



ÖRGÜTLERDE YABANCILAŞMA İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

N. Derya ERGUN ÖZLER, Yrd. Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü Öğretim Üyesi, deryaergun69@hotmail.com

Meltem (ÖZÇINAR) DİRİCAN, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü Bilim Uzmanı meltemozcinar@hotmail.com

ÖZET: Örgüt içerisindeki çatışmalar ve artan negatif davranışlar büyük sorunları beraberinde getirmektedir. Yabancılaşma psikolojik bir sorun olarak kabul edilmesin rağmen örgütleri de ilgilendiren bir kavramdır. Ortaya çıkışı çok eski yıllara dayanan yabancılaşma, örgütlerde yakın zamanlarda önem kazanmıştır. Yabancılaşmanın sebep olduğu olumsuz sonuçlar, örgütlerde yabancılaşmanın fark edilmesini sağlamıştır. Genel olarak örgütlerde yabancılaşmayla mücadele edebilmek için çok fazla çalışma yapılmamıştır. Literatürde yabancılaşmanın etkilediği örgüt sorunlarından bir tanesi tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik sendromu, örgüt bireyinde iş yapma isteğinin kalmaması, bireyin olaylara tepkisiz kalması, kendini yalnız, yetersiz 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.

Anahtar Kelimeler: Örgütlerde Yabancılaşma, Tükenmişlik Sendromu.

A RESEARCH IN ORDER TO DETERMINE THE RELATIONSHIP BETWEEN ALIENATION AND BURNOUT SYNDROME IN THE ORGANIZATION

291

ABSTRACT: Conflicts within the organization and the increasing negative behavior brings big problems. Despite the adoption of a psychological problem of alienation based on years-old, recently gained importance in organizations. Alienation caused by the negative consequences of alienation in organizations has to be noticed. In general, there is a lot of work to be able to fight with the alienation in organizations. One of the organizations problems that affected by the alienation in the literature is burnout syndrome. Burnout syndrome is a condition involving feeling such as feeling incompetent, lonely, failed and indifference to the individual events, unwillingness to work. Alienation as a result of the negative behaviors exhibited in organizations and who don't want to live in the burnout syndrome may also affect other individuals. Alienated in the individual symptoms, the symptoms of his/her burnout is lived.

Keywords: Alienation in organizations, burnout syndrome.

GİRİŞ

Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu, bir örgütün etkinliğinde ve geliştirilmesinde önemli yere sahip faktörlerdendir. İşgörenler işlerine karşı ne kadar olumlu tutum ve davranışlara sahip olurlarsa işlerinde o kadar verimli olmaktadır.

Yabancılaşma daha çok psikolojik bir durumu ifade etse de sosyoloji, hukuk ve hatta tıp alanında da kullanılmaktadır. Kavramı ilk kez Hegel kullanmış ve bunu Marx, Feuerbach, Durkheim, Fromm ve Seeman gibi önemli düşünürler ele almıştır.

Tükenmişlik sendromu ilk kez Freudenberger tarafından kullanılmıştır. Daha sonra Cardinell, Shirom, Maslach, Cherniss, Pines, Edelwich gibi pek çok araştırmacı tükenmişlik sendromunu ele almıştır.

ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMANIN TEORİK ÇERÇEVESİ

Yabancılaşma kavramı, Latince "alienation" adından "alienarer" fiilinden türemiştir. Birinci kullanımda kavram, bir şeyin sahipliğini bir başkasına bırakmak anlamındadır; ikinci kullanımda ise iki eleman arasındaki çözülme ya da ayrılımdır (Elma, 2003:11).



Bu temel anlamların haricinde yabancılaşma kavramı hukuk alanında; devretme, elden çıkarma, zilliyet-mülkiyet hakkını başkasına verme; sosyoloji alanında ayrılmak, diğer insanlardan, yurdundan, Tanrı'dan ayrı düşmek, kopmak; tıp alanında ise çılgınlık, tinsel şaşkınlık vb. anlamlarında kullanılmıştır (Kuru, 2009:3). Genel olarak Türk Dil Kurumunun yabancılaşma kavramına verdiği anlam ise “tanınmaz, bilmez duruma gelmek, yabancı olmak, bigane düşmek” veya “alışmamak, yadırgamak, yabancılık çekmek” şeklindedir (www.tdkterim.gov.tr, 2010).

Fromm yabancılaşmayı, bir “hastalık” olarak tanımlar ve “insanın doğadan ve birbirinden kopmuş olmasının, kendisini yalnız, soyutlanmış ve yabancı hissetmesine neden olduğunu” ileri sürer (Fromm, 1991:125). Seeman, modern toplum ya da endüstriyel düzen içerisinde işe yabancılaşmanın tipik bir olgu olduğunu, ayrıca modern toplum içerisinde yabancılaşmış çalışanların sayısının çok fazla olmasının, yabancılaşma olgusunun yalnızca bireysel anlamda incelenemeyeceğini ifade etmektedir (Büyükyılmaz, 2007:30).

Örgütlerin üyeleri veya yapılarında yabancılaşmayı doğuran bir biçim veya unsur “örgütsel yabancılaşma” veya “örgütsel ilişkilerin yabancılaşması” kavramı ile anlatılır (Geyer ve Schweitzer, 1976:253). Örgütsel yabancılaşma, işgörenin işini daha az önemsemesi, işine gerektiğinden daha az enerji harcaması, daha çok dışsal ödüller için çalışması (Agarwal, 1993:723) ya da işgörenlerin sosyal gereksinimlerini karşılamanın mümkün olmaması anlamına gelmektedir (Ceylan ve Sulu, 2011:67). Geyer ve Schweitzer (1976:253)’e göre örgütsel yabancılaşma, toplumda görülen bölünme ve sınıfsal bürokrasi özelliklerinin bir bütün olarak benzer şekilde örgüt içerisinde görülmesidir. Bir diğer tanıma göre ise örgütsel yabancılaşma, genel düzeyde bireylerin varolan yapılara (kurum ve örgütlere) bağlı beklentiler, değerler, kurallar ve ilişkilerden uzaklaşması halidir (Alkan ve Ergil, 1980: 214).

292

Örgütlerde yabancılaşan bireyler, örgüt içerisinde kendilerini yarırsız, inkar edici ve yorgun hissetmektedirler. Ayrıca bu bireyler fiziksel ve zihinsel aktivite özgürlüğüne sahip olmadıklarını düşünmekte ve örgütün faaliyetleri onlar için birer dış mesele haline gelmektedir (Rajaeepour vd, 2012:189).

Örgüt bireylerinin kendilerini sadece verilen görevi yerine getirmek zorunda olan makine gibi görmeleri, örgütün değerlerini, kurallarını ve inançlarını benimsemesi yerine onlardan uzaklaşması, bu bağlamda kendilerini yalnız hissetmeleri ile örgütte meydana gelen bir takım bölünmeler ve disiplinsizler sonucu bireyin kendisini huzursuz hissetmesi örgütsel yabancılaşma olarak ifade edilmektedir.

Yabancılaşmanın türlerini ilk kez Seeman belirlemiş ve bunları; güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma şeklinde ifade etmiştir (Fettahioğlu, 2006:31).

Seeman’ın izinden Blaumer, yabancılaşmanın boyutlarını; güçsüzlük, anlamsızlık izlenimi, toplumsal yalnızlık duygusu ve kendi özüne karşı yabancılaşma şeklinde boyutlandırmıştır. Levin ise Blaumer’den farklı olarak, toplumsal yalnızlık duygusunu ölçüt yokluğu ile birlikte incelemiştir (Tolan, 1993:313).

Feuer ise yabancılaşmayı, sınıflı toplumun yabancılaşması, rekabetçi toplumun yabancılaşması, endüstriyel toplumun yabancılaşması, insan toplumunun yabancılaşması, ırkın yabancılaşması ve kuşakların yabancılaşması diye altı farklı biçimde boyutlandırılmıştır. (Fettahioğlu, 2006:31).

Bu çalışmada Seeman’nın güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma şeklinde tanımladığı beş boyut ele alınacak ve bu boyutlar örgütsel açıdan analiz edilecektir.

