



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNE ETKİSİ

Yüksek Lisans Tezi

Ezgi KIRICI

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir

Mart 2016

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Ezgi KIRICI



“Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Ezgi KIRICI



Danışman

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ danışmanlığında Ezgi KIRICI tarafından hazırlanan “Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

11/04/2016

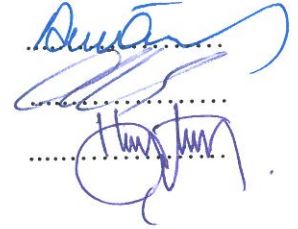
JÜRİ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Üye : Doç. Dr. İbrahim YILMAZ

Üye : Yrd. Doç. Dr. Hayrullah ÇETİN

İMZA



ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 21.../04./2016 tarih ve 2016..21.277 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

21.04/2016



TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNE ETKİSİ

Ezgi KIRICI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Mart 2016

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

ÖZET

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisini ortaya çıkartmaktır. Böylelikle tükenmişlik düzeyi ile işe yabancılaşma eğilimi arasında ilişkinin veya etkinin olup olmadığı varsa da ne boyutta bir ilişki veya etki olduğu belirlenecektir.

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan tükenmişlik ile işe yabancılaşma etkileşimine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Tükenmişliği oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, literatür taraması sonucunda 1981 yılında Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından hazırlanan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Orijinal ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. İşe yabancılaşma ölçeği ise toplam olarak on maddeden oluşmaktadır ve Hirschfeld ve Field’in (2000) çalışmasından alınmıştır.

Bu araştırma kapsamında 476 eylemli rehberin bulunduğu evren içinde 220 rehber araştırmanın örnekleme için belirlenmiştir. Araştırmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırmada anket formlarının profesyonel turist rehberlerine yüz yüze görüşme tekniği, elden bırakıp alma, e-posta gibi kanallarla gönderilerek doldurulması amaçlanmıştır. Bunun yanında profesyonel turist rehberlerinin tümüne ulaşmanın zaman ve maddi açıdan zorluğu nedeniyle hazırlanan web sayfası yoluyla online anket doldurulması sağlanarak veri sayısını artırma yoluna gidilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları “IBM SPSS 21 for Windows” paket programına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada frekans, yüzde, standart sapma, mod, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, kişisel başarının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin ise doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yani turist rehberlerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma eğilimleri de artmaktadır. Kişisel başarı düzeyi arttığında ise işe yabancılaşma eğilimlerinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, tükenmişlik, işe yabancılaşma.

THE IMPACT OF BURNOUT LEVELS OF TOURIST GUIDES ON THEIR WORK ALIENATION TENDENCIES

Ezgi KIRICI

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences
Department of Tourism Management, Master's Thesis, March 2016
Supervisor: Assist. Prof. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ**

ABSTRACT

The purpose of this study is to reveal the impact of burnout levels of tourist guides on their work alienation tendencies. Thus, whether there is a relationship between burnout levels and work alienation tendency will be determined, and if there is, the extent or influence of the relationship will be studied.

In order to test the propositions on the interaction between burnout and work alienation empirically, detailed in the theoretical part of the study, field survey was conducted and data were collected through a questionnaire. While creating a scale for each dimension that makes up the burnout, "Maslach Burnout Inventory", created by Christina Maslach and Susan Jackson in 1981, was used after reviewing the literature. The original scale consists of 22 questions. Work alienation scale consists of ten statements and was taken from the study of Hirschfeld and Field in 2000.

Within the scope of this study, 220 out of 476 active guides in the universe of the study were selected to sample the study. In the study convenience sampling method was used. In the study questionnaire forms were intended to be filled by face to face interview, delivery by hand, sending by e-mail techniques. Besides, because it was difficult to reach all professional tourist guides in terms of time and material, it was intended to increase the number of data by online surveys through a designed website.

The data of this study were loaded to "IBM SPSS 21 for Windows" package programme and analysed by using appropriate analysing techniques. In the study, frequency, percentage, standard deviation, mode, correlation and regression analysis were performed. The results of the multiple regression analysis showed that the impact of emotional burnout and desensitization on work alienation tendency was linear and positive, and the impact of personal success on job alienation was linear and negative. So when emotional burnout and desensitization levels of tourist guides increased, their work alienation tendencies increased, too. When personal success levels of tourist guides increased, their work alienation tendencies decreased.

Key Words: Tourist guide, burnout, work alienation.

TEŞEKKÜR

Başta tezin hazırlanmasında tecrübesi ve bilgi birikimiyle bana yol gösteren, bana her türlü desteği veren, tezin anlamlı bir bütün haline gelmesini sağlayan tez danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ'a en içten teşekkürlerimi sunarım. Harcadığı emek ve bana kazandırdıkları için hayatım boyunca müteşekkir olacağım.

Hayatım boyunca yanımda olan, bana güvenen, hayatıma değer katan ve bana her konuda destek olan; canım annem Meliha KIRICI'ya, canım babam Aliriza KIRICI'ya ve canım kardeşim Duygu KIRICI'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Sevgisini benden hiç esirgemeyen anneme; bilgisiyle, fikirleriyle bana yol gösteren babama ve hayatıma neşe katan, her anımı paylaştığım kardeşime hayatım boyunca minnet duyacağım.

Tezin hazırlanması sürecinde yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen yüksek lisans arkadaşlarıma teşekkürlerim sonsuzdur.

Vakit ayırarak anketleri dolduran değerli turist rehberlerine çok teşekkür ederim.

Nevşehir 2016

Ezgi KIRICI

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	iii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iv
KABUL VE ONAY SAYFASI	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	viii
TEŞEKKÜR	ix
İÇİNDEKİLER	x
KISALTMALAR VE SİMGELER	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
TABLolar LİSTESİ	xvi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

1.1. Tükenmişlik Kavramı	4
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri	7
1.3. Tükenmişliğin Nedenleri	9
1.3.1. Bireysel Faktörler	9
1.3.2. Örgütsel Faktörler	12
1.4. Tükenmişlik Kavramının Boyutları	16
1.4.1. Duygusal Tükenme	17
1.4.2. Duyarsızlaşma	18
1.4.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	19
1.5. Tükenmişliğin Evreleri	20
1.6. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Açıklamalar	21
1.6.1. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	21
1.6.2. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	22
1.6.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli	23

1.6.4. Pines Tükenmişlik Modeli	24
1.6.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	25
1.6.6. Scott Meier Tükenmişlik Modeli	26
1.6.7. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli	27
1.6.8. Freudenberger Tükenmişlik Modeli	27
1.6.9. Maslach Tükenmişlik Modeli	27
1.7. Tükenmişliğin Çok Yönlü Etkileri	27
1.7.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Etkileri	28
1.7.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri.....	29
1.7.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri.....	29
1.8. Tükenmişliği Önleme Stratejileri	30
1.8.1. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Örgütsel Önlemler	31
1.8.2. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Bireysel Önlemler.....	31

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞİN İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

2.1. Yabancılaşma ve İşe Yabancılaşma Kavramları	33
2.2. Yabancılaşma İle ilgili Teoriler.....	36
2.2.1. Hegel ve Yabancılaşma	36
2.2.2. Feuerbach ve Yabancılaşma	38
2.2.3. Marx ve Yabancılaşma	39
2.2.4. Emile Durkheim ve Yabancılaşma	41
2.2.5. Fromm ve Yabancılaşma	42
2.2.6. Max Weber ve Yabancılaşma	43
2.3. Yabancılaşmanın Boyutları	44
2.3.1. Güçsüzlük Boyutu.....	45
2.3.2. Anlamsızlık Boyutu	46
2.3.3. Kuralsızlık Boyutu	47

2.3.4. Topluma Yabancılaşma (Yalıtılmışlık) Boyutu.....	48
2.3.5. Kendine Yabancılaşma Boyutu	49
2.4. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri	50
2.4.1. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Örgütsel Etmenler	51
2.4.2. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Çevresel Etmenler	54
2.5. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları	55
2.6. Tükenmişliğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi	57
2.7. İşe Yabancılaşmanın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	59
2.8. Tükenmişlik ile Yabancılaşma Etkileşimine Yönelik Yapılan Araştırmalar ..	62

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNE ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	68
3.2. Araştırmanın Yöntemi	70
3.2.1. Araştırma Değişkenlerinin Belirlenmesi ve Anket Sorularının Hazırlanması	70
3.2.2. Araştırmada Kullanılacak Model ve Hipotezler	71
3.2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü	72
3.2.4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	73
3.2.5. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması	73
3.2.6. Araştırma Verilerinin Analizi	74
3.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği	74
3.4. İstatistiksel Analizler ve Bulgular	76
3.4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler	76
3.4.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	77
3.4.2.1. Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar	78
3.4.2.2. İşe Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Genel Ortalamalar	80

3.4.3. Değişkenlerarası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	82
3.4.4. Değişkenlerarası İlişkilere Yönelik Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri	83
SONUÇ	86
KAYNAKÇA	93
EKLER	111
ÖZGEÇMİŞ	114

KISALTMALAR VE SİMGELER

FEG: European Federation of Tourist Guide Associations (Avrupa Turist Rehberleri Federasyonları Birliği)

NERO: Nevşehir Rehberler Odası

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi)

WFTGA: World Federation of Tourist Guide Associations (Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği)

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Tükenmişliğin Dönemsel Belirtileri	9
Şekil 2: Maslach Tükenmişlik Modeli	17
Şekil 3: Tükenmişlik Modeli	20
Şekil 4: Cherniss Tükenmişlik Modeli, Tükenmişliğin Gelişim Süreci	24
Şekil 5: Yabancılaşma Süreç Döngüsü	44
Şekil 6: Araştırma Modeli	71

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları	75
Tablo 2: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler	76
Tablo 3: Tükenmişlik Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri.....	79
Tablo 4: İşe Yabancılaşma Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri.....	81
Tablo 5: Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları	83
Tablo 6: Tükenmişlik ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkileri İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi.....	84
Tablo 7: Hipotez Sonuçları	85

GİRİŞ

Araştırmanın konusunu turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi oluşturmaktadır. Bu bağlamda konunun anlaşılabilmesi için öncelikle tükenmişlik ve işe yabancılaşma kavramları açıklanmış daha sonra da sözü geçen konuların birbirleri arasındaki ilişkisi ve etkisi incelenmiştir.

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisini ortaya çıkartmaktır. Böylelikle tükenmişlik düzeyi ile işe yabancılaşma eğilimi arasında ilişkinin veya etkinin olup olmadığı varsa da ne boyutta bir ilişki veya etki olduğu belirlenecektir.

Ulusal ve uluslararası literatür taramasına bakıldığı zaman tükenmişlik ile işe yabancılaşma konularının neredeyse bir arada çalışılmadığı görülmektedir. Özellikle turist rehberliği alanında bu konuların çalışılmaması bir eksikliği ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışma ile tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine etkisi belirlenerek, çıkan sonuçların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar profesyonel turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunların çözülmesi açısından bir kaynak niteliğinde olacaktır. Bu açıdan bakıldığında araştırmanın büyük bir önem arz ettiği düşünülmektedir.

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan tükenmişlik ile işe yabancılaşma etkileşimine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma kapsamında literatür taranmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Tükenmişliği oluşturan “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissine” ilişkin ölçek oluştururken, literatür taraması sonucunda 1981 yılında “Christina Maslach ve Susan Jackson” tarafından hazırlanan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Orijinal ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. İşe yabancılaşma ölçeği ise toplam olarak on maddeden oluşmaktadır ve Hirschfeld ve Field’in çalışmasından alınmıştır.

Bu araştırma kapsamında 476 eylemli rehberin bulunduğu evren içinde 220 rehber araştırmanın örnekleme için belirlenmiştir. Araştırmada anket formlarının profesyonel turist rehberlerine yüz yüze görüşme tekniği, elden bırakıp alma, e-posta gibi kanallarla gönderilerek doldurulması amaçlanmıştır. Bunun yanında profesyonel turist rehberlerinin tümüne ulaşmanın zaman ve maddi açıdan zorluğu nedeniyle hazırlanan web sayfası yoluyla online anket doldurulması sağlanarak veri sayısını artırma yoluna gidilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları “IBM SPSS 21 for Windows” paket programına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada frekans, yüzde, standart sapma, mod, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümde tükenmişlik kavramı, belirtileri, nedenleri, boyutları, evreleri, modelleri, sonuçları ve tükenmişliği önleme stratejileri üzerinde durulmuştur.

Tükenmişlik kavramı, Alman Psikiyatrist Herbert Freudenbergeun stres ile ilgili "Journal of Social Issues"da yayınladığı eserinde ilk kez 1974 senesinde psikoloji literatüründe yer almıştır (Bressi vd., 2008: 1046; Köse, 2013: 27; Aslan ve Etyemez, 2015: 484).

Tükenmişlik kavramına araştırmacılar tarafından farklı bakış açılarıyla yaklaşılsa da en çok kabul gören tanım, Maslach ve arkadaşlarının yapmış olduğu tanımdır. 1981 yılında Maslach ve Jackson tükenmişliği; “insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Erkul, 2014: 5).

Maslach, tükenmişlik kavramını; “duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism) ve kişisel başarıya ilişkin duyguları (personal accomplishment, self efficacy) kategorize eden üç ayrı boyutta” ele almaktadır (Polikandrioti, 2009: 195; Akı, 2014: 19).

Çalışmanın ikinci bölümünde işe yabancılaşma kavramı, yabancılaşma ile ilgili teoriler, boyutları, yabancılaşmanın neden ve sonuçları üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu bölümde tükenmişliğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ve işe yabancılaşmanın tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve konu ile ilgili daha önceden yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

Yabancılaşma, özellikle günümüz sanayi toplumlarının tüm kurumlarını ve insan ilişkilerini etkileyen bir kavram durumuna gelmiştir (Çağlar, 2012: 197). Hegel ile başlayan ve daha sonra Feuerbach, Marks ve Seeman gibi pek çok felsefe ve bilim insanının üzerinde durduğu yabancılaşma kavramına ilişkin olarak iki farklı yaklaşım söz konusudur. Yabancılaşmayı, sosyal ve tarihsel bir süreç olarak ele alan, işçi sınıfının kapitalist toplumdaki konumunu tanımlamada kullanan Marxist görüş sosyolojik yaklaşımı temsil ederken, yabancılaşmayı, insan yaşamının kaçınılmaz bir parçası olarak tanımlayan varoluşçu düşünceye dayanan ikinci yaklaşım psikolojik yaklaşımı temsil etmektedir (Mann, 2001).

En yaygın biçimde yabancılaşma; “bireyin diğer insanlara ve topluma karşı duyduğu güvensizlik, toplumsal, kurumsal ya da kişiler arası sorunların birey üzerinde yarattığı güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olarak beş boyutlu bir kavram” şeklinde tanımlanmaktadır (Seeman, 1959). Blauner ise işe yabancılaşmayı, “işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması” durumu olarak tanımlamaktadır (Mottaz, 1981: 517).

Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusundaki yakın zaman çalışmalarının temelleri de ilk olarak “Melvin Seeman” tarafından oluşturulmuştur (Develioğlu ve Tekin, 2013: 19). Seeman 1959’da yayınladığı “on the meaning of alienation (yabancılaşmanın anlamı üzerine)” isimli makalesinde yabancılaşmanın boyutlarıyla ilgili bir dizi çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmaların sonucunda ortaya 5 farklı boyut çıkmıştır. Bunlar; “güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izole/tecrit edilme ve kendine yabancılaşma” duygusudur (Korkmaz, 2013: 15).

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi araştırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Özellikle hizmetin ön planda olduğu mesleklerde çalışanların yaşadıkları fiziksel, duygusal ve düşünsel yorgunluğa yol açan bir sendrom olarak görülen tükenmişlik, hizmetin, müşteri ve çalışan tatmininin, müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu günümüzde önemli bir araştırma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır (Skeja, 2012: 3). 1981 yılında Birinci Uluslararası Tükenmişlik Konferansı yapılmış ve konusu tükenmişlik olan birçok araştırma bu konferansta sunulmuştur. Kavramın ortaya çıktığı ilk yıllarda tükenmişlik kavramı birçok kişinin dikkatini çekmesine ve çeşitli araştırmaların konusu olmasına rağmen, kavramın net olmadığı yönünde eleştiriler yapılmıştır. Özellikle ilk yıllarda tükenmişlikle ilgili birçok farklı tanımlar yapılmıştır (Aslan, 2009:7).

Çalışmanın birinci bölümde tükenmişlik kavramı, belirtileri, nedenleri, boyutları, evreleri, modelleri, sonuçları ve tükenmişliği önleme stratejileri üzerinde durulmuştur.

1.1. Tükenmişlik Kavramı

İnsanların işlerinde yaşadıkları ilişkilerin zorlaşması ve buna bağlı olarak bir şeylerin ters gittiği yolundaki inancın artmasıyla gelişen süreç, bizi modern çağın önemli bir fenomeni olan “tükenmişlik” ile karşı karşıya bırakmaktadır (Gündüz, 2005: 152).

Dünya Sağlık Örgütü (1998) yayınladığı Dünya Sağlık Raporu'nda tükenmişliği; “fazla çalışma ile ortaya çıkan bir aşırı duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememe durumu” olarak tanımlamıştır (Ekinci, 2013: 61).

İnsana hizmet veren, eğitim ve sağlık gibi insan odaklı mesleklerde sıklıkla görülen tükenmişlik olgusunu Christina Maslach “profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile gerçekten ilgilenemiyor

olması” biçiminde tanımlamıştır (Leiter ve Maslach, 2001: 415-416). Ayrıca Maslach, tükenmişliği “iş gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olanlarda görülen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” şeklinde tanımlamıştır (Brouwers ve Tomic, 2000: 239; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 206; Toprak, 2013: 11).

Tükenmişlik, “bireyin fiziksel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duygusu, duygusal boşluk, negatif öz-algının gelişmesi ve işe, yaşama ve diğer insanlara negatif tutumların gelişmesi” olarak da tanımlanmaktadır (Gold, 2001: 254).

Tükenmişlik, ilk olarak 1970’lerde Amerika’da, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı meslek bunalımını ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak, Greene’nin 1961 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçışını anlatan “Bir Tükenmişlik Olayı”, orijinal adıyla “A Burn-Out Case”, isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, “Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizmin sönmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398; Sürgevil, 2006: 3).

Tükenmişlik kavramı, Alman Psikiyatrist Herbert Freudenbergeun stres ile ilgili "Journal of Social Issues"da yayınladığı eserinde ilk kez 1974 senesinde psikoloji literatüründe yer almıştır (Bressi vd., 2008: 1046; Köse, 2013: 27; Aslan ve Etyemez, 2015: 484). Kişinin iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden ötürü ortaya çıkan tükenme durumu, "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı" kelimeleriyle ifade edilmiştir (Sowmya ve Panchanatham, 2011: 51).

1981 yılında ise Maslach ve Jackson tükenmişliği; “insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Erkul, 2014: 5). Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme sendromu ve kinizm olarak ifade etmektedir (Demirtaş, 2014: 7).

Pines ve Aronson’a göre (1988) tükenmişlik, “sürekli strese, çaresizliğe, umutsuzluğa, enerji, idealizm ve amaç kaybına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir sendromdur.” Maslach ve Jackson ile Pines ve Aronson’un yaptığı tanımlar literatürde kabul gören en yaygın iki tanımdır. Bu tanımlara göre

tükenmişliğin anahtar özellikleri “bitkinlik, tükenmişlik duyguları, kızgınlık ve duyarsızlaşma, etkisizlik ve başarısızlıktır” (Öztürk, 2015: 43).

Pines’a göre, tükenmişliği ortaya çıkaran temel neden, insanların yaşamlarının anlamlı, yaptıkları işlerin faydalı ve önemli olduğuna inanma ihtiyaçlarıdır (Malach Pines, 2002: 103-109).

Edelwich tükenmişliği; “başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamıştır. Tanımda yer alan “çalışma koşulları” kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işten memnun olmayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik zorlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir (Kırkan, 2014: 4).

Suran ve Sheridan ise Edelwich’e benzer bir bakış açısı ile tükenmişliği; “kişisel idealler ve istekler ile çalışma koşullarındaki bozulmanın etkileşimi” olarak tanımlamıştır (Suran ve Sheridan, 1985: 742).

Tükenmişlik literatürüne Cherniss'in de önemli katkıları olmuştur. Cherniss, ilk dalga tükenme araştırmacılarından olan önemli bir şahsiyettir. 1980'de örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren bir teori sunup, konunun karışıklığına dikkat çekmiştir. Cherniss, “günlük çalışma hayatında her gün karşılaşılan sorunlar, iş hayatının gerçekleri ile romantik-mistik düşünce arasındaki uçuruma dikkat çekmiştir.” Başka bir deyişle, “tükenmişliğin çalışanın beklentileri ile iş hayatının gerçekleri arasındaki uçurumdan kaynaklandığını ilk ortaya koyan Cherniss olmuştur.” Çalışma ortamındaki, bireysel farklılıklardan kaynaklanan örgütsel unsurlara odaklanmıştır. Halbuki; Freudenberger (1974), Jackson ve diğerleri (1986) tükenmeyi, bireyin perspektiften tanımlamışlardır (Özel, 2009: 49).

Tükenmişlik; insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip çalışanlarda görülür. Tükenmişlik; duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde, sinsice gelişen bir süreçtir. Pines, Aronson ve Kafry’e göre (1981) tükenmişlik, “uzun süre insanlarla birlikte yoğun katılımın gerektiği ortamlarda bulunmakla ilişkili olarak sürekli ya da tekrarlı baskıların bir tortusudur” (Eker, 2007: 10).

Çok uzun bir geçmişi olmamasına rağmen tükenmişlik kavramının alan yazında çok farklı biçimlerde tanımlandığı görülmektedir. Tanımları netleştirmeye dönük yapılan çalışmalara karşın tükenmişlik sendromunda yaşanan duyguların, depresyondaki umutsuzluk, çaresizlik, boşluk, hastalık vb. duygular ile benzerlik gösterdiği dikkati çekmektedir. Tükenmişlik belirtilerinin çeşitliliği ve tükenmişliğin gizli bir süreç olması, bu sendromun doğru tanınmasını zorlaştırmakta, depresyon, anksiyete, stres gibi durumlarla karışmasına neden olmaktadır. Alan yazın incelemeleri sonucunda kavramın en çok depresyonla karıştırıldığı dikkati çekmektedir. Ancak Freudenberger'e göre depresyon suçlulukla beraber görülürken, tükenmişlik genellikle bilinçli öfke bağlamında yer alır (Ekinci, 2013: 65).

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenme yavaş ve sinsice başlayan ve sürekli gelişen bir durumdur. Kişi; haftalar, aylar, hatta yıllar boyunca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlamıştır. Bir gün, daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirti, ona tükendiğini gösterir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir baskı, ya bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Bazen çok seyrek de olsa, her hangi bir olay olmadan birden bire ortaya çıkar. Tükenmiş kişiler, zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için, çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değildirler (Doğuyurt, 2013: 38).

Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Yapılan araştırmalar tükenmişliğin fiziksel olduğu kadar psikolojik olumsuz belirtilerinin de olduğunu göstermektedir (Özdemir, 2007: 490). Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında, çok çeşitli belirtilerle ortaya çıktığı görülmektedir. Bu belirtilerden bazılarını, alanda yapılan çalışmalara ve ilgili literatüre dayanarak, şu şekilde sıralamak mümkündür (Unger, 1980: 32-33; Izgar, 2000: 24):

Fiziksel Belirtiler: Fiziksel belirtiler kolayca fark edilmektedir. Bu belirtiler şunlardır: Yorgunluk ve bitkinlik hissi, sık sık baş ağrısı, uykusuzluk, solunum güçlüğü, uyuşukluk, kilo kaybı, genel ağrı ve sızılar, yüksek kolesterol, depresyon, konuşma bozukluğu, çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler olarak sıralanabilir.

Bu tip problemlerden sürekli yakınmalar, ciddi bir tükenmişlik sendromunun habercisidir.

Davranışsal Belirtiler: Tükenmişliğin bu belirtisini yaşayan kişilerde görülebilecek davranışsal belirtiler şunlardır: Çabuk öfkelenme, işe gitmek istemeyiş ve hatta nefret etme, birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler, ilaç, alkol ve tütün vb. alma eğilimi ya da alımında artma, öz-saygısı ve öz-güvende azalma, evlilik ile ilgili sıkıntılar, aile çatışmaları ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, izolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı, teslimiyet, güncellik, suçluluk, içermişlik, hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık, hareketli olmayış, yansıtma, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma, örgütlemeye yetersizlik, rol çatışması, görev ve kurullarla ilgili karışıklık, görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma, kuruma yönelik ilginin kaybı, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, başarısızlık hissi, çalışmaya yönelmede direniş, arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma şeklinde sıralanabilir.

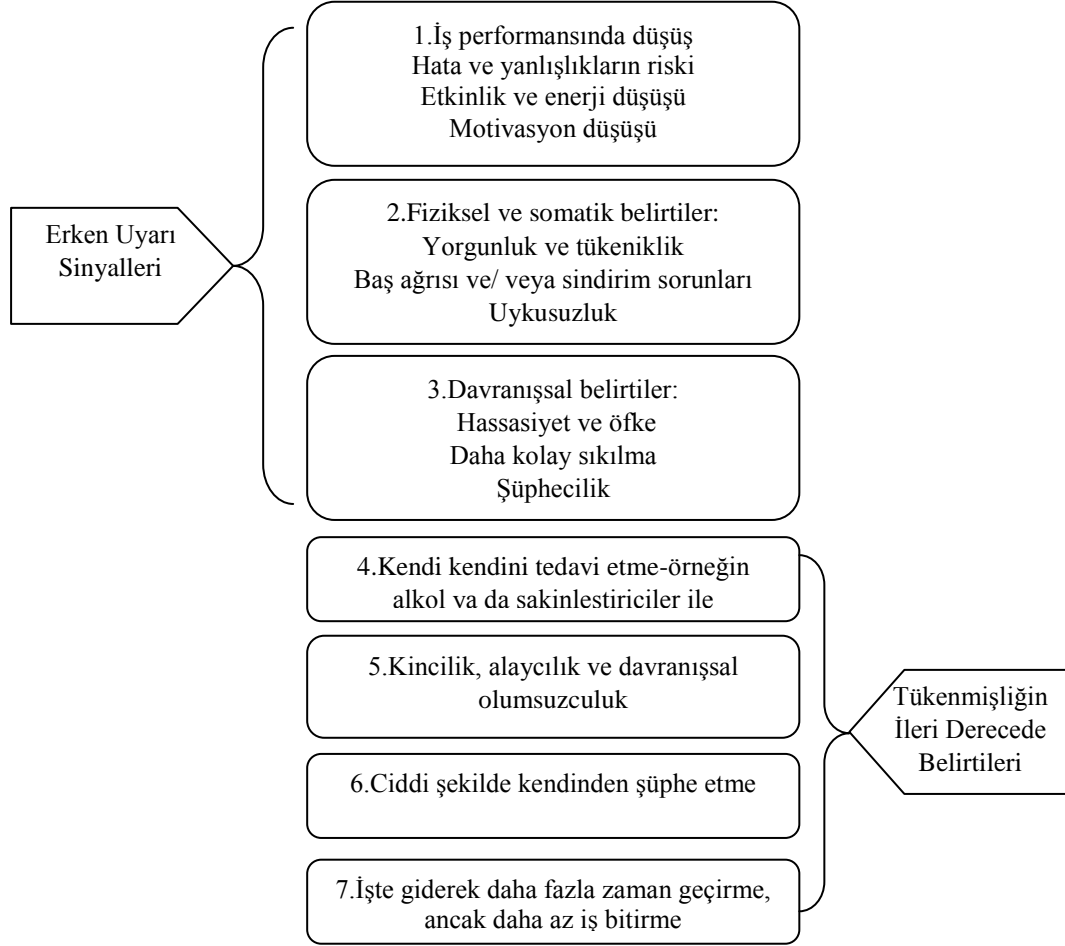
Tükenmişlik yaşayan insanlar, sigara, içki, uyuşturucu, sakinleştirici gibi zararlı maddelere yönelmekte veya kullanımını arttırmaktadır. Örgüt ortamında ise işe devamsızlık, performans düşmesi, işten ayrılma gibi zararlı sonuçlar görülmektedir.

Psikolojik Belirtileri: Tükenmişliğin bu belirtisini yaşayan kişilerde görülebilecek psikolojik belirtiler şunlardır: Engellenmişlik hissi ve sinirlilik, korku ve kaygı, ümitsizlik, düşük moral, sabır kaybı, istenmeyen stres ile baş edememe, öfke, acı, kızgınlık, can sıkıntısı, hayal kırıklığı, karar vermede yetersizlik, güçsüzlük hissi, şüphe/paranoya, suçluluk duygusu, başarısızlık duygusu, yabancılaşma olarak sıralanabilir.

Tükenmişlik yaşayan kişilerde gözükten psikolojik belirtiler bu gibi farklılıklar göstermektedir.

Tükenmişlik belirtisi olan kişiler, depresif duygu durumunun ortaya çıktığı bir dönem yaşamaktadırlar. Davranışlar ve duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkmakta ve daha kolay tanınmaktadırlar. “Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, engellenmişlik” en sık dile getirilen şikâyetler arasında yer almaktadır. Tükenme belirtileri genellikle, “çok başarılı olmak” için dolu ve yoğun bir programla çalışan, kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırlarını zorlayan kişilerde görülmektedir. Tükenmişlik, insanların kendilerini çaresiz ve bitmiş hissetmelerine neden olmaktadır (Demirkol, 2006: 38).

Tükenmişliğin başlangıç ve son döneminde görülen tükenmişlik belirtileri dönemsel olarak sınıflandırılarak şematize edilmektedir.



Şekil 1: Tükenmişliğin Dönemsel Belirtileri (Şanlı Çatak, 2013: 47)

1.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin nedenleri, “bireysel ve örgütsel” olarak iki grupta incelenebilir. Bireysel nedenlere “yaş, medeni durum, çocuk sayısı, cinsiyet, kişisel beklentiler ve arzular, kişilik özellikleri, performans” gibi etkenler örnek verilebilir. Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen örgütsel faktörler ise “Maslach ve Leiter” tarafından “iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler” olarak belirlenmiştir (Öztürk, Çil Koçyiğit ve Çına Bal, 2011: 85).

1.3.1. Bireysel Faktörler

Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığının var olduğu kabul edilmekle birlikte, belirli özellikteki bireylerin bu riski diğerlerine nazaran daha çok taşıdığı

bilinmektedir. Bu özellikler arasında, “dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma” gibi özellikler sayılabilir (Karakaplan Özer, 2013: 10). Bireysel faktörler, örgüt içerisindeki kişilerden kaynaklanan ve tükenmeye neden olan özelliklerdir. Bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğe neden olan örgütsel kaynaklı faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici etkiye sahiptir (Bostancı, 2014: 23). Tükenmişlikle ilgili bireysel faktörler incelendiğinde bazı demografik değişkenlerin etkili olduğu belirlenmiştir (Çatır, 2014: 55).

Yaş: Yaş ve tükenmişlik arasında belirgin bir ilişki vardır. Tükenmişlik, çalışan yaşlı bireylerde düşük, çalışan genç bireylerde ise yüksektir. Yaş ilerledikçe insanlar daha dengeli, olgun ve tükenmişliğe karşı daha dirençli hale gelmektedirler (Freudenberger, 1974; Maslach and Jackson, 1981).

Kurum içinde yapılan incelemelerde, yaşlı çalışanların potansiyel stres faktörlerinden uzak durdukları ve sorunları deneyimlerine dayanarak daha kolay çözümledikleri gözlenmiştir. Yaşlı insanlar işlerinde denetim, yetenek ve deneyimlerini kullanabilme olanağının artmasını, görev çeşitliliğinin ise azalmasını istemektedir. Yine onlar için, genellikle iş güvencesinin önemi artmaktadır. İşte kalmaları bakımından çalışma temposunun, zaman baskısının ve esnek çalışma saatlerinin önemi artmaktadır. Yaş ilerledikçe bireyler değişime daha fazla direnç gösterirler, yeni teknolojileri kullanmaya daha az isteklidirler, daha az hırslı, daha sağlıksız ve stresli ortamlara daha az dayanıklıdırlar (Üst, 2012: 25).

