

İş Yerinde Yaşanan Duygulanımın Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentelerinin Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

 Serhat İLHAN¹  A. Celil ÇAKICI²

Özet

Araştırmanın amacı; seyahat acentesi çalışanlarının yaşadığı duygulanımların, örgütsel yabancılaşmaya etkisini belirlemektir. Veriler literatürden yararlanılarak geliştirilen bir anket ile toplanmıştır. Genel evren seyahat acentelerinin çalışanlarıdır. Çalışma evreni İstanbul il sınırları içerisindeki seyahat acentesi çalışanları olarak tanımlanmıştır. Anket, 19-23 Kasım 2019 tarihleri arasında çalışma evreni içinde yer alan seyahat acentesi çalışanlarına kolayda örnekleme tekniğiyle yüz yüze uygulanmıştır. Uygulama dönemi sonunda 228 seyahat acentesi çalışanına ulaşılmış, ancak 194'ü geçerli kabul edilmiştir. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra regresyon analizinden yararlanılmıştır. Örgütsel yabancılaşmayı pozitif duygulanımın negative, negatif duygulanımın ise pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygulanım, Örgütsel Yabancılaşma, Pozitif Duygulanım, Negatif Duygulanım, Seyahat Acenteleri.

JEL Kodu/Code: L83,

The Impact of Affect Experienced in the Workplace on Organizational Alienation: A Research on Employees of Travel Agencies in Istanbul Abstract

The aim of this study is to determine the impact of affect experienced by travel agency employees on organizational alienation. The data were collected with a questionnaire developed based on the literature. The general population is the employees of travel agencies. The study population was defined as travel agencies' employees within the provincial borders of Istanbul. The questionnaire was applied face-to-face to the travel agencies' employees in the study population, between the dates of 19-23 November 2019 via the convenience sampling technique. At the end of the application period, 228 travel agency employees were reached, but 194 were considered valid. In the analysis of the data, regression analysis was used as well as descriptive statistics. It has been concluded that positive affect negatively and negative affect positively influenced organizational alienation.

Keywords: Affective State, Organizational Alienation, Positive Affective State, Negative Affective State, Travel Agencies.

Referans/Citation: İlhan, S. & Çakıcı, A. Celil (2022). İşyerinde Yaşanan Duygulanımın Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentelerinin Çalışanları Üzerinde Bir Çalışma, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, Vol. 4, No.1, 1-16.

¹ Bilim Uzmanı, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Mersin Üniversitesi, serhatilhan@windoslive.com, Orcid ID: 0000-0003-4427-6810

² Prof. Dr., Turizm Fakültesi, Mersin Üniversitesi, celilcakici@gmail.com, Orcid ID: 0000-0002-9192-1969

1. GİRİŞ

Seyahat acentelerinde hizmetler bireyler üzerinden yerine getirilmektedir. Bireylerin düşüncelere, olaylara, hatıralara ve uyaranlara duygusal bir tepki vererek katılma yetilerine duygulanım denmektedir. Bireylerin duygulanım biçimleri de pozitif duygulanım ve negatif duygulanım olarak ikiye ayrılmaktadır (Çemberci & Tez, 2020: 68). Pozitif ve negatif duygulanım, kişilerin duygusal durumlarıyla alakalı kişilik özellikleri veya geçici duygusal durumlarıdır. Pozitif duygulanım (PD), kişinin uyanık, hareketli, hevesli hissetme gibi eğilimleridir. Negatif duygulanım (ND), yaşamdan keyif almama, öznel sorun gibi halleridir. Yüksek PD'da yüksek enerji, yaşamdan zevk alma durumları varken, yüksek ND'da iğrenme, kırgınlık, suçluluk, korku gibi olumsuz durumların daha çok görüldüğü ruh halleridir (Özdemir, 2015: 50).

Bireylerin içinde bulunduğu duygulanım, onların davranışlarına yansır. Bu yansıma bazen yabancılaşma şeklinde de ortaya çıkabilir. Bireylerin emeğinden, işinden çevresinden, kendisinden uzaklaşması ya da ayrılma duygularını işleyen yabancılaşma kavramı; genel olarak, kişinin toplumsal çevresine yönelik uyumun düşmesi, çevresi üzerindeki denetiminin azalması giderek kişilerin çaresizliğine ve yalnızlığına yol açması olarak tanımlanabilir. Bir başka ifadeyle kişinin toplumdan uzaklaşır; bu topluma ve toplumun kültürüne düşman olmasıdır. Kişinin özünün, etkinliğinin ve yaratıcılığının arka planda bırakılıp işlevsizleştirilmesi, aynı zamanda bireyin kendisini bir bütün gibi hissedememesine de sebep olmaktadır (Tükel, 2012: 39).

Yabancılaşma sadece sosyal yaşamda değil, iş yaşamında da ortaya çıkabilir (Koyuncu, 2013: 1). Emek yoğun bir faaliyet alanı olan seyahat acentelerinde çalışanlar, gün boyu gerek diğer çalışma arkadaşları ve yöneticiler gerekse müşterilerle çok çeşitli ve farklı düzeylerde iletişim ve etkileşim içinde olurlar ve etkileşimin kaynağı olan her unsur, yabancılaşmanın da kaynağı olabilir.

Yabancılaşmanın oluşturduğu negatif durumlar, bireylerin oluşturduğu örgütü etkilemekte ve dolayısıyla zararı olabilmektedir. Yabancılaşmayla mücadele ise işletme yönetimine düşmektedir. İşletme yönetimi yabancılaşmaya sebep olan durumları ortaya koymazsa, yabancılaşma nedenlerini belirlemeden bütün süreci yönetmeleri pek mümkün değildir (Erkılıç, 2012: 68-69). Yabancılaşan iş görenler, örgütün ürettiği ürünün kaliteleriyle ilgilenmeyip, bunun yanında kendilerine verilen iş akışının negatif taraflarını düşünmektedirler. İş görenlerin yabancılaşması, örgüt içerisinde çatışma ortamı için bir zemin hazırlayabilir ve dolayısıyla da verimliliğin düşmesine sebep olabilir (Babür, 2009: 1). Bu nedenle araştırmanın amacı; iş yerinde yaşanan duygulanımın örgütsel yabancılaşma algısına etkisini seyahat acentesi çalışanları örnekleminde belirlemektir.

Literatür incelemesi; duygulanım ve örgütsel yabancılaşmayı birlikte ele alan bir araştırmanın olmadığını ortaya koymuştur. Ancak iş yerinde duygulanım ve örgütsel yabancılaşma kavramları farklı değişkenler ile ele alınarak incelenmiştir. Bu durum; örgütsel yabancılaşma ve duygulanım değişkenlerinin birlikte yordanmasına yardımcı olmaktadır. İş ortamında örgütsel yabancılaşma ve duygulanımın yer aldığı çalışmalar incelenmiştir. Tükenmişlik ve duygulanım, işe yabancılaşma ve algılanan örgütsel politika, rol çatışması ve duygulanım, iş ahlakı ve örgütsel yabancılaşma, iş tatmini ve duygulanım, örgütsel yapı ve örgütsel yabancılaşma, duygusal emek, duygulanım ve işten ayrılma niyeti, duygulanım ve iş yerindeki yaratıcılık, gibi değişkenlere odaklandığı görülmüştür (Sanlı, 2019; Karacaoğlu & Arat, 2019; Tunçay & Çıraklar, 2019; Kurt vd., 2019; Zadeh vd., 2016; Siu vd., 2014; Rajaeepour vd., 2012; Zhai vd., 2009; Poggi & Germani, 2009). Duygulanım ve örgütsel yabancılaşma kavramlarını bir arada ele alan çalışmalara rastlanılmamış olması, araştırmanın alanyazın açısından önemine ve bu konuların beraber çalışılmaya değer görüldüğüne ışık tutmaktadır.