-Örgüt Bireyinin Güçsüzlüğü (Powerlessness): Seeman yaptığı çalışmada güçsüzleşmeyi, bireyin ürettikleri ve bu süreçteki faaliyetleriyle ilgili söz hakkı olmaması durumu şeklinde tanımlamıştır (Uysaler, 2010:46). Güçsüzlük, kişinin beklentilerinin ve gerçekleştirebileceğini düşündüğü ihtimallerin kendisi tarafından belirlenememesi ve sonucunu değiştirebilmek için elinden hiçbir şeyin gelmediğini düşünmesi halidir (Seeman, 1983:173). Bu duygu bireyin yalnız başına bir şey yapmayacağı ve başaramayacağı duygusu olarak da tanımlanabilmektedir (Soysal, 1997: 28). Blauner’in güçsüzlük ile ilgili öne sürdüğü nedenler incelendiğinde, kontrol etme ve özerklik (otonomi) olmak üzere önemli iki gereksiniminin tatmin edilmesinden yoksun kalma durumu dikkati çekmektedir. Bunun yanı sıra işgörenin yetersizlik duygusu, çalışma süreci üzerinde her türlü yönetim ve denetim olanağından yoksun kalma, örgütteki prosedür ve kurallardaki sık değişimler, teknolojinin değişim sıklığı, işgörenin sorunları çözmede yetersiz



kalışı, becerilerin, yeterliklerin işin gereklerinin gerisinde kalması, yönetimi etkileme yollarının tıkanık oluşu, üretilen ürün ya da hizmet karşısında dışlanma duygusu, güçsüzlük duygusunun yoğunlaşmasına neden olmaktadır.

-İşgörenlerde Anlamsızlık (Meaninglessness): Psikoloji ve sosyolojinin ortak tanımında anlamsızlık; kişinin kendisine öğretilen doğrularla bağlantısının kopması, neye inanacağını bilemez hale gelmesidir (Kuru, 2009: 47). Seeman (1983:173) anlamsızlığı, bireyin neye inanması gerektiği konusunda yeterince aydınlanamaması ve bireysel karar verme sürecinde bireyin doğruları ile toplumun doğrularının bütünleşmemesi olarak tanımlamaktadır. Anlamsızlık, bir hareket veya fikri değerlendirmek için uygun standartlar bulamamaktır (Korman, 1977:205). Bu tanıma göre, bireyin bir şeyi değerlendirmekte karşılaştığı belirsizlik, anlamsızlığı oluşturan önemli bir nedendir (Minibaş, 1993:36). Diğer bir deyişle, anlamsızlık, bireyin neye inanacağını bilememesi, bireye öğretilen doğruların kendisi için bir anlam ifade etmemesi ve bu doğruların kendisini bir sonuca götüreceğine inanmaması olarak tanımlanmaktadır (Bolton, 1972: 544). Anlamsızlık, insanın kendini gerçek boyutlarıyla değerlendirme yeteneğinden mahrum olması ve davranışlarının arkasındaki iradenin başkasına ait olduğu düşüncesinin doğurduğu uyumsuzluk halidir. Anlamsızlık aynı zamanda, bireyin davranışlarının sonucunu kontrol edememe duygusuyla ortaya çıkan güçsüzlük algısını da kapsar (Tutar, 1970:177). Bireyin yapılan işler ile ilgili olarak söz hakkına sahip olmaması sonucu başkasına ait olduğunu düşündüğü iradelerle hareket etmesi ve bu iradelere anlam verememesi şeklinde tanımlanan güçsüzlük anlamsızlığı ortaya çıkarmaktadır. Görüldüğü gibi anlamsızlık, güçsüzlüğün doğurmuş olduğu bir sonuçtur.

-Normsuzluk/Kuralsızlık (Normlessness): Normsuzluk diğer bir deyişle kuralsızlık ile yabancılaşma arasında diğer boyutlara nazaran çok daha sıkı bir ilişki vardır. Norm kavramı, toplumbilim ve psikolojide karar verme, tanımlama ve değerlendirme algılama sürecinde ise bilgileri karşılaştırma ve karşılaştırılan değerler olarak kullanılmış; psikolojide bireyin hareketleri, davranışları için ölçü olarak benimsediği, kabul ettiği ve kullandığı toplumsal değer ve bu değerlere kendisinin birey olarak verdiği önem olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda kuralsızlık ya da normsuzluk, bireyin değer yargılarının olmaması ya da bunu ortaya koyamamasıdır (Kuru, 2009:10). Diğer bir deyişle normsuzluk, davranışı yönlendirecek ilke ve ölçümler bulamamak ve amaca ulaşabilmek için toplumca onaylanmamış yollara başvurmak şeklinde tanımlanabilir. Toplumun davranışını düzenleyen değerlerin kişiye anlamlı gelmemesi, yani kişinin toplumsal normların belirlediği başarı hedeflerine ulaşabilmek için toplum dışı davranışlara yönelmesi olgusu kuralsızlığı doğurmaktadır (Kılıç, 2010: 52). Seeman (1983:173) normsuzluğu, kişinin hedef ve amaçlarına yalnızca toplumsal olarak kabul görmeyen davranışlar sonucu ulaşabileceğine inanması olarak tanımlamaktadır. Bireyin, örgütün ya da toplumun değerlerini benimseyememesi normsuzluğun bir göstergesidir. Normsuzluk davranışı yabancılaşma duygusunun önemli belirtilerindedir. Bu nedenle yabancılaşma literatürde genellikle normsuzluk kavramı ile birlikte ele alınmaktadır.

-Örgüt İçi Yalıtılmışlık (Isolation):Seeman'ın (1983:173) yalıtılmışlık tanımı toplumun yüksek değerler atfettiği hedeflerin birey için bir anlam ifade etmemesi durumudur. Seeman, yabancılaşmış insan tanımını, bireyin çalışma ortamında kendisini rahat hissetmeyeceği şeklinde ifade etmektedir (Uysaler, 2010:51-52).Genel olarak yalıtılmışlık duygusu, yerleşik değer ve kuralları benimsememiş ya da kısmen benimsememiş işgörenlerce duyulur (Soysal, 1997: 29). Yalıtılmışlık, başkaları ile etkileşim kurabilme yeteneğinin ya da olanağının yitirilmesi anlamını da taşımaktadır. Tanıma göre, bazen toplumsal kuralların içselleşmesi kişiliğin tümünü kapsamaz, kurallar insan doğasıyla çelişebilir ve burada çevreden uzaklaşma, yalıtılma başlar (Kuru, 2009:14). Kohn çalışmasında bu boyutla ilgili olarak, kişinin fikirlerinin ve önemli konulardaki düşüncelerinin, arkadaşlarından, akrabalarından, dini inancı aynı olan diğer insanlardan ve genel olarak yaşadığı toplumdan farklı olup olmadığını araştırmaktadır. Böylece toplumda hâkim olan kültürel değerlerle, kişinin bu değerlere bakış açısı bağlamında toplumsal yabancılaşma seviyesini belirlemeye çalışmaktadır (Babür, 2009:27).

-İşgörenin Kendine Yabancılaşması (Self-Estrangement): Eğer insan, bir sosyal yalıtılmışlık veya uzaklaşma duygusu yaşıyor ise, içerisinde yaşadığı toplumu oluşturan diğer insanlarla ilişkilerinde bir anlamsızlık ortaya çıkmaktadır. Bu durum ise "ben kimim" sorusuna verilecek cevapla oluşan bireysel kimliğin belirsizliğine yol açmakta ve içsel olarak da kendinden uzaklaşma duygusu yaşanmaktadır (Fettahlıoğlu, 2006:35). Bu boyut kişinin kendi varlığının ve potansiyel güçlerinin farkında olmaması anlamını taşımaktadır. Modern teknolojinin, insanın özgürlüğünü elinden alması ve insanın ürettiği şeye kendisinden bir şey katamaması sonucunu doğurur. Sonuç olarak, yarattığı ürün ya da hizmetle arasında bir ilişki kuramaz hale gelen işgören, giderek kendi varlığı ile olan ilişkisini de



yitirir (Bayat, 1996:84). Geyer'e göre (1980:26-27) kendine yabancılaşma kişinin bilincinin yok olduğu bir düzeyde ortaya çıkmakta ve kuralsızlığın farklı çeşitleriyle kısmen bir zıtlık şeklinde görülebilmektedir. Başka bir deyişle, kendine yabancılaşma çoğu zaman kişinin kendisiyle iletişimde kopukluk durumunu ifade etse de, kişinin bilincinin kaybolması şeklinde de ortaya çıkabilmektedir. Kendine yabancılaşma, insanın yaptığı davranışların; geliştirdiği değer, norm, gereksinim ve isteklerine dayanmamasıdır; davranışlarının bunlara uymamasıdır. Seeman iş ortamında kendine yabancılaşmanın iki yönünden söz etmektedir; işte kendini ortaya koyamama ve işin içsel anlamının olmaması. Ona göre kendine yabancılaşan birey, işin iç faktörleriyle değil, para, güvenlik vb. faktörlerle ilgilenmektedir. Kendinden soğumuş ya da kendine yabancılaşmış bireyler, yaptıkları işlerden ya da oynadıkları rollerden hemen hemen hiçbir kişisel doyum almazlar (Elma, 2003:38).

