

# Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi

*Investigation of Hotel Employees' Level of Alienation within the Context of Demographic Characteristics*

**Kazım DEVELİOĞLU**

*Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, (kdevelioglu@akdeniz.edu.tr)*

**Ömer Akgün TEKİN**

*Öğr. Gör. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Finike MYO*

## Özet

### Anahtar Kelimeler:

*Beş-Faktör Kişilik Özellikleri, Demografik Özellikler, Yabancılaşma, Beş Yıldızlı Oteller*

*Bu çalışmanın amacı; beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaşma durumları ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda; Antalya, Kemer'de bulunan 18 adet beş yıldızlı otel işletmesinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarından toplam 539 çalışana anket yöntemiyle ulaşılarak veri toplanmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre çalışanlarda en fazla kendine yabancılaşma durumu gözlemlenmiş ve çalışanların çeşitli demografik özelliklerinin bazı yabancılaşma boyutları kapsamında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.*

## Abstract

### Keywords:

*Five factors personality traits, demographic characteristic, alienation, five star hotels*

*The purpose of this study is to investigate the relationship between the state of alienation and demographic characteristics of employees in five-star hotels. For this purpose; we used a structured questionnaire to collect data from employees of 18 five-star hotels, which operate in Antalya-Kemer region. As the result, we collected data from 539 employees, who work in reception, service, kitchen, and housekeeping departments. Analyses results postulated that self estrangement is the most frequent dimension of alienation. Furthermore, it is discovered that there are statistically significant differences for certain demographic variables within the context of dimensions of alienation.*

## TEORİK ÇERÇEVE

Yabancılaşma kavramı, sosyolojik düşünce tarihinde ve insan ile ilgili birçok bilim dalında üzerinde oldukça fazla çalışılmış bir konudur. Birçok sosyal bilimci, yabancılaşma kavramını ele almaya, en başta bu kavramı modern toplum hayatının bir getirisi olarak kabul etmekle başlar (Shajiei, 1983: 6). Kohn (1976: 114) yabancılaşma durumunun bireylerin içinde yaşadıkları dış dünya ve kendi benlikleriyle ilgili düşünceleri sonucu ortaya çıktığını, başka bir ifadeyle yabancılaşmanın insanların iç ve dış dünyaya uyumlarıyla ilgili bir kavram olduğunu ifade etmektedir. Kohn'a göre, yabancılaşma durumunu, bireyin toplumsal dünyaya ve kendine olan inancını kaybetmesi ve yaşadığı tecrit duygusu şeklinde tanımlamak mümkündür. Shepard'a (1972: 163) göre yabancılaşma, kişinin toplumsal bir yapıya katılımında kendi öz değerlerini sınaması ve sınadığı bu değerler ile toplumsal değerler arasında belirli bir uyumsuzluğun ortaya çıkması durumudur. Seeman (1975), yabancılaşma kavramının tek bir tanım ile izah edilemeyeceğini, çünkü yabancılaşmanın bir anlamda mevcut toplumsal koşullar ve kişiliğin duygusal yönüne bağlı olarak ortaya çıkan bir hastalık olduğunu ifade etmektedir. Seeman'ın (1975) açıklamasına göre; bu kavramı, sosyo-psikolojik çerçevede ve çok boyutlu olarak ele almak gerekmektedir (Seeman, 1975: 93).

### Yabancılaşma Kavramının Gelişimine Katkıda Bulunan Düşünürler ve Yaklaşımları

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

George W. F. Hegel ve Yabancılaşma: Yabancılaşma kavramı ilk olarak Hegel tarafından belirli bir çerçevede ele alınmıştır. 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 (Kang, 1969: 37). 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 aşılacaktır” (Sayers, 2003: 120).

Ludwing A. Feuerbach ve Yabancılaşma: Erken dönem Alman materyalist düşünürlerinden biri olan Feuerbach, Hegel’in doğa felsefesinin başka bir forma sokarak, yabancılaşmanın daha çok din ile ilgili kısmına değinmiştir (Hyatt, 1977: 5). Feuerbach’a göre; dini değerlerin tümü, tanrı inancı da dâhil olmak üzere, yalnızca bireyin öznel doğasının ve beklentilerinin birer yansımasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla insan var olmadan tanrının da varlığından bahsetmek olanaklı olmamaktadır, çünkü insan tanrı’nın kendisidir (Aydın, 2000: 190). 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).