Cinsiyet: Tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da, cinsiyet tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir. Aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yaşayabilmektedir. “Schwab ve Iwanicki (1982) gibi araştırmacılar tükenmişliğin erkekler arasında daha yaygın olduğunu rapor ederlerken; Calabrese ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Farber ve Heifetz (1981), Thompson (1980) gibi diğerleri kadınlarda daha yüksek oranda tükenmişliğe rastladıklarını bildirmişlerdir.” “Kahill (1986), Kalekin ve Fishman (1986), Lemkau, Rafferty, Purdy ve Rudisill (1987) erkek ve kadınların tükenmişlik düzeyleri arasında fark olmadığını ileri sürmüşlerdir” (Bostancı, 2014: 24).

Medeni Durum: Yapılan araştırmalarda aile sahibi olmanın tükenmişliği engellediği belirtilmiştir. Aile sahibi olmak, bireye güç ve kararlılık aşılayarak yaşamı ve

mesleki başarıyı olumlu yönde etkilemektedir. Bu durum sadece kendilerine değil çevrelerindeki kişilere de olumlu sonuçlar yansıtmasına yardımcı olmaktadır. Ev ortamında ailevi destek ve yardımdan yoksun kalan, çalışan bekâr kadın, evli hencinsine göre mesleki desteğe daha çok ihtiyaç duymaktadır. Tükenmişliğin yaşanmamasında ve azaltılmasında sosyal destek gibi faktörlerinde önemi vardır. Evli ve çocuk sahibi olmak başlı başına bir sosyal destek anlamına geldiği ve bu sosyal desteğinde tükenmişliğin azaltıcı ve tedavi edici bir yapıya sahip olduğu belirtilmektedir (Küçükyürük, 2013: 17).

Eğitim: Bireylerin almış oldukları eğitim tükenmişlik düzeyinde etkili olan bir diğer etmendir. Eğitim düzeyi ve tükenmişlik arasındaki ilişki net değildir. Bu konuda yapılan çalışmalar çelişkili sonuçlar ortaya koymaktadır. “Ancak, çalışmaların büyük çoğunluğu eğitim arttıkça tükenmişlikle mücadelede başarının artacağı ve eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters bir ilişki olacağı varsayımında bulunmalarına rağmen, sonuçlara bakıldığında eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı gözlenmektedir. Bu sonuç eğitim arttıkça stres yaratan durum ve sorumluluklarla karşılaşma olasılığının artması ile de açıklanabilir. Eğitim arttıkça bireylerin geleceğe yönelik kariyer beklentilerinin artması da bir stres kaynağı olarak görülebilir” (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008).

Kişisel Özellikler ve Beklentiler: “Çalışanların kişilik yapılarının, tükenmişlik yaşama olasılıkları üzerinde önemli etkisi vardır. Kişilik yapısı açısından idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleciler, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan bireyler, hayatlarını şans ve kader gibi dışsal faktörlerin yönettiğini düşünenler, karşılanması zor beklentileri olan, öz yeterliliğe sahip olmayan bireyler ve empati kuramayan bireyler daha fazla tükenme riski altındadırlar” (Karakaplan Özer, 2013: 11).

Bilişsel dayanıklılıktan yoksun kişilerin strese daha yatkın oldukları, fazladan verilen işleri yük olarak algıladıkları; güçlü kişilik özelliğine sahip olanların ise hayatı ilginç ve heyecanlı buldukları, bu nedenle de iş yaşamında daha az stres yaşadıkları, verilen işleri ilerleme fırsatı olarak değerlendirdikleri kabul edilmektedir (Fowler, 2006: 177).

“Çalışanlar, kurumlarının amaçlarını gerçekleştirmeye çalışırken aynı zamanda kendi hedef ve ihtiyaçlarını da karşılamak isterler. İş görenin beklentileri ile örgütün iş görenden beklentileri dengede olmalıdır. Aksi takdirde örgüt amaçlarına, iş görenler de kişisel beklentilerine ulaşmakta güçlük yaşarlar. Bu da işte doyumun yaşanmasının önüne geçer. Eğer kişiler beklentilerini karşılayamaz ve işten doyum alamazlarsa, kendilerini kötü hissettirecek duygular yaşarlar. Bunun devam etmesi ise hem kişiye hem de örgüte zarar verir” (Çatır, 2014: 56).

1.3.2. Örgütsel Faktörler

Çalışma hayatında olumsuz etkileri olan tükenmişliğin oluşmasını sağlayan birçok örgütsel faktör bulunmaktadır. Çalışma hayatında sıklıkla gözlemlenebilen bir olgu olan tükenmişlik kavramının incelenmesinde bireysel değişkenler konu dışında tutulmamakla beraber tükenmişliğin daha iyi anlaşılması için iş ile ilgili stres faktörlerinin, durumsal ve sosyal kaynakların iyi tespit edilmesi gerekmektedir (Şanlı Çatak, 2013: 35).

Maslach ve Leiter’a göre tükenmişliğin oluşmasına neden olan faktörler, “çalışma hayatının alanları”dır ve ancak bu alanlar incelenip gerekli değişiklikler yapıldığında tükenmişlik önlenmiş olacaktır. Maslach ve Leiter (1997), bireyin iş çevresindeki altı faktörü çalışma alanları olarak tanımlamış ve bu faktörler açısından birey ve işi arasındaki uyum veya uyumsuzluğu konu alan bir model oluşturmuşlardır. Tükenmişliğe etki eden ve çalışma hayatının alanları olarak tanımlanan altı önemli faktör: “İş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler” olarak belirlenmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Çalışma hayatının alanları olarak adlandırılan bu altı önemli faktör aşağıda tanımlanmıştır.

İş Yükü: “Çalışma hayatının temel alanlarından biri olan iş yükü “belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde tanımlanabilir. İş yükü örgüt açısından verimliliği, bireysel açıdan ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 38). Maslach ve Leiter (1997) modelinde, sadece gereğinden fazla iş yükü değil, aynı zamanda gereğinden az iş yükünün de birey üzerinde stres oluşturduğunu belirtmiştir.”

“Birey ile iş arasında, iş yükü açısından uyum; “yapılması gereken işlerin bireyin beklentilerini karşılamasını ifade etmektedir.” Birey ile iş arasında iş yükü açısından bir uyum varsa bireyin yaptığı iş, belirli bir düzene sahiptir. Ancak iş ne bireyi

yoracak ve kapasitesini zorlayacak kadar fazla, ne de onu boş bırakıp sıkılmasına neden olacak kadar azdır” (Leiter, 2003: 2).

“Birey ile iş arasında iş yükü açısından uyum sağlandığında bireyler işlerini severek yaparlarken, kendilerini mesleki açıdan geliştirerek bireysel kariyerlerini de planlamaktadırlar. Birey ve iş arasında, iş yükü açısından uyumsuzluk ise genellikle, “işin türünün veya miktarının bireyin kapasitesini zorlaması durumunda ortaya çıkmaktadır.” Bireyin yapması gereken iş karmaşık yapıya sahip bir iş olabileceği gibi, gerekli bilgi veya tecrübesinin olmadığı bir iş de olabilir. Böyle bir durumda bireyler yoğun iş taleplerinin arasında kalıp tükenirler ve kendilerine gelip enerjilerini toplayacak zamanı bulamazlar” (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

“Diğer taraftan bireyin işte gösterdiği performansa uygun olmayacak şekilde az işin verilmesi de, bireyin sıkılmasına, kendisini değersiz ve işe yaramaz hissetmesine neden olmaktadır. Birey ve iş arasındaki iş yükü açısından uyumsuzluk genellikle tükenmişliğin temelindeki bitkinliğe (duygusal tükenmeye) neden olmaktadır” (Leiter, 2003).

Kontrol: Bireyin iş üzerinde sahip olduğu “seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı” kontrol olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Birey ve işi arasında kontrol açısından uyum, “bireyin işi üzerinde sahip olduğu kontrolün yine işi üzerinde sahip olduğu sorumlulukla örtüşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır” (Leiter, 2003:2).

Kontrol konusundaki birey ve iş uyumsuzluğu, “bireylerin işleri için gerekli kaynaklar üzerinde kontrol sağlayamamaları veya işin yapılış şekli konusunda karar verme yetkisine sahip olmamaları durumunda ortaya çıkmaktadır.” “Bu uyumsuzluk ise, bireylerin işlerinden uzaklaşmalarına, performanslarının azalmasına ve sonuç olarak tükenmelerine neden olmaktadır. Kontrol açısından yaşanan uyumsuzluk, tükenmişliğin kişisel başarıda düşme boyutu ile ilişkilidir” (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414).

Ödüller: “Çalışma hayatı alanlarının üçüncüsü, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak, maddi veya manevi açıdan takdir edilmesini ifade eden ödüllerdir. Başarılı bir ödüllendirme sistemi, bireylerin işe yaptıkları katkıların fark edildiğinin ve değerli bulunduğu göstergesidir” (Leiter, 2003:2).

Birey ile iş arasında ödüller açısından uyum; “bireyin örgüte yaptığı katkılar karşılığında, kendisini tatmin olmuş, takdir edilmiş ve ödüllendirilmiş hissetmesini sağlayan bir çalışma ortamını” ifade eder (Leiter, 2003:9).

Birey ile iş arasında ödüller açısından uyumsuzluk ise; “bireyin işiyle ilgili konularda kurumuna sağladığı katkı karşılığında herhangi bir ödüllendirmenin olmaması veya eksik olması durumunda ortaya çıkmaktadır” (Maslach ve Leiter, 1997: 13). “Birey yaptığı işten dolayı elde etmesi gerektiğini düşündüğü ödülleri elde edemiyorsa, sağladığı katkıların örgüt tarafından göz ardı edildiğini düşünür, bu da onun motivasyon ve performansının düşmesine neden olur (Leiter, 2003: 9). Ödüllerin yetersizliği bireylerde işe yaramadıkları duygusunu geliştirdiğinden, bu konudaki uyumsuzluk, tükenmişliğin kişisel başarıda düşme boyutuyla ilişkilidir” (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

Aidiyet: “Tükenmişliğe etki eden çalışma hayatı alanlarının dördüncüsü aidiyet (birlik) duygusudur. İnsanlar sosyal bir varlık olmaları nedeniyle, bir topluluğa ait olma ve diğer insanlarla yakın ilişki kurma ihtiyacı hissederler. Bu tür gereksinimlerin tatmin edilmesi, kişinin sosyal yönden belirli bir doyuma ulaşmasını ve çalışma güdüsünün artmasını sağlar” (Karahaliloğlu, 2013: 14).

Birey ile iş arasında aidiyet açısından uyum; “bireylerin birbirleriyle destekleyici ilişkiler içinde olmasının ve işyerinde birlik, beraberlik duygularının hâkim olduğunun bir göstergesidir” (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

Birey ile iş arasında aidiyet açısından uyumsuzluk ise; “bireyin iş arkadaşlarıyla pozitif iletişimi yakalayamaması veya kaybetmesi sonucuna neden olmaktadır.” “Aidiyet açısından uyumsuzluk yaşayan birey kendisini geri planda, yalnız ve çevreden soyutlanmış hisseder veya diğerleriyle aktif bir çatışma içerisine girer” (Leiter, 2003: 10).

“Maslach ve arkadaşlarına göre çalışma hayatı için en zarar verici durum, çalışanlar arasındaki kronikleşmiş ve çözülemeyen anlaşmazlıklardır (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001: 415). Örgüt içerisinde meydana gelen çatışma veya anlaşmazlıklar bireylerin, çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkilere sahip oldukları duygusunu kaybetmelerine neden olur. Çalışma arkadaşları ve işe karşı geliştirilen negatif düşünceler, bireyin işi ile arasında aidiyet açısından uyumsuzluk duygusu yaşamasına neden olmaktadır (Leiter, 2003). Birey ve işi arasında aidiyet açısından

uyumsuzluk, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini artırıcı etkiye sahiptir” (Ardıç ve Polatçı, 2009: 28).

Adalet: Adalet kavramı herkesin var olduğuna inanmayı seçtiği, mağdur olduğu takdirde ilk olarak aklına gelen kavramlardandır. Adalet kavramı “Örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” durumunu ifade etmektedir (Şanlı Çatak, 2013: 40).

Birey ile iş arasında adalet açısından uyum; “örgüt içerisinde her ne kadar farklı düşünce yapılarına sahip bireyler olsa da, çalışanların işle ilgili her türlü önemli kararın açık, tutarlı ve eşit bir şekilde alındığını hissetmelerini ifade eder.” Bu uyum, örgütün insanlara duyduğu saygının ve çalışanlarda var olan örgütsel adalet duygusunun bir göstergesidir. Birey ile iş arasında adalet açısından uyumsuzluk ise; “örgüt çalışanlarının örgüt için önemli olan kararların, güçlü bireylerin çıkarları doğrultusunda alındığını düşünmelerini ifade eder” (Leiter, 2003: 11).

“İş yükü ile ilgili eşitsizlikler, tarafların çıkarları doğrultusunda karar verilmesi, üst yönetimin değerlendirme ve terfileri doğru ve eşit yapmaması örgüt içi adaletsizliğe örnektir. Diğer yandan, anlaşmazlık ve çatışmalarla ilgili prosedürler, tarafların eşit bir şekilde kendilerini savunmalarına izin vermediğinde de, adaletsizlik ortaya çıkmaktadır” (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

“Bir örgütte adalet açısından algılanan uyumsuzluk tükenmişlik üzerinde iki şekilde etkili olmaktadır. Bunlardan birincisi, bireyin çalıştığı örgütte adaletsizlik hissettiğinde, duygusal olarak çökmesi ve tükenmesidir. İkincisi ise adaletsiz ortamın, bireyin işe ve kuruma karşı duyarsızlaşmasına neden olmasıdır” (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001: 415).

Değerler: Değer, en yalın haliyle, “hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler” olarak tanımlanabilir. Buna göre bir değer, “belirli bir davranış tarzının veya yaşama amacının bir diğerine göre üstün olduğu yönündeki tutarlı ve derin inançtır” (Ardıç ve Polatçı, 2009: 29).

Birey ile iş arasında değerler açısından uyum; “bireyin, örgütün misyonu ve amaçları ile kendi misyonunu ve amaçlarını özdeşleşmesini ve örgüt misyonunun, bireylerin günlük çalışma yaşamı üzerinde etkili olmasını ifade etmektedir” (Leiter, 2003: 12).

Birey ile iş arasında değerler açısından uyumsuzluk ise; “örgütün yapısındaki bazı özelliklerin, bireyin beklentileriyle ters düşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır.”

Uyumsuzluk, örgütün sunduğu hizmetlerle, dış dünyayla etkileşimiyle veya çalışanlarına davranış şekliyle ilgili olabilir (Leiter, 2003: 12).

Çalışma hayatının altıncı ve son alanı olan değerler açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, tükenmişliğin her üç boyutuyla da ilişkili bulunmuştur (Ardıç ve Polatçı, 2009: 29).

Tükenmişliğin aynı zamanda bir takım muhtemel nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenler ise şu şekilde belirtilmiştir (Yavaş, 2012: 38):

- Beklenti düzeyinin yüksek olması ve gerçekleşmesi çok zor hedeflere sahip olmak,
- Zihinsel yorgunluk ve iş stresi,
- Kendi kendini aşırı güdülemeye çalışmak,
- Katı kurallar,
- Her şeyi mükemmel yapma isteği,
- İnsanlarla sık sık karşı karşıya gelmek,
- Zamanı gelmeden üst makama terfi etme.

Muhtemel nedenlerin yanı sıra hem örgütsel hem de kişisel problemlerin tükenmişliğe neden olduğu ve tükenmişliğin çok boyutlu karmaşık bir fenomen olduğu görülmektedir.

1.4. Tükenmişlik Kavramının Boyutları

Maslach tükenmişlik modeli, literatürde “çok boyutlu tükenmişlik modeli” ya da “üç boyutlu tükenmişlik modeli” olarak tanımlanmaktadır (Kulaklıkaya, 2013: 29; Gül, 2014: 13). Tükenmişlik kavramının bilimsel açıdan gelişmesi Maslach ve arkadaşları (2001) ile Cherniss’in yapmış olduğu çalışmalara dayanmaktadır. Maslach, tükenmişlik kavramını; “duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism) ve kişisel başarıya ilişkin duyguları (personel accomplishment, self efficacy) kategorize eden” üç ayrı boyutta ele almaktadır (Polikandrioti, 2009: 195; Akı, 2014: 19).

“Buna göre, taleplerin yoğun olması ve kişisel çatışmaların yaşanması durumunda bu taleplerin karşılanması için gerekli kaynakların da eksikliği ya da yokluğu söz konusu olduğunda kişi duyarsızlaşma, duygusal olarak tükenmişlik ve düşük başarı gibi duygular yaşamaktadır. Bu durum devamında pek çok fiziksel, sosyal ve psikolojik probleme yol açmaktadır” (Eker, 2007: 21).

Aşağıda Maslach Tükenmişlik Modelinin üç boyutu ayrıntılı olarak incelenmektedir:

+ Duygusal Tükenme → + Duyarsızlaşma → - Kişisel Başarı

Şekil 2: Maslach Tükenmişlik Modeli (Bostancı, 2014: 8)

1.4.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme “çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini yıpranmış hissetmelerindeki artış, enerji kaybı, halsizlik ve isteksizliğini” ifade eder (Özipek, 2006: 15).

Maslach’a göre tükenmişliğin en önemli bileşeni duygusal tükenmişliktir (Gaines ve Jermier, 1983). “Tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezi olan duygusal tükenmişlik, genel bir duygu, ilgi ve güven kaybı yanında yorgunluk, kullanılmışlık, sınırlılık, hayal kırıklığı ve yıpratılmışlık duygularını da içerir” (Cordes, Dougherty ve Blum, 1997). “Çalışanların örgütsel ve kişisel yöndeki beklentilerinin duygusal tükenmişlikle doğrudan ilişkili olduğu bilinmektedir. Araştırmalar yoğun ilişkilerin uzun süre devam ettirilmesinin gerekli olduğu işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişliğin, rutin işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişlikten daha fazla olduğunu belirtmektedir” (Tuğrul ve Çelik, 2002: 1).

Bu üç boyutlu tükenmişlik kavramının merkezinde “duygusal tükenme” boyutunun yer aldığı, diğer iki boyutun ise bunu tamamlayan boyutlar olduğu ileri sürülmektedir (Alkan, 2014: 6).

Duygusal tükenme; “kişinin duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşaması ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verimli ve sorumlu davranmadığını düşünmesi” durumudur. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. “Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikâyetler nedeni ile işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır.” Duygusal tükenme aynı şekilde, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve “bireylerin işlerinde yorulmalarını ve yıpranmalarının duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir. Duygusal tükenme, “çoğunlukla bireyde diğer insanlara yardım ederken, istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan bitkinlik durumunu” ifade eder. Bireyin “depresif duygularıyla, kendini desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerginliğin artışı, kızgınlık, huzursuzluk, mutsuzluk” gibi

negatif duygularında artış; “nezaket, saygı ve dostluk” gibi olumlu duygularında ise azalma görülmektedir (Skeja, 2012: 11).

“Bireyler, tükenmişlik sendromunu yaşayan diğer insanları ve kendilerini tanımlarken, daha çok “duygusal tükenme” hissi yaşadıklarını belirtmektedirler. Tükenmişliğin üç boyutu arasında en çok rapor edilen ve en çok analiz edilen boyut, duygusal tükenme boyutudur” (Sümer, 2007: 42).

1.4.2. Duyarsızlaşma

“Bu boyutta, başkalarına karşı tutumlarda ve yanıt vermede olumsuz bir değişme görülür. Özellikle bu durum, iş yerlerinde hizmet verilen kişilere yöneliktir. Bu genellikle, işe yönelik idealizmin kaybolması ve hızla artan uzaklaşma duygusu ile eşleştirilir. Geliştirilen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı, tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon, çeşitli şekillerde ortaya çıkar. Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranabilir; onların rica ve isteklerini göz ardı edebilir veya gerekli yardım ve servisi sağlamada başarısız kalabilir. Diğer insanların hayatından çıkıp, kendisini yalnız bırakmasını içten arzu eder” (Kırkan, 2014: 25).

Duyarsızlaşma kısaca “bireyin hizmet verdiklerine birer nesneymiş gibi davranmasıdır.” Duyarsızlaşma, kişinin diğer insanlara puslu gözlükler ile bakmasına da benzetilebilir. Kişi insanlar hakkında yanlış düşünceler geliştirir. Onlardan sadece kötülük geleceğini zanneder; hatta onlardan nefret eder. Böylece karşılaştığı insanlara nesne gibi davranır (Alkan, 2014: 7).

“Duygusal anlamda tükenen birey bir sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır. Bu şekilde duyarsızlaşma boyutu kendisini gösterir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71). Maslach’a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemli boyut olarak görülmektedir (Çelikkaleli, 2011: 40). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşma yaşayan bireyler, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanmaktadır. İşin yapılabilmesi için gerekli olan insanlarla ilişkilerini en alt seviyeye indirmekte ve hizmet verdikleri kişilere karşı uzaklaşmaktadır” (Şıklar ve Tunalı, 2012: 76).

Duyarsızlaşma yaşanmasında 4 faktörün önemli olduğu belirtilmektedir. Bu faktörler (Sönmez, 2006: 10);

- Bireyleri kendisinden uzaklaşacak şekilde davranmaya yatkınlık,
- Diğer bireylere düşmanca davranma ve olumsuz tepkiler gösterme,
- Diğer bireylere karşı ilgisizlik,
- Diğer bireyleri reddetmedir.

1.4.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

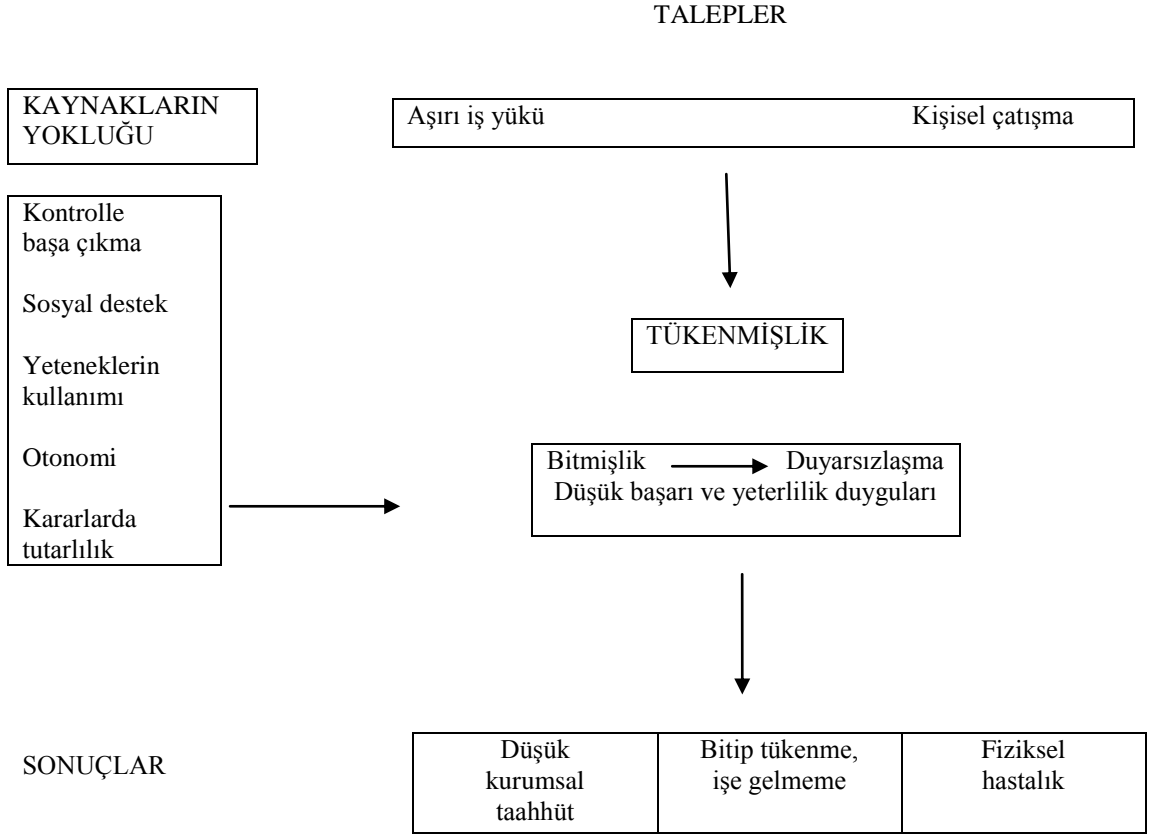
“Tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi, kişinin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşüncenin, kendisi hakkında da olumsuz düşünmesiyle başlayan bir süreçtir. Bu boyut, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir” (Öztürk, 2015: 48).

Diğer bir deyişle “işgörenin işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi” olarak tanımlanmaktadır. “Birey, mesleki yeteneklerinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle etkileşimlerinde azalma yaşamaktadır. Bu durumda sıklıkla ilerleme eksikliği ve kötüye gitme hissi oluşmaktadır. İşinde ilerleme kaydedemediğini hatta gerilediğini düşünen birey kendini suçlu hissetmektedir. Kişinin kendisiyle ilgili geliştirdiği olumsuz düşünceler; suçluluk ve başarısızlık gibi duygular kendine olan saygısının azalmasına ve depresyona girmesine neden olabilmektedir” (Şıklar ve Tunalı, 2012: 76).

Maslach ve Jackson (1986)’a göre düşük kişisel başarı sürecinde mesleğin işlevsellik düzeyinde düşüş meydana gelmektedir. “Depresyon, düşük moral, insanlardan uzaklaşma, azalan verimlilik, baskıyla başa çıkamama, başarısızlık hissi ve kendine güvenin zayıflığı kişisel başarısızlığın özelliklerindedir” (Hock, 1988). “İnsanlar, çabalarının olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız hale geldiği durumlarda, stres ve depresyon belirtisi geliştirirler; davranışlarının bir fark yaratmadığına inandıklarında çabalamayı bırakırlar” (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986).

Sonuç olarak birey işinde ya da etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 134).

Maslach ve Golderg tükenmişliğin öncesi ve sonrası ile ilgili bir model önermişlerdir. Bu model Şekil 3’de gösterilmiştir.



Şekil 3: Tükenmişlik Modeli (Leiter ve Maslach, 2001: 419)

“Bu modele göre, taleplerin yoğun olması ve kişisel çatışmaların yaşanması durumunda bu taleplerin karşılanması için gerekli kaynakların da eksikliği ya da yokluğu söz konusu olduğunda kişi duyarsızlaşma, duygusal olarak tükenme ve düşük kişisel başarı gibi duygular yaşamaktadır. Bu durum devamında pek çok fiziksel, sosyal ve psikolojik probleme yol açmaktadır” (Skeja, 2012: 10).

1.5. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik dört evre ile açıklanmıştır. Bu evreler tükenmeyi anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlamaktadır. Tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur (Kaçmaz, 2005: 30; Oruç, 2007: 24; Soysal, 2011: 291):

1. Evre: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): “Bu evrede yüksek bir mutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler söz konusudur. Kişinin mesleği her şeyden önemlidir. Kişi, uykusuzluğa, gergin çalışma

ortamlarına, kendine, ailesine ve sosyal yaşamına zamanını ve enerjisini ayıramamasına karşı güçlü bir uyum sağlama çabasındadır.”

2. Evre: Durağanlaşma Evresi (Stagnation): “Bu evrede artık kişinin istek ve umutlarında azalma söz konusudur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. İşten başka bir şey yapmamak sorgulanmaya başlanmıştır.”

3. Evre: Engellenme Evresi (Frustration): “Bu evrede başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi ve olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Dolayısıyla yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu durumda üç yoldan biri seçilmektedir: Adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.”

4. Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): “Bu son evrede, kişide, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenir. Kişi, mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda kişi, iş yaşamında kendini var edememekte, sıkıntı ve mutsuzluk yaşamaktadır.”

1.6. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

1.6.1. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982) kendi dönemlerine kadar yapılmış olan tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkarak kendilerine özgü bir tükenmişlik modeli geliştirmişlerdir. Bu modele göre tükenmişlik, “kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan yanıt” tır. Bahsi geçen bileşenler ise “duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır” (Duymuş, 2015: 37).

Perlman ve Hartman’ın (1982) yaklaşımında kişisel değişkenler ile çevresel değişkenleri yorumlayan bireysel bir odak göze çarpmaktadır. Bu modele göre, tükenmişlik stres nedeniyle oluşan bir reaksiyondur ve tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel belirtisini yansıtmaktadır. Stresin temel belirtileri; “yorgunluk ve fiziksel semptomlara odaklanan fizyolojik belirtiler; duygusal olarak tükenme gibi tutum ve duygulara odaklanan duyuşsal / bilişsel belirtiler ve duyarsızlaşma düşük iş verimi

gibi davranışlara odaklanan davranışsal belirtilerdir.” Bu modele göre tükenmişlikle başa çıkma konusunda bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi oldukça etkilidir (Cinay, 2015: 7).

Bu modelin dört aşaması vardır. Bu aşamalar (İğneler, 2015: 29; Ataç, 2015: 17):

Durumun Strese Götürme Derecesi: İçinde bulunulan durumun strese yol açma seviyesi belirlenir. Bunun iki sebebi vardır. İlki kişinin yetenek ve becerileri gerçek veya algılanan örgütsel beklentileri karşılamayabilir. Bu durumda stresin derecesi ile birey ve örgüt değişkenleri arasındaki uyumsuzluğun miktarını tayin etmek gerekir.

Algılanan Stres Düzeyi: Stresin oluşmasına kaynaklık eden çoğu durum, bireylerin kendilerini stresli hissetmeleriyle neticelenmez. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçmek, örgüt ve mesleki rol değişkenlerine ve bireyin kişiliği ile “background” niteliklerine de bağlıdır.

Strese Tepki: Bu aşamada strese verilen üç temel tepki sınıflandırılmaktadır. Stres sonucu davranışsal, fiziksel ve affektif-kognitif belirtilerden hangisi veya hangilerinin meydana geleceğini çeşitli örgütsel ve kişisel değişkenler açıklamaktadır.

Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Yapılan işin neticesinde elde edilen doyum veya iş yapma düzeyinde bir değişim strese verilen tepkinin bir sonucu olabilmektedir. Bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı olumsuz etkilenebilmektedir. Birey işi terk edebilir. Bir başka ihtimalle de çok yönlü kronik emosyonel bir stres yaşama hali olarak tükenmişlik yaşayabilir.

1.6.2. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik modellerinin ilki Suran ve Sheridan’ın tükenmişlik modelidir (İğneler, 2015: 24). Bu kuram Ericson’un kişilik gelişimi kuramı temel alınarak açıklanmıştır. Dört aşamadan oluşur. “Kimlik-Rol Karmaşası, Yeterlilik-Yetersizlik Aşaması, Verimlilik-Durgunluk Aşaması ve Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı Aşamasıdır.” İlk aşama “Kimlik-Rol Karmaşası Aşaması”dır. Profesyonel gelişimle ilgili konuların etkin bir şekilde dikkate alınması, lisenin son ve üniversitenin ilk yıllarına denk gelmektedir. Bireysel ve mesleki kimlik rollerinin oluştuğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Kendine uygun bir meslek seçmemek meslek yaşamında kişilerin rol karmaşası yaşamasına yol açmaktadır. Bu durum ileride bireyin tükenmişlik yaşaması için uygun bir alt yapının hazırlanmasına neden olmaktadır. İkinci aşama “Yeterlilik-Yetersizlik Aşaması”dır. Bu aşamada

birey “işimde nasıl daha iyi olurum?” sorusu ile ilgilenir. Bu kişinin kendisini diğer meslektaşları ile karşılaştırmasıdır. Yeterli ise kendisini değerli hissetmesini sağlamaktadır. Üçüncü aşama “Verimlilik- Durgunluk Aşaması”dır. Birey çıraklık dönemini tamamladıktan sonra, artık sistemin kurallarından bağımsız olarak kariyer planını düzenleyebilecek duruma gelmiştir. Bu dönem otuzlu yaşların başlarında başlar ve sonlarına kadar sürer. Özel ilgi, eğilim ve kabiliyetlerin açık hale gelmesiyle yetenekler ortaya çıkar. Bu noktada birey kariyer amacını ilk kez sorgulamaktadır. Anlamli ilk terfiler gelir ve yeteneklerde sağlanan uzmanlaşma ile birey artık ilgi alanlarıyla tanınır hale gelir. Kişinin yeteneklerini ortaya çıkarabileceği bir ortam yoksa kişide bir boşluk hissi oluşur. Bu duyguda, tükenmişlikle bağlantılıdır. Dördüncü aşama “Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı Aşaması”dır. Bu aşamada kişi amacını sorgulamaya başlar. Birey işinde memnuniyetsizlik ve monotonlaşma yaşar ve stres görülür. İncinebilirlik ve ölüm korkusu ile karakterize olan klasik bir orta yaş krizi oluşmuştur. Bireyde meslekle ilgili hayal kırıklığı yaşanır. Bu duygu sonucunda kişi mesleğinin amaçlarını yeniden tanımlamayı başarabilir. Başaramaz ise, sonuç ya meslekten uzaklaşma ya da tükenmişlik şeklinde kendini gösterebilir. Suran ve Sheridan tarafından oluşturulmuş olan dört aşamalı tükenmişlik modelinde bireyin elli yaşına kadar olan gelişim süreci açıklanmakta ve yaşanan olaylarla tükenmişlik yaşama durumu ilişkili olarak ele alınmaktadır. Bu modele göre, tükenmişliğin elli yaş üzerinde gözlenebilme ihtimali de vardır ancak bu durum model içerisinde bir aşama olarak incelenmemiştir (Suran ve Sheridan, 1985: 745; Cinay, 2015: 8).