TÜKENMİŞLİK SENDROMU KAVRAMI

Günümüzde insanlar pek çok zorlukla karşılaşmaktadır. Çalışan bireyler bu kaçınılmaz zorluklar karşısında çoğu zaman çaresiz kalmakta ve problemlere çözüm üretmediği takdirde kendilerini bitkin hissetmektedirler. Bu durumun doğal bir sonucu olarak da birey verilen görevi isteksiz ve özensiz bir şekilde yerine getirmektedir.

Tükenmişlik (burnout) kavramı; 1970'li yıllarda Amerika'da kullanılmaya başlanmıştır (Maslach, 2001: 398). Tükenmişlik kavramı ilk kez Herbert J. Freudenberger tarafından kullanılmıştır. Freudenberger tükenmişliği; enerji, güç veya kaynaklar üzerinde aşırı isteklikten dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlamaktadır (Freudenberger, 1974:160).

Maslach ve Jackson'a göre (1981:99) tükenmişlik, bireylerde ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk halleri ile yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendromdur.

294

Shirom tükenmişliği, bireysel düzeyde olumsuz duygusal bir yaşantıyı kapsayan, kronik ve sürekli yaşanan bir duyguya dayanan bir olgu olarak kabul etmektedir (Özkan,2009:53). Tükenmişlik; duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde, sinsice gelişen bir süreçtir. Tükenmişlik, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, işyerinde çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirilmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum olarak tanımlanabilir (Altay vd., 2010:10).

Tükenmişlik ile ilgili yapılan tanımlar arasında en çok kabul gören tanım Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan tanımdır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (Maslach Burnout Inventory-MBI) de geliştiren Maslach'a göre tükenmişlik, işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar şeklinde yansımaları ile oluşan bir sendromdur. Maslach, tükenmişliği duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve düşük kişisel başarı (diminished personal accomplishment) olarak üç boyutta ele almıştır (Maslach vd, 2001:397-422). Bu boyutlar aşağıda kısaca özetlenmiştir.

-Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Duygusal tükenmenin temel nedeni aşırı işyükü, işte yaşanan bireylerarası anlaşmazlıklar ve olumsuz çalışma koşullarıdır. Duygusal tükenme yaşayan insanlar kendilerini bitkin ve kullanılmış hissederek, enerjilerini geri kazanmak için hiçbir kaynak bulamazlar ve bunların bir sonucu olarak hizmet verdikleri kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve ilgili davranmadıklarını hissederek (Polatçı, 2007: 39). Kişisel istekleri ve beklentileri yüksek olan genç yaşta çalışanlar ile işlerini yaşam merkezi olarak gören bireylerin tükenmişlik yaşamaları daha olasıdır (Başören, 2005: 4). İnsanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu çalışma alanlarında, çalışanlarda sonu duygusal tükenmişliğe kadar varan çeşitli şekillerde duygusal tepkiler gözlenmektedir (Cordes vd., 1997:685). Duygusal tükenme, genel bir duygu, ilgi ve güven kaybı yanında yorgunluk, kullanılmışlık, sinirlilik, hayal kırıklığı ve yıpratılmışlık duygularını da içerir (Gaines ve Jermier, 1983:567-586). Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun ilk aşaması olup daha çok fazla işyüküne maruz kalma durumunun süreklilik arz ettiği zamanlarda karşılaşılmaktadır.

-Duyarsızlaşma (Depersonalization): Duyarsızlaşma; genellikle işgörenin yaşadığı tükenmişliğin kronikleşmesi ve işle ilgili hedefinin belirginliğini yitirmesi ile ortaya çıkmaktadır. Duyarsızlaşan işgörenler, etkileşimde buldukları



kişilere ve çalıştıkları örgüte karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı bir tavır takınmaktadırlar (Akçamete vd., 2001:3). Duyarsızlaşma; çevresini ve işini kontrol edemediğini düşünen işgörenin, olumsuz bir olayla karşılaştığında kendini çaresiz hissetmesi, bu durumla başa çıkmak için robot gibi davranmaya başlaması ve duyarsızlaşması şeklinde gözlenmektedir (Cordes vd., 1997: 689). Araştırmacılar duyarsızlaşma yaşayan kişilerde yorgunluk hissi, fiziksel belirtiler, huzursuzluk, depresyon ve aşırı alkol alımının sıkça görüldüğünü belirtmiştir. Ortaya çıkan bu belirtiler kişide tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı hissinde azalmaya neden olmaktadır (Gökoğlan, 2010: 78). Maslach'ın tükenmişlik modeline göre duygusal tükenmişlik yaşayan kişi başkalarının beklentilerini karşılamada kendisini yeterli görmemektedir. Buna ilaveten bireyde de karşı tarafın beklentilerini karşılamak için herhangi bir istek ya da azmin varolmadığı görülmektedir. Tüm bu duygular bireyin olaylara ve kişilere karşı daha duyarsız hale gelmesine yol açmaktadır.

-Kişisel Başarı Noksanlığı (Personal Accomplishment, Self-Efficacy): Kişisel başarı noksanlığı; kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız olarak görmesini ifade etmektedir (Wright ve Bonett, 1997:497). Kişinin kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir netelik kazanması sonucu, işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş gösterir. Harcadığı çabanın boşa gitmesi ve hissettiği suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engeller (Güllüce, 2006:6). Kişisel başarı noksanlığı hissi tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır ve çoğu zaman diğer iki boyutun bir sonucu olarak görülmektedir. Bu görüşe göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya neden olan örgütsel koşullar bir süre sonra çalışanların verimlilik ve etkinliğini negatif yönde etkilemektedir (Polatçı, 2007:42). Kişinin başkalarına olumsuz yanıtlar vermesi, düşük moral, bireylerarası anlaşmazlık, düşük başarı duygularının eşlik ettiği düşük üretkenlik, baskılar ile başa çıkmada yetersizlik, başarısızlığın getirdiği duygular ve kendine saygısının azalması bu boyutun önemli belirtilerindendir (Dinç, 2008: 16). Birey, yaşadığı ilişkilerde azalma, tutumlarında da olumsuzluk olduğu zaman kendini sorgulamaktadır. Bu sorgulama olumsuzlukla sonuçlandığında ise birey yapılan işler ile ilgili olarak kendini yetersiz hissetmektedir.

ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMANIN TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE İLİŞKİSİ

Yabancılaşma, günümüzde örgüt çalışanlarının sıkça karşılaştıkları psikolojik ve sosyolojik bir durumdur. İşgörenler, üyesi oldukları örgütün yönetim tarzına ya da örgüt yapısına uyum sağlayamayabilir. İşyerindeki çalışma koşulları ve işgörenlere verilen görevler kendileri için uygun olmayabilir. Bunların yanında örgütün inançları, tutumları ve ahlaki yapısı işgörenin inançları ve ahlaki yapısıyla çelişebilir. Tüm bu olumsuzluklar; işgörenin işi, örgütü ve kendisi ile ilgili olarak olumsuz duygular hissetmesine neden olmaktadır.

Benzer şekilde örgütün iklimi, örgüt içerisindeki çatışmalar, yüksek düzeyde yaşanan stres ve moral düşüklüğü de işgöreni olumsuz yönde etkilemektedir. Örgüt içerisinde yaşanan bu sıkıntılar işgöreni bireysel olarak etkilemekte ve zamanla örgütün geneline yansımaktadır. Genel olarak bakıldığında teknolojik gelişmeler, politik ve hukuki yapı, sendikal örgütlenmeler, kültürel yapıdaki olumsuzluklar ve kişinin bu durumlara herhangi bir şekilde müdahale edememesi durumu kişiyi yıpratmakta ve çevresinden uzaklaştırmaktadır.

Yabancılaşma, hissedilen anlık bir duygu olmayıp bir süreci kapsamaktadır. Aynı zamanda yabancılaşma; güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, örgüt içi yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olarak işgören üzerinde farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır.

Birey bu yabancılaşma duygusundan kurtulabilmek için bir yandan kendini tanıma ve kendini geliştirme gibi bireysel yöntemlere başvurmakta; diğer yandan örgüt de işgöreni içinde bulunduğu bu duygudan kurtarabilmek için iş genişletme, iş rotasyonu, iş zenginleştirme gibi yöntemlerle işgörenin işinde birtakım değişiklikler yapmaktadır. Eğer işgörenin yabancılaşması önlenemez ya da işgören yabancılaşma duygusundan kurtulamazsa daha üst düzeydeki sorunlarla karşılaşmak kaçınılmazdır. Yapılan az sayıdaki çalışma, yabancılaşma duygusunun işgörende tükenmişlik sendromuna neden olduğu yönündendir.