Turizm işletmeleri emek yoğun işletmeler arasında yer almaktadır. Seyahat acentaları da bu özellikten muaf değildir (Tutar vd., 2013). TÜRSAB Genel Sekreterliğinden³ alınan bilgiye göre, Covid-19 pandemisinin hüküm sürdüğü 2021 yılı Aralık seyahat acentalarında tahmini 50000 kişi çalışmaktadır. Birçok çalışmada (Abo-Murad & Abdullah, 2019; Kurt vd., 2019; Toker vd., 2019; Temirkanova & Atay, 2021; Polat vd., 2021) turizm sektöründeki işten ayrılma oranlarının yüksek olduğu ifade edilmekte, ancak herhangi bir oran belirtilmemektedir. Turizm endüstrisinin yabancılaşmayı körüklediği de ifade edilmektedir (Yıldırım, 2020). İşten ayrılmaların yüksek olduğu seyahat acentaları çalışanları özelinde yaşanan duygulanımların işe yabancılaşma bakımından önem taşıdığı kuşkusuzdur.

Seyahat acenteleri çalışanları, yüz yüze iletişimle iç içe olan bireylerdir. Bu iletişimde çeşitli duygulanım hallerini de içinde barındırmaktadır. Seyahat acenteleri çalışanları gerek yöneticileriyle, gerek müşterileriyle, hatta kendi çalışma arkadaşlarıyla iletişimde pozitif ya da negatif duygulanım yaşayabilmektedirler. Mesleklerini icra ederken karşılaştıkları bu duygulanımlar kontrol edilmediğinde, örgüte ilişkin yabancılaşmaya sebebiyet verebilmektedir. Bu durumun turizm endüstrisinin bir özelliği olduğu da belirtilmektedir (Yıldırım, 2020). Seyahat acentesi çalışanlarının örgütsel düzeyde yabancılaşmalarının düşük olması için pozitif duygulanımlarının yüksek düzeyde olması gerekmektedir. Bu da, ancak, duygulanımın kontrolü ile mümkün olabilir. Dolayısıyla iş yaşamında yabancılaşmanın azaltılabilmesi, hatta kontrol altına alınabilmesi, çalışanların duygulanımlarının izlenmesi ile mümkün olabilir. Olumlu duygulanımın yabancılaşmayı azaltabileceği de dikkate alındığında, alanyazın açısından irdelenmesi gereken bir sorunsal ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan seyahat acentelerinde verimlilik artışının ve örgütsel devamlılığın sağlanabilmesi açısından da konunun araştırılmaya değer olduğu düşünülmektedir.

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

2.1. Duygulanım

Duygulanım, bireyin çevredeki uyaranlara karşı bir tepki ile cevap vermesidir. Bireyin verdiği tepki, negatif ve pozitif duygulanım olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Çemberci & Tez, 2020: 68). Pozitif duygulanım, kişilerin şefkat ve gurur duyma, zevk alma biçiminde ortaya çıkan ve hoşluk hissiyatı veren duygular biçiminde açıklanmaktadır. Negatif duygulanım, kişilerde oluşan kızgınlık, suçluluk, üzüntü, kaygı, utanma gibi kişinin hoşnut olmadığı duyguları ortaya koymaktadır (Aşık, 2017: 347).

Duygulanım ile ilgili literatür incelendiğinde; duygulanımın genellikle “Duygusal Olaylar Teorisi” (Affective Events Theory) ile açıklandığı görülmektedir. Duygusal olaylar teorisi, bir başka ifadeyle; modların ve duyguların insan davranışları üzerindeki etkilerini açıklayan bu teori, Weiss & Crapanzano tarafından geliştirilmiştir. İnsanların geçmişte yaşadığı ve etkilendiği duygulanımlar; teoriye göre, onların bugünkü davranışlarını örgütsel olarak etkilemektedir (Özdevecioğlu, 2004: 184).

Tayvan’daki beş yıldızlı otellerdeki restoran çalışanları üzerinde yürütülen bir araştırmada; PD’ın kaynakları; müşteri etkileşimleri, yönetici liderliği, iş arkadaşı desteği, kendine güven ve başarı ile dinlenme olarak belirlenmiştir. İşyerinde iletişim eksikliği, yıkıcı yönetici liderliği, kariyer gelişimi problemleri, kötü görev yönetimi, yetersiz yevmiye, müşteri hizmet problemleri, mutfaktaki problemler, kişisel ilişkilerde çatışmalar ve sağlık ve dinlenme vakti ile ilgili problemler de ND’ın kaynaklarını teşkil etmiştir (Yang vd., 2020).

PD’ın öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık kavramlarını içeren psikolojik sermayeyi pozitif yönde etkilediği, buna karşın stres belirtileri üzerinde negatif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Siu

³ 14.03.2022 tarihinde TÜRSAB Genel Sekreterliğinden alınan bilgidir.

vd., 2014). PD'nin yaşam doyumu ile pozitif, ND'nin negatif ilişkili olduğu (Zhai vd., 2009) ve PD ile samimi davranışlar arasında istatistikî bakımdan pozitif anlamlı bir ilişki olduğu (Özgüleş & Arslanoğlu, 2019) tespit edilmiştir. PD ile otantik özgünlük arasında pozitif yönde bir ilişki ve ND ile yabancılaşma arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu (Sanlı, 2019) bulunmuştur. Diğer taraftan depresyonu en önemli belirleyen etkenin ND olduğu (Çelik & Yeşilyurt, 2019) da tespit edilmiştir. Dolayısıyla depresyonun işe yabancılaşmanın da kaynakları arasında olduğu ifade edilebilir.

2.2. Yabancılaşma

Yabancılaşma genel olarak, bireyin doğal ve toplumsal çevresiyle oluşturduğu uyumun giderek azalması ve çevresi üstünde denetimin özellikle etkisizleşmesi, oluşan uyumun ve denetim azalmasının git gide bireyin çaresizliğine ve yalnızlığına yol aşması biçiminde tanımlanabilir (Kuru, 2009: 5). Bir örgütteki işe yabancılaşma, bireyin örgütteki pozisyonuna ilişkin hayal kırıklıklarını yansıtmaktadır. Yabancılaşma kavramı, aynı zamanda, yetki, diğer çalışanlara kıyasla göreceli konum, profesyonel büyüme ve gelişme fırsatları, bireyin diğer çalışanlar ile pozisyonları kıyaslaması, üstlerin vermiş oldukları onay ve kariyer beklentileri ile işin tutarlı olmasındaki hoşnutsuzlukları içermektedir (Hoy vd., 1983: 110). Yabancılaşmanın dinsel, siyasi, toplumsal, kentsel, örgütsel ve teknolojik yabancılaşma şeklinde türlerinden (Çalışkan, 2014) de bahsedilmektedir.

Yabancılaşmanın yaşandığı örgütlerde lider-destekçi ilişkisinin zayıf olduğu (Abbas vd., 2017), iş etiğinin örgütsel yabancılaşmayı negatif yönde etkilediği (Zadeh vd., 2016), örgütsel yabancılaşma ile çalışma şartları arasında negatif yönlü ilişkiler olduğu (Shehada & Khafaje, 2015) araştırmalarla ortaya konmuştur.

Örgütsel yabancılaşmanın bilgi sistemlerine uyumu olumsuz yönde etkilediği (Chen vd., 2012), iş yerindeki resmiyetin örgütsel yabancılaşmayı olumlu yönde etkilediği (Rajaeepour vd., 2012), iş görenlerin işe yabancılaşma düzeyleri ve örgütsel politika algıları arasında olumlu bir ilişki (Karacaoğlu & Arat, 2019) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel vatandaşlık ile örgütsel yabancılaşma arasında güçlü ve ters yönlü bir ilişki olduğu (Eroğluer, 2020), işe yabancılaşma ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğu (Özer & Güllüce, 2019) ve örgütsel güvenin örgütsel yabancılaşmayı olumsuz yönde etkilediği (Kahveci & Demirtaş, 2014) literatürden elde edilen bilgiler arasındadır.