Karl H. Marx ve Yabancılaşma: Marx, yabancılaşmanın, yalnızca bireyin psikolojisinin bir ürünü olarak algılanmaması gerektiğini, bu durumun kapitalist toplumun, onun üretim ilişkilerinin, özel mülkiyetin ve tüm bunların ortaya koyduğu toplumsal yapının bir ürünü olduğunu ifade etmektedir (Boeree, 1980: 23). Marx’ın yabancılaşma durumu hakkındaki değerlendirmesi, yabancılaşmanın, çalışma ve endüstriyel ilişkiler ile ilgili bir kavram olduğu yönündedir (Williams, 1995: 29). Kapitalist sistemde, hâkim konumda olanlar, doğal olarak aynı zamanda kapital birikimini elinde bulundurmakla beraber kapitalist üretimin ve pazarın da yönlendiricisi rolündedirler. Bunun karşısında, diğer tarafta işçiler, hayatta kalmak için, emeklerini kapitaliste satmak zorunda kalmakta, hayatta kalmak için başka biri için üretim yapmak zorundadırlar. Marx’a göre bu zorunluluk, işçinin üretim sürecine ve yaşantısına yabancılaşmasına neden olmaktadır (Lu, 2000: 1).

Emile Durkheim ve Yabancılaşma: Fransız sosyolog Durkheim, kapitalizmi eleştirmesine rağmen bu konuda Marx kadar sert bir tutum izlememiştir. (Goldsby, 1998: 16). Yabancılaşma ile ilgili olarak Durkheim’in geliştirmiş olduğu konseptte göre, gelişen toplum beraberinde anomiyi de meydana getirmektedir (Wegmet, 1976: 17). Anomi, toplumdaki kuralların toplumun üyeleri açısından değerini yitirmesi hali olarak açıklanmakta ve yabancılaşma ile yakından ilişkili bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Durkheim’a göre, iş bölümünün gelişmesiyle birlikte toplumda mevcut olan ortak inanç ve değerler etkinliğini yitirmekte ve bunun önemli bir sonucu olarak da “anomi” durumu oluşmaktadır. Bu koşullar altında kendi işine gömülmüş olarak hayatına devam etmekte olan birey, kendi etkinliği dışında kalan her şeyden yalıtılmış hale gelmekte, hatta yer yer kendisiyle yan yana çalışmakta olan arkadaşlarını bile aynı işin içerisinde algılamamaktadır (Durkheim, 2006: 405). Durkheim, bu şekilde, yabancılaşma kavramını daha çok sosyolojik açıdan ele almıştır.

Erich Fromm ve Yabancılaşma: Erich Fromm’un yabancılaşma kavramına bakışı, Marx düşünce okulunun duruma bakışının, daha detaylandırılmış bir keşfine benzetilebilir. Fromm, modern insanın tamamen yabancılaşmış olduğunu ve bunun sebebinin de sosyal etkiler olduğunu ifade etmektedir (Williams, 1995: 29). Fromm’a göre; kapitalist toplumda birey ekonomik etkinliğin amacı değil aracı konumundadır. Böyle bir durumda, bireyin ekonomik amaçların aracı olarak sisteme boyun eğmesi, sermaye birikimini ekonomik etkinliğin amacı ve hedefi haline getiren kapitalist üretim biçiminin kendine has kimliğinden kaynaklanmaktadır. Kişi, kapitalist toplumda kar sağlamak amacıyla çalışmaktadır ancak kişinin böylesi bir toplumda sağladığı kar, harcanmaktansa koşullar gereği yatırıma dönüştürülmektedir. Yalnızca sermaye birikimi uğruna çalışma ilkesi nesnel olarak insanoğlunun gelişmesi açısından çok büyük bir önem taşımakta, ancak öznel olarak insanı kişisel olmayan amaçlar için çalışmak durumunda bırakmaktadır. Bu ilke, daha öncesinde Marx’ın da benzer şekilde tarif ettiği gibi, insanı adeta kendi elleriyle inşa ettiği makinenin, ürünün kölesi haline getirmektedir. Böylece de insan, kişisel olarak önemsizlik ve güçsüzlük duygusuyla dolmaktadır (Fromm, 1996: 98-100).