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. Literatürde daha çok bu yönüyle tanımlanan tükenmişlik aynı zamanda kronik bir hastalık olarak kabul edilmektedir.



Yapılan araştırmalar 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 yapıldığında 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 işgörendenlerin örgüt içerisindeki tutumlarını etkilemektedir. Üst yönetimin benimsediği demokratik, 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 (Izgar, 2006:20; Yıldırım, 2000:189).

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.

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.

Igodan ve Newscomb yaptıkları araştırmada yabancılaşmanın, tükenmişlik sendromunun psikolojik bir belirtisi olduğu kanısına varmışlardır (Igodan ve Newscomb, 1986: <http://joe.org/joe/1986spring/al.html>, 2010).

296

Cherniss'e göre tükenmişlik, işgörenin stresle mücadele edememesi ya da stres kaynaklarına uyum sağlayamaması sonucu ortaya çıkmaktadır (Izgar, 2001:2). İşgören yaşadığı stresten kurtulamadığında; işgörenin işinden soğuması, işini yapmak istememesi, çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz duygular beslemesi gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Hatta kişi strese karşı yenildiği için suçu kendisinde bulmaya başlamaktadır. Bunun doğal bir sonucu olarak kişi kendisini çevresine karşı etkisiz elemanmış gibi hissetmektedir. Marx'a göre yabancılaşmış insan, kendisini dış dünyaya kapatmakta ve özüne karşı pasif olduğunu hissetmeye başlamaktadır (Tolan, 1980:142-143). Başka bir deyişle kişi kendisinin, çevresinde olup bitenlere müdahale edemediği ve olayların olumsuz etkisine maruz kaldığını düşünmeye başlamaktadır. Marx'ın yabancılaşma kavramına bakış açısı ile Cherniss'in tükenmişlik tanımı örtüşmektedir. Buna göre yabancılaşan bir insanın sergilediği davranışlar, tükenmişlik sendromunun belirtileri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Benzer şekilde Polatçı'nın yaptığı çalışmada belirlediği tükenmişlik sendromu belirtileri arasında güçsüzlük hali mevcuttur (Polatçı, 2007:77). Güçsüzlük, Seeman'ın belirlediği beş yabancılaşma boyutundan birisidir. Marx ve Seeman'nın ele aldığı güçsüzlük kavramı yabancılaşan bir insanın takındığı tutumların bir çeşididir. Güçsüzlük, kişinin beklentisinin ve yaşanma ihtimali olan olayların kendisi tarafından belirlenememesi ve durumlara herhangi bir şekilde müdahale edememesi durumudur (Seeman, 1983:173).

İşgörenin, yaptığı işi üzerinde kontrol hakkının olmadığını hissetmesi, yaşadığı olaylar karşısında elinden hiçbir şeyin gelmediğini düşünmesi ve herhangi bir şekilde söz hakkına sahip olmadığını farkına varması kendisini güçsüz hissetmesine neden olabilecektir. Bireyin güçsüzlük halini sürekli yaşaması, tükenmişlik duygusunu beraberinde getirmektedir.

Kendilerinin güçsüz olduğunu düşünmeye başlayan bireyler beklentileriyle gerçekleşen durum farklı olduğunda ve buna müdahale edemediklerinde kendilerini güçsüzlüğün yanında çaresiz de hissetmektedirler. Çaresizlik, tükenmişlik sendromunun belirtisidir (Polatçı, 2007:77). Durumlar karşısında çaresiz kaldıklarını, ellerinden hiçbir şeyin gelmediğini fark eden bireyler yavaş yavaş tükenmişlik sendromu içerisine girmeye başlayacaklardır.

Tükenmişliğin bir başka boyutu duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşan bireyler işlerini önemsememekte ve örgüt çalışanlarını umursamaz hale gelmektedirler. İşgörendenler özellikle, iş ile ilgili hedeflerini belirleyemediklerinde böyle



bir duyguya kapılmaktadırlar. Bu durum onların hedeflerini belirlemede güçsüz olduklarının da bir göstergesidir. Başka bir deyişle işgörenler güçsüz olduklarında işleriyle ilgili hedeflerini belirlerken zorluk çekmektedirler. Bu bağlamda güçsüzlük, tükenmişlik sendromunun belirtileri arasına girmektedir.

Güçsüzlük ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye benzer bir şekilde güçsüzlüğün kişisel başarı noksanlığı ile de yakından ilişkisi bulunmaktadır. Kişisel başarı yönünden kendisini noksan hisseden bireyler pek çok konuda yetersiz olduklarını düşünmektedirler. Tükenmişliğin kişisel başarı noksanlığı boyutu güçsüzlük kavramıyla örtüşmektedir.

Yabancılaşmanın bir başka boyutu da kuralsızlıktır. İşgörenlerin örgütteki işlerin yasal olmayan yollarla yürüdüğünü ve başarıya ulaşmak için ancak hileli yollara başvurulması gerektiğini düşünmeleri örgütte kuralsızlık anlayışının yaygınlaştığının bir göstergesidir. Örgüt içerisindeki işlerin bu şekilde yürüdüğü kanısına kapılan işgörenin örgüte karşı güveni azalmaktadır. İşgörenin güveninin azalması ya da kendisinin kullanıldığını düşünmesi duygusal açıdan tükenmenin belirtileridir. Görüldüğü üzere kuralsızlık ve duygusal tükenme arasında yakın ilişki bulunmakta ve kuralsızlık anlayışı işgöreni duygusal tükenmeye sürüklemektedir.

Tükenmişlik sendromunun birey üzerindeki psikolojik ve davranışsal belirtileri arasında sinirlilik, nedeni bilinmeyen huzursuzluk, ilgisizlik, işi bırakmayı düşünme, hayata karşı negatif tutum geliştirme, alkol kullanımı, izolasyon, içe kapanma, düşünce karmaşıklığı yaşama, özgüven yitirme, dikkat dağınıklığı gibi davranış ve düşünceler mevcuttur (Polatçı, 2007:77; Kaçmaz, 1995:30).

Anlamsızlık duygusu yaşayan işgörenler buldukları örgüte karşı uyumsuzluk çekmektedirler. Olayları değerlendirebilmek için uygun standartlar bulamayan anlamsızlık psikolojisi içerisindeki işgörenler, neye inanmaları gerektiğini de saptayamamaktadırlar. Bu durum karşısında işgörenler sinirlenmekte ve olaylara ilgisiz kalmaya başlamaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında, sinirlilik hali ve olaylara ilgisiz kalma isteği tükenmişlik sendromunun belirtileri olduğuna göre anlamsızlık duygusunun tükenmişlik sendromu ile ilişkili olduğunu söylemek mümkündür.

297

Ayrıca anlamsızlık duygusu yaşayan işgörenler düşüncelerinde karmaşıklık yaşamaktadırlar. İşgörenlerin düşüncelerindeki bu belirsizlik onların duyarsızlaşmasına neden olabilecektir. Anlamsızlık duygusunun bu yönüyle tükenmişlik sendromu ile genel olarak ilişkisinin bulunduğunu söylemek mümkündür. Ancak anlamsızlığın tükenmişlik sendromunun alt boyutlarıyla olan ilişkisini ayrı ayrı incelemek gerekir.

Yabancılaşmanın diğer bir boyutu işgörenin örgüt içerisinde yalıtılmasıdır. İşgörenlerin, örgütün değerlerini benimsememeleri ya da az benimsemeleri örgüt içi yalıtılmışlığın ifadesidir. Bu durumda olan işgörenlerin başkalarıyla iletişim kurma yetenekleri ve istekleri azdır.

İşgörenlerin izolasyona uğraması şeklinde de ifade edilen örgüt içi yalıtılmışlık, örgütte söz sahibi olan, belirli bir kademeye sahip üst yönetimde bulunan çalışanlar ya da işgörenin çalışma arkadaşları tarafından gerçekleştirilebilmektedir.

Kendilerinin örgüt içerisinde başkaları tarafından yalıtılmaya çalışıldığının farkında olan bireyler çalışanlara karşı düşmanlık duygusu beslemeye başlamaktadır. Çalışanlara karşı düşmanlık duygusu besleme başlama tükenmişlik sendromunun belirtileri arasındadır. Doğal olarak işgörenin izolasyona uğraması onun tükenmesine neden olmaktadır.