Pozitif duyguların, öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılığı içeren psikolojik sermayeyi pozitif yönde (Siu vd., 2014), stres belirtileri üzerinde ise negatif etkiye sahip olduğu (Siu vd., 2014; Çelik & Yeşilyurt, 2019) ve olumsuz duygulanım ile yabancılaşma arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu (Sanlı, 2019) belirlenmiştir. Ayrıca, örgütsel yabancılaşma ile çalışma şartları arasında negatif (Shehada & Khafaje, 2015), örgütsel karmaşa (Rajaeepour vd., 2012) ve örgütsel politika ile de pozitif yönde (Karacaoğlu & Arat, 2019) ilişki olduğu literatürde yer almaktadır. Örgütsel yabancılaşmanın tam zıttı olan örgütsel özdeşleşme ile pozitif duygulanım arasında pozitif, negatif duygulanım ile iş doyumu arasında negatif ilişki olduğu (Aşık, 2017) da dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H: İşyerinde yaşanan duygulanım, örgütsel yabancılaşmayı etkiler.

H_a: İşyerinde yaşanan pozitif duygulanım, örgütsel yabancılaşmayı olumsuz etkiler.

H_b: İşyerinde yaşanan negatif duygulanım, örgütsel yabancılaşmayı olumlu etkiler.

3. YÖNTEM

3.1. Veri Toplama Aracı

İlişkisel araştırma modelinde (Karasar, 2016) tasarımılanan araştırmada veriler, literatüre bağlı olarak geliştirilen bir anket ile toplanmıştır. Ankette demografik soruların yanı sıra iki adet de ölçek

bulunmaktadır. Seyahat acentesi çalışanlarının iş yerindeki PD ve ND'larını ölçmek amacıyla Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği (PANAS) kullanılmıştır. PANAS ölçeğinin orijinali Watson vd. (1988) tarafından geliştirilmiş olup; Özdemir (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte pozitif duygulanım için 10 ve negatif duygulanım için 10 olmak üzere toplam 20 madde yer almaktadır. Ölçek maddelerine katılımcıların orijinalinde olduğu gibi 7'li dereceleme göre (1=Asla, 2=Çok Nadiren, 3=Nadiren, 4=Bazen, 5=Sıkça, 6=Çoğunlukla, 7=Daima) cevap vermeleri istenmiştir.

Diğer ölçek olan Örgütsel Yabancılaşma (ÖY) ölçeği, Seeman'ın (1964) yabancılaşma sınıflandırmasından hareketle Mottaz (2010) tarafından 3 boyutlu olarak geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması ve uygulanması Uysaler (2010) tarafından yapılmıştır. 21 maddenin ilk 7'si güçsüzleşme, ikinci yedisi anlamsızlaşma ve son yedisi kendine yabancılaşma boyutlarına aittir. Katılımcılardan ölçekteki maddelere 5'li Likert derecesine (1. Kesinlikle Katılmıyorum, ..., 5. Kesinlikle Katılıyorum) göre yanıt vermeleri istenmiştir.

Taslak anket, Mersin merkezde bulunan seyahat acenteleri çalışanları üzerinde ön teste tabi tutulmuştur. Ön test sonucunda anlaşılmayan hususlarda, küçük çaplı iyileştirmeler yapılarak ankete son hali verilmiştir. Ön test çalışması, 2019 yılı Kasım ayı içinde yapılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini seyahat acentelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye'de 2019 yılı verilerine göre 9577 merkez ve 2485 şube olmak üzere 12062 seyahat acentesi faaliyet göstermekle birlikte⁴, bu seyahat acentelerinde kaç kişinin çalıştığı konusunda ikincil bilgi bulunmamaktadır. Türkiye'deki seyahat acentelerinde önemli sayılabilecek bir kısmı İstanbul'da bulunmaktadır. 9577 merkez acentenin 3721'i (%38,9), 2485 şubenin 492'si (%18,9) ve merkez-şube dahil 12062 acentenin 4213'ü (%34,9) İstanbul'dadır. Bu nedenle İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acentelerinin çalışanları, araştırmanın çalışma evreni olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte İstanbul'daki seyahat acentelerinde kaç çalışan olduğu konusunda www.tursab.org.tr adresinde bir bilgi olmadığı için, TÜRSAB merkezine konuyla ilgili bilgi almak için e-posta yazılmış, ancak cevap alınamamıştır.

İstanbul'daki seyahat acentesi sayısı 4213 esas alınarak, çalışan sayısının tahmin edilmesine karar verilmiştir. İstanbul'daki seyahat acentelerinin her birinde ortalama 3 veya 4 çalışan olduğu tahmini ile⁵, toplamda 12639 ila 16852 arasında çalışanın bulunabileceğine⁶ karar verilmiştir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni örgütsel yabancılaşmadır. Çalışanların yabancılaşma algısı, 5'li Likert derecesine göre (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum) belirlenmektedir. Seyahat acentelerinin çalışanları üzerinde konuyla ilgili olarak yapılan bir araştırmaya bağlı olarak rapor edilen bir standart sapma veya varyans değeri yoktur. Bu nedenle örnek büyüklüğünün hesaplanabilmesi için, bu dereceleme üzerinden standart sapmanın tahmin edilmesine karar verilmiştir. Bu amaçla $\alpha: 0,01$ anlam düzeyinde standart sapmanın tahmin edilmesi yeğlenmiştir. Değişim aralığının ($R=Max.-Min$) 6'ya bölünerek bu tahmin yapılmıştır (Yolal, 2016: 68). 5'li derecelemede değişim aralığı, $R=5-1=4$ olarak hesaplanabilir. Değişim aralığının 6'ya bölünmesi ile tahmini standart sapma 0,67 olarak

⁴Anketin uygulama döneminde TÜRSAB'da seçimlerin yapılıyor olması nedeniyle bilgi alınamamıştır. Rapor edilenler, 27.07.2020 tarihinde TÜRSAB'dan e-posta ile alınan güncel bilgilerdir (Cihangir Çelebisoy, Acente Sicil Uzmanı).

⁵Bu tahmin için, bir dönem TÜRSAB yönetim kurulu üyeliği yapan ve 35 yıldır seyahat acentesi sahibi olan deneyimli bir acenteciden bilgi alınmıştır.

⁶14.03.2022 tarihinde TÜRSAB Genel Sekreterliğinden alınan bilgiye göre Covid-19 pandemisinin hüküm sürdüğü 2021 yılı aralık ayı itibarıyla Türkiye genelindeki tüm seyahat acentalarında yaklaşık 50000 kişi çalışmaktadır. İstanbuldaki seyahat acentalarının toplam içindeki oranını olan %34,9 esas alınarak bir hesap yapıldığında İstanbul'da 17450 çalışanın bulunduğu tahmini de yapılabilir. Bu tahminin, araştırmanın yapıldığı dönemdeki tahmin ile de tutarlı olduğunu söylemek olasıdır.

hesaplanabilir. Örnekten elde edilecek örgütsel yabancılaşmaya ilişkin ortalamanın evren ortalamasından H: 0,10 sapma göstermesine karar verilmiştir. İstanbul'daki seyahat acentelerinde tahmini çalışan sayısının 10000'in üzerinde olması nedeniyle %5 anlam düzeyinde ortalama için kullanılan sınırsız evren örnekleme formülü ile örnek büyüklüğü 172 kişi⁷ olarak belirlenmiştir (Ural & Kılıç, 2013: 45).

İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acentelerinde çalışanların listesinin elde edilememesi nedeniyle tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerine zorunlu olarak başvurulmuştur. Bu amaçla belirlenen örnek büyüklüğüne ulaşabilmek için kolayda örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır.

3.3. Anketin Uygulanması

Geliştirilen anket, 19-23 Kasım 2019 tarihinde İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanlarına yüz yüze uygulanmaya çalışılmıştır. Bu süreçte seyahat acentesi çalışanlarının araştırmacı ile iş birliği yapma konusunda çok çekimser ve isteksiz davrandıkları gözlenmekle birlikte 193 kişiye anket uygulanmıştır. Mersin'e döndükten sonra, 1-10 Aralık 2019 tarihleri arasında anketin yine İstanbul'daki seyahat acentesi çalışanlarına internet üzerinden ulaştırılması için uğraşılmış ve süre sonunda 35 anket elde edilerek toplamda 228 anket sayısına ulaşılmıştır. Titiz bir inceleme sonucu 34 anketin verilerinin kullanılmayacağına karar verildiğinden analizler 194 anketin verileri üzerinden yapılmıştır.