Melvin Seeman ve Yabancılaşma: Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusunun temelleri ilk olarak Melvin Seeman tarafından oluşturulmuştur (Shin, 2000: 14). Seeman’ın işe yabancılaşma ile ilgili çalışmaları, modern yabancılaşma çalışmalarının en önemli olanlarından birini oluşturmaktadır (Miller, 1975: 13). Seeman (1967), işe yabancılaşma kavramının modern-endüstriyel toplum koşulları içerisinde tipik bir durum olduğunu düşünmektedir. Bununla birlikte Seeman’a göre, modern toplum bünyesinde yabancılaşmış bireylerin sayısının çok fazla olmasından dolayı, yabancılaşma durumu, yalnız bireysel bir olgu olarak değil aynı zamanda toplumsal bir olgu olarak ele alınmalıdır. Seeman (1967) aynı zamanda, yabancılaşma olgusunun, politik düşmanlık, ırk ayrımı, zamanı boşa harcama, toplumsal hareketlilik gibi birçok toplumsal sonucu da olabileceğini belirtmektedir (Seeman, 1967: 273). Seeman (1983)’a göre yabancılaşma kavramı ile ilgili ortaya çıkan en büyük sorun, kavrama tek ve tam bir tanımın yapılamamasıdır. Buradan hareketle, Seeman kendi oluşturmuş olduğu yöntemin test edilebilir varsayımlar ortaya koymaya yardımcı olacağını ileri sürmektedir (Seeman, 1983: 172).

Seeman (1983)’a göre yabancılaşmanın beş ayrı boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Seeman, 1983: 173);

- Güçsüzlük: Kişinin sahip olduğu beklentiler ve inandığı olasılıkların kişinin kendisi tarafından belirlenememesi ve bireyin karşılaşacağı sonucu değiştirebilmek için elinden hiçbir şey gelmediğini düşünmesi;
- Anlamsızlık: Kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanması;

- Kurationsızlık: Kişinin hedef ve amaçlarına yalnızca toplumsal olarak kabul görmeyen davranışlar sonucu ulaşabileceğine inanması;
- Topluma Yabancılaşma: Toplum tarafından yüksek değer verilen amaçlar ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi;
- Kendine Yabancılaşma: Kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranmasıdır.

Seeman'ın yaptığı çalışmalar neticesinde açıklık kazandırdığı yabancılaşmanın beş boyutu, zaman içerisinde, Seeman sonrasında geliştirilen birçok yabancılaşma ölçeğine temel oluşturmuştur. Seeman'ın ortaya koyduğu bu ampirik temelden yola çıkan çeşitli araştırmacılar, işletme, ekonomi ve politika gibi farklı alanlarda güçsüzlük ve kurationsızlık ölçekleri geliştirmişlerdir (Kılıç, 2009: 48). Birçok araştırmacı Melvin Seeman'ın beş boyutta toplamış olduğu yabancılaşma yaklaşımını anlamlı ve kullanışlı bularak kendi çalışmalarında değerlendirmişlerdir (Passino, 1983: 32).

## METODOLOJİ VE BULGULAR

Çalışmamızın aşağıdaki bölümünde; araştırmanın amacı, önemi ve kapsamı, araştırmada kullanılan ölçek, hipotezler ve bulgular yer almaktadır.

### Metodoloji

Bu araştırmanın amacını; beş yıldızlı otel işletmelerinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanları çalışanlarının yabancılaşma durumlarını tespit etmek ve yabancılaşma durumu ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkileri sorgulamak oluşturmaktadır. Yapılan literatür araştırmasında Türkiye'deki turizm sektörü çalışanlarının yabancılaşma durumlarını inceleyen yalnız iki adet çalışmaya ulaşılmıştır. Bu açıdan araştırılmakta olan konunun ortaya koyacağı sonuçların; bilim dünyasının ve özellikle turizm sektörünün yararlanabileceği yeni bilgi ve bulguları ortaya çıkaracağı öngörülmektedir.

Araştırmamızın evrenini Antalya'nın Kemer ilçesi sınırları içerisinde bulunan 38 adet beş yıldızlı otel işletmesinin resepsiyon, servis, mutfak ve housekeeping departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Yapılan çalışmada, ilgili evrende bulunan 20 adet beş yıldızlı otel işletmesine toplam 700 anket dağıtılmıştır. Hedeflenen otellerden ikisinden anket dönüşü alınamamış 18 otelden 643 adet anket elde edilmiştir. Elde edilen anketler üzerinde yapılan incelemede 104 anketin sağlıklı şekilde doldurulmadığı tespit edilmiş ve bu anketlerin analiz dışında tutulmasına karar verilmiştir. Sonuç olarak araştırmanın analizleri 539 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Anketlerle elde edilen veriler SPSS 17.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Önceden hazırlanan anket formları, 2012 yılı bahar aylarında otellere tek tek gidilerek işgörenlere birebir ulaştırılmıştır. Araştırmada işgörenlere toplamda bir adet ölçek ve bir adet form sunulmuştur. Bunlar; yabancılaşma ölçeği ve demografik özellikler formudur. Yabancılaşma ölçeği araştırmacılar tarafından Melvin Seeman'ın yaklaşımı temel alınarak, araştırma öncesinde yapılan pilot uygulama yöntemiyle geliştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ölçeği oluşturan 24 maddenin 5 boyut altında toplandığı gözlenmiştir. Ölçeğin; Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı %88,4, açıklanan varyans yüzdesi 58,843, KMO örneklem yeterlilik ölçütü ise %86,9'dur.