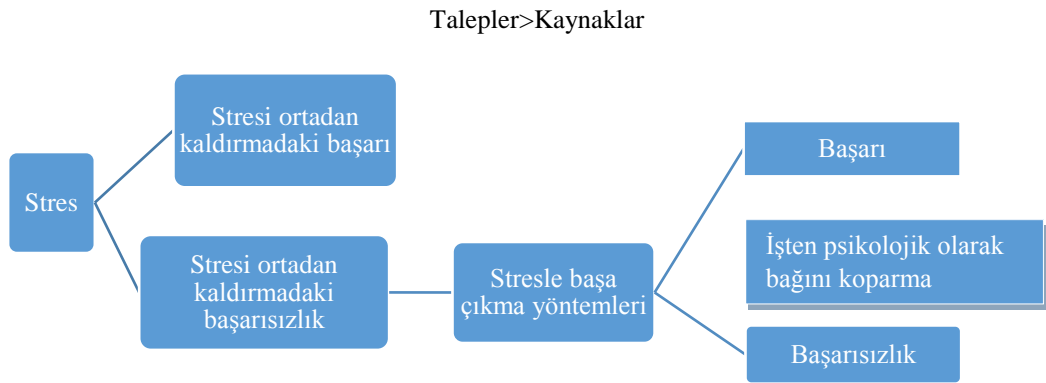
1.6.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, “insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa, yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki ve sonuç olarak, işe bağlı tutum ve davranışlarda kendini gösteren fiziksel, duygusal yoksunluktur.” Buna göre tükenmişliğin “iş yükü, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenler, bireyin kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenler ile ilgili olduğu ve tüm bu stres kaynaklarının zamanla tükenmişliğe yol açtığı” belirtilmektedir. Cherniss modelinde de, Maslach gibi çevresel ve kişisel etmenler ön plandadır. Ancak bu modelde iş çevresi ve yakın çevrenin daha fazla önem kazandığı görülmektedir (Um ve Harrison, 1998; Aydın, 2015: 16).

Buna göre Cherniss tükenmişliği, “kontrol altına alınamayan stres” olarak tanımlamış ve stresli durumlara karşı kullanılan bir baş etme yolu olarak değerlendirmiştir. Bu modele göre tükenmişlik, stres ile başlayan ve psikolojik geri çekilmeyi de kapsayan baş etme davranışları ile sona eren bir süreçtir (Kervancı, 2013: 10).

Cherniss Tükenmişlik Modeline göre, tükenmişliğin temelinde stresin olduğunu belirtmektedir. Ayrıca stresin de isteklerin başa çıkma kaynaklarını aşması sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Model tükenmişliğin nedenlerini ortaya koymakla kalmamış, aynı zamanda tükenmişliğe yönelik verilen tepkileri ve tükenmişlikle başa çıkma yollarını da ortaya çıkarmıştır (Süren, 2015: 66).

Cherniss modeline göre tükenmişlik aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 4: Cherniss Tükenmişlik Modeli, Tükenmişliğin Gelişim Süreci (Sürgevil, 2006)

1.6.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik, “bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” olarak tanımlanmaktadır. Pines modelinde tükenmişliğin üç önemli boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar sırasıyla şöyledir (Duymuş, 2015: 36):

- **Fiziksel Bitkinlik;** bireyde enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlüğü ifade eder.
- **Duygusal Bitkinlik;** bireyin çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duygularını içerir.

- **Zihinsel Bitkinlik;** bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve hayata karşı olumsuz davranışlar sergilemesidir.

Pines (1981) tükenmişlik ile başa çıkmak için dört aşamanın yapılması gerektiğini ortaya atmıştır. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir (Ataç, 2015: 18):

- Tükenmişlik belirtileri tanımlanmalı,
- Tükenmişliğe neden olan faktörlerin çözülmesi için plan oluşturulmalı,
- Değişebilecek ve değişmeyecek faktörler ayırt edilmeli,
- Yeni gelişen yeteneklerle eskiler ayrılmalıdır.

Yapılan literatür çalışmasında Maslach tükenmişlik envanterinden sonra en çok kullanılan ikinci ölçeğin Pines'e ait ölçek olduğu görülmüştür (Tunç, 2014: 19).

1.6.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky" e (1980) göre, tükenmişlik, "hizmet sektöründe çalışanlarda, iş şartlarının bir sonucu şeklinde ortaya çıkan, idealizm, enerji ve amaç yitimi şeklinde" ifade edilmektedir. Bu modele göre tükenmişlik, aşama aşama gelişmekte ve "tükenmişliğin gelişim süreci" olarak adlandırılan dört dönemden oluşmaktadır. Bu dönemler aşağıdaki gibidir (Sürgevil, 2006: 26; Ayvaz, 2015: 18):

İdealist Coşku: Bu aşamada çalışanın işe ilişkin umudu, motivasyonu en üst düzeyde olmaktadır. Çalışan, işini en ideal seviyede yapmak için yüksek seviyede verim göstermektedir. Çalışan bu çabalardan dolayı yöneticilerinden övgüler beklemektedir. Ancak bu çabaların ön yargılı oluşu, çeşitli kural ve sorunlar nedeniyle beklenen karşılığı bulunamamakta ve bu nedenle çalışan yavaş yavaş durgunluk dönemine girmektedir.

Durgunluk: Bu dönem işgörenin, motive edilmesinde zorlandığı bir dönemdir. Enerjisini doğru kullanamadığı gibi enerjisinde düşmeler ortaya çıkmaktadır. Yapmış olduğu işe karşı ilgi ve alakası giderek aşağı seviyelerde seyretmektedir. İşini sorgulamaya başlamakta ve hayal kırıklığı yaşamaktadır. Bu durumun sürmesiyle iş doyumunu düşmekte ve iş dışındaki hayatı daha önemli bir duruma gelmektedir.

Engellenme: Çalışan uzun vadede mesleği ile ilgili şüpheler içerisinde olmakta ve mesleği ile ilgili yeterliliğini sorgulamaktadır. Bu dönem için kişi çift taraflı engelleme ile karşı karşıya kalmaktadır. Bunlardan birincisi yöneticilerinin karşılamadığından engellenmesi durumu, ikincisi ise, yöneticilerin beklentilerden fırsat elde edip kendi istek ve arzularını yerine getirmediği için engellenmesi

olmaktadır. Kişinin engellenmesi nedeniyle, kişi zaman içerisinde kapanmakta ve kendince oluşturmuş olduğu yanlış savunma mekanizmalarını hayata geçirmekte ve geliştirme yolunu seçmektedir. Bu durumun devamı sonrasında dördüncü dönem dediğimiz döneme girilmektedir.

Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizlik): Bu aşamada; duygusal kopma, inançların tamamen yok olması, umutsuz ve duyarsızlık gibi semptomlar fazladır. İlgisizlik ve duyarsız kalma bireyin yapmış olduğu işin her yönüne yansımakta ve kişi işten erken ayrılmaya mecbur kalmaktadır. Bu durumu sık sık rapor ve izinlerle geçirme çabası işten uzak durmak istemesinden kaynaklanan bir durumdur.

1.6.6. Scott Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli Bandura'nın "Kendini yeterli bulma/öz yeterlilik" modeli temel alınarak geliştirilmiştir (Gül, 2014: 12). Tükenmişlik; "bireyin, iş ile ilgili olumlu ödül beklentilerinin çok düşük, ceza beklentisinin ise çok yüksek olduğu; var olan ödülleri kontrol edebilme beklentilerinin ise düşük olduğu bir durumdur." Meier (1983)'e göre tükenmişliğin üç aşaması vardır (Meier, 1983: 902; Tunç, 2014: 15):

- "İşteki davranışlarıyla ilgili ödül, pekiştireç beklentisinin düşük, ceza beklentisinin ise yüksek olması,"
- "Var olan pekiştireçleri kontrol etmekle ilgili beklentisinin yüksek olması,"
- "Pekiştireçleri kontrol etmek için göstermesi gerekli davranışları göstermede öz yeterliliğinin düşük olması."

Scott Meier'in tükenmişlik modeli; "Pekiştirme Beklentileri, Sonuç Beklentileri, Yeterli Olma Beklentileri, Bağlamsal İşleme Süreci" olmak üzere dört bileşenden oluşmaktadır (Çelebi, 2014: 15):

Pekiştirme Beklentileri: Kişilerin çalışma ortamlarının, kişinin amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili beklentileridir.

Sonuç Beklentileri: Kişi sergilediği davranışların yol açtığı sonuçlar için beklenti içine girmektedir.

Yeterli Olma Beklentileri: Kişi başarılı olduğu davranışları sergilemede öz yeterlilik beklentisinin içine girer.

Bağlamsal İşleme Süreci: İnsanların çalışma ortamına karşı neler hissettikleri, düşündükleri ve nasıl davrandıkları ile bireyin tükenmişlik yaşaması birbiri ile bağlantılıdır.

1.6.7. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusunda Veninga ve Spradley (1981)'in çalışmalarında farklı bir yaklaşım görülmektedir. Bu modelde birinci seviye “balayı” diye adlandırılır. Bu seviyede işe karşı aşırı bir coşku ve heyecan vardır. İkinci seviye “yakıt sıkıntısı” olarak isimlendirilir. Bu aşamada bilinçli bir çaba ve başkalarının yaptığı işe karşı bir tatminsizlik oluşmaya başlar. Bu aşamada stresin fiziksel belirtileri açıkça ortaya çıksa da üçüncü aşamada bu fiziksel semptomlar kronik bir durum olmaya başlar. “Kriz seviyesi” diye adlandırılan diğer seviyede bu fiziksel belirtiler siniklik, kuruntu ve hayal kırıklığı gibi aşırı boyutlara dönüşür. Son seviyede ise bu duygular mantığın yitirilmesine, kontrolün kaybolmasına ve işyerindeki görevin sonlandırılmasına neden olur (Sümer, 2007: 47).

1.6.8. Freudenberger Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramı Freudenberger (1974)'in “Personel Tükenmişliği” adlı makalesiyle yazın alana kazandırılmıştır. Freudenberger (1974)'e göre tükenmişlik; “duygusal tükenmeden muzdarip, kişisel başarı eksikliğini yaşamış ve diğerlerini duyarsızlaştırmaya eğilimli insanların içinde bulunduğu özellikle psikolojik bir durum” olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, 2014: 55).

Freudenberger, tükenme belirtilerini kliniklerde ücretsiz olarak çalışan bireyler üzerinde gözlemlemiştir. Gönüllülerin birçoğunun yaklaşık bir yıl büyük bir heyecanla çalıştıklarını ama daha sonraları eğitimlerine yatırılan onca çaba, zaman ve kaynaktan sonra daha fazla dayanamayıp işlerini ani bir şekilde bıraktıklarını görmüştür (Bakker vd., 2002: 2).

1.6.9. Maslach Tükenmişlik Modeli

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımını yapan Christina Maslach, aynı zamanda kendi adıyla anılan 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (Maslach Burnout Inventory-MBI)” geliştirmiştir (Mumcu, 2014: 43).

1.7. Tükenmişliğin Çok Yönlü Etkileri

Tükenmişlik birçok olumsuz sonuçları da beraberinde getirmektedir. Tükenmişlik sadece bireyi etkilememekte; onun çalışma yaşantısı ve aile yaşantısını da olumsuz yönde etkilemekte; yaşam alanı onun içinde çıkmakta zorlanacağı bir olumsuzluklar döngüsüne dönüşmektedir (Ertürk, 2014: 27).

Tükenmişlik yapılan araştırmalara göre bireylerde çok ciddi sorunlara yol açmıştır. Verimliliğin düşmesine, aile sorunlarına, ruhsal hastalıklara, alkol, sigara, madde kullanımına gibi birçok olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Gittikçe artan bir şekilde iş ve sosyal yaşamı ile yaşamını önemli ölçüde etkileyen tükenmişlik, çalışan bireylerin performansını da önemli ölçüde etkilemektedir. Bununla birlikte hizmeti alanların ve verenlerin memnuniyeti de azalmaktadır. Bu bakımdan çalışma ortamı hazırlanırken tükenmişliği önleyici ve tükenmişlik ile başa çıkma yollarını geliştirmek için devlete, yöneticilere, çalışanlara önemli görevler düşmektedir (Melik, 2014: 25).

Tükenmişliğin etkileri, aşağıda üç başlık altında açıklanmaktadır:

1.7.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Etkileri

“Tükenmişlik sendromu kişileri pek çok yönden etkilemektedir. Kişinin tükenmişlik nedeniyle yaşadıkları, fiziksel yönden yorulup yıpranmasına neden olmaktadır. Ancak bireyin yaşadığı yorgunluk hissini asıl kaynağı, iş ortamında yaşadığı gerginliktir. İş ortamında sürekli devam eden bu gerginlik, kişinin gece uykusuna bile yansımakta, uyku sorunu yaşamasına neden olmaktadır. Kişinin uykusunu bölen kâbuslar, uykusuzluk nedeniyle oluşan halsizlik ve huzursuzluk, sık sık bir şeylerin ters gideceği düşüncesini yaşamasına neden olmaktadır” (Baştürk Türksöy, 2014: 40).

“Aşırı stres baskısı altında çalışan bireylerde duygusal ve fiziksel olarak tükenme yaşanabilmektedir. Duygusal ve fiziksel yorgunluk kişinin hayattan soğumasına, enerjisinin kaybolmasına, amaçsız bir hale gelmelerine sebep olmaktadır.” Böylece kişide “kronik baş ağrıları, uykusuzluk, yorgunluk, dikkat toplayamama, bıkkınlık, unutkanlık, depresyon, karar verme güçlüğü yaşama, ani tepkilerde bulunma, aşırı sinirlilik hali” gibi tepkiler meydana gelmektedir (Yetimoğlu, 2014: 62).

Tükenme sonucunda görülebilecek bireysel sonuçlar duygusal, davranışsal ve bedensel sonuçlar olmak üzere üç grupta toplanmıştır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142):

Duygusal belirtiler: “Motivasyon eksikliği, kişisel güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, kaygı, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, çabuk öfkelenme, tatminsizlik, konsantrasyon bozuklukları, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama.”

Davranışsal belirtiler: “Ani tepkisellik, eleştiriye aşırı duyarlılık, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, alınganlık, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, rasyonelleştirme, çevre ile ilişkilerde bozulmalar.”

Bedensel belirtiler: “Kronik yorgunluk, enerji kaybı, uyku bozuklukları, nefes darlığı, mide problemleridir.”

1.7.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri

“Tükenmişlik ilk başta bireysel düzeyde etkisini göstermektedir. Ancak bu durum zaman içinde bireysel boyutları aşarak kurumsal boyutlara varmaktadır. Bireyin sağlığını kaybetmesine ve moralinin bozulmasına neden olan tükenmişlik, çalışma hayatı üzerinde birçok olumsuz etkilere sahiptir. Tükenmişlik bulaşıcı bir hastalık gibi çevredeki diğer kişileri de etkilemektedir. Herhangi bir kurumda tükenmiş bireylerin varlığı diğer çalışanları ve hizmet verilen müşterileri de huzursuz ve kaygılı hale getirmektedir. Tükenmişliğin örgütlere yansımaları, verimliliğin düşmesi ve müşteri memnuniyetinin azalması şeklinde ortaya çıkmaktadır” (Uysal, 2007: 27-28).

“Müşteriler ya da hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, kuruma ve işe ilginin kaybı, yaratıcılığın kaybı, işte doyumsuzluk yaşama, düşük performans ve mesleki başarıda azalma, işte idealizm kaybı, işe geç gelme ve devamsızlık, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, işe gelmeme, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütler açısından sonuçları olarak belirlenebilmektedir.” Tükenmişliğin bir diğer sorunu da bireylerin dikkat dağınıklığı yaşamalarıdır. Dikkatlerini yaptıkları işlere odaklayamayan çalışanlar, yaptıkları işin kalitesinin düşmesine ve çeşitli iş kazalarının meydana gelmesine neden olabilmektedirler (Özkurt, 2014: 57).

1.7.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri

“Tükenmişlik örgüt yaşamını etkilediği gibi bireyin çevresine ve ailesine karşı olan davranışlarını da etkiler. Aile bireyleri ile çatışmalar yaşanmasını, bireylerin birbirinden uzaklaşmasına sebep olur. Evlilikte ebeveynler arasında yaşanan

sorunlar çocuklar üzerinde olumsuz etkilere sebep olduğu gibi eşlerin birbirlerinden soğumalarına, cinsel isteksizlik, ailenin özel günlerine katılmama davranışlarıyla aile birliğinin bozulmasına sebep olmaktadır” (Tuğrul ve Çelik, 2002).

“Yaşanan tükenme duygusu ile eve gelen bireyin eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmekte, bireyin kendileri ile birlikte olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmektedirler. Bu nedenle de bireyi suçlamaktadırlar. Zaten yaşadığı tükenmişlikten kaynaklanan suçluluk duygusuna sahip olan birey, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilerek aile içinde çatışmaların yaşanmasına, aile fertlerinin birbirlerinden uzaklaşmalarına, boşanma veya ayrı evde yaşamalara, çocuk ve ebeveynin birbirinden kopmasına neden olmaktadır” (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Yapılan açıklamalar doğrultusunda tükenmişliğin sonuçlarına bakıldığında (Demirkaya, 2014: 31):

- İşi savsaklama,
- Hizmetin kalitesinde bozulma,
- İşi bırakma eğiliminde artış,
- İşe izinsiz gelmeme,
- İzin sonunda rapor vb. yöntemlerle izni uzatma yönelimi,
- Uyumsuzluk yönelimi,
- İş ortamında ve diğer çevrelerdeki insan ilişkilerinde bozulma,
- Eş ve aileden uzaklaşma yönelimi,
- İş tatminsizliği,
- Düşük iş performansı,
- İş kazalarında artış,
- Hastalanma yöneliminde artış gibi sonuçlara rastlanmaktadır.

1.8. Tükenmişliği Önleme Stratejileri

Tükenmişlikte en önemlisi tükenmişliğe neden olan etmenlerin giderilmesi ya da erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesidir (Awa, Plaumann ve Walter, 2010). Tükenmişlikle başa çıkabilmek için öncelikle "Problemin varlığını ve önemini kabul etmek" gerekmektedir. Bu noktadan sonra, tükenmişlikle başa çıkabilmek için bireysel ve örgütsel düzeyde bazı teknikler kullanılabilir. Tükenmişlik her ne kadar sinsice ilerleyen bir süreç de olsa, mücadele edilemez bir olgu değildir. Tükenmişlikle mücadele için tanımlanan yöntemlerin çoğu stres ile mücadele

alanında oluşturulmuştur. Nitekim tükenmişlik konusunda, işyeri bünyesinde alınacak teknikleri savunanlar, stres etmenlerinin kişisel kontrol mekanizmalarından daha öte unsurlar içerdiğini ve yalnızca bireysel kontrol teknikleri ile sorunun aşılamayacağını öne sürmektedirler (Konakay, 2010: 115). Çalışmada önce örgütsel daha sonra bireysel önlemler açıklanacaktır.

1.8.1. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Örgütsel Önlemler

“Bireysel mücadele tekniklerini uygulamak daha kolay olmasına rağmen, örgütsel düzenlemelerin tükenmişlikle mücadelede daha kalıcı sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Nitekim organizasyonda yapılan değişiklikler tükenmişliğin önemi hakkında bilgilenmeyi sağlar; bu da kişinin kendisini ya da bir başkasını suçlama eğilimini engeller. Ayrıca tükenmişliğe karşı organizasyon düzeyinde cevap vermek, onun meşru bir problem olduğu gerçeğini pekiştirir.” Bununla birlikte tükenmişlik; yaşamı boyunca, insanın başına bir kere gelebilecek bir olgu olmadığı için, daha kalıcı çözümler daha etkili olacaktır (Sürgevil, 2006: 119).

Tükenmişlikle örgütsel düzeyde mücadele etmede; “çalışma ortamının fiziksel şartlarının iyileştirilmesi, iş yükünün azaltılması, iş tanımlarında değişikliklere gitme vb.” birçok yöntemden söz etmek mümkündür. Tükenmişlikle ilgili örgütsel mücadele tekniklerinden bazıları; “personel seçimi, yönetim ve örgüt geliştirme, personeli güçlendirme, katımlı yönetim, iş zenginleştirme, kariyer danışmanlığı, çalışılan çevre koşullarının iyileştirilmesi, çatışmaların yönetimi, sosyal destek, performans değerlendirme ve eğitim programlarıdır” (Konakay, 2010: 116).

1.8.2. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Bireysel Önlemler

Tükenmişliği azaltma ve önleme ile ilgili yaklaşımlar, bilişsel-davranışçı tekniklerden olan, stresten korunma alıştırmaları, rasyonel duygusal terapi, bilişsel yeniden yapılandırma ve davranışsal prova yöntemleridir. Bilişsel yönlü yaklaşımların faydalı olduğu görülmüştür. Çünkü tükenmişlik daha çok gerçekçi olmayan beklentiler ve umutların tükenmesi gibi yanlış bilişler içerir. Ayrıca, tükenmişliği azaltmak için gevşetme ve didaktik stres yönetim teknikleri sıklıkla kullanılmaktadır. Stres yönetimi, kişileri tükenmişlik hakkında pratik bilgilendirme ve kendini izleme gibi teknikleri içerir. Tükenmişliği önleme için tavsiye edilen teknikler, zaman yönetimi, iş ve özel hayatı dengeleme, bedensel egzersizler, diyet yapma ve sosyal becerilerden kendine güveni geliştirme gibi başlıklarda toplanabilir.

Tükenmişliği azaltmak için, Spicuzza ve De Voe (1982) ise, dayanışma grupları oluşturulmasını tavsiye etmektedir. Bu grupların, yönetimin tarafından oluşturulması yerine, çalışanların kendi inisiyatifleri ile oluşturulmasının daha faydalı olduğu görülmüştür (Spicuzza ve De Voe, 1982'den Aktaran: Boyar, 2011: 67).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞİN İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yabancılaşma, üzerinde çokça tartışılan ve henüz ortak bir tanımlamaya varılamamış bir kavramdır. Tarih boyunca yabancılaşma, çok farklı yönlerden ele alınmıştır. Bazı felsefeci ve bilim adamları yabancılaşmayı üretim yönünden ele alırken, bazıları dini, bazıları ise devlet açısından tartışmıştır. Hangi açıdan incelenecek olursa olsun, yabancılaşmanın insan üzerindeki etkileri birbirine benzemektedir. Yabancılaşma, en kısa şekilde insanın kendine ve çevresine karşı başkalaşması olarak tanımlanabilir (Çalışkan, 2014: 73).

Çalışmanın ikinci bölümünde işe yabancılaşma kavramı, yabancılaşma ile ilgili teoriler, boyutları, yabancılaşmanın neden ve sonuçları üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu bölümde tükenmişliğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ve işe yabancılaşmanın tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve konu ile ilgili daha önceden yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

2.1. Yabancılaşma ve İşe Yabancılaşma Kavramları

Etimolojik açıdan bakıldığında, yabancılaşma (alienation) kavramı, köken olarak Latince “ruh hastası” anlamına yakın bir mana taşıyan “alinius” dan türemiş olan “alienare” den gelmektedir (Akyıldız ve Dulupçu, 2003: 2).

İnsanlık tarihi kadar eski bir geçmişe sahip olan ve ilk kullanımında dinsel bir nitelik taşıyan yabancılaşma kavramı “esrime”, “kendinden geçme”, “benliğin dışında olma” olarak tanımlanmaktadır. Dilimize batı dillerinden geçen yabancılaşma kavramının kökü Fransızcadaki “aléné”, İspanyolcadaki “alienado”, İngilizcedeki “alienist” sözcüklerine dayanır. Bu sözcükler kendisinden kopmuş insanı tanımlamak için kullanılmıştır (Şirin, 2009: 165).

Yabancılaşma kavramı hukuk, toplum bilimi, psikoloji ve tıp alanlarında kullanılmakta ve her alana farklı anlamlar yüklemektedir. Hukuk alanında devretme, mülkiyet hakkını başkasına verme anlamına gelmekte; toplum biliminde kendinden

ve diğ er insanlardan ayrılma ya da kopma anlamında kullanılmakta ve son olarak tıp ve psikolojide ise bunalım, ç ılgınlık hali, ruhsal ş aşkınlık anlamlarına gelmektedir (Yumuk, 2011: 8).

Psikolojik bir durumu ifade eden bu kavram birey açısından incelendiğ inde kiş inin, bir ortamdan uzaklaşması anlamına gelmektedir. Yabancılaşma durumunda insan bilinci kendi doğ ası ile ters düş mektedir. Yabancılaşma, çoğ u zaman psikolojik ve sosyal bir rahatsızlık olarak ele alınmıştır ç ünkü yabancılaşma durumunda kişi, ortama ve sürece adaptasyon sorunu yaşamaktadır (Tutar, 2010: 178).

Yabancılaşma, özellikle günümüz sanayi toplumlarının tüm kurumlarını ve insan ilişkilerini etkileyen bir kavram durumuna gelmiştir (Ç ağ lar, 2012: 197). Hegel ile başlayan ve daha sonra Feuerbach, Marks ve Seeman gibi pek çok felsefe ve bilim insanının üzerinde durduğ u yabancılaşma kavramına ilişkin olarak iki farklı yaklaşım söz konusudur. Yabancılaşmayı, sosyal ve tarihsel bir süreç olarak ele alan, iş ç i sınıfının kapitalist toplumdaki konumunu tanımlamada kullanan Marxist görüş sosyolojik yaklaşımı temsil ederken, yabancılaşmayı, insan yaşamının kaçınılmaz bir parçası olarak tanımlayan varoluş ç u düşünceye dayanan ikinci yaklaşım psikolojik yaklaşımı temsil etmektedir (Mann, 2001).

Yabancılaşma “yeni sol” literatürün anahtar kuramlarından birisini oluşturmaktadır. Ancak felsefi-dinsel kökenden gelen ve Marxizmdeki öneminin yanı sıra, sosyoloji, psikoloji ve hatta sosyal psikolojinin de ampirik bir kategorisi haline gelen yabancılaşma kavramı Marxizmle Marxist olmayan toplum bilimleri arasında bir buluşma noktası oluşturmaktadır. Filozof ve bilim adamlarının çoğ u bu kavramı kendi düşünceleri açısından tanımlayıp yorumlamaktadırlar. Bu nedenle kavram bir takım belirsizlikler taşımaktadır (Akyıldız, 1998: 164).

En yaygın biçimde yabancılaşma; “bireyin diğ er insanlara ve topluma karşı duyduğ u güvensizlik, toplumsal, kurumsal ya da kişiler arası sorunların birey üzerinde yarattığ ı güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olarak beş boyutlu bir kavram” şeklinde tanımlanmaktadır (Seeman, 1959).

Frolov’ un sözlüğünde ise yabancılaşma; “insan etkinliğinin ürünlerini olduğ u kadar, insanın kendi temel özellikleri ile yapabilme gücünü de kendisinde bağımsız ve kendi üzerinde egemenlik kuran bir ş eye çevrilmesi süreci ile bu sürecin sonuçlarını gösteren bir durum” olarak tanımlanmaktadır. Keniston’a göre yabancılaşma; güvensiz bir toplum içinde yaşadığına inanan bireyin hissettiğ i güçsüzlük duygusu ve

bu duygunun bireyi ait olduğu toplumdaki uzaklaştırmasıdır ve yabancılaşmayı güçsüzlük, ilgisizlik, anlamsızlık, doyumsuzluk, kişiliksizleşme olarak nitelendiren Josephson da bu görüşü desteklemektedir (Fettahlıoğlu, 2006: 10-11).

Bonjean ve Grimes'in (1970) tanımına göre yabancılaşma, "kavram olarak bireylerin kendilerini bir bütün olarak algılamaması ve bilincine yönelik ayrılmalara neden olan eylemler, uygulamalar ve deneyimler şeklinde" ifade edilmektedir (Bonjean ve Grimes, 1970: 366).

Kohn'a (1976) göre, yabancılaşma durumu, "bireylerin içinde buldukları dış dünya ve kendi kimlikleriyle ilgili düşünceleri sonucunda ortaya çıkmakta, başka bir ifadeyle bireylerin iç ve dış dünyaya uyumlarıyla ilgili bir kavram olduğu" ifade edilmektedir. Bu doğrultuda Kohn yabancılaşma durumunu, "insanların toplumsal dünyaya ve kendine olan inancını kaybetmesi ve dış dünyayla irtibatının koparılması" şeklinde tanımlamaktadır (Kohn, 1976: 114).

Yabancılaşma kavramsal kullanımını bakımından iki farklı anlam içermektedir. Bunlardan ilki; sosyo-psikolojik kullanımınıdır. Kişilerin, bir toplum veya gruptan uzaklaşarak kendilerini o toplum veya gruba ait görmemesi durumudur. İkinci kullanım ise psikolojik bir yanı bulunan felsefi kullanımınıdır. Kısaca metalaşma olarak ifade edilebilir. Kişilerin bir obje olarak görülmesi ve buna bağlı olarak bu kişilerin ilerleyen süreçlerde kimliğini kaybetmesi durumudur (Bell, 1959: 933).

Yabancılaşmanın kendine özgü bir takım özellikleri bulunmaktadır (Salihoğlu, 2014: 3):

- Kavram ilişkisi olarak yabancılaşma; birinin birisinden veya bir şeyin bir şeyden uzaklaşmasıdır.
- İnsanoğlunun doğasında vardır.
- İlk yaşamlarda üretilmiştir.
- Bireylerin sosyal çevreleri ile bağlantılıdır.
- Yabancılaşmada modern biçimde, kişiler ve yer aldıkları çevre arasındaki hızlandırılmış farklı güçlerin etkisi de önemlidir.
- Yabancılaşma sonucunda bireylerde kıskançlık, saldırganlık, karşılıklı güven eksikliği gibi insan ilişkileri ortaya çıkabilmektedir.

İşe yabancılaşma ise; Hirschfeld ve Field (2000: 790) tarafından "çalışmaya karşı alaka göstermemek" olarak ifade edilmiştir. Patrick (1984) işe yabancılaşmayı "iş üzerinde algılanandan daha az özgürlük ve kontrol sahibi olmak" şeklinde

tanımlamıştır (Patrick, 1984'den Aktaran: Özbek, 2011: 233). Aiken ve Hage (1966: 497) işe yabancılaşmayı “kariyer hedeflerinden uzaklaşma ve profesyonel normlara uyum sağlayamamadan oluşan olumsuz duygular” olarak ifade etmişlerdir. Pearlin (1962: 315-316) ise işe yabancılaşmayı “kişinin yaptığı işe karşı güçsüzlük hissi ve işine karşı hissetmiş olduğu kontrolü kaybetme duygusu” olarak tanımlamıştır.