3.4. Veri Analiz Teknikleri

Anketler yoluyla toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Örgütsel yabancılaşma ölçeğindeki 3., 5., 6., 9., 11., 12., 15., 18. ve 20. maddelerin ters kodlama gerektirdiği belirtilmektedir (Uysaler, 2010: 123). Buna karşın Mottaz'ın (1981) çalışmasında maddelerin puanlarının toplanması gerektiği belirtilmektedir. "Yabancılaşma" kelimesinin bir olumsuzluğu çağrıştırması ve boyutlarının da "Güçsüzleşme", "Anlamsızlaşma" ve "Kendine Yabancılaşma" şeklinde yine olumsuz anlamlar yüklenen kavramlardan oluşması nedeniyle, Uysaler'de (2010) ters kodlu olarak belirtilen olumsuz maddeler yerine, olumlu maddeler, başka bir anlatımla boyutların adlarıyla tutarlı olabilmek ve anlaşılabilirliği iyileştirmek için olumlu maddeler olumsuz hale getirilmiştir, yani ters kodlanmıştır.

Anketlerde kayıp veri bulunmamaktadır. Ölçeklere güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ardından, boyutların puanları toplanarak ortalamaları alınmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, örgütsel yabancılaşmanın her bir boyutu bağımlı değişken olarak dikkate alınıp çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

4.1. Güvenirlik

Duygulanım ve örgütsel yabancılaşma ölçeğinin boyutlarına göre güvenilirlik analizi yapılmış olup; sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır. PD ve ND boyutlarının alfa katsayıları sırasıyla 0,877 ve 0,835 olarak belirlenmiştir. Her iki boyut dikkate alındığında en küçük madde-toplam korelasyonu 0,375 olup; bu değerlerde negatif işaret bulunmamaktadır. Bir maddenin (1.madde) çoklu açıklayıcılık katsayısı bu konudaki eşik değer olan 0,300'ün altında olmakla birlikte (0,230), madde silindiğinde alfa katsayısını dikkate değer şekilde arttırmadığı ve madde-toplam korelasyonu eşik değer olan 0,250'nin (Kalaycı, 2006: 412) üstünde (0,375) olduğu için ölçekte tutulmasına karar verilmiştir. Dolayısıyla PD ve ND boyutlarına verilen cevapların oldukça tutarlı (güvenilir) olduğunu (Kalaycı, 2009: 405) söylemek

⁷ $n = \sigma^2 \cdot Z^2 \alpha / H^2 = 1,96^2 \cdot 0,67^2 / 0,10^2 = 1,72449424 / 0,01 = 172$. [n: Örneklem büyüklüğü; Z: Belirli anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değer ($\alpha: 0,05$ için Z değeri 1,96'dır), σ : Standart sapma değeri, H: Standart hata değeri]

mümkündür. Bu nedenle boyutlara ait puanlar toplanıp ortalaması alınarak diğer analizlerde kullanılmıştır.

Tablo 1'deki örgütsel yabancılaşma ölçeğinin boyutlarına göre yapılan güvenilirlik analizine göre, üç boyutun güvenilirlik katsayıları 0,746 ile 0,770 arasında değişmektedir. Güçsüzleşme ve anlamsızlaşma boyutlarında en küçük madde-toplam korelasyonu 0,301 olup; eşik değer olan 0,250'nin üzerindedir ve hiçbiri negatif değildir. Buna karşın çoklu açıklayıcılık katsayıları incelendiğinde her iki boyutta da düşük değerlerin olduğu, fakat bu maddelere ilişkin madde-toplam korelasyonlarının uygun düzeylerde olduğu görülmektedir. Güçsüzleşme boyutundaki 4.maddenin çoklu açıklayıcılık katsayısı 0,109 olup; diğerlerinin tamamının değeri 0,300'den büyüktür. Bu 4.maddenin madde-toplam korelasyonu 0,301'dir. Silindiğinde de alfa katsayısı dikkate değer şekilde artmamaktadır.

Tablo 1. Ölçeklerin boyutlarına göre güvenilirlik analizi sonuçları

Katsayılar	Ölçekler	Pozitif duygulanım	Negatif duygulanım	Güçsüzleşme	Anlamsızlaşma	Kendine yabancılaşma
Madde sayısı		10	10	7	7	6
Alfa katsayısı		0,877	0,835	0,770	0,763	0,746
En küçük ve büyük madde-bütün korelasyonu		0,375-0,693	0,439-0,665	0,301-0,664	0,418-0,546	0,405-0,572
Negatif madde-bütün korelasyon değeri		Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
En küçük ve büyük çoklu R ² değeri		0,230-0,614	0,330-0,551	0,109-0,609	0,224-0,333	0,194-0,354
Madde silindiğinde en düşük ve büyük Alfa		0,859-0,885	0,805-0,825	0,707-0,782	0,723-0,749	0,684-0,732
Örnek büyüklüğü		194	194	194	194	194
Ortalama		5,3253	2,2974	2,4786	2,0449	2,5295
Standart sapma		1,0107	0,8533	0,8072	0,7419	0,7313
Tepki kategorileri		1=Asla, ..., 7=Daima		1.K. Katılmıyorum, ..., 5.K. Katılıyorum		

Anlamsızlaşma boyutunda 8. 9. ve 14. maddelerin çoklu açıklayıcılık katsayıları sırasıyla olmak üzere 0,248, 0,224 ve 0,285 olmakla birlikte, bu maddelerin madde-toplam katsayıları sırasına uygun şekilde 0,471, 0,418 ve 0,451 olarak hesaplanmıştır. Buna istinaden bu üç madde silinmemiş ve boyutta tutulmuştur. Maddelerin hiçbirinin madde-toplam korelasyonunda negatif işaret yoktur. Bu boyutta herhangi bir madde silindiğinde de alfa katsayısını arttıracak bir durum söz konusu değildir.

Kendine yabancılaşma boyutunda yer alan 16.maddenin madde-toplam korelasyonu 0,148 ve çoklu açıklayıcılık katsayısı 0,113 olarak hesaplanmıştır. Bu nedenle, bu madde boyuttan çıkarılarak boyut 6 maddeli hale getirilmiştir. 6 maddeli boyutta en düşük madde-toplam korelasyonu 0,405'dir. 6 maddeli yapıda çoklu açıklayıcılık katsayıları incelendiğinde 15.maddenin katsayısının 0,194 olduğu buna karşın madde-toplam korelasyonun 0,405 olduğu tespit edilmiştir. 18.maddenin çoklu R² değeri 0,203 ve 19.maddeninki de 0,239 olmakla birlikte bu maddelerin madde-toplam korelasyonları 0,410 ve 0,458 olarak tespit edildiğinden silinmemelerine karar verilmiştir. Madde-toplam korelasyonların hiçbiri negatif değildir. Silindiğinde de alfa katsayısında dikkate değer artış yaratacak madde de yoktur. Örgütsel yabancılaşmanın üç boyutu ayrı ayrı değerlendirildiğinde oldukça güvenilir (Kalaycı, 2006: 405) oldukları belirlenmektedir. Bu nedenle de başka analizlerde kullanılmak üzere 7'şer maddeli güçsüzleşme ve anlamsızlaşma ile 6 maddeli kendine yabancılaşma boyutunun puanları toplanarak ortalaması alınmıştır.

4.2. Geçerlilik

Duygulanım ölçeğinin iki boyutlu yapısı daha önceki araştırmalarda (Crawford & Henry, 2004; Harmon-Joes vd., 2009; Eryılmaz & Ercan, 2010; Doğan & Sapmaz, 2012) ortaya konmuştur. Benzer şeyler örgütsel yabancılaşma ölçeği için de geçerlidir. Kimi çalışmalarda üç boyut (Koyuncu, 2013) kimi çalışmalarda dört boyut (Çelik, 2019) ortaya konmuştur. Ölçeği aldığımız kaynaktan da (Uysaler, 2010) üç boyutlu olarak kullanılmıştır.