Araştırmamızın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

*H1:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, daha önce mezun oldukları okullardan turizm eğitimi alıp almadıklarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

*H2:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, cinsiyetlerine göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

*H3:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

*H4:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, çalışmakta oldukları işletmedeki toplam deneyim sürelerine göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

*H5:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, öğrenim durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

*H6:* Katılımcıların yabancılaşma durumları, çalıştıkları departmana göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.

## BULGULAR

Araştırmamızın bulguları aşağıdaki tablolarda; demografik bulgular ve hipotezlerin test edilmesine ilişkin bulgular olarak iki alt bölüm halinde ortaya konulmuştur.

### Demografik Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, Tablo 1'de de görüldüğü üzere, %66'lık bir oran ile büyük çoğunluğunun baylardan oluştuğu, bayanların

oranının ise %34’de kaldığı görülmüştür. Katılımcıların %50’lik bir oran ile yarısını bekârlar oluştururken, ikinci büyük grubu %44’lük bir oran ile evliler, üçüncü grubu ise %5’lik bir oran ile dullar oluşturmaktadır. Çalışanlar, içerisinde buldukları yaş grubuna göre incelendiğinde, %31’lik bir oran ile en büyük çoğunluğu 26-30 yaş arasında olanlar, ikinci büyük çoğunluğu yaklaşık %26’lık bir oran ile 18-25 yaş aralığındaki çalışanlar oluşturmaktadır. İstatistikler farklı bir açıdan değerlendirildiğinde, çalışanların yaklaşık %77’sinin 35 yaş ve altındaki kişilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. En küçük yaş grubunu ise 41 yaş üzeri grubu oluşturmaktadır. Bu grubun oranı ise yaklaşık %10’dur. Katılımcılar öğrenim seviyelerine göre incelendiğinde %51’lik bir oran ile yarısından fazlasının lise mezunu olduğu, bu grubun ardından ikinci büyük grubu %17’lik bir oran ile ilköğretim mezunlarının oluşturduğu görülmüştür. Çalışanlar içerisinde lisans mezunlarının oranı %10’iken, lisansüstü eğitim almış olanların oranı ise %4,5’dir. İstatistikler farklı bir açıdan incelendiğinde çalışanların yaklaşık %70’inin lise ve altı seviyede öğrenim gördüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların %35’i servis departmanında, yaklaşık %23’ü mutfak departmanında, %21’i resepsiyon departmanında, yaklaşık %21’i ise kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır. Katılımcıların ne kadar süredir buldukları işletmede çalışmakta oldukları sorgulandığında, en büyük grubu 1-3 yıl grubu oluştururken, 1 yıldan az süredir çalışanlar da ikinci büyük grubu oluşturmaktadır.

**Tablo 1: Örneklemin Demografik Özelliklerine İlişkin Sonuçlar**

		Frekans	%
<b>Cinsiyet</b>	<i>Bay</i>	358	66,4
	<i>Bayan</i>	181	33,6
<b>Medeni durum</b>	<i>Bekâr</i>	271	50,3
	<i>Evli</i>	241	44,7
	<i>Dul</i>	27	5
<b>Yaş</b>	<i>18-25</i>	138	25,6
	<i>26-30</i>	170	31,5
	<i>31-35</i>	110	20,4
	<i>36-40</i>	69	12,8
	<i>41 ve üzeri</i>	52	9,6
<b>Öğrenim durumu</b>	<i>İlköğretim</i>	93	17,3
	<i>Lise</i>	276	51,2
	<i>Önlisans (2 yıllık)</i>	92	17,1
	<i>Lisans (4 yıllık)</i>	54	10
	<i>Lisansüstü</i>	24	4,5
<b>Çalıştığı departman</b>	<i>Servis (Restoran-Bar)</i>	190	35,3
	<i>Mutfak</i>	123	22,8
	<i>Resepsiyon (Önbüro)</i>	113	21
	<i>Kat Hizmetleri</i>	111	20,6
	<i>Toplam</i>	537	99,6
	<i>Kayıp Veri (Missing)</i>	2	0,4
<b>Mevcut işletmedeki çalışma süresi</b>	<i>1 yıldan az</i>	109	20,2
	<i>1-3 yıl arası</i>	241	44,7
	<i>4-6 yıl arası</i>	102	18,9
	<i>7-9 yıl arası</i>	49	9,1
	<i>10 yıl ve üzeri</i>	37	6,9
	<i>Toplam</i>	538	99,8
	<i>Kayıp Veri (Missing)</i>	1	0,2
	<i>Toplam</i>	539	100