Benzer şekilde, örgüt içerisinde yalıtılan birey örgüte karşı negatif tutum geliştirmeye başlamaktadır. Olanlardan örgütün genelini sorumlu tutmakta ve örgüte olan bağlılığı azalmaya başlamaktadır. İşgörenin örgüte karşı negatif tutum geliştirmesi ve örgüte olan bağlılığının azalması tükenmişlik sendromunun belirtileri olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla örgüte karşı beslenen olumsuz duygular tükenmişlik sendromuna neden olabilmektedir.

Örgüt içerisinde izolasyona 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.



İşgörenin yalıtılmışlığı onun duyarsızlaşmasına neden olabilmektedir. Çünkü, işgörenin örgütün değerlerini benimseyememesi ya da az benimsemiş olması, onun örgütte olup bitenlere duyarsız kalmasına, örgüt çalışanlarına karşı mesafeli davranmasına sebep olabilmektedir.

Örgüt içi yalıtılmışlık, tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme boyutuna da neden olabilmektedir. Kendisini izole eden bir örgüte, üst yönetime ve çalışma arkadaşlarına sahip olan işgörenin, örgüte ve diğer işgörenlerine karşı olan güveni azalmaktadır.

İzole edilmeye çalışılan örgüt bireyi kendisine yapılanların farkına vardığında işinden ve diğer örgüt çalışanlarından soğumaya başlamaktadır. İşgören, yavaş yavaş işine ilgisiz kalmakta, umursamaz, alaycı tavırlar takınmakta ve işini düşünmemektedir. Bununla birlikte işi bırakmak, örgütten ve bulunduğu çevreden uzaklaşmak istemektedir. Bu durumda izole edilmiş bir işgörende tükenmişlik belirtilerinin bulunduğunu söylemek mümkündür.

İşgörenin kendine yabancılaşması, yabancılaşmanın bir başka boyutudur. Kendisine yabancılaşan birey, özellikle kendisiyle iletişim kuramamaktadır. Kendisiyle iletişim bozukluğu yaşayan birey, ne yapmak istediğini ve ne yaptığını bilemez hale gelmektedir. Yabancılaşma duygusunu işine, örgüte ya da diğer çalışanlara karşı değil, aksine; kendine karşı hisseden bireyler kendi varlıklarından haberdar değildir. Bu durum işgörenin ortaya çıkardığı hizmet ya da ürün ile kendisi arasında ilişki kuramamasına yol açmaktadır.

Geyer'e göre kendine yabancılaşma durumu, bireyin bilincini kaybetmesi halinde de ortaya çıkabilmektedir (Geyer, 1976:26). Yani birey yaptığı işe ve gösterdiği çabaya değil, sonucunda alacağı paraya bakmaktadır. İş yapma sürecindeki psikolojisi, istekleri ve gerçekleştirmeyi düşündüğü amaçları onun için artık önem arz etmemektedir.

298

Kendisiyle iletişim kuramayan bireyler başkalarıyla iletişim kurmakta zorluk çekebilmektedir. Böylelikle kendilerinin, ne yaptıklarının ya da hangi sonuca ulaştıklarının kontrolünden haberdar olamamaktadır. Bu durum duyarsızlaşma ile bütünleşmektedir.

Kendilerine yabancılaşan işgörenler yaptıkları işe değil, aldıkları ücrete, terfilere ya da takdirlere bakmaktadırlar. Dolayısıyla bu işgörenler yaptıkları işten doyum alamamaktadır. İş doyumsuzluğu tükenmişliğe neden olduğundan işgörenlerin kendilerine yabancılaşmaları dolaylı bir tükenmişlik belirtisidir.

Diğer taraftan, kendilerine yabancılaşan işgörenler potansiyel güçlerinin farkında olamamaktadırlar. Bu farkındalıktan yoksun olan işgörenler, hiçbir işe yaramadıkları hissine varmaktadır. Penis'in tükenmişlik tanımına göre işgörenler bu hisse kapılıyorlarsa, tükenmişlik duygusu yaşamaya başlamaktadırlar.

İşgörenlerin örgüt içerisinde hiçbir işe yaramadıklarını düşünmeleri kişisel başarı noksanlığı ile de yakından ilişkilidir. Bu işgörenler kendilerine karşı negatif düşünce besleyen bireylerdir. Bu durum gerek kendileri gerekse başkaları tarafından düzeltilemez ise işgörenler tükenmişlik sendromu yaşamaya başlayabilmektedir. Bununla birlikte, kendine yabancılaşma ile kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu söylemek pek mümkün değildir.

Seeman, yabancılaşma ve alkol alma arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, güçsüzlük ile birleşen toplumsal yalıtılmışlığın güçlü bir içki içme isteği oluşturduğunu belirlemiştir. Alkol kullanımı tükenmişlik için davranışsal belirtiler arasında kabul edilmektedir.

Yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı üzere yabancılaşan bir insanda tükenmişlik belirtileri görülmektedir. Bu belirtiler bireyde sürekli olarak görüldüğü takdirde tükenmişlik sendromu ortaya çıkmaktadır. Çünkü yapılan araştırmalar, tükenmişlik sendromunun kronik bir olgu ve olumsuzlukların devam etmesi durumunda ortaya çıkan bir hastalık olduğunu ortaya koymuştur.

Yabancılaşan bireyin gösterdiği davranışlar süreklilik arz ettiğinde, tükenmesine neden olmaktadır. Yabancılaşmış bir bireyin sergilediği davranışlar tükenmişlik belirtisi olarak kabul edilmektedir. Yabancılaşma duygusu bireyde devam ettiği takdirde, bir süre sonra tükenmişlik duygusu belirlemektedir. Başka bir deyişle bireyin, yabancılaşmanın



türlerinden herhangi birini yaşamaması halinde takındığı tavırlar tükenmişlik sendromunun belirtileri arasındadır. Örneğin, güçsüzlük türündeki yabancılaşma duygusunu yaşayan bireyin davranışlarının sürekliliği, onun tükenmesine neden olmaktadır. Bu durumda bireyde gerçekleşen öncelikli olumsuz duygu yabancılaşmadır. Kişi bu duygudan kurtulamaz ya da kurtarılamazsa tükenmişlik sendromu yaşamaya başlamaktadır. Bununla birlikte kimi araştırmacılara göre yabancılaşma tükenmişlik sendromunu, kimilerine göre ise tükenmişlik sendromu yabancılaşmayı etkilemektedir. Bu durumda yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğunu söylemek mümkündür. Başka bir deyişle tükenmişlik sendromu yabancılaşmayı, yabancılaşma da yabancılaşma tükenmişlik sendromunu etkilemektedir.

Görüldüğü gibi yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu aynı belirtileri göstermektedir. İşgörenlerin yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olan faktörler birbirine benzerdir. Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları arasındaki ilişki de oldukça yüksektir.

ARAŞTIRMAYA YÖNELİK METODOLOJİ VE BULGULAR

Örgütsel yabancılaşmanın tükenmişlik sendromu ile ilişkisini belirlemeye yönelik olarak yapılan bu araştırmanın metodolojisi ve araştırmada elde edilen bulgular aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu çalışanların örgüt içinde negatif tutum takınmalarına neden olan duygulardır. Bu durum, örgüt bireylerinin olumsuz duygular sonucunda gösterdikleri davranış bozukluklarla ortaya çıkmaktadır. Araştırmada işgörenleri olumsuz yönde etkileyen ve bu olumsuz duyguların etkisiyle gerek işgörenler gerekse örgütler açısından farklı sorunlara yol açan yabancılaşmanın alt boyutları ile tükenmişlik sendromunun alt boyutları arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu araştırma İstanbul'da sigorta sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede yapılmıştır. Ulaşılabilen kaynaklar arasında yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu konularıyla ilgili sigorta sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede daha önce böyle bir araştırmanın yapılmamış olması, araştırmanın bu işletmede yapılması kararında etkili olmuştur. Araştırmanın ana kütlesi 230 kişidir. Araştırma evreninin tamamına ulaşma imkânı bulunmadığından araştırma uygulamasının yapılması için örneklem seçme yoluna gidilmiştir. $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde $\pm \% 10$ 'luk örneklem hatası ile yapılacak bir anket uygulaması için örneklemin 70 olması gerekir (Baş, 2001: 46). Bu araştırma 120 kişiyle yapılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma verileri anket yolu ile elde edilmiştir. Anketin birinci bölümünde anketi yanıtlayan kişilerin demografik özellikleri ile ilgili; ikinci bölümde, örgüt bireylerinin yabancılaşma duygularını tespit etmeye yönelik ifadelerle ilgili ve üçüncü bölümde de tükenmişlik sendromunu belirleyebilme ile ilgili ifadeler bulunmaktadır.