Blauner ise işe yabancılaşmayı, “işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması” durumu olarak tanımlamaktadır. Blauner ve Seeman yabancılaşma olgusuna Marksist yaklaşımın aksine, yapısal olmaktan çok sosyopsikolojik bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Bu bakış açısına göre yabancılaşmada bireyin sübjektif değerlendirmeleri de önem taşımaktadır. Özellikle işin çalışan tarafından anlamsız olarak algılanması işe yabancılaşmada belirleyici bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Mottaz, 1981: 517).

Sonuç olarak yabancılaşma; ekonomik etkenlerden, teknolojik gelişmelerden, toplumsal yapıda yaşanan değişiklikler ve felsefeye, topluma, edebiyata ve güzel sanatlara uzaklaşma sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır (Salihoğlu, 2014: 3).

2.2. Yabancılaşma İle ilgili Teoriler

Yabancılaşma kavramının tarihsel gelişimi incelendiğinde, kavramın gelişimine “George W. F. Hegel, Ludwing A. Feuerbach, Karl H. Marx, Emile Durkheim, Erich Fromm, Max Weber ve Melvin Seeman” gibi tanınmış sosyal bilimcilerin önemli katkılar sunduğu görülmektedir. Bu sosyal bilimcilerin yabancılaşma kavramına olan katkılarına aşağıda genel hatlarıyla yer verilmeye çalışılmıştır.

2.2.1. Hegel ve Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı ilk olarak Hegel tarafından belirli bir çerçevede ele alınmıştır. Yabancılaşmayı literatüre ilk kez kazandıran Hegel, insan yaşamının kolaylıkla doğaya yabancılaşabileceğini ileri sürmüştür (Şimşek, Balay ve Şimşek, 2012: 54). Hegel'in “Tin'in Görüngübilimi” adlı eserinde söz ettiği yabancılaşma kavramını, asıl kaynak olan insan zihninin kendi ürettiklerinden uzaklaşması ya da bilincin kendi özünden uzaklaşarak kendisini başka bir şey olarak algılaması şeklinde tanımlamaktadır (Yiğit, 2010: 13).

Hegel'in etkilendiği bir takım isimler mevcuttur. Bunlardan biri Jean Jacques Rousseau ve bir diğeri de Schiller'dir. Özellikle Rousseau'nun transfer anlamında

kullandığı yabancılaşma terimine göre kişi, toplumsal sistem ile bütünleşerek yabancılaşmaktadır. Friedrich Schiller ise akıl ve doğa ile ilgili çözümlenelerde bulunmuştur. Schiller'in insan fikirlerinin ve ruhunun maddesel dünyada yabancılaşması anlamında kullandığı terim alien yani yabancılaşmadır (Çalışkan, 2014: 75).

Hegel, yabancılaşmayı, insanın kendi eyleminin, kendi varlığının dışında bir şey olarak algılaması durumu şeklinde ifade etmektedir. Bu duruma da, Hegel, insanın kendine yabancılaşması demektedir. Hegel, böyle bir çıkarıma kendi geliştirdiği rasyonel (Hegelian) düşünme yöntemi ile varmaktadır. Bu yöntemi de “The Phenomenology of The Mind” isimli eserinde “diyalektik süreç” olarak nitelemektedir. “Hegel’in “diyalektik süreç” yöntemine göre her durum veya düşünce kendi karşıtı ile bir çeşit mücadeleye girmektedir. Girilen bu mücadele - karşıtların savaşımı - bir süre sonra bir gelişmeyi, çelişen her iki şeyden daha farklı bir gelişmeyi ortaya çıkarmaktadır. Diğer bir ifadeyle tez ve anti-tezin çelişmesi, sentez adı verilen bir gelişmeyi ortaya koymaktadır. Hegel, yabancılaşma hakkındaki fikirlerini bu diyalektik yöntem ile geliştirmiştir” (Tekin, 2012: 18).

“Hegel’e göre yabancılaşma, insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayırım sonucu ortaya çıkmaktadır. Hegel, yabancılaşma kavramını çoğunlukla “ben”in kuşatılması yoluyla bağımsız varoluştan vazgeçmesi ve hatta kişilikten uzaklaşma anlamında kullanmıştır.” Yabancılaşma, “özne, doğa ve diğer özneler arasındaki ayrılmış ilişkilerden ve fiziksel nesnelere dışsallaşmasından oluşan toplumsal gerçeklik” olarak da ifade edilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 318). Hegel’in yabancılaşma hakkındaki fikirlerinin en önemli kısımları Hegel’in temel eserleri olan “The Phenomenology of Mind” ve “The Philosophy of History” de belirttiği ana fikirleri üzerinde şekillenmiştir (Develioğlu ve Tekin, 2012: 122).

Hegel’in yaklaşımına göre, bireyin içinde yaşamakta olduğu doğaya yabancılaşması, bireyin ruhunun tipik bir özelliğidir. Birey ancak ve ancak ruhsal anlamdaki gelişimini tam anlamıyla tamamladığında, kendi gücüyle yabancılaşmış benliğinin üstesinden gelebilecektir. Yabancılaşma durumu, mutlak ruh için kaçınılmaz bir haldir. Ruh, bu yabancılaşma halinden diyalektik sürecin göstereceği diyalektik hareket sayesinde kendiliğinden kurtulacaktır. Dolayısıyla yabancılaşma, “Mutlak Ruh”un kendini dışsallaştırması için zorunludur ve “Mutlak Ruh”un kendine dönme sürecinde aşılabilecektir (Sayers, 2003: 12).

2.2.2. Feuerbach ve Yabancılaşma

“Feuerbach’a göre yabancılaşmanın kaynağı dindir ve Tanrı yabancılaşmanın gerçek nedenidir. Yabancılaşma problemi, insan bilincinin Tanrı ve maddi dünya arasında tecrit hali sonucunda ortaya çıkmaktadır (Horowitz, 1966: 231). Feuerbach Hegel’in ortaya koyduğu sistemi tersine çevirerek yorumlamıştır. Hegel’in ‘Mutlak Ruh’u yani Tanrı, Feuerbach için ‘kendine yabancılaşmış’ insandır” (Fettahlıoğlu, 2006: 17).

“Feuerbach, Hıristiyanlık üzerine çalışmalarında, insanın kendi içindeki özünü keşfetmeden önce, bu özü kendi “ötesine” yansıttığını belirtir. Böylelikle din, Feuerbach’da insanın bir başka görünüm altında sunulan kendiyile ya da kendi özünüyle ilişkisi olarak tanımlanmaktadır. Feuerbach’a göre, “yabancılaşma” işte tam da bu insanın özünü kendi dışına yansıtma halidir. Tin’e oluşturuca bir kudret atfederek nesnel Tarih alanını ve dışsal Doğa alanını kuran yabancılaşmanın gerçek olduğunu savunan Hegel’in aksine, Feuerbach, onun imgesel olduğunu belirtir. İnsanın “Tanrı” olarak sunulan kurmaca bir öz imal etmesidir. Feuerbach’a göre yabancılaşmanın sahip olabileceği tek olumlu yön, insanın özünü dışında aramasından sonra içinde aramaya yönelten bir ara evre oluşturmasındadır. Şu halde Feuerbach’a göre birer yabancılaşma olan din ve Tanrı imgesi, insana bir büyütme aynası görevi görmektedir. Feuerbach “Din insanın çocuksu özüdür” demektedir” (Özdemir, 2011: 13).

Feuerbach, Hegel’in insanın özünü onun dışında olan ‘Mutlak Ruh’ açısından ele alan ve teoloji ve felsefeyi özdeşleştirerek dünya ve insanın evrensel düşüncenin yansımaları olduğunu ileri süren sistemini tersine çevirir ve ‘düşünce’yi dünyanın yansıması olarak ele alan bir görüş ileri sürer. İnsanın kendi özünü, insan olarak kavraması gerektiğini ve bu yolla yabancılaşmanın aşılabacağını söyleyen Feuerbach, insanın kendi kendini gerçekleştirmesinin yolunun da dine ve Tanrı’ya yansıttığı ve hayatını kontrol eden değerlerin (sevgi, iyilik güç vb.) gerçekte kendi değerleri olduğunun farkına vardığında mümkün olacağını söyler (Avcı, 2012: 28).

Ludwig Andreas Feuerbach’a göre, Hegel felsefesi teolojiktir ve gerçeğin tam tersidir. Tanrı ona göre kendisine yabancılaşmış insanın sonucudur. İnsan önce kendisinden üstün bir varlık yaratır, daha sonra ona inanır ve onun kölesi durumuna düşer. Bunun sonucunda da yabancılaşma kaçınılmazdır ve bu yabancılaşmadan ancak tanrıyı ortadan kaldırarak kurtulabilir. O’na göre yabancılaşmadan

kurtulabilmek için insanın kendi özünün farkına varması gerekmektedir (Çalışkan, 2014: 77).

2.2.3. Marx ve Yabancılaşma

Yabancılaşmaya dikkat çeken bir başka düşünür Karl Marx'tır. Marx "1844 Elyazmaları" isimli eserinde yabancılaşmaya önemli ölçüde yer vermiştir. Bu eserde yabancılaşma, "insanın yaratıcılığının kısıtlanması" ve "kendisi için önem ve anlam taşımayan nesnelere üretmeye ve özgürce yarattığı nesnelere pazarlanabilir mala dönüştürmeye zorlanması" şeklinde ele alınmıştır (Marx, 1976).

Marx, işçinin yabancılaşması ile ilgili olarak "1844 El Yazmaları" isimli eserinde değerlendirmelerine şu şekilde devam etmektedir: "İşçinin üretimi ne kadar çoksa, tüketimi de o kadar azdır. Ne kadar çok değer yaratırsa, kendisi o kadar değersizleşir, ürünü ne kadar biçimliyse, işçinin kendisi o kadar biçimsizleşir, nesnesi ne kadar uygarsa işçi o kadar barbardır, emek güçlendikçe işçi güçsüzleşir, emek akıllandıkça işçi ahmaklaşır ve doğaya yabancılaşır" (Marx, 1976).

Marx'ın yabancılaşma teorisinin bir sonraki aşaması incelendiğinde, Marx'ın konuya işçinin iş sürecindeki kontrolü yitirmesine odaklanarak yaklaştığı görülmektedir. Marx, işçiye ve iş sürecine yalnızca yaptığı iş karşılığında işçiye yeterli ücretin ödenmesi şeklinde dar anlamda bakmamakta, bunun haricinde işin gerçekleşme sürecine odaklanmakta, işçinin yaptığı işte ortaya koyduğu yaratıcılığa, işe kattığı akla da kıymet vermektedir. Marx'a göre kapitalist sistemde işçinin, hedeflerin belirlenmesi ve üretimin sonuçlanması gibi çeşitli faaliyetlerde hiçbir etkisi bulunmamaktadır. Ayrıca iş süreci de işçinin kontrolü dışında gerçekleşmektedir. Böylece yapılan iş, işçi açısından anlamsız hale gelmekte, fakat işçi buna rağmen çalışmaya devam etmektedir (Ferguson ve Lavalette, 2004: 300-301).

Marx, yabancılaşma problemini yaşam biçiminin üç farklı alanında açıklamaktadır. Birincisi burjuva toplumun ekonomik yapısındaki ekonomik yabancılaşma; ikincisi dinin bir afyon olarak kullanılmasından ileri gelen dinsel yabancılaşma ve üçüncüsü de devletin eleştirisinden ileri gelen politik yabancılaşmadır. Ancak bunlar birçok açıdan birbirleriyle ilişkili olup, temelde üretim sistemindeki sömürüyü maskeleyenlerdir (Marx, 2014: 67).

Üretim sürecinde işçi, emek gücüne yabancılaşır. Ürettiği meta kendisinden uzaklaşır, başkasının hizmetine girer. Böylelikle işçi hem kendine hem de ürettiği şeye yabancılaşır. İşçi kendi emeğinin ürünü ile yabancı bir nesneymiş gibi bir

ilişkidedir. İşçi kendini ne kadar harcarsa, karşısında yarattığı yabancı nesnel dünya da o derece güçlenir. İşçi yaşamını nesneye koyar, ama artık yaşamı kendisine değil, nesneye aittir. Ayrıca işçi, işgücünü satmakla bu işgücünün kullanımını bazı makul sınırlar içinde kalmak koşuluyla kapitaliste bırakmaktadır. Bu da işçiyi emeğine yabancılaştırmaktadır (Marx, 2014: 68).

Marx yabancılaşmayı, kapitalist üretim ve yaşam biçiminin bir sonucu olarak ortaya çıktığını savunmuş; modern yaşamın üretim aracı olarak görülen işçilerin kendisine yüklenen roller nedeniyle ürününe, kendisine ve değerlerine yabancılaştığını öne sürmüştür (Şimşek, Balay ve Şimşek, 2012: 54). Kavramı siyasi ve iktisadi alana taşıyan Marx'a göre yabancılaşma, emeğin işçinin dışında olması, onun özüne ilişkin olmaması ve işçinin kendi üretimini yadsıması sonucu işine, emeğine, içinde yaşadığı doğaya, kendi öz doğasına ve diğer insanlardan uzaklaşmasına neden olmaktadır. Marx, yabancılaşmanın çeşitli şekillerde ortaya çıkabileceğini belirtmekte ve yabancılaşma kavramını dört boyutta incelemektedir. "Emeğe yabancılaşma, iş sürecine yabancılaşma, doğaya yabancılaşma ve kendine yabancılaşmadır" (Özdemir, 2011: 14).

Marx'ın yabancılaşma kuramında beş boyutun göze çarptığı görülmektedir. Bunlar (Elma, 2003):

- "İnsan etkinliğinin ürünü üzerinde denetimini yitirmesi,"
- "Kıskançlık, rekabet, güvensizlik, olası işbirliğine karşı düşmanlık, anlamlı iletişim ve diğer insanların gereksinimlerinin doyurulmasına ilişkin özen gibi toplumsal ilişkilerdeki patolojik özellikler,"
- "Yaratıcı etkinlikler ve boş zaman,"
- "Benliğin yitirilişi, benliğin parçalanması ve bunların birbirine yabancılaşması,"
- "İnsanın doğaya yabancılaşmasıdır."

"Böylece Marks, modern kapitalist toplumlarda, üretim ilişkilerinde emeği ile yer alan ve işçi olarak adlandırdığı bireylerin önce kendi emeğine, sonra toplumsal ilişkilerine ve en sonunda da kendine; insani özüne yabancılaştığını vurgulamıştır."

Marks'a göre işyeri içerisinde yabancılaşma şu koşullarda meydana gelmektedir (Erikson, 1986: 3):

- Çalışanın ürettiği ürünün anlamına ve ürünle ilgili çalışmasına ilişkin bir bağ kuramaması,

- Çalışanın üretimine katıldığı ürünün gidişatına ne ölçüde katkı yaptığı konusunda bilinçli olmaması,
- Çalışanın hareketlerinin bir dış güç tarafından kontrol edilmesi ve koşullara kendini uyarlaması,
- Çalışmanın küçük parçalara ayrılması ve işçinin zekâsını ve yeteneklerini çok sınırlı bir şekilde kullanabilmesine izin verilmesi.

2.2.4. Emile Durkheim ve Yabancılaşma

Sosyolojik çözümlemede önemli bir yeri olan ve sosyolojinin bilimsel oluşumuna damgasını vuran önemli sosyologlardan Durkheim, “Bir sosyal olayın sebebi bir başka sosyal olaydır” önermesi çerçevesinde “sosyolojizm” akımının öncüsüdür (Bayhan, 1995: 18).

Fransız sosyolog Durkheim’in pozitivistin etkisine girmesinden sonra, çalışmalarında temel taşı niteliğindeki beş ana fikrin sürekli var olduğu görülür. Bunlar;

- Toplumun durumu, bireyin durumundan daha öncelikli haldedir,
- Bireyin bağımsızlığı, toplumun bağımsızlığının üzerindedir,
- Otoriteye itaat, sosyal ve ahlaki normların kabulü bir ihtiyaç durumundadır,
- Dinin sosyal sistemi korumada yaşamsal bir rolü vardır,
- Toplum, organik bir yapıya sahiptir (Young, 1985: 15).

Bu çerçevede Durkheim, toplum denen organizmanın paylaşılan ortak değerler ve normlar sayesinde bir arada kaldığını iddia etmektedir (Young, 1985: 16).

“Klasik sosyolojinin en önemli temsilcilerinden bir olan Emile Durkheim yabancılaşma kavramını kullanmamış olmakla birlikte “Toplumda İşbölümü” adlı eserinde özellikle modern dönemde mekanik dayanışmadan organik dayanışmaya geçilmesiyle birlikte toplumda meydana gelen sosyal patolojilere dikkat çekmiştir.”

“Durkheim özellikle organik dayanışmanın hâkim olduğu toplumlarda bireylerin etkinliklerinin kolektif değer ve inanca bağlılıktan uzaklaşması sonucu meydana gelen anomik durumlara odaklanmıştır. Bu bağlamda Durkheim, psikolojik bir olgudan ziyade sosyolojik bir olgu olarak ele aldığı intiharı, bireylerin toplumsal ve sembolik yapılarla bütünleşme düzeylerindeki eksikliğe bağlar. Durkheim dört tip intihar varsayar: “bencil, diğerkâm, anomik ve kaderci intihar.” Bu intihar tipleri Durkheim’in ahlak ve toplumsal dayanışma kuramıyla bire bir ilgilidir. Mesela

bencil ve anomik intiharlara özellikle modern sanayi ve ticarete dayalı toplumlarda rastlanır. Çünkü bu toplumlarda bireyleri toplumla bütünleştirecek ve toplumsal normlara uymalarını sağlayacak kolektif bilinç düzeyi düşüktür. O halde Durkheim'e göre yabancılaşma (toplumsal sapma ya da anomie) toplumda dayanışmanın ve ortak değerlere bağlılığın zayıflığı, dolayısıyla da kuralsızlıkla doğrudan ilgilidir" (Tekin, 2014: 32-33).

2.2.5. Fromm ve Yabancılaşma

Psikolojik alanda yabancılaşma üzerine çalışmalar yapan ilk düşünür olarak Erich Fromm gösterilebilir. Kavramsal olarak Marx tarafından ele alınan yabancılaşmanın artık Fromm' la birlikte, sosyolojik ve psikolojik alanda da ele alınmaya başlandığı görülmektedir (Yiğit, 2010: 16).

Erich Fromm, insanın özünden uzaklaşması ve ruhî unsurun zayıflaması üzerinde durmaktadır. İnsan, insanın var oluşunun gerçek anlamı olan beşerî değer dışına taşan bir egoizme sürüklenmektedir (Erkal, 1982: 11).

Fromm yabancılaşmayı, bir "hastalık" olarak tanımlar ve "insanın doğadan ve birbirinden kopmuş olmasının, kendisini yalnız, soyutlanmış ve yabancı hissetmesine neden olduğunu" ileri sürer (Ergun Özler ve Dirican, 2014: 292).

Fromm'a göre (1990) yabancılaşma, insanın başka kişileri ya da nesnelere kendisinden üstün görüp, onlara boyun eğdiği zaman ortaya çıkan olgudur. İş hayatında da işçi; bağımsız düşünme ve denetlemeden yoksul bırakılınca ve yaptığı iş mekanikleşince yabancılaşma yaşamaktadır (Fırat, 2012: 10).

"Fromm'a göre çağdaş toplum ve çağdaş insan bir bunalımın içindedir. Bu bunalımı da en iyi yabancılaşma kavramı açıklamaktadır. Çağdaş toplumsal kişiliğin çözümlemesini geliştirirken ağırlık merkezi olarak yabancılaşma kavramını almıştır. Fromm, yabancılaşmayı çağdaş yaşamın tekdüzeliği ve insan varoluşunun temelinde yatan sorunların bilincine varabilmenin engellenmesi olarak tanımlamaktadır. Fromm'a göre, insan doğanın bir parçasıdır ve onun fiziksel kurallarına bağlıdır. Fakat sahip olduğu farkındalık ve akıl gücü insanı evvelden uyumlu olduğu doğadan koparmıştır. Bu durum yabancılaşmanın başlangıcı sayılabilmektedir" (Emir, 2012: 48).

"Fromm'a göre, 20.yy. insanı çağa egemen olan teknoloji dininin tutsağıdır. Teknoloji dini maksimum üretim, sınırsız kâr ve bencillik üzerine kurulan kapitalist kültürün gerçek adıdır. Teknoloji dini, ruhsuz ve sevgisizdir. Ne kadar tüketirsen o

kadar insansın anlayışı çağımızın modasıdır. Modaya uygun yaşayan insan, daha çok mal-mülk peşine koşmakta ve kendisinden uzaklaşmaktadır. Tüketim arzusuyla kamçılandıkları sıçan yarışında öne geçmek için çırpınmakta ama öne geçse de amacını başkalarından üstün olmak, üstün olmayı da daha fazla paraya sahip olmak şeklinde algılayan insan yalnız ve güçsüzdür. Bu tür insanlar derin bir varoluşsal boşlukta yaşarlar. Çağımızın insanının sorunu mutsuzluktur, mutsuzluk insanın kendi doğasına ve yaşama yabancılaşması demektir” (Aydın, 2000).

2.2.6. Max Weber ve Yabancılaşma

Weber’e göre, “Fabrikadan ordulara ve okullara kadar rasyonel hukuksal otoriteye dayanan tüm bürokratik işletmelerde belli kural ve kalıplar içinde davranmak zorunda kalan insan, kaçınılmaz bir şekilde bireyselliğini, özerkliğini ve duygusallığını kaybetmiştir, yabancılaşmıştır” (Emir, 2012: 46).

“Weber, “yasal bürokrasi” kavramı üzerinde önemle durur. Çünkü bu kavramın, Batı’nın modern devletlerinde işlerlik kazanmış olması nedeni ile daha iyi anlaşılması gerektiğini düşünmektedir. Weber’in zamanında bürokrasi artık bir olgu değil, bir güç kaynağı idi. Bu nedenle Weber, bürokrasinin tarihi gelişiminden çok, onun kendisi ile ilgilenmiş ve neden ortaya çıktığı üzerinde durmuştur. Weber için bürokrasi çok önemli bir kavramdır. O, tarihi analizlerini geliştirerek bürokrasinin çeşitli ülkelerde çeşitli zamanlarda nasıl ortaya çıktığı üzerinde durmuştur. Weber’e göre bürokrasi, hukuken oluşmuş otoriteler ile onlara tabi memurlar arasında oluşan bir ilişkiyi belirtir ve bürokraside uygulanan ceza ve ödüllendirme sistemlerinin insanları güdülemede birer araç olduklarını vurgular” (Emir, 2012: 47).

Weber, bürokratlaşma olayı ile yabancılaşma eğilimi arasında ilişki kurmaktadır. XX. Yüzyıl başlarında Avrupa’da ortaya çıkan değişimlerin etkisinde kalan Weber, sanayileşme ve modernleşme ile birlikte geleneksel organizasyon şekillerinin değiştiğini ileri sürmüştür. Weber’e göre, “bürokrasi” adını taşıyan yeni organizasyon şekli eski organizasyonların yerini almaktadır. Bürokrasinin beş önemli özelliği onu diğer organizasyon şekillerinden ayırmaktadır. Bu özellikler; ileri ve modern bir iş bölümü, otoritenin merkezileşmesi, rasyonel bir personel yönetimi programı, bürokratik kaide ve nizamlar, yazılı kayıtlar ve ayrıntılı bir dosyalama sistemi şeklinde sayılabilir (Erkal, 1982: 18).

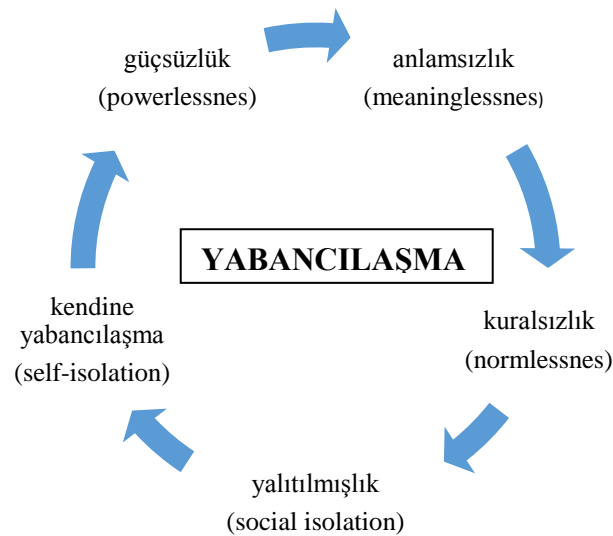
Bürokrasilerin bu özellik ve üstünlüklerine rağmen, sorumluluktan kaçmak veya kararlarda gecikme ve bürokratik sabotaj gibi bazı olumsuz yönleri de vardır. Bu

olumsuz yönleri çalışanların yabancılaşma eğilimlerini körüklemektedir (Erkal, 1982: 19).

2.3. Yabancılaşmanın Boyutları

Felsefi ve sosyolojik bir kavram olarak ortaya çıkan yabancılaşma giderek psikolojik bir kavram haline gelmeye başlamış ve araştırmacılar tarafından ölçülebilir bir hale getirebilmek üzere çalışmalar yapılmıştır. 1960'lı yıllardan itibaren yabancılaşma ile ilgili pek çok araştırma yapılmış ve ölçekler geliştirilmiştir. Yabancılaşmanın ölçülebilir bir hale gelmesine öncülük eden araştırmacıların basında Melvin Seeman gelir. Melvin Seeman, yabancılaşma kavramını bireye etkileri bakımından kategorilere ayırarak, bunların tanımlarını yapmış ve ölçülebilir hale getirmeye çalışmıştır (Boz, 2014: 14).

Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusundaki yakın zaman çalışmalarının temelleri de ilk olarak Melvin Seeman tarafından oluşturulmuştur (Develioğlu ve Tekin, 2013: 19). Seeman 1959'da yayınladığı “on the meaning of alienation (yabancılaşmanın anlamı üzerine)” adlı makalesinde yabancılaşmanın boyutlarıyla ilgili bir dizi çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmaların sonucunda ortaya 5 farklı boyut çıkmıştır. Bunlar; “güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izole/tecrit edilme ve kendine yabancılaşma” duygusudur (Korkmaz, 2013: 15).



Şekil 5: Yabancılaşma Süreç Döngüsü (Polat ve Yavaş, 2012: 220)

2.3.1. Güçsüzlük Boyutu

Güçsüzlük boyutu, Seeman'ın boyutlandırması içerisinde birçok farklı bilim dalından araştırmacı tarafından üzerinde en fazla yoğunlaşılan boyut olmuştur. Öyleki, bu boyut bilhassa siyaset bilimciler, psikologlar, sosyologlar, sosyal psikologlar tarafından sayısız çalışmada ele alınmıştır (Tekin, 2012: 35).

Seeman'a göre; güçsüzlük durumu, klasik literatür açısından, “kişinin mevcut olaylar üzerindeki gücünü, etkisini, nüfuzunu yitirmesi” olarak tanımlanmaktadır. Bu durum işgörenin işe yabancılaşmasında Marx'ın da birincil düzeyde odaklanmış olduğu noktadır. Güçsüzlük, Marx'ın “şeyleşme” olarak nitelediği, yani insan yapısı ürünlerin insandan bağımsız bir hale bürünmesi haline de işaret edebilir. Tam tersi olarak ortaya çıkan “şeyleşme” durumu, güçsüzlüğün bir işareti olarak da algılanabilir. İşgörenin meydana gelen olgular üzerindeki etkisini, gücünü nüfuzunu yitirmesi durumu bugün de birçok teorisyen tarafından farklı açılardan ele alınmaktadır (Seeman, 1983: 173). Literatüre bakıldığında güçsüzlüğün genelde üç anlamda kullanıldığı görülür: “Kendine ait aktivitenin kendine ait olmayan ürün için harcanması, beklentilerini gerçekleştirememesi, dış kontrolün aşırılığı” (Seeman, 1959: 785).

Güçsüzlük, “kişinin sahip olduğu beklentiler ve inandığı olasılıkların kişinin kendisi tarafından belirlenememesi ve sonucunu değiştirebilmek için elinden hiçbir şey gelmediğini düşünmesidir” (Seeman, 1983: 173). Güçsüzlük kavramı, “bireyin üretme sürecinde kullandığı araçların sonuçları ile kendi ürettiği ürünler üzerinde kontrol hakkının olmamasıdır” (Seeman, 1959: 784). Blauner (1964) ve West'e (1988) göre “güçsüzlük” biçimindeki yabancılaşma, “üretilen ürünün bireyin kendisinden ayrı düşmesinden, yönetsel/örgütsel politikalar üzerinde etkide bulunma açısından yetersizlik hissetmeden ve çalışma koşulları üzerindeki kontrol sahibi olamamadan kaynaklanır.” Güçsüzlük, “kişinin olayları yönlendiremediği veya olaylar üzerinde kendi parmak izinin olmadığı durumlarda ortaya çıkan olumsuz ruh halinin yarattığı bir durumdur.” Bu algıya sahip bireyler yaptıkları iş üzerinde egemenlik duygusunu yaşayamadıkları için geleceği kontrol edememe kaygısını da içlerinde taşıyor hale gelirler (Blauner, 1964; West, 1988'den Aktaran: Eryılmaz ve Burgaz, 2011: 274).

Güçsüzlük kavramı ile ilgili olarak ifade edilen sebepler incelendiğinde, bireyin, teknoloji ve örgüt yapısı karşısında iki önemli ihtiyacının, “kontrol etme ve özerklik

(otonomi)” ihtiyaçlarının tatmin edilmesinden yoksun kalma durumu dikkati çekmektedir. Bununla birlikte işgörenin hissetmekte olduğu yetersizlik duygusu, çalışma süreci üzerinde her türlü yönetim ve denetim olanağından, dolayısıyla hâkimiyet gücünden yoksun kalma, örgütteki mevcut prosedür ve kurallardaki sürekli değişimler, teknolojideki değişim sıklığı, işgörenin sorunları çözmede yetersiz kalışı, becerilerin, yeterliklerin işin gereklerinin gerisinde kalması, yönetimi etkileme yollarının müdahaleye kapalı oluşu, üretilen ürün ya da hizmet karşısında işgörenin kendisini dışlanmış hissetmesi, güçsüzlük duygusunun ortaya çıkmasına veya daha kuvvetli hissedilmesine neden olmaktadır (Babür, 2009: 25).

“Bacharach ve Aiken (1979)’e göre, güçsüzlüğün iki boyutu bulunmaktadır. İş sürecinde işçinin özgürce hareket edebilme derecesi olan ilk boyut, işçinin çalışma sürelerindeki esneklik ve işyerindeki iletişim özgürlüğüne bağlı olarak değişmektedir. Güçsüzlüğün ikinci boyutu ise işçinin örgütsel karar alma sürecindeki etkinliliğidir. Bu boyut ise, işçinin stratejik yönetsel kararlardaki etkinliğine ve çalışma şartlarıyla doğrudan ilişkili olan iş politikalarıyla ilgili olarak alınan kararlardaki etkinliğine göre değişmektedir” (Kurt, 2013: 24).

2.3.2. Anlamsızlık Boyutu

Anlamsızlık; “kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştirmeyeceğine inanmasıdır” (Seeman, 1983: 173). “Bireyin hangi doğrulara ve değerlere inanması gerektiği konusunda yeterince aydınlanamamasıdır. Bireye öğretilen doğruların onun için hiçbir anlam ifade etmemesi ve bu doğruların kendisini bir sonuca götüreceğine dair inancının olmaması olarak da tanımlanabilir” (Seeman, 1959: 786).

Bu boyut bireyin karşılaştığı olguyu anlamlandırması ile ilgilidir. Bireyin karar vermek zorunda olduğu anda, kararını verirken neye inanacağını bilememesi ve kafa karışıklığı yaşaması durumu olarak tanımlanabilir. Kafa karışıklığı yaşayan birey, belirli bir durum karşısında tercih edebileceği seçeneklerin, ne gibi sonuçlar doğurabileceği konusunda net bir fikre sahip olmaktan uzak durumdadır (Seeman, 1959: 784).