### Hipotezlere İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmanın hipotezlerine ilişkin yalnızca istatistiksel olarak anlamlı olan bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 2:Yabancılaşma Ölçeğinin Normallik Analizi (Kolmogorov-Smirnov Test) Sonucu**

YABANCILAŞMA		
<i>Normal Parametreler</i>	<i>Aritmetik Ortalama</i>	67,1908
	<i>Standart Sapma</i>	16,37000
<i>En Yüksek Farklılıklar</i>	<i>Mutlak</i>	,051
	<i>Pozitif</i>	,051
	<i>Negatif</i>	-,035
<i>Kolmogorov-Smirnov Z Değeri</i>		1,165
<i>Anlamlılık (Çift Kuyruk)</i>		<b>,133</b>
<i>N</i>		519

Yabancılaşma ölçeğini oluşturan maddelerin normal dağılıma sahip olup olmadığını tespit etmek için Kolmogorov-Smirnov Test kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Tablo 2’de görüldüğü üzere ( $p > 0,05$ ;  $p: ,133$ ) verilerin normal dağılıma sahip olduğu anlaşılmıştır. Bu tespit sonrasında, katılımcıların demografik özellikleri ile yabancılaşma durumları arasındaki ilişkilerin ölçülmesi için parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesinde bağımsız örneklem t-testinden ve ANOVA testinden faydalanılmıştır. Aşağıda, elde edilen istatistiksel bulgulara kısaca değinilmiş olup, detaylı yorumlar tartışma ve sonuç bölümünde yapılmaktadır.

Yapılan t-testleri sonucunda (Tablo 3’e bakınız);

- Örneklemin yabancılaşma durumlarının topluma yabancılaşma boyutunda daha önce mezun oldukları okullarda turizm eğitimi alıp almadıklarına göre değiştiği ( $t= 2.319$ ;  $p= 0.021$ ), yani H1 hipotezinin desteklendiği sonuçlarına ulaşılmıştır
- Örneklemin yabancılaşma durumlarının kuralsızlık boyutunda cinsiyetlere göre değiştiği ( $t= -2.254$ ;  $p= 0.025$ ), yani H2 hipotezinin desteklendiği bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3: Örneklemin Yabancılaşma Durumu ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilere Yönelik t-testi Sonuçları**

			N	Aritmetik Ortalama	t	p
<b>H1:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları daha önce mezun oldukları okullardan turizm eğitimi alıp almadıklarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	TOPLUMA YABANCILAŞMA	<i>Evet</i>	237	11,0084	2,319	<b>0,021</b>
		<i>Hayır</i>	294	10,1497		
<b>H2:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları cinsiyetlerine göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	KURALSIZLIK	<i>Bayan</i>	177	14,0621	-2,254	<b>0,025</b>
		<i>Bay</i>	356	15,1067		

Yaptığımız ANOVA analizlerinin bulgularına göre ise (Tablo 4’e bakınız);

- Örneklemin yabancılaşma durumlarının topluma yabancılaşma boyutunda medeni durumlarına göre farklılık gösterdiği ( $F= 5.358$ ;  $p= 0.005$ ), yani H3 hipotezinin desteklendiği,
- Örneklemin yabancılaşma durumlarının anlamsızlık boyutunda işletmedeki toplam deneyim süresine göre değiştiği ( $F= 2.409$ ;  $p= 0.048$ ), yani H4 hipotezinin desteklendiği,
- Katılımcılarının yabancılaşma durumlarının güçsüzlük boyutunda öğrenim durumlarına göre değiştiği ( $F= 4.537$ ;  $p= 0.001$ , yani H5 hipotezinin desteklendiği,
- Örneklemin yabancılaşma durumlarının anlamsızlık ( $F_1= 4.373$ ;  $p_1= 0.005$ ), topluma yabancılaşma ( $F_2= 5.991$ ;  $p_2= 0.001$ ) ve kendine yabancılaşma ( $F_3= 4.134$ ;  $p_3= 0.007$ ) boyutlarında çalışılan departmanlara göre farklılık gösterdiği, yani H6 hipotezinin desteklendiği bulguları elde edilmiştir.