Araştırma verilerinin elde edilmesinde kullanılan tükenmişlik ölçeği anket soruları, Maslach (1981) tarafından geliştirilen ölçekten uyarlanmıştır. Yabancılaşma ölçeği ise Babür (2009) tarafından uygulanan ölçeğin sigorta sektörüne uymadığını düşündüğümüz değişkenleri çıkarılarak oluşturulmuştur. Araştırmanın pilot uygulaması İstanbul genel müdürlükteki sigorta şirketinin 30 kişiye yapılmıştır. Pilot çalışmasında elde edilen verilerin geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucunda Alpha katsayısı 0,903 olarak ölçülmüştür. Analiz sonuçlarının güvenilirlik-geçerlilik analizi açısından anketin anlaşılır olduğu ve değişkenlerin bu ölçekleri ölçebileceği kanısına varılmıştır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

- H₁ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₂: Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₃: Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.



- H₄: Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₅: Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₆: Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₇: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₈: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₉: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₁₀: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₁₁: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₁₂: Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

VERİLERİN ANALİZİ

Veriler, sigorta sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin işgörenlerinin yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu süreci hakkındaki görüşleri esas alınarak elde edilmiştir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler SPSS 17.0 for Windows paket programına yüklenmiş ve araştırma amaçları doğrultusunda istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

300

Araştırmada elde edilen veriler, her soruya ve konu alanına göre frekans ve yüzde halinde gösterilmiştir. Araştırmada yabancılaşma ve tükenmişlik sendromunun sigorta sektöründe faaliyet gösteren bir işletmedeki önemini belirlemek amacıyla geliştirilen hipotezlerin test edilmesinde kullanılacak faktörlerin belirlenmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizleri kullanılmıştır.

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde bulgular ve yorumlar bir arada verilmektedir. Önce bulgular ifade edilmiş daha sonrasında yorumları yapılmıştır.

Ankete Katılan İşletmelerin Demografik Özellikleri

Bu kısımda ankete cevap veren katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, sektörde ve işletmede çalışma sürelerine ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin yaş dağılımlarına göre 6 katılımcı (% 5) 20-25 yaş grubunda, 35 katılımcı (% 29,2) si 26-30 yaş grubunda, 42 katılımcı (% 35) 31-35 yaş grubunda, 22 katılımcı (% 18,3) 36-40 yaş grubunda, 15 katılımcı (% 12,5) 40'ın üzeri yaş grubunda bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetlerine bakıldığında 71 katılımcının (% 59,2) erkek ve 49 katılımcının (% 40,8) kadın olduğu gözlenmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumlarına bakıldığında 64 katılımcının (% 53,3) evli, 56 katılımcının (% 46,7) bekar olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin aylık ortalama gelirlerine (TL) bakıldığında katılımcılardan 12'sinin (% 10) 851-1000 lira arasında, 7'sinin (% 5,8) 1001-1250 lira arasında, 22'sinin (% 18,3) 1251-1500 lira arasında, 79'unun (% 65,8) ise 1500 liradan fazla ücret aldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan kişilerin sigorta sektöründe çalışma sürelerine bakıldığında katılımcılardan 6'sının (% 5) 1 yıldan az, 18'inin (% 15) 1-3 yıl arasında, 28'inin (% 23,3) 4-6 yıl arasında, 23'ünün (% 19,2) 7-9 yıl arasında ve 45'inin (% 37,5) 9 yıldan fazla çalıştıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılanların çalıştıkları işletmede buldukları süreye göre dağılımlarına bakıldığında katılımcıların 10'unun (% 8,3) 1 yıldan az, 23'ünün (% 19,2) 1-3 yıl arasında, 42'sinin (% 35) 4-6 yıl arasında,



14'ünün (% 11,7) 7-9 yıl arasında ve 31'inin (% 25,8) de 9 yıldan fazla süredir bu işletmede çalıştıklarını beyan ettikleri görülmüştür.

Yabancılaşma İçin Güvenirlik Analizi

Geliştirilen 25 değişkenli (N of Items = 25) Likert tipi anket verilerinin güvenilirliği Cronbach's Alpha yöntemi ile ölçülmüştür. Alfa değerleri 0 ile 1 arası değerler almakta ve kabul edilebilir bir değer en az 0,7 olması arzu edilmektedir. Ancak inceleme türü çalışmalarda bu değer 0,5'e kadar makul olarak kabul edileceği de bazı araştırmacılarca öngörülmektedir (Altunışık vd.,2007: 116). Yabancılaşma için daha çok Babür (2009)'ün çalışmasındaki anket sorularından yararlanılmıştır. Çalışmada yabancılaşma boyutlarını ifade eden faktörleri belirlemek amacıyla hazırlanan anketin güvenilirliğini ölçmek için, ön çalışmada 30 kişi üzerinde (N of Cases = 30,0) uygulama yapılmıştır. Ölçümler sırasında güvenilirliği düşüren 3 değişken değerlendirme dışı bırakılmış ve yapılan analiz sonucunda, anket verilerinin Alpha katsayısı, 0,963 olarak saptanmıştır. Bu değer 1.00'a çok yakın bir değer olduğundan anketin güvenilir olduğuna ve dolayısıyla çalışmada kullanılmasına karar verilmiştir.

Yabancılaşma İçin Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan değişkenlerin faktör yapısını belirlemek için Temel Bileşenler Analizi (Principal Componentes Analysis) ve faktör gruplarını oluşturmak için Varimaks Dönüştürmesi (Varimax Rotation) kullanılmıştır. Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hazırlanan anket sorularından elde edilen veriler üzerinde faktör analizi kullanılarak ölçeğin yapı geçerliliği incelenmiş ve faktörler bulunmuştur. Faktörlere ait faktör yükleri, alfa değerleri ile açıklanan varyans değerleri aşağıdaki gibidir.



Tablo 1: Yabancılaşma İçin Faktör Tablosu

1= Anlamsızlık, 2= Kurlsızlık, 3= Güçsüzlük, 4= Kendine Yabancılaşma	1	2	3	4
7) Hayatın hiçbir anlam taşımadığını düşünüyorum	0,808			
19) Çevremdekilerle pek fazla sosyalleşmem	0,802			
16) Genel olarak toplumsal çevreden dışlandığımı duygusuna kapılıyorum	0,786			
9) Yaptığım işin, çalıştığım işletme için gereksiz olduğunu düşünüyorum	0,771			
18) Sosyal hayatım yok	0,702			
8)Dünyayı anlamakta güçlük çekiyorum	0,693			
20) Benim gibi düşünen birilerini bulmakta zorlanıyorum	0,68			
24) Arkadaşsız ve dostsuz kalmamak için doğru şeyleri yapmadığım zamanlar olmuştur	0,664			
14) Bu işletmede kurallara aykırı davrandığımda suçluluk duygusu hissetmiyorum	0,633			
5) İş yerinde ortaya çıkan sorunlarla mücadele etme gücümün olmadığını hissediyorum	0,622			
10) Doğrularla yanlışları ayırmak çok zorlaşmaya başladı	0,573			
13) Bu işletmede arkasına güvenene yasak kalmadı		0,789		
12) Bu işletmede kurallara uyanın kaybettiğini düşünüyorum		0,676		
11) Pek çok işte kurlsızlık baş göstermekte		0,656		
25) Yaptığım işten çok, sonunda alacağım ücret beni ilgilendiriyor		0,65		
1) İşimde yapabileceğim pek çok şeyi yapamadığımı hissediyorum		0,628		
2) Yaptığım işin kontrolünün bende olmadığını düşünüyorum		0,572		
3) Bu işletmenin bir işğöreni olarak kendimi işe yaramaz ve önemsiz hissediyorum			0,648	
6) İş yerinde yaptığım iş sonucu ortaya çıkan ürün ya da hizmeti tam olarak belirleyemiyorum			0,559	
15) Bu işletmede insanın işinde başarılı olabilmesi için aynı seviyedeki rakiplerine karşı hile yapması gerektiğini düşünüyorum			0,486	
22) Huzuru bozmamak adına taviz verdiğim olmuştur				0,797
23) İyi görünmek için gerçeği yansıtmadığım zamanlar olmuştur				0,77

302

Tabloda yapılan faktör analizi sonuçlarına göre belirlenen faktöre ait faktör yükleri sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Bulunan faktörler içerdiği maddelere göre; “Anlamsızlık”, “Kurlsızlık”, “Güçsüzlük” ve “Kendine Yabancılaşma” olarak adlandırılmıştır.