“İş yaşamında anlamsızlık ise, tüm sistemi kapsayan organizasyonel amaçların, kişisel rollerle çatışmasıyla ortaya çıkmakta, bütünleşmeyi engelleyici bir durumu belirtmektedir. İşbölümü çerçevesinde, çalışan yalnızca kendi yapacağı işi bilmekte, iş arkadaşlarının ve işletmedeki diğer bölümlerin yaptığı işlerle ilgili bir fikrinin

bulunmamakta veya yaptığı işin çalıştığı işletmeye ne gibi bir katkısı olduğunu anlamamaktadır. Bunun sonucunda ise çalışan, bir amacının olmadığı ve yaptığı işin anlamsız olduğu duygusuna kapılmaktadır.” Dolayısıyla anlamsızlık, “işçinin işletmede gerçekleştirilen diğer işlerle, kendi yaptığı iş arasında bir bağlantı olmadığını düşünmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Tekin, 2012: 37).

İş yaşamında anlamsızlık aynı zamanda iş ile çalışan arasındaki uyumsuzluktan da kaynaklanmaktadır. Bireyin işini anlamlı görebilmesi için, işteki rolünde belirsizlikler hissetmemesi, yaptığı işte bir işe yaradığını düşünmesi ve potansiyelini kullanabildiğini hissetmesi gerekir. Çalışana göre bir işin anlamlı olabilmesi için sosyal bir ortam sağlaması, çalışana güven vermesi ve dayanışma içinde yürütmesi gerekir (Durmaz, 2015: 12).

2.3.3. Kuralsızlık Boyutu

Seeman’ın yabancılaşma olgusunda yer alan normsuzluk boyutu, Durkheim’in “anomi (kuralsızlık)” kavramından gelmekte ve kuralsızlık durumunu ifade etmektedir (Mahmutyazıcıoğlu, 2015: 71). Kelime anlamından çıkarılabileceği gibi, kuralsızlık, “bireyin kurumsal hedef ve amaçlara ulaşmaya çalışırken gerek toplumsal gerek kurumsal temel kuralları göz ardı etmesi durumudur.” Çalışan hedefe ulaşmada kuralları umursamaz ve kendi yolunu çizmeye çalışır. Yani kuralsızlık, “kişinin hedef ve amaçlarına yalnızca toplumsal olarak kabul görmeyen davranışlar sonucu ulaşabileceğine inanması durumudur” (Seeman, 1983: 173; Polat ve Yavaş, 2012: 220). Anomi veya kuralsızlık olarak da nitelendirilebilecek olan normsuzluk kavramı toplumbiliminde toplumun ve bireyin geleneksel, özellikle de ahlaki normlarının zayıfladığı ve bunun ardı sıra bireyin topluma bağlılık duygusunun da aşındığı genel bir karışıklık, çöküntü ve çatışma durumunu belirtmek için kullanılır (Aydın, 2015: 13). Toplumbilimciler “kuralsızlık” boyutunda yaşanan yabancılaşmayı, “kurallara olan bağlılığın azalması sonucu bireylerin düzensizlik, kargaşa, kararsızlık, karamsarlık ve belirsizlik duyguları içine düşmelerini ifade eden bir kavram” olarak görmektedirler (Dean, 1961: 754–755).

Leo Srole (1956), kuralsızlığı bireysel düzeyde tanımlayarak beş temel durum saptamış ve bunlardan beş gösterge oluşturmuştur (Fettahlıoğlu, 2006: 32):

- “Birey, toplumla bağını sağlayan liderlere güvenmemektedir. Kamu görevlilerine herhangi bir konuda yazı yazmak anlamsızdır çünkü onlar sade vatandaşın sorunları ile ilgilenmezler.”

- “Birey, geleceğe karşı bir güvensizlik içindedir. Bugünü düzensiz ve gelecekte kopuk olarak algılamaktadır. Çağımızda insan, geleceği bir yana bırakıp daha çok bugünü yaşmalıdır.”
- “Önceki gösterge ile ilişkili olarak insanların bugün içinde buldukları ekonomik ve toplumsal konumu aşamayacakları düşüncesi öne sürülmektedir. Ne denilirse densin, sade vatandaşın durumu iyileşeceğine giderek kötüleşmektedir.”
- “Kısmen Durkheim doğrultusunda, insanlarda toplumsal değer ve normlara inançlarını yitirmekte oldukları ve hayatı anlamsız buldukları yargısı da burada yer almıştır. İnsanlığın bugünkü gidişine bakarak bir çocuk dünyaya getirmenin iyi bir şey olduğu söylenemez.”
- “Çağımızda insanlar bireyler arası ilişkiler açısından doyumsuzluk, kararsızlık ve güvensizlik içindedirler. İnsan bugünlerde kime güveneceğini bilememektedir.”

“Kuralsızlık kuramlarına göre sapma davranışı (ki bu davranış normsuzluğun bir çıktısıdır), bireylerin kültürel açıdan belirlenmiş rollerine uyum sağlamadaki başarısızlığı, toplumsal bir patoloji ve ahlaki bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Sapma davranışı gösterenler, toplumdaki rollerine ve konumlarına iyi uyum sağlayamamış kişiler olarak değerlendirilmektedir. Buna göre sağlıklı bir toplum, üyelerinin rollerine ve konumlarına iyi uyum sağlamış düzenli ve istikrarlı bir yapıdır. Toplum için sağlık, uyumdur; uyum, sapma davranışının, yani kısaca normsuzluğun karşıtıdır. Bu nedenle de normlardan sapma, temelde sağlıksız, arzu edilmeyen bir patoloji ve toplumdaki istikrara bir tehdittir” (Tekin, 2012: 39).

2.3.4. Topluma Yabancılaşma (Yalıtılmışlık) Boyutu

Seeman, topluma yabancılaşmanın daha çok entelektüeller için geçerli olduğunu söylemektedir. Topluma yabancılaşmayı “toplum tarafından yüksek değer verilen amaçlar ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi” olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Seeman, topluma yabancılaşmanın, toplumsal düzen eksikliği anlamına gelmediğini önemle belirtmektedir ve popüler kültür standartlarının bireysel beklenti ve yönelimlerinden farklı olması sonucu ortaya çıkacağını öne sürmektedir (Seeman, 1959: 788-789).

Topluma yabancılaşmada; sosyal düzeni güvensiz olarak nitelendiren bireyin toplumdan uzaklaştığı görülmektedir. Birey aynı toplumun diğer üyeleriyle etkileşim

kurabilme yeteneğini kaybetmekte; toplum kurallarının farkında olarak ya da olmayarak asosyal davranışlar sergilemektedir. Toplum içerisinde varlığını sürdürmeye çalışan bireyden, ait olduğu toplumun değer ve normlarına uygun davranışlarda bulunması beklenirken; bazen bu norm ve değerler insanın doğasıyla çelişebilmekte ve onun toplumdan uzaklaşmasına sebebiyet vermektedir (Yumuk, 2011: 22).

Topluma yabancılaşma; “dost ve arkadaş edinememe, insanlarla etkileşim içinde olamama, sosyal ilişki kuramama, sosyal çevreden kopuk veya bîhaber yaşama durumudur.” Kurumsal düzeyde ise “enformel gruplara katılamama, örgütün iç çevresiyle uyumlu ilişkiler kuramama durumunu” ifade eder (Seeman, 1983: 176).

“Topluma yabancılaşma iş ortamında da görülmektedir. Blauner'e göre iş ortamından uzaklaşma, örgüt amaçları ile özdeşleşmemeye, çalışma ortamına ait olamamaya ve bunlarda bir anlam bulamamaya bağlıdır. Ayrıca iş ortamının tasarımı, gürültü, makinelerin büyüklüğü, bireyin diğerleri ile olan ilişkisini kısıtlayabilir ve onlara yabancılaşmasına neden olabilir. Bireyin toplumsal iletişim duygusunu yitirmesi, grup bağlarının zayıflaması, işe ve örgüte bağlılığın azalması, ilişkilerin bozulması, bireyde asosyal kişilik özelliklerinin egemen olması gibi faktörler de bireyin yalıtılmışlık duygusunu yaşamasına neden olabilir” (Özdemir, 2011: 22).

“Topluma yabancılaşma, örgüt bireylerinin kendi istekleriyle kendilerini çevrelerinden geri çekmeleri ve uzaklaşmaları, herhangi bir gruba veya topluluğa ait olamama duyguları nedeniyle ortaya çıkmakta ve bu durum örgütte iki şekilde kendini göstermektedir. İlk olarak birey, bir grubun onu istemediğini ve reddettiğini düşünmektedir. İkinci olarak ise, kişi kendi düşünceleri çerçevesinde bir grubu veya topluluğu reddetmekte, içinde bulunduğu topluluğu dışlamaktadır” (Elma, 2003: 29-37).

2.3.5. Kendine Yabancılaşma Boyutu

Yabancılaşmanın güçsüzlük ve anlamsızlık boyutlarıyla yakından ilişkili olan bu kavram, bireyin içinde bulunduğu durumu olumsuz olarak nitelendirmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Yumuk, 2011: 23).

Kendine yabancılaşma; “kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranması durumudur.” Başka bir ifadeyle yabancılaşmanın bu boyutu, “kişinin eylemlerinin kendi dışındaki doyular için bir araç durumuna gelmesidir” (Seeman, 1983: 173).

“Geyer (1980), yapmış olduğu çalışmada kendinde yabancılaşma boyutunu sistem yaklaşımı çerçevesinde ele almaktadır. Geyer, kendine yabancılaşma halini, sistem yaklaşımı çerçevesinde, sistem içerisinde bir çeşit içsel iletişim eksikliği olarak değerlendirmektedir. Geyer, yabancılaşmayı sübjektif açıdan ele alan çalışmalarda, bu boyutun duyguları bastırma ve kişinin kendi benliğiyle iletişim kopukluğu yaşaması yönünden incelendiğini söylemektedir. Geyer’e göre kendine yabancılaşma, bireyin bilincinin yok olduğu bir seviyede de ortaya çıkmakta ve kuralsızlığın farklı çeşitleriyle kısmen bir zıtlık şeklinde görülebilmektedir. Başka bir ifadeyle, kendine yabancılaşma çoğu zaman kişinin kendisiyle iletişimde kopukluk durumunu ifade etse de, kişinin bilincinin kaybolması şeklinde de ortaya çıkabilmektedir” (Büyükyılmaz, 2007: 43-44).

“Fromm (1995) kendine yabancılaşmayı “bireyin yeteneklerini kendisinin dışında görmesi olarak tanımlar.” Kendisi ile bağlantısı kopan bireyin diğer insanlarla bağlantısı da kopar. Statü peşinde koşan birey bu amaca ulaşmak için kendi yeteneklerini ve kendisini pazarlanabilir bir ürün olarak sunar. Bu yaklaşım bireyi gerçek varoluşundan uzaklaştırır” (Boz, 2014: 18).

“Örgütsel anlamda kendine yabancılaşmanın iki farklı yönü bulunmaktadır. Birincisi; çalışanın örgütte kendini ortaya koyamaması, ikincisi ise çalışanın işin içsel anlamını kavrayamamasıdır. Kendine yabancılaşan bir birey, işinin iç faktörleriyle ilgilenmez, para, güvenlik gibi dışsal faktörlerle ilgilenir. Kendinden soğumuş ya da kendine yabancılaşmış bireyler, yaptıkları işlerden ya da oynadıkları rollerden hemen hemen hiçbir kişisel doyum alamaz, yaşamlarında adeta bir boşluk duygusu yaşarlar” (Seeman, 1959: 789).

2.4. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri

İşe yabancılaşmanın nedenleri çeşitlilik göstermekle birlikte en genel ifadeyle; “yapılan iş, üretim süreci, örgüt yapısı, yaş, cinsiyet, işte çalışma süreci, kişinin istek ve beklentileri” gibi birçok değişkenin işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Gürsoy, 2014: 42).

İşletmelerde çalışmakta olan işçi ve işverenlerin yabancılaşmasına neden olan etmenler çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde yorumlanmaktadır. Bazı yazarlar yabancılaşmanın nedenlerini psikolojik açıdan ele almakta iken, bazıları ise bu nedenleri sosyolojik bir bakış açısıyla yorumlamaktadır. Fakat Melvin Seeman (1959)’in de belirttiği şekilde konunun sadece psikolojik veya sosyolojik açıdan ele

alınamayacağını, sosyo-psikolojik bir bakış açısının yabancılaşmanın nedenlerini daha doğru bir şekilde ortaya koyduğunu söyleyebiliriz. Tüm faktörlerin ayrı ayrı yabancılaştırıcı etkisi olduğunu belirtebiliriz, fakat yabancılaşmanın tüm psikolojik ve sosyolojik faktörlerin bir bileşeni olarak ortaya çıktığını söylemek daha doğru bir ifade olacaktır (Büyükyılmaz, 2007: 46).

Yabancılaşma kavramını emek ve işgören açısından inceleyen Karl Marx ise bu nedenleri şu şekilde sıralanmaktadır (Özdoğan, 2014: 26-27):

- “Yabancılaşma durumunda ne üretim araçları, ne de ürettiği ürün çalışanın malıdır.”
- “Uzmanlık, iş görene işin bütünü küçük bir parça üretme olanağı verdiği için, çalışanın ürettiğinin ne olduğunu görmesi ve yaratıcılığını geliştirmesi engellenmiştir.”
- “Tekdüze, küçük parça üretimi yüzünden çalışan, ortaya çıkan ürüne “ben ürettim” diyememektedir.”
- “Çalışan kullandığı teknolojiye uyum sağlamak zorunda kaldığından çalışanın, kendini denetleme isteği elinden alınarak, denetimi makineye devredilmiştir.”
- “Makine ile baş başa bırakılan çalışanın toplumsallaşmanın ve kişilik geliştirmenin vazgeçilmez gereği olan insanlarla ilişki kurma olanağı elinden alınmıştır.”
- “Çalışan, örgütün denetimi altına girerek kendi geleceğini denetleme hakkından vazgeçmiştir.”
- “Çalışan, sonunda örgütteki yaşamında denetlenmeyi ve kendini anlatmayı reddederek işinden soğumaktadır.”
- “Örgütün yekta sıra dizini ve denetimi çalışanı özünden soğutmaya itmektedir.”

En geniş kapsamı ile ele alınacak olursa işe yabancılaşmaya neden olan faktörler örgütsel ve çevresel olarak iki şekilde sınıflandırılabilir:

2.4.1. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Örgütsel Etmenler

Örgüt yapısı yabancılaşmaya neden olabilmektedir. Yüksek düzeyde merkezîyetçi ve biçimselleşmiş, kuralların katı bir şekilde uygulandığı, kontrolün çok yüksek olduğu kurumlarda yabancılaşma daha belirgindir. Çünkü bu kurumlarda kişiye; karara

katılmak değil, uyma görevi düşmektedir. Kararlara katılımı benimsemeyen yönetim biçimi sonucunda kararlar ve sonuçlar üzerinde etkisi olamayan veya olmadığı algısına kapılan kişinin güçsüzlük duygusu yaşaması kaçınılmazdır. Ayrıca böyle bir yönetim anlayışı ile istekleri görmezden gelinen birey, kendini önemsiz hissederek kendi değerini yitirmekte, yalnızlık ve duygu eksikliği içine girerek kendine ve kuruma yabancılaşmaktadır (Atalay, 2013: 38).

İşe yabancılaşmaya neden olan örgüt içi etmenler şunlardır (Tüzün, 2014: 68-69):

1. Yönetim tarzı (Örgütün yönetim biçimi, iş görenlerin örgütsel davranışlarına etkide bulunur. Bir yöneticinin yönetim biçimi, iş görenlerini güdülemek ve yetkilerini kullanmak için takındığı tutuma, örgüte (işe) ya da iş görene yönelik olmasına göre nitelik kazanır. Her yöneticinin kendine özgü bir yönetim tarzı bulunmaktadır. Bu farklılıklar; planlama, organize etme, koordine etme, yürütme ve denetleme vb. konularda ortaya çıkar. Astlar, yöneticinin bu yönetim üslubunu her zaman benimsemeyebilirler. Bu da yönetici ile astlar arasında bir takım çatışma ve yabancılaşmaların ortaya çıkmasına neden olur (Günsal, 2010: 78).),

2. Geçmiş olaylar ve deneyimler,

3. Örgüt büyüklüğü (Denetim alanı, yetki devri, algılanan örgütsel destek, uzman personel, merkezleşme veya merkezleşmeme),

4. Bilgi akışı (Örgütlerde bilgi akışı dört biçimde gerçekleşir: Resmî iletişim, gayri resmî iletişim, sözlü iletişim ve sözsüz iletişim biçimleridir. İletişim sistemindeki aksamalar organizasyonlarda bir takım tıkanıklıklara neden olur. Organizasyonların bütünleşmesi ancak organizasyon amaçlarının bütün personele çok iyi anlatılmasına, yönetim ile bütün birimlerdeki personelin sürekli ve etkili bir biçimde iletişim içinde bulunmasına bağlıdır. İletişim engelleri nedeniyle amaçların bütün birimlere iyi anlatılmaması durumunda birimler arasında farklılaşmalar ve değişik değer yargıları oluşmaya başlar. Organizasyon içindeki kişilerin ve birimlerin farklılaşması da çatışmalara neden olur. Bu durumun da yabancılaşmayı beraberinde getirebileceği söylenebilir (Günsal, 2010: 82).),

5. Rollerdeki belirsizlik (Belirsizlik ve çelişki, bireyin kontrol etme yönünde güçsüzlük yaşayarak işinden uzaklaşmasına neden olabildiği gibi, belirsizliğe uyum sağlamaya çalışırken, savunma mekanizmalarını aşırı kullanması da kendinden uzaklaşmasına neden olabilir (Atalay, 2013: 40).),

6. Kişilerarası çatışma,

7. Sorumluluk düzeyi,
8. Yönetime katılma,
9. İş güvenliği,
10. Yönetim anlayışı,
11. Fiziki mekân ve çevre şartları,
12. Kariyer engeli,
13. Grup özellikleri (Grupların toplumsal yapıları, gruplarda rol yapıları, grup normu, grup içi dayanışma, gruplarda önderlik),
14. Modüler ilişkiler (Örgüt bağı vb. nedenlerle kurulan yapmacık, geçici ve yüzeysel ilişkiler),
15. Üretim biçimi (Birim imalat, seri imalat, aralıksız imalat, siparişe dayalı imalat),
16. İşbölümü (İşbölümü en önemli yabancılaştırıcı faktörlerden biridir. Sanayi devrimi ve seri üretimin devreye girmesiyle çalışanlar atölye tarzı küçük üretim birimlerinden seri üretim bantlarına geçiş yaptılar. Bant tarzı üretimde üretimi gerçekleştiren küçük görevler ayrı ayrı kişilere verilir. Bu işçiler sürekli aynı küçük görevi yaparak bu görevin yapılmasında uzmanlaşıp hızlanarak bu konudaki üretimin hızını ve kalitesini en yüksek noktaya çıkarırlar. Hareketli bir bant üzerinde ilerleyen ürün her işçinin çok küçük bir katkısı ile oluşturulur. Bu üretim tarzı kitle üretimi, verimlilik ve kalite konularında birçok getirisi olmasına rağmen çalışanların yabancılaştırıcı etkisi nedeniyle olumsuz bir unsurdur (Uysaler, 2010: 57).),
17. Çalışma koşulları (Gürültü, yüksek çalışma temposu ve yorgunluk, can sıkıntısı ve monotonluk, izole edilme, çalışma saatleri, sabit bir yerde çalışmak, katılım ve insan ilişkileri),
18. İnanç ve tutumlar (İnanç kanıtsız kabullenme demektir. İş görenin inancından bahsedildiğinde sosyal kültürü belirleyici önemli bir etken olan dini inanışların yanı sıra bireyin çevresini algısıyla ilgili genel görüşleri de kastedilmektedir. İnançlar doğrultusunda oluşturulan davranış kalıplarının genel yapısına tutum denir. Bireyi davranışlara hazırlayan düşünce kalıpları tutumlardır. Bireysel inanç ve tutumlar bireyde kişisel bir yargı sistemi, değerlendirme kalıbı oluşturur. Bu değerlendirme kalıpları bireyin işten beklentileri, motive edilme şekilleri gibi birçok konuyu etkiler. Kendisini çok dindar olarak tanımlayan kişiye işletmenin hediye edeceği yılbaşı içki paketi faydadan çok yabancılaştırıcı bir unsur olabilir (Uysaler, 2010: 59).).

2.4.2. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Çevresel Etmenler

Örgütlerde yabancılaşmaya yol açan çevresel faktörlerin başında “ekonomik yapı, teknolojik yapı, toplumsal ve kültürel yapı, sanayileşme, kentleşme ve sosyal çözülme, politik ve hukukî yapı, sendikal örgütlenmeler ve kitle iletişim araçları” gelmektedir.

İşe yabancılaşmaya yol açan bu çevresel etmenler aşağıda açıklanmaktadır (Tüzün, 2014: 69-70):

1. Ekonomik yapı (Ekonomik politikadaki etkinsizlik, para ve sermaye piyasasındaki istikrarsızlıklar, enflasyonist baskı),
2. Teknolojik yapı (Teknolojik gelişme ile beraber yeni üretilen mal ve hizmetlerden yararlanamama),
3. Toplumsal ve kültürel yapı (Toplumsal değer, beklenti ve yaşam tarzlarındaki hızlı gelişmeler, gelenek, görenek, moral veya bir takım etik değerlerin medeni yaşamla uyuşmaması, aile yapısı, eş, çocuk veya diğer aile bireylerinin sorunları),
4. Sanayileşme, kentleşme ve sosyal çözülme (Çarpık kentleşme, kentlerin çoğunda altyapı ve arıtma tesislerinin bulunmaması, göç vb. nedenlerle özellikle büyük kentlerde gecekondu semtlerinin gittikçe artması, sosyal tesis vb. yapıların eksikliği, özellikle kırsal kesimden gelenlerin büyük kentlerde sosyal çözülmeye uğraması, plansız sanayileşme, birçok sanayi tesisinin atıklarının doğal yaşamı tehdit eden boyutlara ulaşması, sanayi bölgelerinin yerleşim yerleri içinde kalması, vb. sorunlar, yerleşim yerlerindeki gürültü, ekolojik dengenin bozulmaya yüz tutması, doğal bitki örtüsünün tahrip olması, tatlı su kaynaklarının azalması, erozyonun her geçen gün daha büyük sorun olması, doğal afetlerin gittikçe artması (Koyuncu, 2013: 22).),
5. Politik ve hukuki yapı (Siyasal iktidarların yetersizliği, kirlenen siyasal yaşam, merkezi ve/veya yerel yönetimlerin etkinsizliği, yasalardaki yozlaşma),
6. Sendikal örgütlenmeler (Sendikal örgütlenme yetersizliği, toplu iş sözleşmelerindeki anlaşmazlık, beklenmeyen grev veya lokavt kararları),
7. Kitle iletişim araçları (Medyatik kirlenme, basın ve yayın organlarında yer alan haberler, medyayı takip edememe, medyaya duyarsız kalma).

Yabancılaşma, bireyin içinde yaşadığı en geniş toplumsal çevreden arkadaş ve aile çevresine ve kişisel özelliklerine kadar uzanan bir dizi etmeden kaynaklanmaktadır. Genel olarak işe yabancılaşma, örgütsel ve çevresel etmenler sonucunda çalışanın işini anlamsız bulması, iş yerinde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması,

kendisini yalnız, güçsüz, yetersiz görmesi, geleceğe yönelik umutlarını yitirmesi ve kendisini bu sistemde sadece ufak bir piyon olarak algılaması biçiminde ortaya çıkmaktadır. Bu olumsuzlukları ortadan kaldırmak için yöneticiler iş şartlarını çalışanların ihtiyaçlarına göre ayarlamalıdır; çalışanların iş yerinde izlemesi gerektiği kurallar bu doğrultuda konulursa buna bağlı olarak iş performansı artacak ve böylelikle işe yabancılaşma azalacaktır (Halaçoğlu, 2008: 40-42).

2.5. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Modern örgütlerle birlikte işgörenler sıkıcılık, rutinlik, eş tutum sergileme gibi sorunlarla karşı karşıya gelerek yabancılaşmaya maruz kalmakta ve işgörenlerin yaşadığı bu yabancılaşma duygusu bireysel, toplumsal ve örgütsel bakımdan pek çok sonuç doğurmaktadır. “Psikolojik çöküntü, yüksek iş gücü devri, performans düşüklüğü, düşük üretim, psikolojik rahatsızlıklar, zihinsel deformasyon, ruhsal temelli fiziksel hastalıklar (psikosomatik)” yabancılaşmanın sonuçlarından (Turan ve Parsak, 2011: 5).

Ayrıca yabancılaşmanın doğurduğu temel sonuçlar şöyle sıralanabilir (Zorgül, 2014: 38-39):

1. Sorumluluk ve karar almadan kaçış,
2. Bürokrasi sempatisi,
3. İletişim sorunu,
4. Yaratıcılığın yok olması,
5. Zihinsel ve psikolojik bozukluklar,
6. Hayata karşı ilgisizlik,
7. Kadercilik ve teslimiyetçilik,
8. Toplumun değer yargılarına ilgisizlik,
9. Aşırı bencillik.

Yabancılaşmanın en önemli iki sonucu olarak iş tatminsizliği ve tükenmişlik gösterilebilir.

İş tatminsizliği: İş tatmini çalışanın yaptığı işten beklentilerine ve değerlerine ulaşması sonucu ortaya koyduğu memnuniyet durumudur. İş tatmini işletmenin ekonomik açıdan önemli birçok konu ile bağlantısından dolayı detaylı bir şekilde incelenmiş bir konudur. Eğitim durumu, gelir, bu kurumda çalışma süresi, aynı işin yapılma süresi, sendikalaşma gibi birçok unsur iş tatmininde etken olarak tespit edilmiştir (Shepard, 1977: 10). Çalışanın aynı kurumda çalışma süresinin ve aynı işi

yapıyor olmasının iş tatminine etkisi çok yüksek olarak tespit edilmiştir. Aynı işi yapan kişilerden 5 yıldır yapan kişinin iş tatmini ile 15 yıldır aynı işi yapan kişinin tatmin düzeyleri çok farklı çıkmıştır. Bunun sebebi olarak uzun süredir aynı işi yapan kişinin kendisini işinde çok daha iyi ifade edebilmesinden kaynaklandığı şeklinde açıklanmaktadır. İngiltere'de 2006 yılında yapılan bir çalışma demografik faktörlere göre yaptığı sınıflandırmada kadınların erkeklere göre daha yüksek seviyede tatmin olduklarını, eğitim arttıkça tatminin azaldığı, maaş ile birlikte tatminin arttığı, sendikalı işçilerin ve büyük şirketlerde çalışanların tatmin seviyelerinin daha yüksek olduğu gibi sonuçlar elde edilmiştir (Uysaler, 2010: 61). Shepard yabancılaşmanın iş tatminine direk olumsuz etkisi olduğunu tespit etmiştir. Yabancılaşmış işçilerde iş tatmininde ücretin etkisi artmaktadır. Çalışanların tatmin olarak çalıştıkları bir iş ortamı kaliteli bir iş ortamı olarak tanımlanmıştır. Başarılı yöneticilerin amaçlarından biri çalışanlarını memnun edebilecek kaliteli bir iş ortamı sağlamaktır (Shepard, 1971: 559).

Tükenmişlik: Mesleki tükenme kavramı yakın zamanda literatüre girmiş çalışanın iş yeri ve iş ile ilgili sürekli ve çok unsurlu bir memnuniyetsizlik durumunu ifade eder. Bireyler ekonomik, sosyal, kişisel sebeplerle hiçbir tatmin alamadıkları işlerine devam etmek zorunda kalabilirler. Bu durumun ilerlemesi ve kronik hale gelmesi mesleki tükenmişlik olarak tanımlanmıştır. Mesleki tükenmenin en önemli etkenlerinden biri olan duygusal bitkinlik durumu kişinin iş ve genel olarak hayatı ile ilgili birçok konuda kendisini olumsuz değerlendirmesi durumudur. Kişinin iyice dinlenmesi, bir süre işten ayrılması (yıllık izin veya işletme tarafından özel izinler), hizmet içi eğitim gibi önlemler mesleki tükenmeyi hafifletici önlemler olarak değerlendirilebilir. Bu bireysel önlemlerin dışında örgütsel bazı tedbirler de mümkündür, bunların en etkililerinden biri iş rotasyonudur. Çalışan yaptığı işten alınarak farklı bir pozisyona atanması, iş değişikliği sayesinde yapılan işler ve sorumluluklar değişecek bu da çalışana öğrenilecek yeni konular sağlayıp ilgisini canlandıracaktır. Bu iş değiştirme faaliyetinin çok fazla yapılması hiç yapılmaması ile tamamen aynı sonuca ulaştıracaktır. Tükenmişlik yabancılaşma ile hemen hemen aynı sonuçları doğursa da tükenmişlik çok daha kişisel bir durum olduğundan ele alınma şekilleri arasında farklılıklar vardır (Koyuncu: 2013: 23).

Nef (1980) yabancılaşmış bireylerde gözlenen başlıca kişilik özelliklerini; “yaratıcılığın yok olması, zihinsel bozukluklar, toplumsal ilişkilerden kaçınma,

yaşama karşı ilgisizlik, uyuşturucu ve intihar eğilimi, düzensiz yaşam ve kötü ilişkiler, toplumun değer yargılarına ve normlarına ilgisizlik ya da karşıtlık, aşırı bencillik, boyun eğme, teslimiyetçilik, sorgulamaksızın kabullenme ve kadercilik” olarak sıralamıştır. Birey yabancılaşma sonucunda işinden sıkılmakta, iş yaşamından kalan zamanında yaptığı etkinlikler ona zevk vermemekte ve bu kısır döngü ise onu tüketmektedir. Yabancılaşma sonucunda birey; "kendini kendi güçlerinin, kendi zenginliğinin etkin yaratıcısı olarak değil de, dışındaki güçlere bağımlı, canlı özünü bu güçlere yansıtmış, yoksunlaşmış bir nesne olarak algılar" (Akın Kösterelioğlu, 2011: 52).

Bu sonuçlar doğrultusunda çalıştığı iş ortamına yabancılaşan birey şu özellikleri gösterir (Gür, 2009: 69):

- Örgüte yabancılaşan bir işgören, örgütün kendisine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı reddeder. İşini elverdiğince yaşamının bir kesimi olarak görmemeye; işinden özel yaşamında söz etmemeye çalışır.
- Örgütün yönetimine, toplumsal etkinliklerine, görevi dışındaki işlere arkasını dönmüştür.
- Örgütü ve işi ile gurur duymaz. Örgüt dışında kendine doyum kaynakları arar.

Böylelikle kendisine ve mesleğine yabancılaşan birey, işinde kendisini mutsuz hisseder, kendini gerçekleştirmeye çalışmaz, fiziksel ve zihinsel yönden kendini geliştirmez, çalışmalarını basit birer zorunluluk olarak algılar. Doğal olarak yabancılaşan işgörenin davranışları, iş yerindeki üretim ya da hizmet sürecini ve elde edilen ürünün veya hizmetin niteliğini de olumsuz yönde etkilemektedir (Celep, 2008: 74).

2.6. Tükenmişliğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi

Her geçen gün değişen ve gelişen insan yaşamı kişilerin çalışma hayatına önem vermeye başlamasıyla daha farklı bir boyut kazanmıştır. Yoğun ve yorucu bir hayat temposuyla karşı karşıya kalan bireyler iş yaşamı ve sosyal yaşam arasındaki dengeyi sağlamada güçlük çekmeye başlamışlardır. Çalışan bireyler gün içinde çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmakta ve bu zorluklarla baş edemedikleri zaman da tükenmişlik duygusu içine girmektedirler (Durmaz, 2015: 28).

Tükenmişlik, üç boyutlu bir sendromdur. Yabancılaşma kavramı tükenmişliğin bu alt boyutları içerisinde yer almaktadır. Duygusal tükenme sonucunda kişi işe olan bağlılığını kaybetmekte ve böylelikle işe devamsızlıktan işten ayrılmaya kadar giden

davranışlar göstermektedir. Bu durum yabancılaşmanın bir sonucu olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutunun altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. Kişi çevresinde bulunan insanları iş nesnesi olarak görmeye başladığı anda kendi içinde ki insana ve çevresine yabancılaşmaya başlamaktadır. Kişisel başarıda düşme gerçekleştiğinde ise işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş gösterir. Böylece harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engeller ve işe yabancılaşma başlar (Celep, 2008: 77). Çalışma ortamında yaşanan sorunlar, ekonomik zorluklar ve diğer sorunlar eklendiğinde, çalışanlar kendilerini tükenmişlik sendromu içinde bulabilmekteler, bu durum da kendilerini buldukları ortamdan giderek soyutlamalarına, işten ve buldukları ortamdan yabancılaşmalarına neden olmaktadır. Bu sürecin sonunda ise kişi kendisine yabancılaşmaktadır (Behar, 2007: 109).