**Tablo 4: Örneklemin Yabancılaşma Durumu ve Demografik Özelliklerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

		Kareler Toplamı	F	p	
<b>H3:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	<i>TOPLUMA YABANCILAŞMA</i>	Gruplar arası	191,038	5,358	<b>,005</b>
		Grup içi	9447,964		
		Toplam	9639,002		
<b>H4:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları çalışmakta oldukları işletmedeki toplam deneyim sürelerine göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	<i>ANLAMSIZLIK</i>	Gruplar arası	220,421	2,409	<b>0,048</b>
		Grup içi	12053,21		
		Toplam	12273,63		
<b>H5:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları öğrenim durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	<i>GÜÇSÜZLÜK</i>	Gruplar arası	312,719	4,537	<b>,001</b>
		Grup içi	9166,961		
		Toplam	9479,680		
<b>H6:</b> Örneklemin yabancılaşma durumları çalıştıkları departmana göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir.	<i>ANLAMSIZLIK</i>	Gruplar arası	297,796	4,373	<b>,005</b>
		Grup içi	11984,661		
		Toplam	12282,457		
	<i>TOPLUMA YABANCILAŞMA</i>	Gruplar arası	316,625	5,991	<b>,001</b>
		Grup içi	9302,283		
		Toplam	9618,908		
	<i>KENDİNE YABANCILAŞMA</i>	Gruplar arası	446,811	4,134	<b>,007</b>
		Grup içi	18985,814		
		Toplam	19432,625		

## TARTIŞMA ve SONUÇ

Yukarıda sonuçlarını ortaya koyduğumuz analiz sonuçlarına göre, örneklemin yabancılaşma durumlarından “kuralsızlık” boyutu cinsiyete göre anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir. Bu farklılaşma hakkında daha detaylı bilgi edinebilmek için cinsiyetlerin aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında, erkeklerin kuralsızlık ortalamalarının (15,1067), bayanların kuralsızlık ortalamalarından (14,0621) daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun bayanların düzen ve sorumluluk konusunda erkeklere nazaran daha dikkatli bir yapıya sahip olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Elde edilen bu bulgunun, bayanların genel hayattaki tutumlarının iş anlayışlarına bir yansıması olduğu değerlendirilmektedir.

Örneklemin yabancılaşma durumlarının medeni durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşma gösterip göstermediğini tespit edebilmek için yapılan ANOVA testi sonucunda, “topluma yabancılaşma” boyutunun katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu farklılaşmanın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Tukey testi sonucunda, katılımcıların topluma yabancılaşma boyutunda en yüksek farklılığın dul çalışanlar ile evli çalışanlar arasında olduğu anlaşılmıştır. Diğer bir ifadeyle dul çalışanların topluma yabancılaşma seviyeleri diğer medeni durumlara sahip çalışanlara göre oldukça yüksektir. Bununla birlikte, topluma yabancılaşma seviyesi en düşük grubu evliler oluşturmaktadır. Dul çalışanların özel hayatlarında yaşamış oldukları zorlukların onların toplum ile ilişkilerini olumsuz etkilediği bu durumun da topluma yabancılaşmalarına neden olduğu düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen diğer sonuçlardan biri de topluma yabancılaşmanın en düşük oranda evli bireylerde görülmesidir. Bu sonuç evli bireylerin topluma entegrasyonda dul ve bekar bireylere nazaran daha avantajlı bir durumda olduklarını düşündürmektedir.