Tablo 2: Yabancılaşma Faktörlerine Ait Değerler

Faktörler	Değişken Sayısı	Alfa	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Anlamsızlık	11	0,923	28,609	9,201
Kuralsızlık	6	0,821	17,976	2,179
Güçsüzlük	3	0,713	10,573	1,575
Kendine Yabancılaşma	2	0,527	7,127	1,179
Toplam Açıklanan Varyans			64,249	
Cronbach Alpha			0,963	
KMO Test			0,866	
Bartlett's Test of Sphericity			X²: 1638,967; Sig:0,001	

Yabancılaşmaya ait verilere uygulanan faktör analizi sonuçları yukarıdaki tabloda gösterilmektedir. Yabancılaşmaya yönelik geliştirilen toplam 25 ifade bulunmaktadır. Ancak faktör analizinde 22 ifade kullanılmıştır. Faktör analizine tabi tutulan 22 ifadeden 4 faktör tespit edilmiştir. Elde edilen 4 faktör toplam varyansın % 64,249'unu açıklamaktadır. Yapılan analizde KMO test değerinin 0,866 çıkması bu örnek büyüklüğünün iyi olduğunu; Bartlett test değerinin 0,001 çıkması ($p < 0,05$) ise verilerin normal dağılıma sahip olduğu anlamına gelmektedir.

Tabloda faktörlere ait iç tutarlılık (Cronbach's Alpha) değerleri belirtilmiştir. Analiz sonucunda Cronbach's Alpha değerleri 0,923, 0,821, 0,713 ve 0,527 bulunmuştur. Söz konusu değerlerin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Tabloda elde edilen faktörlere dahil olan ifadelerle ilişkin olarak alfa değerleri ile her bir faktörün açıkladıkları varyans değerleri yer almaktadır.

Tükenmişlik Sendromu İçin Güvenirlik Analizi

Geliştirilen 22 değişkenli (N of Items = 22) Likert tipi anket verilerinin güvenilirliği Cronbach's Alpha yöntemi ile ölçülmüştür. Maslach'ın çalışmasında bütün değişkenler değerlendirmeye alınmış ve Cronbach's Alpha değeri 0,83 olarak bulunmuştur. Ancak bu çalışmada yapılan güvenilirlik ölçümünde güvenilirliği düşüren 9 değişken değerlendirme dışı bırakılmış ve yapılan analiz sonucunda, anket verilerinin Alpha katsayısı, 0,882 olarak saptanmıştır. Bu değer 1,00'a yakın bir değer olduğundan anketin güvenilir olduğuna ve dolayısıyla araştırmada kullanılmasına karar verilmiştir.

Tükenmişlik Sendromu İçin Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan değişkenlerin faktör yapısını belirlemek için Temel Bileşenler Analizi (Principal Componentes Analysis) ve faktör gruplarını oluşturmak için Varimaks Dönüşürmesi (Varimax Rotation) kullanılmıştır.

Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromunun arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hazırlanan anket sorularından elde edilen veriler üzerinde faktör analizi kullanılarak ölçeğin yapı geçerliliği incelenmiş ve faktörler bulunmuştur. Faktörlere ait faktör yükleri, alfa değerleri ile açıklanan varyans değerleri aşağıdaki gibidir.



Tablo 3: Tükenmişlik İçin Faktör Tablosu

1= Duyarsızlaşma, 2= Duygusal Tükenme, 3= Kişisel Başarı Noksanlığı	1	2	3
10) Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız oldum	0,831		
11) Bu işin beni duygusal açıdan körelttiğinden endişe ediyorum	0,687		
13) İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum	0,666		
15) Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olduğu beni gerçekten ilgilendirmiyor	0,66		
8) İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum	0,658		
1) İşimden soğuduğumu hissediyorum	0,565		
2) İş günü sonunda kendimi bitkin hissediyorum		0,778	
22) Hizmet verdiğim kişilerin bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum		0,768	
20) Sabrımın tükendiğini hissediyorum		0,717	
6) Bütün gün insanlarla çalışmak, beni gerçekten geriyor			0,859
16) İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla strese sebep oluyor			0,757
3) Sabah kalktığımda ve işte, diğer insanlarla yüz yüze gelmek zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum			0,619
5) Hizmet verdiğim bazı kişilere soğuk ve ilgisizmişim gibi davrandığımı hissediyorum			0,475

Tabloda yapılan faktör analizi sonuçlarına göre belirlenen faktöre ait faktör yükleri sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Bulunan faktörler içerdiği maddelere göre; “Duyarsızlaşma”, “Duygusal Tükenme” ve “Kişisel Başarı Noksanlığı” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 4: Tükenmişlik Sendromu Faktörlerine Ait Değerler

Faktörler	Değişken Sayısı	Alfa	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Duyarsızlaşma	6	0,84	25,632	5,515
Duygusal Tükenme	3	0,734	18,733	1,452
Kişisel Başarı Noksanlığı	4	0,766	18,333	1,183
Toplam Açıklanan Varyans				62,698
Cronbach Alpha				0,882
KMO Test				0,817
Bartlett's Test of Sphericity				X²: 725,878 ; Sig:0,001

Bu çalışmada tükenmişlik sendromuna ait verilere uygulanan faktör analizi sonuçları yukarıdaki tabloda yer almaktadır. Analiz sonucunda elde edilen 3 faktör toplam varyansın % 62,698’ini açıklamaktadır. Yapılan analizde KMO test değeri nin 0,817 çıkması örnek büyüklüğünün iyi olduğu; Bartlett test değerinin 0,001 çıkması (p<0,05)



ise verilerin normal dağılıma sahip olduğu anlamına gelmektedir. Çalışmalarda Maslach tükenmişlik ölçeği esas alınmasına rağmen, bu çalışmadaki örneklemin diğer çalışmalardaki örneklemelerden farklı olması nedeni ile ankette yer alan ifadelerden bazıları elimine edilmiştir. Buna göre duyarsızlaşma için 0,84, duygusal tükenme için 0,734 ve kişisel başarı noksanlığı için 0,766 olarak alpha değerleri bulunmuştur.

Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda yabancılaşma ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları arasında ilişkinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Tablo 5: Yabancılaşma ve Tükenmişlik Sendromu Faktörlerine İlişkin Korelasyon Değerleri

		1	2	3	4	5	6	7
1.Duyarsızlaşma	R	1						
	P							
2.Duygusal Tükenme	R	,519**	1					
	P	0,000						
3.Kişisel Başarı Noksanlığı	R	,508**	,491**	1				
	P	0,000	0,000					
4.Anlamsızlık	R	,246**	0,063	0,097	1			
	P	0,007	0,496	0,29				
5.Kuralsızlık	R	,480**	,268**	,196*	,473**	1		
	P	0,000	0,003	0,032	0,000			
6.Güçsüzlük	R	,512**	,270**	,272**	,604**	,674**	1	
	P	0,000	0,003	0,003	0,000	0,000		
7.Kendine Yabancılaşma	R	,281**	,283**	0,151	0,037	0,071	0,058	1
	P	0,002	0,002	0,1	0,687	0,442	0,527	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Değişkenler arası korelasyon analizi sonucunda, değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Değişkenler arasında $p < 0,01$ ve $0,05$ anlam düzeylerinde çift yönlü pozitif ilişkiler olduğu, bazı değişkenler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ilişki olmadığı ($p > 0,05$) belirlenmiştir. Araştırma hipotezlerinin test sonuçları aşağıda yer almaktadır.



Tablo 6: Araştırmaya Yönelik Hipotezler Ve Sonuçları

HİPOTEZLER	ANALİZ TÜRÜ	p < 0,05	p > 0,05	SONUÇ
H ₁ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,030		KABUL
H ₂ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,000		KABUL
H ₃ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,003		KABUL
H ₄ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,496		RED
H ₅ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,007		KABUL
H ₆ : Ankete katılan örgüt bireylerinin yabancılaşma boyutlarından anlamsızlık ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,270		RED
H ₇ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,000		KABUL
H ₈ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,000		KABUL
H ₉ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından kuralsızlık ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,032		KABUL
H ₁₀ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,002		KABUL
H ₁₁ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,002		KABUL
H ₁₂ : Anket yapılan örgütteki yabancılaşma boyutlarından bireylerin kendine yabancılaşması ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Korelasyon	0,100		RED



Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromuna ait alt boyutların birbirleri ile ilişkilerinin olup olmadığını incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda anlamsızlığın duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı ile kendine yabancılaşmanın ise kişisel başarı noksanlığı ile ilişkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yabancılaşma boyutları literatüre göre; güçsüzlük, kurnalsızlık, anlamsızlık, kendine yabancılaşma ve örgüt içi yalıtılmışlık olmasına rağmen, anket sonuçlarına göre anketi dolduran örgüt bireyleri tarafından farklı bir yabancılaşma boyutu olarak anlaşılmadığından örgüt içi yalıtılmışlık boyutu elimine edilmiştir.