Güvenirlilik analiziyle boyutların iç tutarlılıkları ortaya konmuştur. Daha önce her iki ölçeğin de boyutlarının başkaca araştırmalarda ortaya konması nedeniyle faktör analiziyle boyutların yeniden teyit edilmesi yoluna gidilmemiştir. Bunun yerine boyutları oluşturan maddelerin puanları toplanarak ortalamaları alınmış ve diğer analizlerde kullanılmıştır.

4.3. Katılımcıların Profili

Katılımcıların profiline ilişkin bulgular, Tablo 2’de sunulmaktadır. Buna göre, çalışanların %60’ı erkek ve yarısı evlidir. Üçte ikisinden biraz fazlası (%78,4) 20-39 yaşa aralığındadır. Üçte ikisinin ya ön lisans ya da lisans diploması bulunmaktadır. Yarıdan fazlası satış veya pazarlama biriminde, %30’a yakını da operasyon biriminde çalışmaktadır. Üçte bire yakınının aylık geliri 3000-4000 TL arası olup; 2000-3000 TL bandında da %30’luk bir kesim vardır. Çalışanların yarısından biraz fazlası (%53,1) hâlihazırdaki acentede 1-5 yıllık bir çalışma deneyimine sahiptir. Dolayısıyla bu durum, verilerin geçerliği için de bir kanıt oluşturmaktadır. Bununla birlikte, toplam çalışma süresi dikkate alındığında dörtte biri 1-5 yıllık bir deneyime sahip olup; üçte bire yakınının 6-10 yıllık bir çalışma deneyimi bulunmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımı

Özellik	f	%	Özellik	f	%
Cinsiyet (n:194)			Medeni durum (n:192)		
Erkek	120	61,9	Evli	99	51,6
Kadın	74	38,1	Bekar	93	48,4
Yaş (n:194)			Eğitim (n:191)		
20-29	81	41,8	Lise ve altı	41	21,5
30-39	71	36,6	Ön lisans	40	20,9
40-49	30	15,5	Lisans	91	47,6
50-59	12	6,2	Lisansüstü	19	9,9
Gelir (n:194)			Departman (n:189)		
2000-3000 TL	59	30,4	Satın alma+İKY	10	5,3
3001-4000 TL	69	35,6	Satış veya pazarlama	104	55,0
4001-5000 TL	32	16,5	Operasyon	56	29,6
5001 TL ve üstü	34	17,5	Muhasebe-finansman	19	10,1
A.Ç.Süresi (n:175)			Toplam Ç.Süresi (n:174)		
1-2 yıl	41	23,4	1-5 yıl	44	25,3
3-5 yıl	52	29,7	6-10 yıl	55	31,6
6-10 yıl	41	23,4	11-15 yıl	33	19,0
11 yıl ve +	41	23,4	16 yıl ve +	42	24,1

Tablo 2’de katılımcıların duygulanımlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Buna göre katılımcıların pozitif duygulanımları, negatif duygulanımlara kıyasla daha sık yaşadıkları ($t:41,725$; s.d.:193; $p<0,0001$) ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan PD ile ND arasında negatif yönde düşük düzeyli anlamlı bir ilişkinin olduğu ($r:-0,197$; $p:0,006$) da tespit edilmektedir. Dolayısıyla katılımcıların PD arttıkça ND’lerinin azaldığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Duygulanımlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (n:194)

Pozitif duygulanım	\bar{x}	ss	Negatif duygulanım	\bar{x}	ss
1. Heyecanlı	4,23	1,68	1. Sıkıntılı	3,24	1,62
2. Güçlü	5,31	1,40	2. Mutsuz	2,80	1,50
3. Hevesli	5,23	1,47	3. Suçlu	1,74	1,04
4. Gururlu	5,20	1,66	4. Ürkmüş	1,70	1,08
5. Uyanık	5,12	1,59	5. Düşmanca	1,44	0,89
6. İlhamlı	4,75	1,56	6. Asabi	2,65	1,52
7. Kararlı	5,71	1,30	7. Utanmış	2,11	1,28
8. Aktif	5,95	1,23	8. Sınırlı	2,99	1,50
9. İlgili	5,85	1,30	9. Tedirgin	2,39	1,43
10. Dikkatli	5,84	1,33	10. Korkmuş	1,86	1,36
Toplam PD	5,32	1,01	Toplam ND	2,29	0,85

Tepki kategorileri: 1=Asla, 2=Çok Nadiren, 3=Nadiren, 4=Bazen, 5=Sıkça, 6=Çoğunlukla, 7=Daima

Tablo 3’de örgütsel yabancılaşmanın boyutlarına göre tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Her üç boyutun ortalamasının “Kararsızım=3”e göre yapılan tek örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların boyutlar bazında yabancılaşma yaşamadıkları (güçsüzleşme için t: -8,996; p<0,0001; anlamsızlaşma için t: -17,930; p<0,0001; kendine yabancılaşma için t: -7,685, p<0,0001) ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3. Örgütsel yabancılaşmanın boyutlarına göre tanımlayıcı istatistikler (n:194)

	Güçsüzleşme maddeleri	\bar{x}	ss	t-değeri	p-değeri
Güçsüzleşme	1. İşimle ilgili görevlerimi yerine getirirken oldukça serbestim (R)	2,14	1,23	-9,657	p<0,0001
	2. İşimi yaparken kendi kararlarımı uygulama imkânım var(R)	2,18	1,17	-9,675	p<0,0001
	3. İşimi nasıl yaptığımla ilgili çok az yetkim var	2,39	1,29	-6,479	p<0,0001
	4. İşimle ilgili kararlarımın çoğunu üstlerime danışmadan alırım (R)	3,21	1,30	2,303	0,022
	5. İşimle ilgili konularda değişiklik yapma imkânına sahip değilim	2,52	1,27	-5,231	p<0,0001
	6. İşte yaptıklarımın çoğuna başka kişilerce karar veriliyor	2,51	1,23	-5,522	p<0,0001
	7. İşimi yapmakla ilgili konulardaki kararları kendim alırım (R)	2,38	1,17	-7,342	p<0,0001
	Güçsüzleşme	2,47	0,80	-8,996	p<0,0001
Anlamsızlaşma	8. Bu kurumun başarısında benim işimin katkısı çok önemlidir (R)	2,09	1,05	-11,991	p<0,0001
	9. Yaptığım işin amacının ne olduğunu tam olarak anlayamadığım zamanlar oluyor	2,14	1,26	-9,435	p<0,0001
	10. Benim yaptığım iş gerçekten önemli ve gerekli (R)	1,86	1,03	-15,196	p<0,0001
	11. Benim yaptığım işin gerçekten ne önemini olduğunu çok merak ediyorum	2,11	1,25	-9,847	p<0,0001
	12. Sık sık benim işimin kurum için çok da önemli olmadığını düşünüyorum	2,06	1,29	-10,059	p<0,0001
	13. Bu kurumun genel işleyişinde benim görevimin önemini görebiliyorum (R)	1,97	1,04	-13,631	p<0,0001
	14. İşimin, iş arkadaşlarımla işleri ile nasıl uyumlu olduğunu görebiliyorum (R)	2,05	1,09	-12,011	p<0,0001
	Anlamsızlaşma	2,04	0,74	-17,930	p<0,0001
Kendine yabancılaşma	15. Yaptığım işte herhangi bir başarı hissi duymuyorum	2,15	1,32	-8,817	p<0,0001
	16. İşimin en tatmin edici özelliği maaşım (R)	2,61	1,30	-4,077	p<0,0001
	17. İşim bana kişisel bir tatmin hissi veriyor (R)	2,42	1,21	-6,637	p<0,0001
	18. Yaptığım işte gerçek yeteneklerimin çok azını kullanma fırsatım oluyor	2,96	1,31	-.382	0,703
	19. Sadece işimi yapıyor olmak bile beni memnun ediyor (R)	2,53	1,23	-5,309	p<0,0001
	20. İşim genelde rutin ve sıkıcı, yaratıcılığımı kullanma fırsatım olmuyor	2,64	1,33	-3,656	p<0,0001
	21. İşim çok ilginç ve kendimi geliştirmemi sağlıyor (R)	2,44	1,28	-5,966	p<0,0001
	Kendine yabancılaşma	2,52	0,85	-7,685	p<0,0001

Tepki kategorileri: 1. Kesinlikle Katılmıyorum, ...,5. Kesinlikle Katılıyorum
Test değeri: 3 (kararsızım); p-değerleri, çift yanlı olasılıkları göstermektedir.



