



İŞ'TE DAVRANIŞ DERGİSİ

Journal of Behavior at Work

Volume: III Issue: 1 Year: 2018

Editör / Editor in Chief

Bilal Çankır (İstanbul Medeniyet University)

Danışma Kurulu / Advisory Board

Mutiu Abdsalaam (University Pendidikan Sultan Idris)

Nihat Alayoğlu (Istanbul Medipol University)

Mehmet Lütfi Arslan (Istanbul Medeniyet University)

Kutlu Çalışkan (Marmara University)

Ömer Erdem Koçak (Istanbul Medipol University)

İbrahim Taha Dursun (Sakarya University)

Fatma İnce (Mersin University)

Ali Al-Seheel (International Islamic University Malaysia)

Tülay Turgut (Marmara University)

Serdar Yener (Sinop University)

Tarandığı Endeksler / Indexes



ECONBIZ



RePEc



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.

Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.

The contents in the articles cannot be used without citation.

İş'te Davranış Dergisi © 2018

Journal of Behavior at Work © 2018

İş'te Davranış Dergisi / Journal of Behavior at Work (JB@W)

2018, Cilt/Volume: III, No:1

BU SAYININ HAKEMLERİ

Mehmet Lütü Arslan (*İstanbul Medeniyet Üniversitesi*)

Oğuz Başol (*Kırklareli Üniversitesi*)

Olgun İrmak Çetin (*Trakya Üniversitesi*)

Derya Semiz Çelik (*Marmara Üniversitesi*)

İbrahim Taha Dursun (*Sakarya Üniversitesi*)

Çiğdem Özkan (*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi*)

Safiye Şahin (*İstanbul Medeniyet Üniversitesi*)

Alper Çalıkođlu (*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi*)

Özgür Ayhan (*Yıldırım Beyazıt Üniversitesi*)

Onur Ünlü (*Yalova Üniversitesi*)

Barış Uslu (*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi*)

Serdar Yener (*Sinop Üniversitesi*)

Bora Yıldız (*İstanbul Üniversitesi*)

Sekreter / Sekretary

Serkan Eti (*İstanbul Medipol Üniversitesi*)

HAKEM LİSTESİ

ULUSLARARASI/ INTERNATIONAL

Ali Al-Seheel (International Islamic University Malaysia)

Mutiu Abdsalaam (University Pendidikan Sultan Idris)

TÜRKİYE / TURKEY

Alev Torun (Marmara Üniversitesi)

Alper Çalıkođlu (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)

Aslan Tolga Öcal (Marmara Üniversitesi)

Barış Uslu (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)

Bora Yenihan (Kırklareli Üniversitesi)

Bora Yıldız (İstanbul Üniversitesi)

Çiğdem Özkan (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)

Deniz Palalar Alkan (Yeditepe Üniversitesi)

Derya Semiz Çelik (Marmara Üniversitesi)

Fatma İnce (Mersin Üniversitesi)

Güler İslamođlu (Marmara Üniversitesi)

İbrahim Dursun (Sakarya Üniversitesi)

İdil Tamer (İstanbul Medipol Üniversitesi)

Kutlu Çalışkan (Marmara Üniversitesi)

Mehmet Lütfi Arslan (İstanbul Medeniyet Üniversitesi)

Mehmet Nuri İnel (Marmara Üniversitesi)

Muhammet Atalay (Kırklareli Üniversitesi)

Mustafa C. Altunel (Kırklareli Üniversitesi)

Mutlu Gürsoy (İstanbul Medipol Üniversitesi)

Nihat Alayoğlu (İstanbul Medipol Üniversitesi)

Nihat Tak (Kırklareli Üniversitesi)

Oğuz Başol (Kırklareli Üniversitesi)

Olgun Irmak Çetin (Trakya Üniversitesi)

Onur Ünlü (Yalova Üniversitesi)

Orhan Koçak (İstanbul Üniversitesi)

Özgür Ayhan (Yıldırım Beyazıt Üniversitesi)

Öznur Gülen Ertosun (İstanbul Medipol Üniversitesi)

Ramazan Tiyek (Kırklareli Üniversitesi)

Safiye Şahin (İstanbul Medeniyet Üniversitesi)

Seçil Bal Taştan (Marmara Üniversitesi)

Serdar Yener (Sinop Üniversitesi)

Tülay Turgut (Marmara Üniversitesi)

Yaprak Kalafatoğlu (Marmara Üniversitesi)

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

	<i>Makale Başlığı / Article Name</i>	<i>Sayfa / Page</i>
1	<i>Organizational Prisonization as a New Conception</i> Elif Özge Erbay, Tülay Turgut	1-16
2	<i>Robots as Our New Coworkers: The Influence of Anthropomorphism on Employees' Preference of Levels of Automation</i> Serkan Erebak, Tülay Turgut	17-30
3	<i>Gelir Getiren Bir İşte Çalışan ve Çalışmayan Kadınlarda Duygusal Öz-Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi</i> Arkun Tatar, Hüdanur Özdemir, Behmen Çelikbaş	31-41
4	<i>Kadın Çalışanların Kadınsı Cinsiyet Normları ve İşin Anlamlılığı Arasındaki Etkileşimde Cinsiyet Rol Stresinin Aracı Rolü</i> Serdar Yener	42-56
5	<i>Kurumsal İç İletişim Perspektifinde Ahlakî Ve Kurumsal Sorunların Yönetimi</i> Melda Cinman Şimşek, Çiçek Doğan	57-75
6	<i>Sağlık Sektöründe Çalışanların Etik Sorunlarının Tespiti ve Meslek Etiğine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi</i> Emel İstar Işıklı	76-84