Örgüt bireylerinin sektörde çalışma durumlarına bakıldığında güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma ve kişisel başarı noksanlığında farklılık olduğunu göstermiştir. Örgüt bireylerinin işletmede çalışma süreleri ise sadece anlamsızlık ve güçsüzlüğü etkilemektedir.

Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromunun alt boyutlarının birbirleri ile ilişkileri incelendiğinde aralarında pozitif çift yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda yabancılaşma tükenmişlik sendromunu etkilediği gibi, tükenmişlik sendromu da yabancılaşmayı etkilemektedir. Yabancılaşma boyutlarından anlamsızlığın duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı ile ilişkisinin bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, kendine yabancılaşmanın ile kişisel başarı noksanlığı arasında da bir ilişki olmadığı görülmüştür. Bunların haricindeki alt boyutların birbirleriyle ilişkili olduğu gözlenmiştir.

Yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasında yakın derecede bir ilişki olduğu literatürdeki birçok çalışmanın sonuçları arasında yer almaktadır. Bu açıdan bakıldığında çalışma literatürdeki diğer çalışmaları destekler niteliktedir. Çalışmada yabancılaşmanın alt boyutu olan anlamsızlık ile tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı arasında bir ilişkinin olmadığı gözlenmiştir. Çünkü anlamsızlık duygusu içinde olan örgüt bireyi bir arayış içerisinde ve tedirgin davranışlar sergilemektedir. Diğer taraftan bireyin bir şeyler öğrenme çabasına girmediği durumlarda duygusal tükenme yaşamaya başladığını öne sürebiliriz. Bu bağlamda arayış içerisinde giren bir bireyin henüz duygusal tükenme aşamasına gelmediğini söylemek mümkündür. Aynı zamanda örgüt bireyi anlamsızlık duygusu içerisinde olduğunda etrafındaki pek çok şeyi sorguladığı gibi kendisini de sorgulamaktadır. Ancak bu sadece bir sorgulama olup, bireyi kendisinin başarısız olduğu sonucuna vordurmamaktadır. Eğer ki birey sorgulama sonucunda kendisinin başarısız olduğu yargısına varırsa kişisel başarı noksanlığının varlığından söz edebiliriz.

Yine yabancılaşma boyutlarından kendine yabancılaşma ile tükenmişlik sendromuna ait bir alt boyut olan kişisel başarı noksanlığı arasında da bir ilişkinin olmadığı gözlenmiştir. Kendine yabancılaşma bireyin kendisiyle olan iletişimini koparması anlamına gelmektedir. Birey kendisiyle olan iletişimini kopardığı takdirde kendisini sorgulayamayıp başarısızlığını tespit edemeyecektir.

KAYNAKÇA

- AGARWAL, Sanjeev, (1993), "Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross- National Comparative Study", Journal of International Business Studies, Vol. 24, No. 4, pp. 715-739.
- AKÇAMETE, Gönül, Sema, KANER ve Bülbin, SUCUOĞLU, (2001), Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.
- ALKAN, Türker ve Doğu, ERGİL, (1980), Siyaset Psikolojisi, Turhan Kitapevi, Ankara.
- ALTAY, Birsen, Demet, GÖNENER ve Ceren, DEMİRKIRAN (2010), "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi", Fırat Tıp Dergisi, Cilt: 15, Sayı:1, ss.10-16.
- ALTUNIŞIK, Remzi, Recai, COŞKUN, Serkan, BAYRAKTAROĞLU ve Engin, YILDIRIM, (2007), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, 5. Baskı, Sakarya.
- BABÜR, Serpil, (2009), "Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- BAŞ, Türker, (2001), Anket: Anket Nasıl Hazırlanır?, Anket Nasıl Uygulanır?, Anket Nasıl Değerlendirilir?, Seçkin Yayıncılık, Ankara.



- BAŞÖREN, M. (2005), “Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Zonguldak İli Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- BAYAT, Bülent, (1996), “Çimento ve Otomotiv Sektörlerinde Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- BOLTON, Charles, (1972), “Alienation and Action: A Study of Peace-Group Members”, The American Journal of Sociology, Vol.78, No.3, pp. 537–561.
- BÜYÜKYILMAZ, Ozan, (2007), “İşletmelerde Yabancılaşmanın Sosyolojik Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- CEYLAN, Adnan ve Seyfettin SULU (2011), “Organizational Injustice And Work Alienation”, Ekonomika a Management, Vol.2, pp.65-78.
- CORDES, Cynthia L., Thomas W., DOUGHERTY and Michael, BLUM, (1997), “Pattern of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparasion of Models”, Journal of Organizational Behavior, Vol: 18,Sayı: 6, pp. 685-701.
- DİNÇ, Kadriye (2008), “Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, SOSYAL Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ELMA, Cevat, (2003), “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması: Ankara İli Örneği”, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- FREUDENBERGER, Herbert J., (1974), “Staff Burnout”, Journal of Social Issues, Vol: 30, pp. 159- 165.
- FETTAHLIOĞLU, Tamara (2006), “Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- FROMM, Erich, (1991), Freud Düşüncesinin Büyüklüğü ve Sınırlılığı, Çev: Arıtan, Aydın, Arıtan Yayınevi, 3. Baskı, İstanbul.
- GAINES, Jeannie and John M., JERMİER, (1983), “Emotional Exhaustion in a High Stres Organization”, Academy of Management Journal, Vol:26, Sayı: 4, pp. 567 -586.
- GEYER, Roland and David, SCHWEITZER, (1976), Theories Of Alienation, Critical Perspectives In Philosophy And The Social Sciences, The Hague: Martinus Nijhoff Social Sciences Division.
- GEYER, Ronald, (1980), Alienation Theories: A General Systems Approach, Pergamon Press, New York.
- GÖKOĞLAN, Kadir (2010), “Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- GÜLLÜCE, A.Ç. (2006), “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki, Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum. <http://tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=yabanc%FDIa%FEmak&ayn=tam>, (31.05.2011).
- IGODAN, O. Christopher and L. H. NEWCOMB, (1986) “Are you experiencing burnout? Symptoms and coping strategies for extension professionals”, <http://joe.org/joe/1986spring/al.html>., (31.05.2011).
- IZGAR, Hüseyin, (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.
- İŞCAN, Ömer Faruk, (2001), “Örgütsel Açından Ahlaki Davranış ve Karar Almayı Kolaylaştırıcı Bir Süreç Olarak Ahlaki Yansıma”, Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1-2, ss. 285-299.
- KAÇMAZ, Nazmiye, (1995), “Tükenmişlik Sendromu”, İstanbul Tıp Dergisi, Sayı: 68, ss.29-32.
- KILIÇ, Eda, (2010), “Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- KORMAN, Abraham, (1977), Organizational Behavior, Prentice-Hall Inc, New Jersey.
- KURU, Fatih Kurtuluş, (2009), “Küresel Mali Kriz Kapsamında İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- MASLACH, Christina and Susan E., JACKSON, (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, Vol: 2, pp. 99-113.
- MASLACH, Christina, Wilmar, SCHAUFELİ and Michael, LEİTTER, (2001), “Job Burnout”, Annual Review Psychol, Vol.52, pp. 397- 422.



Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi – Sayı 39 – Ocak 2014

- MİNİBAŞ, Jale (1993), “Yabancılaşma Kavramının İncelenmesi ve Banka Sektörüne Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZKAN, Mukadder BOYDAK (2009), “KKTC’deki İlkokullarda Çalışan Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi”, Gazi Üniv. Endüstriyel Sanatlar Fakültesi Dergisi, 24\52, ss.52-66.
- POLATÇI, Sema (2007), “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler”i Gaziosmanpaşa Üniv. Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniv. Sos. Bil. Ens. Tokat.
- RAJAEPOUR, Saeed vd.(2012),”Realtionship Between Organization Structure and Organization”, Interdisciplinary Journal of Conntemporary Research in Business, 3\12, pp. 188-196.
- SEEMAN, Melvin, (1983), “Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes”, Social Psychology Quarterly, Vol. 46, No. 3, pp.171-184.
- SOYSAL, Abdullah, (1997), “Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- TOLAN, Barlas, (1993), Sosyoloji, Adım Yayıncılık, Ankara.
- TUĞRUL, Belma ve Eylem, ÇELİ, (2002), “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:12, ss. 1-11.
- TUTAR, Hasan, (1970), “İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 65, Sayı:1, ss. 175-204.
- UYVALER, Alper L., (2010), “ Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimleri İle Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknolojisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- WRIGHT, Thomas and A., Douglas, BONETT, (1997), “The Contribution Of Burnout To Work Performance”, Journal Of Organizztional Behavior, Vol:18, Sayı:5, pp. 491-499.