Behar (2007), endüstri sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyi ile yabancılaşması arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasının sonucunda yabancılaşma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu bulmuştur (Behar, 2007: 107).

Igodan ve Newscomb (1986) tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlarını tartışırken, özellikle psikolojik ve davranışsal sonuçlarla yabancılaşma arasında bazı ilişkiler kurmaktadır. Örneğin “güçsüzlük ve değersizlik duygusu, karamsarlık, özbenliğini yitirme, ideallerinden uzaklaşma, suçluluk-başarısızlık, iş ile ilgili şikâyetlerde artış, işe yoğunlaşamama, çalışma coşkusunu kaybetme, iş ya da iş yeri değişikliğinde artış, iletişimi azaltma, çekilme ve kendini soyutlama” gibi işe yabancılaşmanın sonuçlarıyla örtüşen temel bazı benzerlikler göstermektedir. Hatta Igodan ve Newscomb (1986) daha da ileri giderek yabancılaşmayı tükenmişliğin psikolojik bir göstergesi olarak değerlendirmektedirler (Igodan ve Newscomb, 1986). Igodan ve Newscomb’un (1986) yaptıkları çalışmada işinden doyum sağlayan çalışanların çok fazla tükenmişlik duygusu yaşamadıkları, ancak işten doyum azaldıkça, tükenmişliği arttığını belirlemişlerdir.

Rabinowitz (1985) çalışma özerkliği, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ile ilgili yaptığı çalışmada yabancılaşmanın tükenmişliğin psikolojik bir belirtisi olduğu bulgusunu destekleyici sonuçlara varmıştır. Araştırmada ayrıca genç ve çalışma deneyimi az olan çalışanlarda tükenmişlik düzeyi yüksek bulunurken, yaşlı ve

çalışma deneyimi daha yüksek olan çalışanlarda yabancılaşma düzeyi daha yüksek bulunmuştur (Rabinowitz, 1985).

Yabancılaşmada olduğu gibi tükenmişlik sendromu da bir süreci ifade etmektedir. Tükenmişlik sendromu beklentilerin fazla, beklentileri karşılayabilmek için fiziksel ve duygusal imkanların az olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanın, işinde kontrolünün olmadığını hissetmesi, yaşamış olduğu olaylarda hiçbir şey yapamadığını düşünmesi ve herhangi bir biçimde söz sahibi olmadığını anlaması kendini zayıf hissetmesine sebep olacaktır. İnsanın güçsüzlük durumunu aralıksız yaşaması, tükenmişlik duygusunun gelişmesine neden olacaktır. Güçsüzlük tükenmişlik sendromunun psikolojik belirtilerinden biri olmakla birlikte yabancılaşmanın da bir alt boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Güçsüzlük boyutu, Seeman'ın boyutlandırması içerisinde birçok farklı bilim dalından araştırmacı tarafından üzerinde en fazla yoğunlaşılan boyut olmuştur. Seeman'a göre; güçsüzlük durumu, klasik literatür açısından, kişinin mevcut olaylar üzerindeki gücünü, etkisini, nüfuzunu yitirmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu algıya sahip bireyler yaptıkları iş üzerinde egemenlik duygusunu yaşayamadıkları için geleceği kontrol edememe kaygısını da içlerinde taşıyor hale gelirler. Böylelikle bireyler yaptıkları işe karşı yabancılaşma eğilimi göstereceklerdir (Ergun Özler ve Dirican, 2014).

2.7. İşe Yabancılaşmanın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

“Yabancılaşma, günümüzde işgörenlerin sıkça karşılaştıkları psikolojik ve sosyolojik bir durumdur. İşgörenler, üyesi oldukları örgütün yönetim tarzına ya da örgüt yapısına uyum sağlamayabilir. İşgörenin sahip olduğu çalışma koşulları ve kendisine verilen görev kişi için uygun olmayabilir. Bunların yanında örgütün inançları, tutumları ve ahlaki yapısı işgörenin inançları ve ahlaki yapısıyla çelişebilmektedir. Bu olasılıklar gerçekleştiğinde işgören işiyle, örgütle ve kendisi ile ilgili olarak olumsuz duygular hissetmeye başlamaktadır” (Özçınar, 2011: 107).

“Yabancılaşma hissedilen anlık bir duygu olmayıp bir süreci kapsamaktadır. Eğer işgörenin yabancılaşması önlenemez ya da işgören yabancılaşma duygusundan kurtulamazsa daha üst düzeydeki sorunlarla karşılaşmak kaçınılmaz olmaktadır. Yapılan az sayıdaki çalışmalar, yabancılaşma duygusunun işgörende tükenmişlik sendromuna neden olduğu yönündendir” (Özçınar, 2011: 108). Yani yabancılaşma sonucunda işgörenlerde mesleki tükenmişlik ortaya çıkmaktadır.

Son yıllarda, kişinin işyeri veya işiyle ilgili olarak duygusal ve zihinsel tükenmişlik durumunu belirtmek amacıyla mesleki tükenmişlik kavramı kullanılmaktadır (Iacovides vd., 2003: 209). Mesleki tükenmişlik, “çalışanın sürekli olumsuz düşüncelere sahip olması ve işine olan dikkatinin azalmasına neden olan bir duygusal bitkinlik durumu” olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Roma vd. (2006: 166) ise, mesleki tükenmişliği “çalışanın kendisini bitik hissetmesi, yaptığı iş hakkında devamlı olarak olumsuz düşüncelere sahip olması ve yaptığı işin kişiye hiçbir fayda sağlamadığını hissetmesi” şeklinde ortaya çıkan bir tepki olarak tanımlamaktadır.

Maslach ve Jackson (1981: 99–100), mesleki tükenmişliği, üç yönden incelemiştir. İlk ve en önemli olarak bitkinlik duygusundan bahsetmektedir. Bu durumda çalışanı, çalıştığı yere ve yaptığı işe bağlayan tüm duygusal kaynaklar tükenmiş durumdadır. Dolayısıyla çalışan, psikolojik olarak kendini daha fazla işine veremeyeceği şeklinde bir düşünceyi devamlı taşımaktadır. İkinci olarak mesleki tükenmişlik durumunda çalışan, çevresine karşı olumsuz, sinirli duygular ve davranışlar sergilemektedir. Bu olumsuz tepkilerin nedeni, Maslach ve Jackson (1981: 100)’a göre çalışanın içinde bulunduğu duygusal bitkinlik durumudur. Mesleki tükenmişliğin bu iki yönü bir şekilde birbiriyle ilişkilidir. Üçüncü yönü ise, çalışanın kendisini yaptığı işte ve özel hayatında devamlı olarak olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasıdır. Böyle bir durumda da çalışan, kendisini devamlı mutsuz hissetmekte ve gerçekleştirdiği başarılarından hiçbir şekilde tatmin olamamaktadır.

Yukarıdaki bilgiler neticesinde işe yabancılaşma ile mesleki tükenmişlik arasında çok yakın bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Genellikle yapılan araştırmalara göre tükenmişlik yabancılaşmanın sonuçlarından biri olarak görülmektedir. Çünkü işe yabancılaşma sonucunda bireylerde tükenmişlik görünmekte ve böylelikle bireyler mutsuz olabilmektedirler. Yabancılaşma ve mesleki tükenmişliği birbirinden ayıran tek fark ise mesleki tükenmişliğin genelde bireye özel olarak kullanılmasıdır (Büyükyılmaz, 2007: 64).

“Elma (2003) yabancılaşmayla ilgili yaptığı çalışmada tükenmişlik sendromunun yabancılaşmanın bir sonucu olduğunu belirtmiştir. Aynı şekilde, Uysaler (2010) ve Babür (2009) de, tükenmişliği yabancılaşmanın bir sonucu olarak ele almıştır.”

“Yapılan araştırmalar aynı zamanda yabancılaşmaya ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin benzer olduğunu göstermektedir. Özellikle stres, bu iki kavramın çıkış

noktasıdır. Yabancılaşmayla mücadele yöntemleri fayda sağlamadığı takdirde yabancılaşmaya neden olan faktörler, tükenmişlik sendromu nedenleri olarak ele alınmaktadır. Bu açıdan bakıldığında işgörenin, aşırı işyükü sonucu yabancılaşmasını engellemek için iş rotasyonu vb. değişikliklere gidilmesi gerekmektedir. Ancak bu çalışma yapılmadığında aşırı işyükü tükenmişliğin de nedenleri arasına girmektedir” (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

“Örgüt içerisinde, astların üst yönetimle olan ilişkileri, yöneticilerin astlara karşı davranışları ve kullandıkları üslup işgörenlerin örgüt içerisindeki tutumlarını etkilemektedir. Üst yönetimin benimsediği demokratik ya da otokratik yönetim tarzı ya da yönetime katılma anlayışı astların kendilerine verilen işleri sevmelerini, benimsemelerini ve özenerek yapmalarını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu faktörler hem yabancılaşmaya hem de tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır” (Özçınar, 2011: 108).

“Görüldüğü gibi yabancılaşmaya neden olan faktörler ile tükenmişliğe neden olan faktörler benzerdir. Nedenlerin benzer olmasından dolayı kimi araştırmacılar yabancılaşma ve tükenmişlik kavramlarının birbirine çok yakın olduğunu ancak birbirlerinin yerine kullanılamayacak kadar farklı yönlerinin bulunduğunu belirtmişlerdir” (Ergun Özler ve Dirican, 2014: 296).

Yabancılaşma duygusu bireyde devam ettiği takdirde, bir süre sonra tükenmişlik duygusu belirlemektedir. Yabancılaşmış bir bireyin sergilediği davranışlar tükenmişlik sendromunun belirtisi olarak kabul edilmektedir. Başka bir deyişle bireyin, yabancılaşmanın türlerinden herhangi birini yaşaması halinde takındığı tavırlar tükenmişliğin belirtileri arasındadır (Ergun Özler ve Dirican, 2014: 295).

“Buna göre, tükenmişlik sendromu belirtileri arasında güçsüzlük hali mevcuttur ve güçsüzlük aynı zamanda yabancılaşmanın bir alt boyutudur. İşgörenin, yaptığı işi üzerinde kontrol hakkının olmadığını hissetmesi, yaşadığı olaylar karşısında elinden hiçbir şeyin gelmediğini düşünmesi ve herhangi bir şekilde söz hakkına sahip olmadığının farkına varması sonucu kendisini güçsüz hissedebilmektedir. Birey, güçsüzlük halini sürekli yaşaması durumunda tükenmeye başlayacaktır.”

“Yabancılaşmanın anlamsızlık boyutunu yaşayan işgörenler ise yaptıkları işe karşı uyumsuzluk çekmektedir. Olayları değerlendirebilmek için uygun standartlar bulamayan anlamsızlık psikolojisi içerisindeki işgörenler, neye inanmaları gerektiğini de saptayamamaktadır. Bu durum karşısında işgörenler sinirlenmekte ve

olaylara ilgisiz kalmaya başlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, sinirlilik hali ve olaylara ilgisiz kalma isteği tükenmişlik sendromunun belirtileri olduğuna göre anlamsızlık duygusu tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır.” “Yabancılaşmanın bir başka boyutu da kuralsızlıktır. İşgörenlerin işlerin yasal olmayan yollarla yürüdüğünü ve başarıya ulaşmak için ancak hileli yollara başvurulması gerektiğini düşünmeleri kuralsızlık anlayışının göstergesidir. Kuralsızlık sonucunda işgörenin güveninin azalması ya da kendisinin kullanıldığını düşünmesi duygusal açıdan tükenmenin belirtileridir. Görüldüğü üzere kuralsızlık ve tükenme arasında yakın ilişki bulunmakta ve kuralsızlık anlayışı işgöreni tükenmeye sürüklemektedir.” “Yabancılaşmanın diğer bir boyutu yalıtılmışlık veya izolasyon olarak adlandırılmaktadır. İzolasyona uğrayan bireyler genelde çevresindekilerle iletişim kurmak istemedikleri gibi iletişim kurma yetenekleri de fazla yoktur. İletişim kurma isteksizliği tükenmişlik belirtileri arasında yer almaktadır. Bu yönüyle izolasyon, işgörenin tükenmesine neden olmaktadır.” “Son olarak kendilerine yabancılaşan işgörenler yaptıkları işe değil, aldıkları ücrete, terfilere ya da takdirlere bakmaktadır. Dolayısıyla bu işgörenler yaptıkları işten doyum almamaktadır. İş doyumsuzluğu tükenmişliğe neden olduğundan işgörenlerin kendilerine yabancılaşmaları dolaylı olarak tükenmişlik belirtisidir” (Özçınar, 2011).

2.8. Tükenmişlik ile Yabancılaşma Etkileşimine Yönelik Yapılan Araştırmalar

Yapılan araştırmalar incelendiğinde tükenmişlik ve yabancılaşma ile ilgili çalışmaların oldukça az olduğu görülmektedir.

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda yabancılaşmaya pek yer verilmemekle birlikte ağırlıklı olarak yabancılaşmayla ilgili çalışmalarda tükenmişlik yabancılaşmanın bir sonucu olarak yer almaktadır.

Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde Rabinowitz (1985) çalışma özerkliği, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ile ilgili yaptığı araştırmada yabancılaşmanın tükenmişliğin psikolojik bir belirtisi olduğu sonucuna varmıştır. Araştırmada ayrıca genç ve çalışma deneyimi az olan çalışanlarda tükenmişlik düzeyi yüksek bulunurken, yaşlı ve çalışma deneyimi daha yüksek olan çalışanlarda yabancılaşma düzeyi daha yüksek bulunmuştur.

Igodan ve Newscomb (1986) tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlarını tartışırken, özellikle psikolojik ve davranışsal sonuçlarla yabancılaşma arasında bazı ilişkiler kurmaktadır. Hatta Igodan ve Newscomb (1986) daha da

ileri giderek yabancılaşmayı tükenmişliğin psikolojik bir göstergesi olarak değerlendirmektedirler. Igodan ve Newscomb'un (1986) yaptıkları araştırmada işinden doyum sağlayan çalışanların çok fazla tükenmişlik duygusu yaşamadıkları, ancak işten doyum azaldıkça, tükenmişliği arttığını belirlemişlerdir.

Elma (2003) ilköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması adlı doktora tezinde tükenmişliği yabancılaşmanın sonuçlarından biri olarak ele almıştır. Bu araştırma, resmi ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin işe yabancılaşma algılarının güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve okula yabancılaşma boyutlarında cinsiyete, kıdeme, okul büyüklüğüne, öğretmenlerin alanına ve medeni durumlarına göre değişip değişmediğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma sonucunda, branş, okul büyüklüğü, medeni durum ve kıdem değişkenlerinin işe yabancılaşmanın önemli yordayıcıları olduğu belirlenmiştir.

Büyükyılmaz (2007) tükenmişlik sendromunu yabancılaşmanın bir sonucu olarak ele almıştır. Büyükyılmaz'ın yapmış olduğu çalışma, Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesesi çalışanlarında yabancılaşmanın boyutlarını oluşturan güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, topluma yabancılaşma ve kendine yabancılaşma seviyesini belirleyebilmeyi, yabancılaşmanın sosyo-psikolojik nedenlerini ortaya koyabilmeyi ve yabancılaşmanın boyutları üzerinde hangi nedenlerin daha etkili olduğunu ölçebilmeyi amaçlamaktadır. Çalışma sonucunda kurum içerisinde güçsüzlük ve topluma yabancılaşma seviyesi yüksek, kuralsızlık ve kendine yabancılaşma seviyesi düşük, anlamsızlık seviyesi ise orta derecede tespit edilmiştir.

Behar (2007), "Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşma Etkisi ve Bir Uygulama" başlıklı araştırmasında; özellikle fiziksel çalışma koşullarının, çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri ortaya koymayı ve bu etkilerin çalışanları tükenmişliğe ve yabancılaşmaya itebileceğini göstermeyi amaçlamıştır. Araştırma; özellikle tükenmişlik ve yabancılaşma konularında, alandaki literatür boşluğu göz önüne alındığında önemli bir eksikliği giderme amacını da taşımaktadır. Yapılan araştırmada; özellikle olumsuz fiziksel çalışma koşullarının, çalışanları ne derece etkilediğine ve sonuçlarının ölümcül olabileceğine değinilmiştir. Yapılan analizlerde, çalışanların demografik özellikleri, fiziksel koşullardan memnuniyetleri, örgütlenme düzeyleri gibi faktörler ile tükenme ve yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı ilişki olup olmadığına bakılmıştır.

Çalışmanın sonucunda yabancılaşma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Celep (2008), yabancılaşmayı tükenmişlik sendromunun alt boyutu olarak ele almıştır. Celep yaptığı çalışmada, resmi ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerini, öğretmen görüşlerine dayalı olarak ortaya koymayı amaçlamaktadır. Yapılan araştırma sonucunda öğretmenlerin okula yabancılaşma boyutunda işe yabancılaşmaları diğer boyutlara göre daha yüksek çıkmıştır. Öğretmenlerin anlamsızlık boyutunda işe yabancılaşmaları her ne kadar düşük düzeyinde çıkmış olsa da bu boyutta medeni durum ve kıdem boyutunda anlamlı farklar bulunmuştur.

Babür (2009)'ün çalışmasında da tükenmişlik yabancılaşmanın bir sonucu olarak görülmektedir. Bu çalışmanın temel amacı, turizm sektöründe hizmet veren konaklama işletmesi çalışanlarının örgütsel yabancılaşma düzeylerini ve yabancılaşmalarına neden olan faktörleri ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda, Antalya – Alanya bölgesinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları üzerinde bir araştırma yapılmış ve araştırma sonucunda işgörenlerin özellikle güçsüzlük ve anlamsızlık-kuralsızlık boyutlarında işletme içinde yabancılaşma duygusu taşıdığı tespit edilmiştir.

Mehmetoğlu Güneri (2010), yabancılaşma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye değinmiştir. Yapılan çalışmanın amacı, Akdeniz Üniversitesi'nde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının yıldırma davranışlarına maruz kalma ve işe yabancılaşma düzeylerini belirlenmesi ve yıldırmanın işe yabancılaşma üzerine etkisini ortaya koymaktır. Yapılan araştırma sonucunda, bireyin kişiliğine yönelik saldırılar, bireyin işine yönelik saldırılar ve bireyin itibarına yönelik saldırılar değişkenlerinin hem işe yabancılaşmayı hem de işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık ve yalıtılmışlık alt boyutlarını etkilediği ortaya konulmuştur.

Uysaler (2010)'in, yaptığı çalışmada tükenmişlik yabancılaşmanın sonuçlarından biri olarak görülmektedir. Bu çalışma işletmeler açısından çalışana yapılan tüm yatırımın kaybedilmesi anlamına gelen “işten ayrılma” sonucunun sebeplerinden yabancılaşmayı derinlemesine incelemek ve önlemleri ile ilgili teklifler sunabilmek için yapılmıştır. Bu amaçla yapılan çalışmada çalışanların iş tatminleri ve bağlılıkları literatürde kabul görmüş metotlarla ölçülerek bu değerlerin yabancılaşma ile sebep sonuç ilişkileri irdelenmiştir. Gebze'deki bakır işleme fabrikasında 120

çalışanın katılımı ile yapılan araştırma sonucunda iş tatmini, bağlılık ve yabancılaşmanın değişen etkenlerinin değişen oranlarda işten ayrılma eğilimine sebebiyet verdiği tespit edilmiştir. Tüm etkenlerin toplu değerlendirmesinde en yüksek etkiye normatif bağlılık ve kendine yabancılaşma unsularının sahip olduğu tespit edilmiştir.

Özçınar (2011)'in yapmış olduğu araştırmaya göre, yabancılaşma tükenmişlik sendromuna, bazılarında ise tükenmişlik sendromu yabancılaşmaya etki etmektedir. Buna göre yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle hem tükenmişlik sendromu yabancılaşmayı etkilemekte hem de yabancılaşma tükenmişlik sendromunu etkilemektedir. Araştırmada yabancılaşmanın olumsuz sonuçlarını vurgulamak amacıyla çok sayıda çalışma yapılmıştır. Literatürde yabancılaşmanın etkilediği örgüt sorunlarından bir tanesi tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik sendromu, örgüt bireyinde iş yapma isteğinin kalmaması, bireyin olaylara tepkisiz kalması, kendini yalnız, yeteneksiz ve başarısız hissetmesi gibi duyguları kapsayan bir durumdur. Yabancılaşma sonucu sergilenen ve istenmeyen olumsuz davranışlar örgüt içerisindeki diğer bireylerin tükenmişlik sendromu yaşamalarını da etkileyebilmektedir. Yabancılaşan bireydeki belirtiler, onun tükenmişlik sendromu yaşadığının göstergelerini taşımaktadır.

Tekin (2012)'de yaptığı çalışmada tükenmişliği yabancılaşmanın sonucu olarak ele almıştır. Antalya ilinin Kemer ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerinde yapılmış olan bu çalışmanın ana amacı; işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşma durumları arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, çalışma yalnız, resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarının işgörenleri üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışanlarda en fazla karşılaşılan yabancılaşma boyutunun kendine yabancılaşma olduğu, en sık karşılaşılan beş faktör kişilik özelliğinin ise açıklık kişilik özelliği olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin bazı demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Gürcü (2012), tükenmişlik ve yabancılaşma arasındaki ilişkiden bahsetmiştir. Gürcü'nün yapmış olduğu çalışmanın temel amacı çalışanların algıladığı örgütsel

adaletin, örgütsel yabancılaşma düzeyi üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır. Ayrıca kamu çalışanları ile özel sektörde çalışanların örgütsel adalet algıları ile örgütsel yabancılaşma düzeylerinin karşılaştırılması diğer bir hedefdir. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel adalet algısı ile örgütsel yabancılaşma düzeyi arasında anlamlı, negatif yönde ve orta düzeyde bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Gürsoy (2014), tükenmişlik ve yabancılaşma arasındaki ilişkiye değinmiştir. Gürsoy'un yapmış olduğu bu araştırma Van il merkezindeki sağlık çalışanlarının işe yabancılaşma düzeyinin boyutları ile birlikte belirlenmesine yönelik bir araştırmadır. Araştırmada yabancılaşmanın alt boyutlarından güçsüzlük, yalıtılmışlık, normsuzluk, kendine yabancılaşma ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, hastane büyüklüğü, kurum, kıdem, meslek değişkenleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılarak hangi boyutlarda yabancılaşmanın daha çok algılandığı incelenmiştir.

Umay (2015), tükenmişlik ve iş doyumunu ile ilgili yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin sonuçlarından biri olarak yabancılaşmaya değinmiştir. Araştırmada psikolojik danışman ve rehberlik öğretmenleriyle ilgili tespit edilen mesleki doyum ve tükenmişlik puanlarının belirlenen değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği ve mesleki doyum ile tükenmişliğin ilişkisel durumu belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları ücret doyumunu, sosyal haklar doyumunu, ödül doyumunu ve iletişim doyumunun toplam iş doyumunu ile pozitif yüksek düzeyde ilişkisi olduğunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın toplam tükenmişlik ile pozitif yüksek düzeyde ilişkisi olduğunu ve iş doyumunu alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutlarının orta düzeyde pozitif ve negatif anlamlı ilişkileri olduğunu göstermektedir.

Mahmutyazıcıoğlu (2015)'na göre yabancılaşmanın ilişkili olduğu kavramlardan biri tükenmişliktir. Yapılan araştırma İstanbul ili Anadolu yakasında Kartal ve Maltepe ilçelerinde resmi ve özel anaokullarında çalışan okul öncesi öğretmenlerin yöneticilerinde algıladıkları liderlik stilleri ile mesleğe yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre, yabancılaşma ölçeğinin alt boyutları ile MLQ liderlik stilleri toplam puanı arasında en yüksek düzeyde ilişki güçsüzlük en düşük de kendine yabancılaşma boyutunda gerçekleşmiştir.

Durmaz (2015)'da yaptığı çalışmada tükenmişlik ile yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Çalışma kapsamında Isparta ilindeki sağlık çalışanlarında yabancılaşma

düzeşinin incelenmesi hedeflenmiştir. Analizler sonucunda sağlık çalışanlarının yabancılaşmalarında sadece güçsüzlük boyutunun orta düzeyin üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Katılımcıların yabancılaşmanın alt boyutları ile ilgili verdikleri puanlar incelendiğinde ise anlamsızlık ve çevreden uzaklaşma boyutunun etkileri konusunda kararsız kaldıkları, normsuzluk, kendinden uzaklaşma ve işten uzaklaşma boyutlarına ise katılmadıkları söylenebilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNE ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisini ortaya çıkartmaktır. Böylelikle tükenmişlik düzeyi ile işe yabancılaşma eğilimi arasında ilişkinin veya etkinin olup olmadığı varsa da ne boyutta bir ilişki veya etki olduğu belirlenecektir.

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar daha çok sağlık kurumlarında çalışanlar ve öğretmenler üzerine yapılmıştır. Bunun temel sebebi ise, bu meslek guruplarının insanlarla yüz yüze ve yakın ilişki gerektiren meslek gurupları olmalarıdır. Özellikle yapılan çalışmalar sonucunda sağlık işletmelerinde tükenmişliğe bağlı yabancılaşmanın sağlık örgütlerini olumsuz anlamda etkileyen önemli bir faktör olduğu yönündedir (Gürsoy, 2014: 50).

Bu açıdan yaklaşıldığında bir başka meslek dalı olan turist rehberliği de insanlarla yüz yüze ve yakın ilişkiler kurmak zorunda olan meslek dallarından biridir. Turist rehberliği mesleğinde insan ilişkilerinin çok yoğun olduğu görülmektedir. Turist rehberliği; insanların bilmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi, yöreyi ve işletmeyi turistlere tanıtmak, o yöre hakkında tarihi, coğrafi, kültürel ve arkeolojik bilgiler vermek, kısacası ülkeyi her yönüyle temsil etmektir. Turist rehberi konusunda pek çok tanım bulunmasına rağmen, uluslar arası kabul görmüş Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği (WFTGA)'nin tanımına göre turist rehberi; “yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir.” Her meslekte olduğu gibi rehberlik mesleğinin de pek

çok avantajı ve dezavantajı bulunmaktadır. Çoğu insan için rehberlik mesleği cazip ve aranılan bir meslektir. Rehberlik mesleği, aynı zamanda eğlendirici, insanların sosyal yönlerini ortaya çıkarıcı olması nedeniyle çekici bir meslektir. Ayrıca kişisel gelişim ve sorumluluk almayı öğrenme açısından da tercih edilen bir meslek konumundadır. Diğer taraftan turist rehberliği birçok sorun ihtiva etmektedir. Turist rehberliğinin; fiziki güce dayalı olması, çalışma saatlerinin uzun olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması gibi özellikleri mesleğin güçlüğünü ortaya koymaktadır (Tetik, 2006). Yapılan turların içeriğine bağlı olarak bazen tehlikeli geziler (dağ tırmanma, mağaracılık, su altı dalış grupları, av turizmi grupları vb.) yapılabilmektedir. Mesleğin en önemli özelliği fiziksel yer değiştirme yani seyahatin sürekli olması ve hizmetin belli bir bölümünün ulaşım araçlarında verilmesidir. Turist rehberliği mesleği oldukça riskli bir meslektir, zira mesleği icra etmenin yolu turlara katılan turistlerin sürekliliğine ve hacmine bağlıdır. Turlara katılan turist sayısında yaşanan düşüşler doğrudan tur sayısını azalttığından rehberlerin işsiz kalmasına yol açmaktadır (Koroğlu, 2011: 264). İnsan ilişkilerin çok yoğun olduğu turist rehberliği mesleğinin bu gibi güçlükleri ve zorlu yanları rehberlerde mesleği uzun süre yaptıktan sonra tükenmişlik sendromunun yaşanmasına ve bunun sonucunda işe yabancılaşmaya neden olduğu söylenebilir.

Tükenmişlik yaşayan turist rehberi genelde kişisel, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun karmaşık duygularını yaşadığının farkına varmakta ancak bu duyguların dile getirilmesinin zor oluşu ve belirgin beklentilerin olmayışı bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Bunun sonucunda, gittikçe artan bir şekilde işten soğuma, işe gitmeyi istememe, yüklenmişlik, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendilik imajına uygun olmayan şekilde davranma ortaya çıkabilmektedir ve bu durum işe yabancılaşmayı doğurabilmektedir (Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 178).

Ulusal ve uluslararası literatüre bakıldığı zaman tükenmişlik ile işe yabancılaşma konularının neredeyse bir arada çalışılmadığı görülmektedir. Özellikle turist rehberliği alanında bu konuların çalışılmaması bir eksikliği ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışma ile tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine etkisi belirlenerek, çıkan sonuçların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar profesyonel turist rehberinin bu konularda yaşadıkları sorunların

çözümlemesi açısından bir kaynak niteliğinde olacaktır. Bu açıdan bakıldığında araştırmanın büyük bir önem arz ettiği düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan tükenmişlik ile işe yabancılaşma etkileşimine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmıştır. Araştırmaya ilişkin veri sağlanması sürecinde, birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. İkincil kaynak olarak kütüphaneler, düzenli yayınlar ve kitaplardan faydalanılmış; anket tekniği kullanılarak yapılan araştırmayla ise birincil verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır.

3.2.1. Araştırma Değişkenlerinin Belirlenmesi ve Anket Sorularının Hazırlanması

Bu bölümde araştırmanın amaçlarına bağlı olarak literatürden hareketle oluşturulan tezin kavramsal çatısını oluşturan tükenmişlik ve işe yabancılaşma olmak üzere iki değişken ve bu değişkeni oluşturan alt değişkenler anket yardımıyla profesyonel turist rehberleri üzerinde test edilmiştir.

Anket formunda katılımcıya yönelik demografik faktörlerin belirlenmesi amacıyla yöneltilen soruların hazırlanmasında, benzer çalışmalarda oluşturulmuş soru tipleri incelenip, araştırma için en uygun olanları anket formuna yerleştirilmiştir. Buna göre profesyonel turist rehberlerinin demografik özelliklerinin belirlenmesinde; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, sektördeki çalışma süresi, turizm eğitimi alıp almadığı gibi faktörler dikkate alınmıştır.

Tükenmişlik değişkeni araştırmada bağımsız değişken olarak incelenmekte olup üç alt boyut yardımıyla analiz edilmiştir. Bu boyutlar; “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” olarak bilinmektedir.

Tükenmişliği oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, literatür taraması sonucunda 1981 yılında “Christina Maslach ve Susan Jackson” tarafından hazırlanan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Orijinal ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. Bu ifadelerin 9’u “duygusal tükenme”, 5’i “duyarsızlaşma” ve 8’i “düşük kişisel başarı hissi” boyutlarını ölçmeye yönelik olarak oluşturulmuştur. “Ölçekte yer alan 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. sorular duygusal tükenmişlikle; 5, 10, 11, 15, 22. sorular duyarsızlaşma ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. sorular kişisel başarı ile ilgili sorulardır.”