Geliştirilen hipotezler çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Analizlerde örgütsel yabancılaşmanın üç boyutu ayrı ayrı bağımlı değişken olarak dikkate alınmıştır. Bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı sorunu olup olmadığı tolerans, VIF ve CI katsayıları incelenerek kontrol edilmiştir. Bu konuda 0,100'ün altında tolerans, 10'u geçen VIF (Hair vd., 2014) ve 30'u aşan CI değerlerinin (Alpar, 2011) olmaması istenmektedir. Bu bağlamda; yapılan regresyon analizlerinde (Tablo 3 ve 4) bağımsız değişkenler arasında çok yüksek düzeyde korelasyon, başka bir anlatımla çoklu bağlantı problemi olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4'de PD ve ND'nın yabancılaşmanın boyutları üzerindeki etkisi yer almaktadır. PD ve ND'nın güçsüzleşme üzerindeki etkisi anlamlı olup; model geçerlidir ($F_{[2;191]}:12,291$; $p<0,001$). Kurulan model, güçsüzleşme algısını %10,5 oranında açıklayabilmektedir. ND'nın güçsüzleşme algısını etkilemediği belirlenirken, PD'nın güçsüzleşme algısını olumsuz yönde etkilediği, yani azalttığı tespit edilmektedir. PD'daki bir birimlik artış, güçsüzleşme algısını 0,312 ($p<0,001$) birim azaltmaktadır. Çalışanlar bireysel olarak heyecanlılık, güçlülük, heveslilik, uyanıklık, aktiflik gibi PD'lar içinde bulunmalarının güçsüzleşme algısını azalttığı ortaya çıkmaktadır.

PD ve ND'nın anlamsızlaşma üzerindeki etkisi dikkate alındığında, modelin geçerli ($F_{[2;191]}:32,607$; $p<0,001$) olduğu ve anlamsızlaşmayı %24,7 oranında açıklayabildiği tespit edilmiştir. Anlamsızlaşma boyutu, kişinin işin önemi, amacı ve kuruma katkısını sorguladığı ve buna uygun bir cevap bulamadığında yabancılaştığı bir boyuttur. PD'daki bir birimlik artış kişilerin işini daha anlamsız bularak yabancılaşmalarını $\beta:-0,440$ ($p<0,001$) birim azaltmaktadır. Buna karşın mutsuzluk, asabilik, sinirlilik, tedirginlik gibi ND içinde bulunma düzeyi arttıkça ($\beta:0,174$; $p:0,007$), kişinin işine verdiği anlamsızlaşma da artmaktadır. Dolayısıyla çalışanda kararlı, aktif, dikkatli, hevesli gibi PD'lar oluştuğça, yabancılaşma kapsamında anlamsızlaşma azalırken, tersi duyguların oluşması ise anlamsızlaşmayı arttırmaktadır.

Tablo 4. Duygulanımın örgütsel yabancılaşma boyutlarına etkisi

Bağımsız değişkenler	Bağımlı değişkenler					
	Güçsüzleşme		Anlamsızlaşma		Kendine yabancılaşma	
	St. β	t-değeri	St. β	t-değeri	St. β	t-değeri
Pozitif duygulanım	-0,312	-4,492***	-0,440	-6,913***	-0,410	-6,730***
Negatif duygulanım	0,082	1,174	0,174	2,734**	0,314	5,157***
$F_{(2;191)}$	12,291; $p<0,001$		32,607; $p<0,001$		44,483; $p<0,001$	
R	0,338		0,505		0,564	
R ²	0,114		0,255		0,318	
ΔR^2	0,105		0,247		0,311	
Min. Tolerans;	0,961		0,961		0,961	
Max.VIF;	1,040		1,040		1,040	
Max.CI;	14,391		14,391		14,391	
p	*: $p<0,05$; **: $p<0,01$; ***: $p<0,001$					

Tablo 4'e göre, PD ve ND'nın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu ($F_{[2;191]}:44,483$; $p<0,0001$) olduğu ve kendine yabancılaşmayı %31,1 oranında açıklayabildiği ortaya çıkmaktadır. Heyecanlılık, gururluluk, kararlılık, aktiflik gibi pozitif duygulanımlar, işyerinde yaşadıkları kendine yabancılaşma üzerinde olumsuz yönde $\beta:-0,410$ ($p<0,0001$) bir etkisi bulunmaktadır. Buna karşın ND'nın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisi ise pozitifdir. Dolayısıyla bireyde ortaya çıkan ND kişiyi kendinde de yabancılaştırdığı belirlenmektedir.

Model bir bütün olarak test edilmiş ve sonuçlar Tablo 5'de sunulmuştur. Buna göre model geçerli ($F_{[2;191]}:41,864$; $p<0,0001$) olup; tahmin işleminde kullanılabilir. Modelin, çalışanların yabancılaşma

algısını %29,7 oranında açıkladığı ortaya çıkmıştır. PD'nin yabancılaşma algısını negatif yönde etkilediği, başka bir anlatımla, azalttığı belirlenmektedir. Diğer taraftan ND ise yabancılaşmayı arttırmaktadır. PD'daki bir birimlik artış, yabancılaşmayı β :-0,459 ($p<0,0001$) birim azaltırken, ND ise yabancılaşmayı β :0,229 ($p<0,0001$) birim arttırmaktadır.

Tablo 5. Duygulanımın örgütsel yabancılaşma boyutlarına etkisi

	Standardize edilmemiş		Standardize	t	p-değeri
	β	Std. Hata	β		
Sabit	3,566	0,267		13,340	$p<0,0001$
Pozitif duygulanım	-0,306	0,041	-0,459	-7,464	$p<0,0001$
Negatif duygulanım	0,181	0,049	0,229	3,723	$p<0,0001$

Bağımlı değişken.: Yabancılaşma; $F_{(2;191)}:41,864$; $p<0,001$;
Notlar $R:0,552$; $R^2:0,305$; $\Delta R^2:0,297$;
Min. Tolerans: 0,961; Max. VIF:1,040; Max. CI: 14,391

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

İşyerinde tecrübe edinilen duygulanımın örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini ele alan bu araştırmanın sonuçları, İstanbul ilinde faaliyette bulunan seyahat acenteleri çalışanlarından toplanan verilerin analizi sonucunda ortaya koyulmuştur. Çalışanların tanımlayıcı istatistikleri incelendiğinde sıklıkla pozitif duygulanım, nadiren de negatif duygulanım gösterdikleri saptanmıştır. Çalışanların pozitif duygulanımları çoğunlukla “ilgili, aktif ve dikkatli” olduğu bulgulanmakla beraber, negatif duygulanımlarına bakıldığında ise “sinirli, sıkıntılı ve mutsuz” şeklinde ortaya koydukları elde edilmiştir.

Araştırmada, örgütsel yabancılaşmanın boyutları, önceki çalışmalardan faydalanılarak (Koyuncu, 2013) güçsüzleşme, anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşma olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Çalışanların güçsüzleşme, anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşma yaşamadıkları saptanmıştır.

Kuramsal Çıkarımlar

Verilerin analizi sonucunda, hipotezlerin elde edilen verilerle desteklendiği ortaya çıkmaktadır. PD'nin yabancılaşma algısının tüm boyutlarını (güçsüzleşme, anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşma) olumsuz yönde etkilediği belirlenmektedir. Dolayısıyla pozitif duygulanım arttıkça güçsüzleşme, anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşmanın azaldığı belirlenmiştir. Öte yandan ND'a bakıldığında örgütsel yabancılaşmanın anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşma boyutunda olumlu yönde etkilediği ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla ND arttıkça anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşmanın da arttığı ortaya çıkmıştır. Bir başka anlatımla; duygulanımın yabancılaşmayı etkilediği yönündeki ana hipotezimiz ile alt hipotezlerden biri hariç tamamının mevcut verilerle desteklendiğini söylemek mümkündür.