Örneklemin yabancılaşma durumlarının çalışmakta oldukları işletmedeki deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan ANOVA testi sonucunda, “örneklemin yabancılaşma durumlarından” anlamsızlık” boyutunun katılımcıların çalışmakta oldukları işletmedeki deneyim sürelerine göre anlamlı ölçüde farklılaştığı tespit edilmiştir. Farklılaşmanın kaynağını tespit edebilmek için uygulanan Tukey testi sonucunda anlamsızlık boyutundaki en büyük farklılığın işletmede 1 yıldan az çalışanlar ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasında olduğu görülmüştür. Analiz sonuçlarına göre, anlamsızlığın en yüksek yaşandığı grup işletmede 1 yıldan daha az deneyime sahip olan çalışanlar iken en düşük yaşandığı grup, 10 yıl ve üzeri deneyime sahip olan bireylerdir. Bu durumun, zaman içerisinde bireylerin mesleklerine duymuş oldukları saygının artmasından ve mesleğin hayat içerisinde kapsadığı yerin öneminin artmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Örneklemin yabancılaşıma durumlarının öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan analiz sonucunda, örneklemin yabancılaşıma durumlarından “güçsüzlük” boyutunun katılımcıların öğrenim durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı tespit edilmiştir. Farklılaşmanın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Tukey testi sonucunda, güçsüzlük boyutundaki en önemli farklılaşmanın lise mezunları ile önlisans mezunları arasında olduğu görülmüş, lise mezunlarının güçsüzlük seviyelerinin önlisans mezunlarından çok daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Analizde elde edilen bulgularda dikkat çekici diğer bir nokta ise, ikinci en büyük farklılaşmanın da yine lise mezunları ile lisans mezunları arasında olmasıdır. Diğer bir ifadeyle lise mezunlarının güçsüzlük seviyesinin üniversite mezunlarının güçsüzlük seviyesinden daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Bu durumun, eğitilmiş personelin, işe yapmış olduğu yatırım nedeniyle daha sıkı sarılmasından ve sahip olduğu eğitim donanımı nedeniyle işe olan hâkimiyetinin daha yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Örneklemin yabancılaşıma durumlarının çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan analiz sonucunda, “anlamsızlık, topluma yabancılaşıma ve kendine yabancılaşıma” boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı ölçüde, çalışılan departmana göre farklılaştığı ortaya konulmuştur. Farklılaşmanın kaynağını tespit edebilmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi uygulanmıştır. Tukey testi sonucunda, anlamsızlık boyutunda en büyük farklılığın, resepsiyon departmanı ile servis departmanı arasında olduğu, resepsiyon departmanı çalışanlarının anlamsızlık seviyelerinin başta servis departmanı olmak üzere diğer tüm departmanlardan yüksek olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre, resepsiyon departman çalışanları için yapılan işin anlamlı zayıflamış durumdadır. Resepsiyonda yapılan işin son derece rutin olması ve çalışanların eğitim seviyesinin diğer departman çalışanlarına nazaran çok daha yüksek olmasının, yapılan işin kapsamının, iş için alınan eğitim karşısında yeterince tatmin edici olmamasının böyle bir sonucu doğurduğu düşünülmektedir.

Topluma yabancılaşıma boyutunda en büyük farklılığın, mutfak departmanı ile servis departmanı arasında olduğu, mutfak departmanı çalışanlarının topluma yabancılaşıma seviyelerinin başta servis departmanı olmak üzere diğer tüm departmanlardan yüksek olduğu bulgulanmıştır. Mutfak departmanı, otel işletmeleri içerisinde gerek yapılan işin niteliği gerek hijyen koşulları nedeniyle hem diğer departman personeli hem misafirler ile en az iletişimde olmak zorunda kalan departmanlardan biridir. Mesaisinin tamamını, hayatının da yaklaşık üçte birini böylesine izole bir çalışma ortamında geçiriyor olmanın bu departman çalışanlarını topluma yabancılaştırdığı değerlendirilmektedir.

Son olarak kendine yabancılaşıma boyutunda en büyük farklılığın, kat hizmetleri departmanı ile servis departmanı arasında olduğu, kat hizmetleri departmanı çalışanlarının kendine yabancılaşıma seviyelerinin başta servis departmanı olmak üzere diğer tüm departmanlardan yüksek olduğu görülmüştür. Bu departman çalışanlarının gün boyu temizlik ile uğraşiyor olmalarının, çalışanların ağırlıklı olarak bayanlardan oluşuyor olmasının, aynı zamanda bu bireylerin evlerindeki temizlik işlerini de yine kendilerinin yapıyor olmalarının, bir anlamda işin evde de devam ediyor olmasının bireylerin, iş ile iş dışındaki kendilerini ayır edememelerine, bu yaşam koşullarının da zaman içerisinde bireylerin kendi istek ve beklentilerine yabancılaşımlarına neden olduğu şeklinde bir yorumun olanaklı olduğu değerlendirilmektedir.