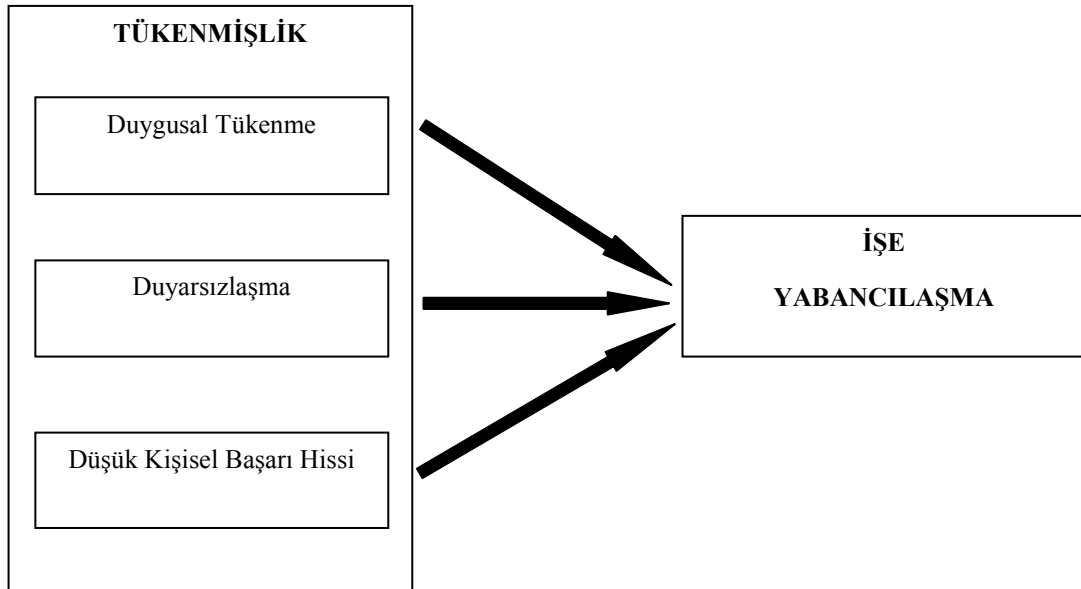
Maslach tükenmişlik ölçeği üç boyuttan oluşan Likert-5’li bir ölçektir. Çok maddeli ölçeklerden en çok kullanılanlardan biri olan likert; “maddelere gösterilen tepkilere verilen ağırlıkların (puanların) toplamından oluşan bir modeldir” (Tezbaşaran, 1997’den Aktaran: Özkoç, 2009: 122). Bu model uyarınca, ölçekte yer alan ifadeler “Hiç katılmıyorum” (1), “Az katılıyorum” (2), “Orta derecede katılıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Tamamen katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir.

İşe yabancılaşma değişkeni ise araştırmada bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir. İşe yabancılaşma ölçeği toplam olarak on maddeden oluşmaktadır ve Hirschfeld ve Field’in (2000: 792) çalışmasından alınmıştır. (Örnek ifade: İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.)

İşe yabancılaşma ölçeği beş boyuttan oluşan Likert-5’li bir ölçektir. Ölçekte yer alan ifadeler “Hiç katılmıyorum” (1), “Az katılıyorum” (2), “Orta derecede katılıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Tamamen katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir.

3.2.2. Araştırmada Kullanılacak Model ve Hipotezler

Araştırma sürecinde belirlenen ilişkisel önermeler ışığında, mevcut değişkenler dikkate alınarak bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Model, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır.



Şekil 6: Araştırma Modeli

Araştırma sürecinde yapılan kaynak incelemesi sonucunda; bazı araştırmacılara göre, yabancılaşma tükenmişlik sendromuna, bazılarına göre ise tükenmişlik sendromu yabancılaşmaya etki etmektedir. Buna göre yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle hem tükenmişlik sendromu yabancılaşmayı etkilemekte hem de yabancılaşma tükenmişlik sendromunu etkilemektedir. Ancak yapılan bu çalışmada yalnızca tükenmişliğin yabancılaşma üzerindeki etkisi ölçülmektedir.

Bu modelin çözümlenmesini sağlayacak, araştırmanın teorik içeriğine uygun araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Bu hipotezlerin içeriği şu şekildedir:

H₁: Duygusal tükenme turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₂: Duyarsızlaşma turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₃: Kişisel başarı hissi turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini ters yönde etkiler.

3.2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Araştırmanın evreninde maliyet ve zaman kısıtları göz önünde bulundurularak, coğrafi sınırlandırmaya başvurulmasına rağmen, tam sayıma gidilmesi rasyonel görülmemektedir. Bu nedenle çalışmada örnekleme yöntemine başvurulmuştur ve kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Oldukça yaygın olarak kullanılan bu teknikte esas, ankete cevap veren herkesin örneğe dâhil edilmesidir. En kolay bulunan denek en ideal olanıdır. Denek bulma işlemi arzu edilen örnek büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam eder (Altunışık vd., 2012: 142).

Araştırmanın evrenini Nevşehir Rehberler Odası (NERO)'na bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu bağlamda 2015 yılı verilerine göre NERO'ya bağlı toplam 554 profesyonel turist rehberi bulunmaktadır. Turist rehberlerinden kayıtlı 476 kişi eylemli, 79 kişi ise eylemsiz rehber olarak sınıflandırılmaktadır. 476 kişiden oluşan evren içinde minimum örneklem sayısı 213 olarak belirlenmiştir (Altunışık vd., 2012). Bu çalışma kapsamında 476 eylemli rehberin bulunduğu evren içinde 220 rehber araştırmanın örnekleme için belirlenmiştir.

“Örnekleme, belli kurallara göre, belli bir evrenden seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliği kabul edilen küçük kümedir. Araştırmalar çoğunlukla örneklem kümeler üzerinde yapılır ve elde edilen sonuçlar ilgili evrenlere genellenir (Karasar, 2005:

110-111). Yani örneklem evrenin bir parçası olup hem araştırma hem de istatistiksel bakımdan büyük önem taşır. Örneklemin en önemli özelliği yansız ve temsili olmasıdır” (Kaptan, 1983: 135).

Bu araştırma belirtildiği gibi turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Daha önceden yapılmış tükenmişlik ve işe yabancılaşma çalışmalarında rehberler üzerinde yapılmış bir uygulamaya yer verilmediği için yapılan araştırmada profesyonel turist rehberleri tercih edilmiştir.

Turist rehberi ile ilgili pek çok tanım bulunmasına rağmen uluslararası kabul görmüş Avrupa Turist Rehberleri Birliği'nin (FEG) tanımına göre; turist rehberi, “yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup veya bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge veya şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir.” Turist rehberi, aynı zamanda “ilgili ülkedeki uygun yasal otorite tarafından onaylı bölgesel/ülkesel turist rehberi sertifikalı (kokartlı) ve belirli bir konu üzerinde uzmanlaşmış kişidir” (Şahin, 2012: 19).

3.2.4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu çalışmada profesyonel turist rehberleri temel alınarak, tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi incelenmektedir. Başka bir deyişle, turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisi bu araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Bu araştırma profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanarak sınırlandırılmıştır. Araştırmayı turizm sektörünün diğer çalışanlarında da uygulamak mümkündür. Aynı zamanda başka sektörlerde uygulanması durumunda farklı sonuçlar çıkma ihtimali de bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket tükenmişliğin “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” boyutları ile “işe yabancılaşma” boyutunu ölçen sorularla sınırlandırılmıştır.

3.2.5. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması

Oluşturulan anket formunun profesyonel turist rehberleri tarafından nasıl algılandığı ve nasıl karşılandığını gözlemlemek amacıyla, ilk olarak 20 profesyonel turist rehberi üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan pilot çalışmalar sonucunda, profesyonel turist rehberleri tarafından yanlış algılanan bazı

ifadelerin, yazın bakımından sadeleştirilmesi yoluna gidilmiştir. Sadeleştirilen anket formu üzerinden bu kez 10 profesyonel turist rehberi ile tekrar pilot çalışma yapılmış ve sonuç olumlu çıkmıştır.

Pilot çalışmalarının tamamlanmasının ardından, araştırmaya birincil veriler elde etmek için anket formunun profesyonel turist rehberlerine ulaştırılması aşamasına gelinmiştir. Araştırmanın evrenini NERO'ya bağlı eylemli profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmada anket formlarının profesyonel turist rehberlerine yüz yüze görüşme tekniği, elden bırakıp alma, e-posta gibi kanallarla gönderilerek doldurulması amaçlanmıştır. Bunun yanında profesyonel turist rehberlerinin tümüne ulaşmanın zaman açısından ve maddi açıdan zorluğu nedeniyle hazırlanan web sayfası yoluyla online anket doldurulması sağlanarak anket geri dönüş oranını artırma yoluna gidilmiştir. Anketler e-posta aracılığıyla, profesyonel turist rehberlerinin doğrudan e-posta adreslerine gönderilmiş ve bu şekilde doğrudan anket çalışmasına ulaşmaları sağlanmıştır.

Anketler ocak ayı içerisinde uygulanmıştır ve anketlerin toplanması yaklaşık olarak bir ay sürmüştür. Toplam 300 adet anket dağıtılmıştır ve 230 adet anket geri toplanmıştır. Bu anketlerden 10 tanesi eksik veri nedeni ile değerlendirmeye alınmamıştır.

3.2.6. Araştırma Verilerinin Analizi

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği ve hangi analiz tekniklerinin kullanılacağı araştırma sonuçlarının doğru yorumlanması açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu araştırmanın sonuçları “IBM SPSS 21 for Windows” paket programına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada frekans, yüzde, standart sapma, mod, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bilimsel bir araştırmada, yapılacak ölçümlerin geçerliliği ve güvenilirliği veri toplama aracının temel niteliğini oluşturur. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı rastlantısal yada sistematik hatalar araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği üzerinde önemli bir rol oynar. Geçerlilik, ölçme aracının, ölçmek istenilen şeyi gerçekten ölçüp ölçmediğini ifade eden bir kavram olup, güvenilirlik ise ölçme aracının aynı örneklem üzerinde tekrarlanarak uygulanması durumunda sonucun değişip değişmediğini ifade eden bir kavramdır. Güvenilirlik katsayısı 0 ile 1

arasında değer alır ve bu değer 1'e yaklaştıkağa güvenilirlik oranı artar (Ural ve Kılıç, 2013: 66).

“Geçerlilik işlemleri için öncelikle maddeler arasındaki gruplaşmaları (faktör) belirlemek amacıyla faktör analizi yapılması gerekmektedir. Madde analizleri, herhangi bir ölçme aracının bütününde ya da alt ölçeklerinde bulunan maddelerin bütününde veya alt ölçeklerde anlamlı olarak yer alıp almadıkları amacıyla yapılmaktadır. Faktör analizi, yorumlanması oldukça güç olan birçok ilişkiyi açıklayan, birbirleriyle korelasyonu olan maddeleri yapısal olarak anlamlı, nispeten bağımsız faktörler altında toplayan çok değişkenli bir analiz tekniğidir. Faktör analizi çok sayıda değişkenden (maddeden) bu değişkenlerin birlikte açıklayabildikleri az sayıda tanımlanabilen anlamlı yapılara (faktörlere) ulaşmayı amaçlar. Faktör analizi aynı zamanda bir yapı geçerliliği (construct validity) analizi olarak da tanımlanmaktadır” (Halaçoğlu, 2008: 97).

Bu araştırma dahilinde tükenmişlik ve işe yabancılaşma değişkenlerine ilişkin en sık kullanılan ölçekler kullanılmış olup, aynı zamanda ölçeklerin güvenilirlik katsayıları yüksek olması nedeniyle faktör analizi yapılmasına gerek duyulmamıştır.

Bu bağlamda araştırma dâhilinde oluşturulan tükenmişlik ve işe yabancılaşma düzeyi ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre, duygusal tükenmenin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,87; duyarsızlaşmanın güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,72; düşük kişisel başarı hissini güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,70; işe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,86 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Tablo 1'de de güvenilirlik analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

Tablo 1: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

Boyutlar	Cronbach's Alpha	İfade sayısı (N)
Duygusal tükenme	0,87	9
Duyarsızlaşama	0,72	5
Düşük kişisel başarı hissi	0,70	8
İşe yabancılaşma	0,86	10

3.4. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, uygun istatistikî yöntemler aracılığıyla test edilmiş ve söz konusu verilerin dokümantasyonu yine uygun yöntemlerle yapılmıştır. Bu aşamada, katılımcıların demografik özelliklerinden başlanarak, hipotez testlerine kadar, anket çalışması sonucunda elde edilen tüm veriler değerlendirilecektir ve yorumlanacaktır.

3.4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu çalışma, profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. NERO'ya bağlı çalışmakta olan profesyonel turist rehberlerine ilişkin demografik özellikler Tablo 2'de detaylı bir biçimde ortaya konulmuştur.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler

	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Bay	123	55,9
Bayan	97	44,1
Toplam	220	100
Yaş		
21-30	114	51,8
31-40	65	29,5
41-50	35	15,9
51 ve üzeri	6	2,7
Toplam	220	100
Medeni durum		
Bekâr	109	49,5
Evli	111	50,5
Toplam	220	100
Eğitim durumu		
Lise	2	0,9
Önlisans	48	21,8
Lisans	161	73,2
Lisansüstü	9	4,1
Toplam	220	100
Sektörde çalışma süresi		
1 yıldan az	9	4,1
1-5 yıl	86	39,1
6-10 yıl	57	25,9
11-15 yıl	38	17,3
16-20 yıl	20	9,1
21 yıl ve üzeri	10	4,5
Toplam	220	100
Turizm eğitimi		
Evet	178	80,9
Hayır	42	19,1
Toplam	220	100

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 220 profesyonel turist rehberinin 123'ünün (% 55,9) erkek, 97'sinin (% 44,1) kadın olduğu görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşa göre dağılımına bakıldığında büyük bir kısmını 21-30 yaş arası (n= 114; % 51,8) genç rehberler oluşturmaktadır. Aynı zamanda araştırmaya katılan rehberlerin % 29,5'i (n= 65) 31-40 yaş arası; % 15,9'u (n= 35) 41-50 yaş arası; % 2,7'si (n= 6) ise 51 yaş ve üzeridir. Araştırma sonucuna bakıldığında ağırlıklı olarak genç rehberlerin sektörde çalıştığı anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin medeni durumlarına göre dağılımı incelendiğinde 109'unun (% 49,5) bekâr, 111'inin (% 50,5) evli olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, büyük bir kısmını lisans eğitimi (n= 161; % 73,2) almış rehberlerin oluşturduğu görülmektedir. % 21,8'ini (n= 48) önlisans; % 4,1'ini (n= 9) lisansüstü; % 0,9'unu (n= 2) ise lise mezunu profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. 6326 sayılı turist rehberliği meslek kanununa (2012) göre turist rehberliğinin ön şartlarından biri önlisans veya lisans mezunu olmaktır. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin eğitim durumu araştırma sonuçlarına göre oldukça yüksek çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin sektördeki çalışma süresine bakıldığında, % 39,1'inin (n= 86) 1-5 yıl; % 25,9'unun (n= 57) 6-10 yıl; % 17,3'ünün (n= 38) 11-15 yıl; % 9,1'inin (n= 20) 16-20 yıl; % 4,5'inin (n= 10) 21 yıl ve üzeri; % 4,1'in (n= 9) ise 1 yıldan az süredir sektörde çalıştığı görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeyine ilişkin faktörlerin incelenmesinde, turizm eğitimi göz ardı edilmemiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların % 80,9'u (n= 178) turizm eğitimi almışken, % 19,1'i (n= 42) turizm sektörüne dönük herhangi bir eğitim almamıştır. NERO'ya bağlı turist rehberlerinin büyük bir kısmı turizm rehberlik bölümü mezunu olduğu için araştırma sonucuna göre turizm eğitimi alanların sayısı oldukça yüksektir.

3.4.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Bu aşamada, araştırma hipotezlerine konu olan değişkenlere ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve mod değerleri ortaya konulmuş; frekans ve yüzde analizleri yapılmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

3.4.2.1. Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar

Tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarına yönelik genel ortalama, standart sapma ve mod değerleri Tablo 3'te detaylandırılmıştır.

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 2,18; mod= 2,00; standart sapma= 0,79). İşimden soğuduğumu hissediyorum ve iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum gibi ilk iki ifadenin ortalama değerinden de (genel ortalama= 1,98 ve 2.20) düşük olduğu anlaşılmaktadır.

Duygusal tükenme ile ilgili profesyonel turist rehberlerinin vermiş olduğu diğer ifadelerle bakıldığında rehberlerin bu işi bir gün daha kaldıramayacakları (ort= 1,87), bütün gün insanlarla uğraşmanın gerçekten yıpratıcı olduğunu (ort= 2,47) ve yaptıkları işten yıldıklarını hissettikleri (ort= 1,99) gibi görüşler düşük oranda da olsa ortaya çıkmıştır.

Aynı zamanda turist rehberleri düşük bir oranda da olsa işlerinin kendilerini kısıtladıklarını (ort= 2,35), çok fazla çalıştıklarını (ort= 2,84) ve insanlarla çalışmanın çok fazla stres yarattığını (ort= 2,35) ifade etmişlerdir.

Duygusal tükenmede en düşük ortalamanın ise “yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ifadesinde (ort= 1,58) olduğu görülmektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun bu işi yapmaktan memnun olduklarını söylemek mümkündür.

Tablo 3: Tükenmişlik Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri

	GENEL ORTALAMALAR	MOD	STANDART SAPMA
DUYGUSAL TÜKENME	2,18	2,00	0,79
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1,98	1	1,10
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,20	2	1,11
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1,87	1	1,01
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,47	2	1,13
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1,99	1	1,20
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,35	1	1,25
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	2,84	2	1,24
16. Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	2,35	2	1,09
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,58	1	1,04
DUYARSIZLAŞMA	1,78	1,20	0,74
5. İşim gereği bazı insanlara kötü davrandığımı fark ediyorum.	1,60	1	1,00
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1,75	1	0,98
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1,97	1	1,18
15. İşim gereği karşılaştığım insanların başına ne geleceğini düşünmem.	1,37	1	0,81
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,23	2	1,11
KİŞİSEL BAŞARI HİSSİ	4,06	4,25	0,59
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	4,18	5	0,93
7. İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4,27	5	0,99
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	3,79	4	1,11
12. Çok şeyler yapabilecek gücüyüm.	4,17	5	0,92
17. İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	4,37	5	0,85
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	3,88	4	1,00
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,75	3	1,01
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	4,13	5	1,01
GENEL TÜKENİMLİK DÜZEYİ	2,77	2,59	0,42

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5= tamamen katılıyorum.

Tükenmişlik literatürü açısından, duyarsızlaşma boyutuna ilişkin, ankete verilen cevaplar incelendiğinde, duygusal tükenme gibi oldukça düşük değerler ile

karşılaşmıştır (genel ortalama= 1,78; mod= 1,20; standart sapma= 0,74). Buna göre profesyonel turist rehberlerinin çok az bir kısmı işi gereği bazı insanlara kötü davrandığını (ort= 1,60), bu işte çalışmaya başladıklarından beri insanlara karşı sertleştiklerini (ort= 1,75), yaptıkları işin kendilerini katılaştırdıklarını (ort= 1,97), işi gereği karşılaştıkları insanları düşünmediklerini (ort= 1,37) ve karşılaştıkları insanların bazı problemlerini kendisi yaratmış gibi davrandıklarını hissettiklerini (ort= 2,23) ifade etmişlerdir. Bu sonuçlara göre profesyonel turist rehberlerinin işi gereği karşılaştığı insanlara karşı oldukça duyarlı oldukları söylenebilir.

Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı hissinde ise oldukça yüksek değerler ile karşılaşmıştır (genel ortalama= 4,06; mod= 4,25; standart sapma= 0,59). Buna göre profesyonel turist rehberleri işi gereği karşılaştıkları insanların ne hissettiğini hemen anladıklarını (ort= 4,18), sorunlara en uygun çözüm yollarını bulduklarını (ort= 4,27) ve çok şeyler yapabilecek güçte olduklarını (ort= 4,17) ifade etmişlerdir. Bu ifadeler arasında en düşük ortalamaya sahip olanlardan biri ise turist rehberlerinin yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarına inanmalarıdır (ort= 3,79).

Yine turist rehberleri anketlere verdikleri cevaplarda işi gereği karşılaştıkları insanlar ile aralarında rahat bir hava yarattıklarını (ort= 4,37) ve işlerindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştıklarını (ort= 4,13) söylemişlerdir. Yanıtlara verilen en düşük ortalamalar ise, turist rehberlerinin insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendilerini canlanmış hissettikleri (ort= 3,88) ve bu işte birçok kayda değer başarı elde ettikleridir (ort= 3,75).

Genel olarak turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyine bakıldığında düşük ortalamalar ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama= 2,77; mod= 2,59; standart sapma= 0,42).

3.4.2.2. İşe Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Genel Ortalamalar

Tablo 4'te profesyonel turist rehberleri tarafından işe yabancılaşma düzeyini ölçen ifadelerle yönelik aritmetik ortalama, standart sapma ve mod değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 4: İşe Yabancılaşma Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri

	GENEL ORTALAMALAR	MOD	STANDART SAPMA
İŞE YABANCILAŞMA	2,06	1,40	0,73
23. Yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadırlar.	3,46	5	1,30
24. Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.	1,66	1	1,16
25. İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.	1,79	1	0,98
26. Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin.	1,87	1	1,05
27. İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum.	1,88	1	1,08
28. İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	2,21	1	1,17
29. Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.	1,90	1	1,06
30. İşi elimden geldiğince en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi değiştirmeyecek.	1,85	1	1,03
31. İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.	1,70	1	1,01
32. İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.	2,29	1	1,22

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5= tamamen katılıyorum.

İşe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerin ortalamalarına bakıldığında, profesyonel turist rehberlerinde işe yabancılaşmanın oldukça düşük değerlerde olduğu görülmektedir (genel ortalama= 2,06; mod= 1,40; standart sapma= 0,73).

Turist rehberlerinin ankete verdikleri cevaplar incelendiğinde en yüksek ortalamanın “yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadır” ifadesinde (ort= 3,46) olduğu görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin bir kısmı çok düşük oranda yaptıkları işin ne işe yaradığını merak ettiklerini (ort= 1,66), iş yaşamının anlamsız aktivitelerle heba

olduğunu (ort= 1,79), çok sıkı çalışmayla istediklerini elde edemeyeceklerini (ort= 1,87) ve iş ile ilgili heves göstermeye zorlandıklarını (ort= 1,88) dile getirmişlerdir. Aynı zamanda profesyonel turist rehberleri yine çok düşük oranda sıkı çalışmanın bir öneminin olmadığını, sadece az sayıda insanın gerçekten istediğini elde edebileceğini (ort= 2,21), yapılan işin çok gayret göstermek için sıkıcı olduğunu (ort= 1,90), işi iyi yapmanın bir şeyi değiştirmeyeceğini (ort= 1,85), işten keyif almadıklarını, onu sadece verdikleri zaman karşılığında aldıkları para olarak gördüklerini (ort= 1,70) ve insanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmadıklarını (ort= 2,29) ifade etmişlerdir. Bu sonuçlara göre, profesyonel turist rehberlerinin işe yabancılaşma oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir.

3.4.3. Değişkenlerarası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

“Korelasyon analizi, aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir. Bu testin güvenilir sonuçlar verebilmesi için, verinin metrik özellikler taşıması gerekmektedir. Korelasyon analizinde ölçülmeye çalışılan ilişki, değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal (lineer) olan kısmı ile ilgilidir. Korelasyon analizi neticesinde hesaplanan korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arası değerler alabilir. Katsayının +1 olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (x değeri bir birim artarken, y değeri de bir birim artmaktadır) olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arası mükemmel bir ilişkinin olduğu fakat ilişkinin yönünün ters olduğu (x değeri artarken y değeri azalmaktadır) anlamına gelmektedir. Katsayının sıfır olması durumunda ise iki değişken arasında herhangi bir açık/görülebilir bir ilişkinin olmadığı anlamına gelmektedir. Çeşitli türde korelasyon hesaplamaları vardır. Çalışma kapsamında pearson korelasyonu kullanılmış olup, parametrik testlerden biri olup, en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir” (Altunışık vd., 2012).

Profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ile işe yabancılaşma eğilimleri arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü ortaya koyan korelasyon analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma İlişisine Yönelik Korelasyon Katsayıları

		(1)	(2)	(3)	(4)
Duygusal Tükenme (1)	Pearson korelasyon	1	,683**	-,363**	,588**
	Sig. (2-uçlu)		,000	,000	,000
Duyarsızlaşma (2)	Pearson korelasyon	,683**	1	-,365**	,519**
	Sig. (2-uçlu)	,000		,000	,000
Kişisel Başarı (3)	Pearson korelasyon	-,363**	-,365**	1	-,340**
	Sig. (2-uçlu)	,000	,000		,000
İşe Yabancılaşma (4)	Pearson korelasyon	,588**	,519**	-,340**	1
	Sig. (2-uçlu)	,000	,000	,000	

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

*N=220

Yapılan korelasyon analizinde, tükenmişliği oluşturan boyutlardan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile yabancılaşma arasında güçlü denebilecek anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal tükenme ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü pozitifdir ($r= 0,588$, $p= ,000<0,05$) Yani profesyonel turist rehberlerinde duygusal tükenme arttıkça, işe yabancılaşmada artmaktadır. Benzer biçimde duyarsızlaşma ile işe yabancılaşma arasında da güçlü pozitif bir ilişki saptanmıştır ($r= 0,519$, $p= ,000<0,05$). Profesyonel turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça, işe yabancılaşma eğilimleri de artmaktadır. Kişisel başarı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü ise negatiftir ($r= -0,340$, $p= ,000<0,05$). Yani profesyonel turist rehberlerinin kişisel başarıları arttıkça, işe yabancılaşma eğilimleri azalmaktadır.

3.4.4. Değişkenlerarası İlişkilere Yönelik Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri

Bu aşamada, korelasyon analizi sonucu elde edilen bulguları desteklemek ve araştırma dahilinde daha önce belirlenen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına yer verilecektir. Elde edilen veriler ışığında, belirlenen hipotezlerin ne ölçüde desteklendiği ortaya konulacaktır.

“Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişken(ler) arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasıdır” (Ural ve Kılıç, 2013: 249).

Araştırma modeline ve modele dayalı hipotezlere konu olan değişkenlerarası ilişkiler, tek bir boyutta regresyon analizine tabi tutulmuştur. Bu ilişki tükenmişlik düzeyi ile işe yabancılaşma eğilimi arasında olan istatistiksel ilişkidir.

Tükenmişlik düzeyinin, işe yabancılaşma eğilimine olan etkisini incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde H₁, H₂ ve H₃ hipotezleri geliştirilmiştir.

H₁: Duygusal tükenme turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₂: Duyarsızlaşma turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₃: Kişisel başarı hissi turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini ters yönde etkiler.

Bu hipotezlerin test edilmesi için, tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6'da tükenmişlik ile işe yabancılaşma eğilimi arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Burada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı bağımsız değişkenler olup, işe yabancılaşma eğilimi ise bağımlı değişkendir.

Tablo 6: Tükenmişlik ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkileri İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	TOLERANCE	VIF
Duygusal Tükenme	,412	5,560	,000**	,518	1,929
Duyarsızlaşma	,194	2,610	,010**	,518	1,932
Kişisel Başarı	-,120	-2,066	,040*	,843	1,187
F		44,896			
R		,620			
R²		,384			
Durbin-Watson		1,437			

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Model: İşe Yabancılaşma= f (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı)

$$Y = B_0 + B_1.X_{DT} + B_2.X_D + B_3.X_{KB}$$

$$Y = (0,412). X_{DT} + (0,194). X_D + (-0,120).X_{KB}$$

Model işe yabancılaşma değişiminin % 38,4 (R^2)'ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, tükenmişliği oluşturan boyutlar (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı), işe yabancılaşma eğilimindeki değişimin % 38,4'ünü açıklamaktadır. Tablo 6'ya göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, kişisel başarının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin ise doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme puanı bir birim arttığında işe yabancılaşma puanını 0,412 ($Beta_1$) kadar arttıracakını söylemek mümkündür. Duyarsızlaşma puanı bir birim arttığında işe yabancılaşma puanını 0,194 ($Beta_2$) kadar arttıracakını söylemek mümkündür. Kişisel başarı puanı bir birim arttığında ise işe yabancılaşma puanının 0,12 ($Beta_3$) kadar azalacağını söylemek mümkündür.

O halde H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli belirlenen hipotezleri destekler niteliktedir. Tablo 7'de bu hipotez sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 7: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER	KABUL	RED	KISMEN KABUL
H_1 : Duygusal tükenme turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.	✓		
H_2 : Duyarsızlaşma turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.	✓		
H_3 : Kişisel başarı hissi turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini ters yönde etkiler.	✓		

Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, kişisel başarının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin ise doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yani turist rehberlerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma eğilimleri de artmaktadır. Kişisel başarı düzeyi arttığında ise işe yabancılaşma eğilimleri azalmaktadır. Buna göre H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ

Günümüzde artan rekabet koşulları ve gelişen teknolojinin çalışma şartları üzerindeki olumsuz etkisi ile tükenmişlik sendromu, günümüz iş dünyası için önemli bir sorun haline gelmiştir. Tükenmişliğin insanların işleri nedeniyle kurdukları ilişkiler ve ilişkilerin kötüye gitmesi sonucunda ortaya çıkan zorluklarla ilgili sosyal bir problem olması, tükenmişliği emeğin yoğun olduğu meslek gruplarında görülen mesleki bir hastalık haline getirmiştir.

Yabancılaşma, günümüzde işgörenlerin sıkça karşılaştıkları psikolojik ve sosyolojik bir durumdur. İşgörenler, üyesi oldukları örgütün yönetim tarzına ya da örgüt yapısına uyum sağlayamayabilir. İşgörenin sahip olduğu çalışma koşulları ve kendisine verilen görev kişi için uygun olmayabilir. Bunların yanında örgütün inançları, tutumları ve ahlaki yapısı işgörenin inançları ve ahlaki yapısıyla çelişebilmektedir. Bu olasılıklar gerçekleştiğinde işgören işiyle, örgütle ve kendisi ile ilgili olarak olumsuz duygular hissetmeye başlamaktadır ve işe yabancılaşma görülmektedir.

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin iş hayatında işe devamsızlık, performans düşmesi, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu durum tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerde işe yabancılaşma eğiliminin arttığını göstermektedir.

Tükenmişlik, insanlara hizmet veren mesleklerde ya da işlerde çalışan kişilerin sıklıkla yaşadıkları, fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluğa yol açan bir sendromdur. Birey işyerinde yoğun duygusal beklentilerle karşılaştığında, bir süre sonra hizmet verdiği kişilere karşı duyarlılığını ve ilgisini yitirmekte, kendisine ve hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz duygular geliştirmektedir. Böylelikle kişi hem işe hem de kendisine yabancılaşmaya başlamaktadır.

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar daha çok sağlık kurumlarında çalışanlar ve öğretmenler üzerine yapılmıştır. Bunun temel sebebi ise, bu meslek gruplarının

insanlarla yüz yüze ve yakın ilişki gerektiren meslek gurupları olmalarıdır. Bu açıdan yaklaşıldığında bir başka meslek dalı olan turist rehberliği de insanlarla yüz yüze ve yakın ilişkiler kurmak zorunda olan meslek dallarından biridir. Turist rehberliği mesleğinde insan ilişkilerinin çok yoğun olduğu görülmektedir.

Bu araştırma ile turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Elde edilen nitel ve nicel veriler sonucunda, tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimini ne derecede etkilediğine yönelik bir takım istatistiksel bulgulara ulaşılmıştır.

Tükenmişlik ve işe yabancılaşma değişkenine ilişkin bir model ve buna bağlı üç hipotez oluşturulmuştur. NERO'ya bağlı eylemli (aktif) profesyonel turist rehberlerine uygulanan anket çalışmasından elde edilen veriler ışığında, bu iki değişken arasındaki etkileşim uygun analiz yöntemleri kullanılarak test edilmiş, belirlenen hipotezlerin ne derece desteklendiği ortaya konulmuştur.

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu çalışma, profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. NERO'ya bağlı çalışmakta olan profesyonel turist rehberlerine ilişkin demografik özellikler detaylı bir biçimde ortaya konulmuştur.

Araştırmada, araştırma hipotezlerine konu olan değişkenlere ilişkin sonuçlar değerlendirilmiş ve bu doğrultuda turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerine ve işe yabancılaşma eğilimlerine bakılmıştır.

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Tükenmişlik literatürü açısından, duyarsızlaşma boyutuna ilişkin, ankete verilen cevaplar incelendiğinde de, duygusal tükenme gibi oldukça düşük değerler ile karşılaşılmıştır. Bu sonuçlara göre profesyonel turist rehberlerinin işi gereği karşılaştığı insanlara karşı oldukça duyarlı oldukları söylenebilir. Tükenmişliğin son boyutu olan düşük kişisel başarı hissinde ise oldukça yüksek değerler ile karşılaşılmıştır.

Bu sonuçlara bakıldığında profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Literatürde de değinildiği gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azaldığında kişisel başarı artmaktadır. Turist rehberlerinin de duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaları düşük çıkarken, kişisel başarılarının yüksek çıktığı

görülmüştür. Böylelikle literatür ve analiz sonuçlarının uyumlu olduğu görülmektedir (Bostancı, 2014: 8).