Araştırmada elde edilen sonuçlar; ND arttıkça depresyon düzeyinin artması, işe yabancılaşmayı da arttırdığı (Çelik & Yeşilyurt, 2019), örgütsel sinizm ile örgütsel yabancılaşmayı pozitif yönde etkilediği (Özer & Güllüce, 2019), iş etiğinin örgütsel yabancılaşmayı negatif yönde etkilediği (Zadeh vd., 2016), PD'nin psikolojik sermayeyi pozitif yönde etkilediği (Siu vd., 2014) yönündeki literatürdeki bilgileri pekiştirmektedir. Ayrıca örgütsel güvenin örgütsel yabancılaşmayı olumsuz yönde etkilediği (Kahveci & Demirtaş, 2014) ve örgütsel karmaşanın yabancılaşmayı olumlu yönde etkilediği (Rajaeepour vd., 2012) dikkate alındığında, elde edilen sonuçların literatürü genişletme potansiyelinde olduğu söylenebilir.

Uygulamaya Dönük Çıkarımlar

Seyahat acentesi yöneticilerinin, çalışanlarına işleri ile ilgili becerilerini kullanma imkanı sağlama konusunda, çalışanlarını teşvik etmeleri, yeteneklerini işleri ile harmanlayarak çalışmalarını konusunda daha fazla cesaretlendirmeleri önerilebilir. Müşterilerin seyahat acentesine yönelik olumlu yönde dikkatini çekme, daha kısa zamanda daha çok verimli çalışmaya yönelik çalışanların fikirlerinden ve yaratıcılıklarından yararlanmaya açık olmaları tavsiye edilebilir.

İş görenlerin, seyahat acentelerinde yaptıkları işle ilgili olarak katkılarının farkında olmaları amacıyla, yöneticiler tarafından maddi ve manevi motive edici unsurlar kullanılabilir. Seyahat acentelerinde iş görenler arasından her ay “ayın personeli” seçilmesi ve seçilen personelin maddi olarak ödüllendirilmesinin iş gören motivasyonunu artıracakı düşünülmektedir. Ayrıca iş görenlere yaptıkları işin önemi, başarı hissiyatları, iş tatmini gibi konularda doyum sağlayacakı düşünülmektedir.

Yapılan işin rutin ve sıkıcılığını önleme amacıyla, seyahat acentesi iş görenlerinin, belirli sürelerle farklı pozisyonlarda çalışarak, acentedeki farklı departmanların işlerine hakim olmaları sağlanabilir. Bu durum çalışanları rutinitikten ve tekdüzelikten kurtaracakı değerlendirilmektedir. Ayrıca yöneticilere her departmana hakim olan, dolayısıyla işi yaparken farklı bakış açısından değerlendirme ve uygulayan personel kazandıracaktır.

Kısıt ve Sınırlılıklar

Araştırmada veriler, literatürden faydalanılarak geliştirilmiş bir anketle toplanmıştır. Verilerin toplanması aşamasında, araştırmacının Mersin’de yaşıyor olması, zaman ve maliyet unsurları nedeniyle derinlemesine görüşme yapılamamıştır. Bir diğer engel ise çalışanların araştırmacı ile işbirliği yapmaları konusundaki isteksizleridir. Kimi zaman ise seyahat acentelerinde karşılaşılan kötü muamelelerdir. Bu sebeple anket, gönüllü olanlarla yüz yüze, diğer çalışanlar ile bırak-topla tekniği ile uygulanmıştır.

Araştırmanın bir diğer önemli sınırlılığı kolayda örnekleme tekniği ile anketin uygulanmasıdır. Bunun en önemli sebebi araştırmanın yapıldığı İstanbul iline ait seyahat acentelerinin gruplara göre dağılımının ve çalışanlarının resmi bir istatistiksel sayısının da belli olmaması, kolayda örnekleme tekniğine başvurulmasını zorunlu kılmıştır.

Seyahat acentesi sahiplerinden veya yöneticilerinden bazıları, farklı sebeplerden ötürü anketin çalışanlara verilmesine izin vermemişlerdir. İzin alınıp çalışanlara dağıtıldığında ise bazı çalışanlar anketi doldurmak istememişlerdir. Bu da araştırma açısından önemli bir motivasyon kaybı ve sınırlılık oluşturmuştur.

Akademik Öneriler

Araştırmada veriler, İstanbul ilinde faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanlarından sağlanmıştır. Bu nedenle, farklı illerde bulunan seyahat acenteleri üzerinde benzer araştırmalar yapılabilir ve sonuçlar karşılaştırılabilir. Bununla birlikte, merkezileşme ve yerinden yönetimle yönetilen seyahat acentesi çalışanları örnekleme dahil edilip, her iki örneklemeden elde edilen sonuçların kıyaslanması tavsiye edilebilir.

KAYNAKÇA

- Abbas, A., A., Hussein, A., A., A. & Khali, H., H. (2017). The effect of hostile work environment on organizational alienation: the mediation role of the relationship between the leader and followers. *Asian Social Science*, 13(2), 140-158. [doi.org/ 10.5539/ass.v13n2p140](https://doi.org/10.5539/ass.v13n2p140).
- Abo-Murad, M., & Abdullah, A. K. (2019). Turnover culture and crisis management: Insights from Malaysian hotel industry. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(2), 1-14.
- Altınışık, F., U. & Onağ, Z. (2021). İş tatmini ve sanal kaytarma davranışının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırma Dergisi*, 6(1), 197-207. doi.org/10.25307/jssr.910809.
- Alpar, R. (2011). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Aşık, N., A. (2017). Pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunun örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Business ve Management Studies: An International Journal*, 5(2), 345-362. doi.org/10.15295/Bmij.V5i2.112.
- Babür, S. (2009). Turizm sektöründe örgütsel yabancılaşma: Antalya beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Chen, Y., Shang, R., Hou, A., C., Y. & Lee, H., K., C. (2012). Organizational alienation, organizational support and behavioral intention to adopt in formation systems. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)*.
- Çalışkan, Z. (2014). Yabancılaşma kuramı çerçevesinde emek süreci ve bilgi işçileri: Bankacılık sektörü örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi.
- Çelik, A. (2019). Örgütsel yabancılaşmanın yordayıcısı olarak farklılıkların yönetimi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Çelik, N., & Yeşilyurt, F. (2019). Öznel iyi oluş ve temel psikolojik ihtiyaçların depresif belirtileri yordayıcılığı. H. Ekşi, M. Yüksel ve N. Canel (Editörler), IX. Uluslararası Yükseköğretimde Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Araştırmaları Kongresi (ss. 371-375), İstanbul.
- Çemberci, M. & Tez, G. (2020). Çalışanların iletişim stilleri ile müşteri duygulanımı arasındaki ilişki. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37, 65-76.
- Demir, S. (2020). Örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve işe yabancılaşma arasındaki yapısal ilişkiler (Osmaniye ili örneği). *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2), 288-300 doi.org/10.17860/mersinefd.633662.
- Erkılıç, E. (2012). Örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Eroğluer, K. (2020). Örgütsel vatandaşlık ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide iş zenginleştirmenin aracılık etkisi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(21), 323-355. doi.org/10.26466/opus.620697.
- Eroğluer, K. (2020). Örgütsel vatandaşlık ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide iş zenginleştirmenin aracılık etkisi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(21), 325-355. doi.org/10.26466/opus.620697.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.j. & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis*. Harlow, Essex: Pearson Education Limited.