Örneklemin yabancılaşıma durumlarının daha öncesinde mezun oldukları okulların hiçbirinde turizm eğitimi alıp almadıklarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için “bağımsız örneklem t test”i uygulanmış, elde edilen bulgular, Tablo 3’te sunulmuştur. Tablo3’te görüldüğü gibi katılımcıların yabancılaşıma durumlarından “topluma yabancılaşıma” boyutu katılımcıların daha önce turizm eğitimi almış olup olmadıklarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Bu farklılaşma hakkında daha detaylı bilgi edinebilmek için turizm eğitimi alan ve almayan katılımcıların aritmetik ortalama değerlerine bakılmıştır. Elde edilen sonuçta, turizm eğitimi almış olan katılımcıların topluma yabancılaşıma ortalamalarının (11,0084), turizm eğitimi almamış olan katılımcıların ortalamalarından (10,1497) daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Topluma yabancılaşıma durumu, bireyin; kendi değer yargıları, inançları, düşünce yapısı ve değerleri ile toplumun değer yargıları, inançları, düşünce yapısı ve değerleri arasında bağlantı kuramaması olarak açıklanmaktadır. Turizm çalışanlarının topluma yabancılaşıması pek fazla karşılaşılmaması umulan bir sonuç olmasa da böylesine bir sonucun, mevcut çalışma koşullarından eğitilmiş personelin, eğitimsiz personele nazaran daha derinden etkilenmesinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar genel olarak ele alındığında, çalışanlarda en fazla kendine yabancılaşıma halinin gözlemlendiği ve çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile yabancılaşıma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin varlığı bulgulanmıştır. Bu açıdan elde edilen bulguların, turizm çalışmaları alanında farklı bir noktaya ışık tuttuğu düşünülmektedir. Ancak elde edilen bulguların sektör geneline göre yorumlanabilmesi için yabancılaşıma kavramı ile ilgili daha fazla araştırmanın yapılması gerektiği değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- AYDIN, A. (2000). *Düşünce Tarihi ve İnsan Doğası*, Alfa Basım Yayın, İstanbul.
- BOEREE, C. G. (1980). “Alienation and the Perception of Personality” Doctorate Dissertation, Oklahoma State University, Oklahoma.
- DURKHEIM, E. (2006). *Toplumsal İşbölümü*, Cem Yayınevi, İstanbul.
- FROMM, E. (1996). “Özgürlükten Kaçış”, Payel Yayınevi, İstanbul.

## DEVELİOĞLU-TEKİN

- GOLDSBY, M. G. (1998). "New Organization Forms: An Examination of Alienation and Ideology in the Postindustrial Workplace", Doctorate Dissertation, Virginia Polytechnic University, Virginia.
- HOROWITZ, L. (1966). "On Alienation and The Social Order", *Philosophy and Phenomenological Research*, Vol. 27, No. 2, 230–237.
- HYATT, M. A. (1977). "Marx's Theory of Alienation: A Criterion for Historical Evaluation and a Tool for Changing the Course of History", Master Dissertation, Florida Atlantic University, Florida.
- KANG, C. W. (1969). "Alienation in Hegel and Marx: The Unknown Aspect of Hegel's Metaphysical Theme of Alienation and a Reassessment of Marx's Alienation Theme", Doctorate Dissertation, University of Toronto, Toronto.
- KILIÇ, H. (2009). "Sosyo-Ekonomik Değişkenler Açısından Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen", Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Mersin.
- KOHN, M., L. (1976). "Occupational Structure and Alienation", *The American Journal of Sociology*, Vol. 82, No.1, 111–130.
- LU, X. (2000). "A Critical Examination of the Marxist Theory of Alienation (With Special Reference to the Case of China)", Doctorate Dissertation, University of Kansas, Department of Philosophy, Kansas.
- MILLER, J. C. (1975). "Professionalism, Alienation and Organizational Membership Among Nurses", Doctorate Dissertation, University of Nebraska, Nebraska.
- PASSINO, E. M. (1983). "An Investigation of Job Involvement and Work Alienation: Their Relationship to Each Other And to a Psychological Sense of Community", Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- SAYERS, S. (2003). "Creative Activity and Alienation in Hegel and Marx", *Historical Materialism*, Vol. 11, No. 1, 107–128.
- SEEMAN, M. (1967). "On The Personal Consequences of Alienation in Work", *American Sociological Review*, Vol. 32, No. 2, 273–285.
- SEEMAN, M. (1975). "Alienation Studies", *Annual Review of Sociology*, Vol.1, 91–123.
- SEEMAN, M. (1983). "Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes", *Social Psychology Quarterly*, Vol. 46, No. 3, 171–184.
- SHAJIEI, S. (1983). "A Marxist Approach to the Problem of Alienation", Doctorate Dissertation, Kansas State University, Department of Sociology, Kansas.
- SHEPARD, J. M. (1972) "Alienation as A Process: Work as A Case in Point", *The Sociological Quarterly*, Vo.13, No.2, 161–173.
- SHIN, J. H. (2000). "Is There Work Alienation in Post-Industrial America? An Analysis of Technical and Social Relations in Today's Changing Labor Force", Doctorate Dissertation, Indiana University, Indiana.
- WEGMET, L. J. (1976). "Relationships Between Scales of Alienation and Levels of Moral Judgement", Master Dissertation, University of Wyoming, Wyoming.
- WILLIAMS, A. M. M. (1995). "An Analysis of the Instructional Leadership Behaviour of Suburban Middle School Principals Regarding the Level of Alienation of Eight Grade Male Students", Doctorate Dissertation, Texas Southern University, Texas.