İşe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerin ortalamalarına bakıldığında, profesyonel turist rehberlerinde işe yabancılaşmanın oldukça düşük değerlerde olduğu görülmektedir.

Yapılan analizler sonucunda turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin ve işe yabancılaşma eğilimlerinin düşük olduğu görülmektedir ve yapılan korelasyon analizi sonucunda aralarında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Yani turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri azaldıkça işe yabancılaşma eğilimleri de azalmaktadır. Tükenmişlik düzeyi arttıkça ise işe yabancılaşma eğilimi de artmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ile işe yabancılaşma eğilimleri arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü ortaya koyan korelasyon analizi sonuçlarına araştırmada yer verilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda, tükenmişliği oluşturan boyutlardan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile yabancılaşma arasında güçlü denebilecek anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal tükenme ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü pozitiftir. Yani profesyonel turist rehberlerinde duygusal tükenme arttıkça, işe yabancılaşmada artmaktadır. Benzer biçimde duyarsızlaşma ile işe yabancılaşma arasında da güçlü pozitif bir ilişki saptanmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça, işe yabancılaşma eğilimleri de artmaktadır. Kişisel başarı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü ise negatiftir. Yani profesyonel turist rehberlerinin kişisel başarıları arttıkça, işe yabancılaşma eğilimleri azalmaktadır. Böylelikle korelasyon analizi sonucunun literatürle uyumlu olduğu görülmektedir.

Araştırmada aynı zamanda, korelasyon analizi sonucu elde edilen bulguları desteklemek ve araştırma dahilinde daha önce belirlenen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen veriler ışığında, belirlenen hipotezlerin ne ölçüde desteklendiği ortaya konulmuştur.

Tükenmişlik düzeyinin, işe yabancılaşma eğilimine olan etkisini incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri geliştirilmiştir.

Geliştirilen ilk araştırma hipotezi duygusal tükenmenin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini test etmeyi amaçlamaktadır. Yapılan analizler sonucunda hipotezin desteklendiği görülmektedir. Çünkü duygusal tükenme turist rehberlerinin işe

yabancılaşma eğilimlerini pozitif yönde etkilemektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerinin düşük olması için duygusal tükenme düzeylerinin de düşük olması gerekmektedir.

Geliştirilen ikinci hipotez ise duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma üzerindeki etkisini test etmeyi amaçlamaktadır. Yapılan analizler sonucunda hipotezin desteklendiği görülmektedir. Çünkü duyarsızlaşma turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini pozitif yönde etkilemektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin misafirlere karşı duyarlı olması işe yabancılaşma eğilimlerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Geliştirilen son hipotez ise kişisel başarının işe yabancılaşma üzerindeki etkisini test etmeyi amaçlamaktadır. Yapılan analizler sonucunda hipotezin desteklendiği görülmektedir. Çünkü kişisel başarı turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini negatif yönde etkilemektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin kişisel başarı düzeylerinin yüksek olması işe yabancılaşma eğilimlerinin düşük olduğunun göstergesidir.

Araştırma sonucunda tükenmişlik düzeyinin genel olarak işe yabancılaşma eğilimini % 38,4 oranında etkilediği görülmektedir. Diğer bir deyişle, tükenmişliği oluşturan boyutlar (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı), işe yabancılaşma eğilimindeki değişimin % 38,4'ünü açıklamaktadır. Analiz sonucuna göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, kişisel başarının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin ise doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yani duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde bir artış/azalma olduğunda işe yabancılaşma eğiliminde de bir artış/azalma olduğunu söylemek mümkündür. Kişisel başarı düzeyinde bir artış olduğunda ise işe yabancılaşma eğiliminin azalacağını söylemek mümkündür. O halde H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli belirlenen hipotezleri destekler niteliktedir. Bu bağlamda belirlenen hipotezler ve literatür arasında da bir çelişki olmadığı, literatür ile hipotez sonuçlarının örtüştüğü görülmektedir.

Yapılan araştırmalara göre, yabancılaşma tükenmişlik sendromuna, bazılarına göre ise tükenmişlik sendromu yabancılaşmaya etki etmektedir. Buna göre yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle hem tükenmişlik sendromu yabancılaşmayı etkilemekte hem de yabancılaşma tükenmişlik sendromunu etkilemektedir. Araştırmalarda

yabancılaşmanın olumsuz sonuçlarını vurgulamak amacıyla çok sayıda çalışmaya yer verilmiştir. Literatürde yabancılaşmanın etkilediği sorunlardan bir tanesi tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik sendromu, bireylerde iş yapma isteğinin kalmaması, bireyin olaylara tepkisiz kalması, kendini yalnız, yeteneksiz ve başarısız hissetmesi gibi duyguları kapsayan bir durumdur. Yabancılaşma sonucu sergilenen ve istenmeyen olumsuz davranışlar diğer bireylerin tükenmişlik sendromu yaşamalarını da etkileyebilmektedir. Yabancılaşan bireydeki belirtiler, onun tükenmişlik sendromu yaşadığının göstergelerini taşımaktadır (Özçınar, 2011).

Bu araştırma ile ise tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine etkisi ölçülmeye çalışılmıştır ve ilk defa turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Daha önceden turist rehberleri üzerinde yapılmış bir çalışmaya rastlanılmamaktadır. Bu doğrultuda hem tükenmişlik ve yabancılaşma ile ilgili yapılan çalışmaların çok az olması hem de tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine olan etkisi üzerine yapılmış olan bu çalışma ilk defa turizm alanında turist rehberleri üzerine uygulanmış olması nedeniyle literatüre katkı niteliğindedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar profesyonel turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunların çözümlenmesi açısından bir kaynak niteliğinde olacaktır. Böylelikle yapılan araştırmanın literatürle birlikte rehberlik mesleğine de teorikte ve pratikte katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan araştırma ile daha önceden belirtildiği gibi turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ve işe yabancılaşma eğilimleri ortaya konulmuştur. Turist rehberlerinin turizm sektörü açısından önemi büyüktür. Ülke turizminin daha iyi noktalara ulaşmasında turist rehberleri önemli bir paya sahip olmaktadır. Günümüzde de turist rehberleri, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Özellikle kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda seyahat amacı ne olursa olsun seyahat acentalarına olan talep artmakta ve buna bağlı olarak turist rehberlerine olan talep de artmaktadır. Bir turist rehberi ülke turizminin aynası konumundadır. Araştırmacılar da, turizmin gelişmesinde ve turistlerin satın aldıkları turların turistik deneyime dönüşmesinde, rehberlik hizmetinin ve turist rehberlerinin anahtar unsur olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Turist rehberlerinin davranışları, toplum ve ülke hakkında fikir ve bilgi vermektedir. Ülkeyi ve halkı yabancılara karşı kendi kimliği ile temsil etmek en büyük sorumluluklardan biridir. Turizm sektörünün başarısı büyük oranda turist rehberlerinin performansına bağlıdır. Turist rehberleri turistlerin

kararlarını etkileyen ve turunu tamamlamasını ya da yarıda bırakmasına neden olan en ön safta yer alan kişilerdir. Turist rehberlerinin turizm sektörü içinde kültürlerarası etkileşimi sağlamada önemli bir rol oynadıkları görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında turist rehberlerinin tur esnasında sergilemiş oldukları performansları, verimlilikleri, motivasyonları ve buna bağlı olarak iş doyumları, işe bağlılıkları yapılan işin kalitesini ortaya koymaktadır. Yani turist rehberlerinin yaptıkları işin kalitesinin işe olan bağlılıklarına ve performanslarına bağlı olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan araştırmada da turist rehberlerinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma eğilimleri oldukça düşük çıkmıştır. Bu durum göstermektedir ki turist rehberleri yaptıkları işi doyum alarak, motivasyonları yüksek bir şekilde yapmaktadırlar. Bu bağlamda yapılan bu araştırma turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini ve işe yabancılaşma eğilimlerini ortaya koyması nedeni ile hem turist rehberlerine hem de turizm sektörüne bir katkı niteliğindedir.

Her geçen gün insan ilişkilerinin daha da karmaşıklaşması, özellikle yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu meslek gruplarında, tükenmişlik sendromunu önemli bir sosyal problem olarak göstermektedir. Bu nedenle turist rehberleri üzerinde yapılan araştırmanın daha iyi sonuçlar verebilmesi için gelecek dönemlerde de tekrarlanmasında fayda vardır.

Bu çalışma, farklı sektörlerde farklı sonuçlar verebilir. Bu nedenle ileride yapılacak bilimsel çalışmalar, bu konunun farklı sektörlerde değerlendirilmesi üzerine yoğunlaşabilir. Aynı zamanda bu çalışma farklı bölgelerde yer alan turist rehberleri üzerine de uygulanabilir.

Yapılan araştırmada anket çalışmaları sezon dışı dönemde uygulanmıştır. Bu konu ile ilgili yapılan araştırmaların anket çalışmaları sezon içi dönemde yapılması halinde daha sağlıklı sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Bu nedenle ileride yapılacak olan çalışmalarda daha sağlıklı sonuçlar elde etmek için sezon içinde uygulama yapılması önerilmektedir.

Bu araştırmada tükenmişlik sendromu ve işe yabancılaşma etkileşimi incelenmiştir. Tükenmişlik kavramının, iş tatmini, iş doyumunu, mobbing, stres gibi diğer kavramlarla ilişkisi veya etkileşimi yine turist rehberleri üzerine uygulanarak incelenebilir.

Yine aynı şekilde turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini başka kavramlarla da incelemek mümkündür. Örgütsel bağlılık, iş doyumunu, çatışma, stres, yıldırma,

örgütsel sessizlik, örgütsel iklim gibi kavramlarda turist rehberleri üzerinde uygulanarak rehberlerin işe yabancılaşma eğilimleri ölçülebilir.

KAYNAKÇA

- Aiken M, Hage J (1966) Organizational alienation: a comparative analysis. *American Sociological Review* 31(4): 497-507.
- Akı CB (2014) Ticari spor işletmelerinde ve belediyeye ait spor tesislerinde çalışan antrenörlerin tükenmişlik durumunun karşılaştırılması (İstanbul'daki fitness işletmeleri ve spor A.Ş. örneği). Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yönetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Akyıldız H, Dulupçu MA (2003) Kavramsal ve diyalektik süreç olarak yabancılaşma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 8(3): 27-48.
- Akyıldız H (1998) Bireysel ve toplumsal boyutlarıyla yabancılaşma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3: 163-176.
- Alkan MF (2014) Ortaokul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyi ve nedenleri. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (Sakarya Yayıncılık, Sakarya).
- Ardıç K, Polatçı S (2008) Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10(2): 69-96.
- Ardıç K, Polatçı S (2009) Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 32: 21-46.
- Aslan N (2009) Kars ili ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerde mesleki tükenmişlik düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kars.
- Aslan Z, Etyemez S (2015) İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırma Dergisi* 7(3): 482-507.

- Ataç HD (2015) Sınıf öğretmenlerinin denetim odaklarına göre tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Atalay M (2013) Kurumsal ataletin yabancılaşma ve işten ayrılma niyetine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Avcı M (2012) Eğitimde temel bir sorun: yabancılaşma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 16(3): 23-40.
- Awa WL, Plaumann M, Wawltter U (2009) Burnout prevention: a review of intervention programs. *Patient Education and Counselling* 78: 184-190.
- Aydın A (2000) *Düşünce Tarihi ve İnsan Doğası* (Alfa Yayınları, İstanbul).
- Aydın K (2015) İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin örgütsel adalet algıları ile işe yabancılaşma algıları arasındaki ilişki (Uşak ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Anabilim Dalı, Uşak.
- Aydın T (2015) Gemiadamlarının Maslach tükenmişlik modeli ile incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı, Trabzon.
- Ayvaz U (2015) Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (İstanbul ili Kadıköy ve Ataşehir ilçeleri örneği). Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Babür S (2009) Turizm sektöründe örgütsel yabancılaşma: Antalya beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Bakker AB, Van Der Zee KI, Lewig KA, Dollard MF (2002) The relationship between the big five personality factors and burnout: a study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology* 135 (5): 1-20.

- Baştürk Türksoy D (2014) Okul yöneticilerinde tükenmişlik: Tekirdağ/Süleymanpaşa merkez ilçesi örneği. Okan üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bayhan V (1995) Üniversite gençliğinde anomi ve yabancılaşma (İnönü üniversitesi uygulaması). Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Malatya.
- Behar R (2007) Endüstri işletmelerinde çalışma koşullarının, işgörenler üzerindeki yabancılaşma etkisi ve bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bell D (1959) The "Rediscovery" of alienation: some notes along the quest for the historical Marx. *The Journal of Philosophy* 56(24): 933-952.
- Bonjean CM, Grimes MD (1970) Bureaucracy and alienation: a dimensional approach. *Social Forces* 48(3): 365-373.
- Bostancı Ö (2014) Kamu hastanelerinde çalışan diyetisyenlerde tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi üzerine bir araştırma; Ankara ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Boyar E (2011) Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılması. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Boz M (2014) Eğitim örgütlerinde işe yabancılaşma ve öfke ilişkisi (Şişli Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi). Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Planlaması Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Bressi C, Manenti S, Porcellana M, Cevalles D, Farina L, Felicioni I, Meloni G, Milone G, Miccolis IR, Pavanetto M, Pescador L, Poddigue M, Scotti L, Zambon A, Corrao G, Lambertenghi-Delilieri G, Invernizzi G (2008) Haemato-oncology and burnout: an Italian survey. *British Journal of Cancer* 98: 1046-1052.
- Brouwers A, Tomic W (2000) A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education* 16: 239-253.

- Budak G, Sürgevil O (2005) Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 20(2): 95-108.
- Büyükyılmaz O (2007) İşletmelerde yabancılaşmanın sosyo-psikolojik etkileri ve Türkiye taşkömürü kurumunda bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Zonguldak.
- Celep B (2008) İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Kocaeli ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Cinay F (2015) İlkokul öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Cordes CL, Dougherty TW, Blum M (1997) Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior* 18(6): 685-701.
- Çağlar Ç (2012) Öğrenci yabancılaşma ölçeğinin (ÖYÖ) geliştirilmesi. *Eğitim ve Bilim* 37(166): 195-205.
- Çalışkan Z (2014) Yabancılaşma kuramı çerçevesinde emek süreci ve bilgi işçileri: bankacılık sektörü örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çatır V (2014) İkili öğretim yapan ilköğretim kurumlarında (ilkokul-ortaokul) görevli yöneticilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çelebi B (2014) Çalışanlarda tükenmişlik ve iş doyumunu (Alanya devlet hastanesi hemşireleri örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

- Çelikkaleli Ö (2011) Yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik ve mesleki yetkinliklerinin incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3(4): 38-53.
- Dean DG (1961) Its meaning and measurement. *American Sociological Review* 26(5): 753-758.
- Demirkaya S (2014) Hastane acil servislerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik sendromu ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Demirkol İ (2006) Avukatlarda iş doyumu, tükenmişlik ve denetim odağının bazı demografik değişkenler bağlamında incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Mersin.
- Demirtaş Ç (2014) Akademik personelin tükenmişlik düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Bolu.
- Develioğlu K, Tekin ÖA (2012) Otel çalışanlarının yabancılaşma düzeyinin demografik özellikler kapsamında incelenmesi. *Uluslar Arası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* 4(3): 121-128.
- Develioğlu K, Tekin ÖA (2013) Beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişki: beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(2): 15-30.
- Doğuyurt MF (2013) Öğretmenlerde tükenmişliğin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: bir meta analiz çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Tokat.
- Durmaz M (2015) Sağlık çalışanlarında yabancılaşma düzeyi: Isparta ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Duymuş R (2015) Örgütsel adalet ve tükenmişlik arasındaki etkileşimin değerlendirilmesine yönelik bir araştırma (Eskişehir'de bir kamu hastanesi örneği).

- Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin.
- Eker G (2007) Endüstri meslek lisesi öğrencilerinin tükenmişlik düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Teknoloji Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ekinci N (2013) Öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Elma C (2003) İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Ankara ili örneği). Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Emir S (2012) Ortaöğretim öğretmenlerinin yabancılaşma düzeyleri (Aydın ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Aydın.
- Ergun Özler ND, Dirican M (2014) Örgütlerde yabancılaşma ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 39: 291-310.
- Ericson K (1986) On work and alienation. *American Sociological Association* 51: 1-8.
- Erkal ME (1982) Sanayileşme ve yabancılaşma ilişkisi. *1982 Sosyoloji Konferansları (20. Kitap)*. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Erkul A (2014) Meslek lisesi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Planlaması Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Ertürk M (2014) Milli eğitim müdürlüğü çalışanlarının mobbing ve tükenmişlik düzeyleri (İzmir ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Eryılmaz A, Burgaz B (2011) Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri. *Eğitim ve Bilim* 36(161): 271-286.

- Ferguson I, Lavalette M (2004) Beyond power discourse: alienation and social work. *British Journal of Social Work* 34: 297–312.
- Fettahlıoğlu T (2006) Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi: Kahramanmaraş özel işletme ve kamu kuruluşlarında karşılaştırmalı bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kahramanmaraş.
- Fırat YB (2012) Öğretim elemanlarının mesleki yabancılaşma algılarının, örgütsel bağlılık ve iş motivasyonu faktörleri ile modellenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, İzmir.
- Fowler KL (2006) The relations between personality characteristics, work environment and the professional well-being of music therapists. *Journal of Music Therapy* 43(3): 174-197.
- Freudenberger HJ (1974) Staff burnout. *Journal of Social Issues* 30: 159-165.
- Gaines J, Jermier JM (1983) Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal* 26(4): 567-586.
- Gold Y (2001) Does teacher burnout begin with student teaching. *Education* 105(3): 254-257.
- Gül B (2014) Tükenmişlik ölçekleri ve Erzincan Üniversitesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı, Samsun.
- Gündüz B (2005) İlköğretim öğretmenlerinde tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 1(1): 152-166.
- Günsal E (2010) Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Gür M (2009) Meslek liselerinde görev yapan öğretmenlerin okullarındaki güven düzeylerinin işe karşı tutumları ile ilişkisinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi,

Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.

Gürcü ÖD (2012) Algılanan örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisi üzerine Yalova ili kamu ve özel kuruluşlarında karşılaştırmalı bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Gürsoy F (2014) Sağlık işletmeleri personelinin işe yabancılaşma düzeyi: Van ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.

Halaçoğlu B (2008) Üniversitelerdeki akademik personelin mesleki yabancılaşma düzeylerinin çok boyutlu incelenmesi (İstanbul ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.

Hirschfeld RR, Feild S (2000) Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior* 21: 789-800.

Hock RR (1988) Professional burnout among public school teachers. *Public personnel management* 17(2): 167-189.

Horowitz IL (1966) On alienation and the social order. *Philosophy and Phenomenological Research* 27(2): 230-237.

Iacovides A, Fountoulakis KN, Kaprinis ST, Kaprinis G (2003) The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of Affective Disorders* 75(3): 209-221.

Igodan OC, Newcomb LH (1986) Are you experiencing burnout? *Journal of extension* 24(1).

Izgar H (2000) Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (Burnout), nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelemesi (Orta Anadolu örneği). Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.

İğneler KÖ (2015) Müzik öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi (Gaziantep ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler

Enstitüleri, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Gaziantep.

Jackson SE, Schwab RL, Schuler RS (1986) Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of applied psychology* 71(4): 630-640.

Kaçmaz N (2005) Tükenmişlik sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* 68: 29-32.

Kaptan S (1983) *Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistik Yöntemleri* (Tekışık Matbaası, Ankara).

Karahaliloğlu N (2013) Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.

Karakaplan Özer E (2013) Tükenmişlik sendromu ve toplam kalite yönetimi arasındaki ilişki: Adıyaman ilkokullarında bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adıyaman.

Karasar N (2005) *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Kaya U, Serçeoğlu N (2013) Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum* 1: 311-346.

Kervancı F (2013) Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi belirlemeye yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.

Kırkan M (2014) Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik sendromu: Kuşadası örneği. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.

Kohn ML (1976) Occupational structure and alienation. *American Journal of Sociology* 82(1): 111-130.

Konakay G (2010) Duygusal zekânın akademisyenlerde tükenmişlik ile ilişkisinin incelenmesi. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kocaeli.

- Korkmaz SŞ (2013) Muhasebe meslek mensuplarında yabancılaşma düzeyi ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Koyuncu SC (2013) Örgütsel yabancılaşma olgusunun iş tatmini üzerine etkisi: Niğde ilinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Koroğlu Ö (2011) İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Köse AH (2013) Hal yönetiminde çalışanların tükenmişlik düzeyi ve iş tatminlerinin hizmet üretimine etkisi ve mekânsal yansımaları: İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Kösterelioğlu MA (2011) İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Bolu.
- Kulaklıkaya K (2013) İşkoliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kurt Z (2013) Duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etkisi: İstanbul'daki otel işletmeleri ve seyahat acentalarına yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale.
- Küçükyürük Ş (2013) Ameliyathanede çalışan hemşirelerin fazla mesailerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Leiter MP (2003) Areas Of Worklife Survey Manual. *Centre For Organizational Research And Development.*

- Leiter MP, Maslach C (2001) Burnout and health. *Handbook of health psychology*.
- Mahmutyazıcıoğlu L (2015) Okul öncesi yöneticilerinin algılanan liderlik stilleri ile mesleğe yabancılaşma düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi (İstanbul ili Anadolu Yakası örneği). Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Malach Pines A (2002) A psychoanalytic-existential approach to burnout: demonstrated in the cases of a nurse, a teacher, and a manager. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 39(1): 103-113.
- Mann SJ (2001) Alternative perspectives on the student experience: alienation and engagement. *Studies in Higher Education* 26(1): 7-19.
- Marx K (1976) *1844 El Yazmaları* (Çev. Kenan Somer) (Sol Yayınları, Ankara).
- Marx K (2014) *Das Kapital* (Gece Kitaplığı, Ankara).
- Maslach C, Jackson SE (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior* 2(2): 99-113.
- Maslach C, Leiter PM (1997) *The Truth about Burnout* (Jossey- Bass, San Francisco, Ca).
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001) Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.* 52: 397-422.
- Mehmetoğlu Güneri B (2010) Öğretim elemanlarının maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının işe yabancılaşmaları üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Antalya.
- Meier ST (1983) Toward a theory of burnout. *Human Relations* 36(10): 899-910.
- Melik F (2014) Pnömonyoz tanısı alan ve tanı almayan sağlıklı mavi yakalı çalışanları tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Meydan CH, Basım HN, Çetin F (2011) Örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Türk kamu sektöründe bir araştırma. *Bilig* 57: 175-200.

- Mottaz CJ (1981) Some determinents of work alienation. *The Sociological Quarterly* 22(4): 515-529.
- Mumcu L (2014) Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Trabzon.
- Oruç S (2007) Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.
- Özbek MF (2011) Örgüt içerisindeki güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde örgüte uyum sağlamanın aracı rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16(1): 231-248.
- Özçınar M (2011) Örgütlerde yabancılaşma ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Özdemir N (2011) Düzenli fiziksel aktivitenin ilköğretim öğrencilerinin okula yabancılaşma ve yalnızlık düzeyleri üzerine etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sporda Psiko-Sosyal Alanlar Anabilim Dalı, İzmir.
- Özdemir Y (2007) The role of classroom management efficacy in predicting teacher burnout. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 11: 490-496.
- Özdoğan B (2014) İşe yabancılaşma, örgütsel iklim ve koçluğun iş tatminine etkileri üzerine İstanbul ilinde ampirik bir çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özel T (2009) Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyi: İstanbul ili vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenlere yönelik bir alan araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.

- Özipek A (2006) Ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerde mesleki tükenmişlik düzeyi ve nedenleri. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim ve Öğretim Anabilim Dalı, Edirne.
- Özkoç AG (2009) Kaynak bağımlılığının yönetilmesinde örgütsel ideolojinin stratejik rolü: otel işletmelerine yönelik bir model önerisi. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Özkurt Y (2014) Çalışma hayatında tükenmişlik (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireleri örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Öztürk D (2015) Eğitim örgütlerinde okul kültürü ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki (Bahçelievler ilçesinde bir araştırma). Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Öztürk V, Çil Koçyiğit S, Çıma Bal E (2011) Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 12(1):84-98.
- Pearlin LI (1962) Alienation from work: a study of nursing personel. *American Sociological Review* 27(3): 314-326.
- Polat M, Yavaş T (2012) Yabancılaşma, kurumsal değerler ve duygu yönetimi denklemi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi* 1(2): 218-224.
- Polikandrioti M (2009) Burnout syndrome. *Health Science Journal* 3 (4): 195-196.
- Rabinowitz KR (1985) Perceptions of organizational control and clinical social worker autonomy: Implications for conflict, organizational alienation and burnout. *Dissertation Abstracts International* 46(3).
- Roma VG, Schaufeli WB, Bakker AB, Lloret S (2006) Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior* 68(1): 165-174.
- Sağlam Arı G, Çıma Bal E (2008) Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi* 15(1): 131-148.

- Salihoğlu G (2014) Örgütsel yabancılaşma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 6(2): 1-11.
- Sayers S (2003) Creative activity and alienation in Hegel and Marx. *Historical Materialism* 11(1): 107-128).
- Seeman M (1959) On the meaning of alienation. *Amer. Sociol. Rev.* 24: 783-91.
- Seeman M (1983) Alienations motifs in contemporary theorizing: the hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly* 46(3): 171-184.
- Shepard JM (1971) Automation, alienation, and anomie by Simon Marcson. *American Sociological Review* 36(3): 559.
- Shepard JM (1977) Technology, alienation and job satisfaction. *Annual Review of Sociology* 3: 1-21.
- Skeja A (2012) Çalışanların tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Sowmya KR, Panchanatham N (2011) Job burnout: an outcome of organisational politics in banking sector. *Far East Journal of Psychology and Business* 2(1): 49-58.
- Soysal A (2011). Çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: K.Maraş emniyet müdürlüğünde bir araştırma. *Kilis 7 Aralık Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: 290-309.
- Sönmez DZ (2006) Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı Anabilim Dalı, Ankara.
- Suran BG, Sheridan EP (1985) Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice* 16(6): 741-752.
- Sümer S (2007) Milli eğitim bakanlığı taşra teşkilatı yöneticilerinin tükenmişlik düzeyi (İstanbul ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.

- Süren S (2015) Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Sürgevil O (2006) *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu* (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).
- Şahin S (2012) Turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus turistlerin algılamaları. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Şanlı Çatak H (2013) Sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Denizli ağız ve diş sağlığı merkezi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şıklar E, Tunalı D (2012) Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Eskişehir örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 33: 75-84.
- Şimşek H, Balay R, Şimşek AS (2012) İlköğretim sınıf öğretmenlerinde mesleki yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi* 2(1): 53-72.
- Şirin EF (2009) Beden eğitimi öğretmenlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi* 4 (4): 164-177.
- Tekin F (2014) Peter L. Berger'in yabancılaşma anlayışı: diyalektik bilincin kaybı. *Beytulhikme An International Journal of Philosophy* 4(2): 29-48.
- Tekin ÖA (2012) Yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler: Antalya Kemer'deki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde bir uygulama. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Tetik N (2006) Türkiye'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği). Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.

- Toprak E (2013) Mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki: sağlık sektöründe bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Tuğrul B, Çelik E (2002) Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 2 (12): 1-11.
- Tunç H (2014) Örgüt çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin araştırılması: MEB Balıkesir ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Turan M, Parsak G (2011) Yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisi: bir devlet üniversitesi idari personeli üzerinde araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 20(2): 1-20.
- Tutar H (2010) İşgören yabancılaşması ve örgütsel sağlık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi* 65(1): 175-204.
- Tüzün A (2014) Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Um MY, Harrison DF (1998) Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction: a stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research* 22(2): 100-115.
- Umay G (2015) Psikolojik danışman ve rehberlik öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Unger DE (1980) Superintendent burn-out. Phd Dissertation, The Ohio State University.
- Ural A, Kılıç İ (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Uysal MB (2007) Müşteri ilişkileri departmanında çalışanların tükenmişlik düzeyleri: bir banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.

- Uysaler LA (2010) Örgütsel yabancılaşmanın örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi ile bağlantısı ve yabancılaşma yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Üst Ç (2012) Turizm sektörü çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Erzurum konaklama işletmelerine yönelik bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Erzurum.
- Yavaş T (2012) Ortaöğretim okul yöneticileri ve öğretmenlerinin öğrenilmiş çaresizlik, tükenmişlik ve öz yeterlilik algılarının örgütsel öğrenme düzeylerine etkileri. Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Elazığ.
- Yetimoğlu Hİ (2014) Öğretmenlerin yıldırma yaşama düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz C (2014) Örgütsel güven ile tükenmişlik arasındaki ilişkide algılanan örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi: uygulamalı bir çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Yiğit S (2010) İlköğretim 5., 6., 7. ve 8. sınıf öğrencilerinin okula yabancılaşma düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı, Zonguldak.
- Young TJ (1985) Alienation and self-reported deviance among college students: an empirical study. Doctoral Dissertation, The University of Nebraska, Interdepartmental Area of Psychological and Cultural Studies, Lincoln.
- Yumuk Y (2011) Otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Zorgül GG (2014) İlkokul öğretmenlerinin maruz kaldığı psikolojik yıldırma ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki (İstanbul ili Avcılar ilçesi Örneği). Yüksek Lisans

Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Planlaması Anabilim Dalı, İstanbul.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

TÜKENMİŞLİK VE İŞE YABANCILAŞMA ANKETİ

Sayın katılımcı, bu anket turist rehberlerindeki tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket toplam 38 maddeden oluşmaktadır. Dolduracağınız bu anket yüksek lisans tezi için kullanılacak olup, bu çalışmada bilimsel etik kurallarına önem verilecektir. Çalışmamıza ayırdığınız değerli zamanınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz. Saygılarımızla;

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ / Ezgi KIRICI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi

E-Posta: azizgozkoc@nevsehir.edu.tr / ezgi.krc@windowlive.com

1.BÖLÜM					
Lütfen aşağıda belirtilen ifadelerin yanındaki cevap kutucuklarından size uygun olan seçeneği belirleyerek (X) işareti koyunuz					
Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
1	2	3	4	5	
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği bazı insanlara kötü davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7. İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanların başına ne geleceğini düşünmem.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	1	2	3	4	5
17. İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
23. Yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadırlar.	1	2	3	4	5
24. Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.	1	2	3	4	5
25. İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.	1	2	3	4	5
26. Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin.	1	2	3	4	5

27. İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum.	1	2	3	4	5
28. İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	1	2	3	4	5
29. Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.	1	2	3	4	5
30. İş elimden geldiğince en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi değiştirmeyecek.	1	2	3	4	5
31. İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
32. İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.	1	2	3	4	5

2.BÖLÜM KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz:	a)Bay	b)Bayan				
2. Yaşınız:	a)20 ve altı	b)21-30	c)31-40	d)41-50	e)51 ve üzeri	
3. Medeni Durumunuz:	a) Bekâr	b) Evli				
4. Eğitim Durumunuz:	a)İlköğretim	b)Lise	c)Önlisans	d)Lisans	e)Lisansüstü	
5. Sektörde Çalışma Süreniz:	a)1 Yıldan az	b)1-5 Yıl	c)6-10 Yıl	d)11-15 Yıl	e)16-20 Yıl	f)21 Yıl ve üzeri
6. Turizm Eğitimi Aldınız mı?:	a)Evet	b)Hayır				

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Ezgi KIRICI

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Bakırköy, 13 Temmuz 1990

Tel: 0554 238 18 42

E-posta: ezgi.krc@windowlive.com

Yazışma Adresi: Avanos/Nevşehir

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Nevşehir H.B.V. Üniversitesi	2014
Önlisans	Anadolu Üniversitesi	2012
Önlisans	Karabük Üniversitesi Safranbolu MYO	2011
Lise	Bağlar Lisesi	2007

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2012-Şubat-Halen	Seyahat Acentası	Turist Rehberliği

YABANCI DİL

İngilizce

YAYINLAR

Göreme Tarihi Milli Parkı'nın Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi, Kapadokya Turizm Paneli, 2015.