- Hoy, W. K., Blazovsky, R. & Newland, W. (1983). Bureaucracy and alienation: A comparative analysis. *The Journal of Educational Administration*, 21(2), 109-121.
- Kahveci, G. & Demirtaş, Z. (2014). Örgüt kültürünün örgütsel yabancılaşmaya etkisi: Örgütsel güvenin aracılık rolü. *Turkish Journal of Educational Studies*, 1(3), 27-62.
- Kalaycı, Ş. (2009). *Spss uygulamaları çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Karacaoğlu, K, & Arat, H. (2019). Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel politika algıları ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkide iş stresinin düzenleyici rolü: Nevşehir ili örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 25, 253-266. doi.org/10.18092/ulikidince.579040.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kasap, M. (2021). *Örgütsel yabancılaşmayla sanal kayıtma arasındaki ilişki: Tekstil çalışanları üzerine bir çalışma*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(1), 561-576. doi.org/10.30798/makuiibf.863155.
- Kaya, K. (2021). *Banka çalışanlarında işe yabancılaşma, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişki*. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(37), 4510-4534. doi.org/10.26466/opus.821059.
- Koyuncu, S., A. (2013). *Örgütsel Yabancılaşma olgusunun iş tatmini üzerine etkisi: Niğde ilinde bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Kurt, Z., Hamarat, B., & Gümüş, M. (2019). Duygusal emek yabancılaşmanın bir nedeni olabilir mi? turizm sektörü çalışanları örneği. *Journal of Life Economics*, 6(2), 197-216.
- Kuru, K. F. (2009). *Küresel mali kriz kapsamında insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Örücü E., Gizlier Ö. & Yılmaz C. (2021). Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisi: Belediye çalışanları üzerinde bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12(2), 600-613.
- Özdemir, A. A. (2015). İş tatmini, pozitif/ negatif duygulanım ve yaşam tatmininin etkisi. *Çalışma ve Toplum* (3), 47-61.
- Özdevecioğlu, M. (2004). *Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma*. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 59(3), 181-202.
- Özer, S, & Güllüce, A. Ç. (2019). Örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ilişkisi ve etkisi: TRB1 bölgesi otel iş görenleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 37-47. doi.org/10.18506/anemon.408477.
- Özgüleş, B. & Arslanoğlu, A. (2019). Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(22), doi.org/10.26466/opus.663474.
- Poggi, I., ve Germani, M. (2003). Emotions at work. *İçinde Proc. 8th Intl. Conf. on Human Aspects of Advanced Manufacturing: Agility and Hybrid Automation (HAAMAHA'03)*, pp. 461-468.
- Polat, E., Misir, İ. & Şahin, B. (2021). Hizmet verme yatkınlığının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolü. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(1), 249-261.

- Rajaeepour, S., Azizollah, A., Mahmoud, Z. & Solmaz, S. (2012). Relationship between organizational structure and organizational alienation. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(12), 188-196.
- Sanlı, F. (2019). Belediye çalışanlarında özgünlük, olumlu veya olumsuz duygu durum ve tükenmişlik durumunun değerlendirilmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul T.C. Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Shehada, M. & Khafaje, N. (2015). The manifestation of organizational alienation of employees and its impact on work conditions. *International Journal of Business and Social Science*, 6(2), 82-86.
- Siu, O, L., Cheung, F. & Lui, S. (2014). Linking positive emotions to work well-being and turn over intention among Hong Kong police officers: the role of psychological capital. *Springer Science+Business Media Dordrecht*. doi: 10.1007/s10902-014-9513-8.
- Şentürk, İ. & Seçilmiş, G. (2021). Eğitim örgütlerinde pozitif psikolojik sermaye, birey-örgüt uyumu ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki. *Troyacademy* 6(1), 59-79. doi.org/10.31454/troyacademy.890503.
- Temirkanova, Z. & Atay, L. (2021). Otel çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi: Bıkk' te bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(2), 1423-143.
- Toker, B., Çevirgen, A., & Kalipçi, M. B. (2019). Örgüt kültürünün örgütsel bağlılığa etkisi: seyahat acentaları üzerinde bir uygulama. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(2), 38-53.
- Tunçay, S., S., Çıraklar, N. & H. (2019). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisi: Olumsuz duygulanımın düzenleyici rolü. *Journal of Yasar University*, 15, 219-237.
- Tutar, F., Alpaslan, C., Tutar, E., & Erkan, Ç. (2013). Turizm sektörünün istihdam üzerine etkileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(4), 14-27.
- Tükel, İ. (2012). Modern örgütlerde yabancılaşma ve Kafka'nın "Dönüşüm" romanının bu bağlamda analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 1(2), 34-50.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uysaler, Alper L. (2010), Örgütsel yabancılaşmanın örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi ile bağlantısı ve yabancılaşma yönetim (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Yang, C., Wang, Y. & Yang, J. (2020). Hotel restaurant service employees' sources of positive and negative emotions. *Journal of Quality Assurance in Hospitality ve Tourism*, 1-22. doi.org/10.1080/1528008X.2020.1712306.
- Yıldırım, M. (2020). Individual, organization and structure: Rethinking social construction of everyday life at workplace in tourism industry. *Tourism Management*, 76, 103965. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.103965>.
- Yılmaz, Ş. & Oktay, K. (2018). Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı personel üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 105-123. doi.org/10.34090/tured.455853.
- Yolal, M. (2016). Turizm araştırmalarında örnekleme, bibliyometrik bir araştırma. Ankara: Detay Yayıncılık.



Zadeh, J., M., Kahouei, M., Cheshmenour, O. & Sangestani, S. (2016). Work ethics, organizational alienation and justice among health information technology managers. *Mater Sociomed*, 28(3), 224-228.

Zhai, Q., Smyth, R., Nielsen, I. & Luan, X. (2009). The role of positive and negative affectivity. International Conference on Management Science and Engineering - 16th Annual Conference Proceedings, IEEE, Piscataway, N.J., pp. 1184-1189.

<https://yigm.ktb.gov.tr/TR-243988/yillara-gore-seyahat-acentasi-sayilari.html>

Yazar(lar) Hakkında/About Author(s)

Serhat İLHAN/serhatilhann@windoslive.com

Mersin, Salim Yılmaz Lisesi'nden mezun olmuştur. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden lisans derecesini, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'nden yüksek lisans derecesini almıştır. Özel Sektörde gelecek planlama uzmanı olarak çalışmaktadır.

Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI/celilcakici@gmail.com

1962 yılında Tarsus'ta doğan Prof. Dr. ÇAKICI, Ç.Ü. Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan 1984 yılında mezun oldu. Yüksek lisansını 1987 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında, doktorasını ise 1996 yılında Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Anabilim Dalı Pazarlama Bilim dalında tamamladı. 1990 yılında Ç.Ü. Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda "Araştırma Görevlisi" olarak atanıncaya kadar özel sektöre ait çeşitli otellerde çalıştı. 2003 yılına kadar Mersin Üniversitesi'nde çalışan Prof. Dr. ÇAKICI, 2003-2006 yılları arasında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda görev yaptı. 2006 yılı Eylül ayında Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokuluna dönerek Profesör kadrosuna atandı. Çok sayıda makalesi ve bildirisinin yanında "Toplantı Yönetimi" adı altında bir de kitabı bulunmaktadır. "Turizm Rehberliği" kitabının editörlerinden biri olup; "Genel Turizm" adında kitabın da editörüdür. Prof. Dr. ÇAKICI, TURAK Turizm Eğitimi Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulunun üyesidir. Halen Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümünde görev yapmaktadır.

ETİK BEYAN FORMU	
Araştırma Desteği Bilgisi: Araştırma desteği alınmamıştır.	
Etik Kurul onay Durumu	
Etik Kurul Raporunu Veren Kurum	
Etik kurul raporu karar tarihi: Karar Sayı No:	
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Etik kurul onayı gerekmemektedir. Nedeni aşağıda belirtilmiştir.	
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Veriler 2020 tarihinden önce toplandığından etik kurul izni alınmamıştır.	
<input type="checkbox"/> () Çalışmada kullanılan yöntem etik kurul izni gerektirmemektedir.	
Yazar (lar)ın Katkı Oranı	
1. Yazar: %50	
2. Yazar %50	
Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.	