Organizational Prisonization as a New Conception

Elif Özge Erbay^{a*}, Tülay Turgut^b

^aİstanbul Aydın University, ^bMarmara University

ARTICLE INFO

Article history:

Received
19.12.2017

Received in revised form
25.01.2018

Accepted
03.04.2018

Key Words:

Organizational
prisonization, assimilation
to organization, separation
from organization

ABSTRACT

Objectives: This study aims to introduce the concept of "organizational prisonization" experienced by employees, and their reactions as "assimilation to" or "separation from" the organization; to introduce the measurement scales for all these variables developed; and also to test whether organizational prisonization predicts these reactions.

Methods: Preliminary studies with an emic approach following content analysis for the exploration of the variables, and for the development of scales; and an empirical study including factor and reliability analyses for the scales and regression analyses to test the prediction relation, were conducted.

Results: It was revealed that organizational prisonization significantly predicts the reactions of "assimilation to organization" in a negative way and of "separation from the organization" in a positive way.

Originality: The study claims that the prisonization concept which is so real and factual for the employees in today's organizations as well, and have a potential to be investigated for future researches in the field of organizational behavior.

Yeni Bir Kavrayış Olarak Örgütte Mahkumlaşma

Elif Özge Erbay^a, Tülay Turgut^b

^aİstanbul Aydın Üniversitesi, ^bMarmara Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru
19.12.2017

Revizyon
25.01.2018

Kabul
03.04.2018

Anahtar Kelimeler:
Örgütte mahkumlaşma,
örgüte asimilasyon,
örgütten ayrışma

ÖZ

Amaç: Bu çalışma çalışanların deneyimlediği "örgütte mahkumlaşma" kavramını ve bu duruma tepki olarak ortaya konan "örgüte asimilasyon" ve "örgütten ayrışma" değişkenlerini tanıtmayı; örgütte mahkumlaşmanın bu tepkileri yordayıp yordamadığını test etmeyi; ayrıca bu değişkenlerin ölçümü için geliştirilen ölçeklerin tanıtılmasını amaçlamaktadır.

Tasarım/Yöntem: Değişkenlerin keşfi ve ölçek ifadelerinin geliştirilmesi için, sonuçları içerik analizi ile yorumlanan emic yaklaşım temelli ön çalışmalar ile; ölçekler için faktör ve güvenilirlik analizleri ve yordama ilişkisinin testi için regresyon analizlerini içeren ampirik bir çalışma yapılmıştır.

Sonuçlar: Bu çalışma örgütte mahkumlaşmanın çalışanın örgüte asimilasyonunu olumsuz yönde ve örgütten ayrışma tepkilerini olumlu yönde anlamlı şekilde yordadığını göstermektedir.

Özgün Değer: Bu çalışma ile "mahkumlaşma" kavramının günümüz örgüt çalışanları için de oldukça gerçek bir durum olduğu ve kavramın örgütsel davranış alanındaki gelecek çalışmalar için bir potansiyel taşıdığı düşünülmektedir.

*Corresponding Author: E-mail: eliferbay@aydin.edu.tr. ORCID:0000-0001-7927-0596

1. Introduction

Many of the studies on organizational behavior which have focused on individual-oriented problems including motivation aim increasing employee productivity. Some of these researches revealed that especially in the organizations where the production process is carried out within inflexible working hours and through strict practices, blue-collar employees exhibit better performances under traditional managements, where control and surveillance are intensely employed, and through extrinsic rewards (such as premiums, salaries etc.), and that therefore, they are much more motivated than white-collars, who involve in production process using their cognitive abilities (Cameron, Banko, & Pierce, 2001). On the other hand, it has been recognized that white-collars are motivated through intrinsic motivators such as being conferred upon autonomy and right to take initiatives rather than extrinsic rewards (Azoulay, Graff Zivin, & Manso, 2011; Baumeister, 1984).

Today, many corporate organizations, based upon the facts mentioned above, have attempts towards satisfying employees' autonomy-oriented psychological needs. Especially at organizations where creativity and intellectual outputs have the greatest importance, the working conditions of the employees are configured in liberal and flexible manners, completely aiming for employee needs, and free of strict practices as much as possible.

Considering the facts mentioned above, the working conditions of academicians working in universities, where the most of scientific and cognitive outputs are encountered, are expected to be more open to improvements, and be flexible and liberal, on the basis of the same idea. However, the management policies of the foundation-owned universities, increasing in number especially in the last two decades, employed to survive in an institutional manner in an economic competition environment, may be disappointing in terms of such expectations. In support of this, it is considered that in a structure where the organization determines the working conditions strictly, constantly controls and surveils its employees, and avoids involving the employees in decision-making processes and granting them with the right to take initiatives, the cognitive abilities may not be benefited in developing new and original ideas, therefore, the scientific production may not move forward out of a restricted frame.

Based on these, such conversion of the employee within the organization would be associated with the employee's feeling of suppression and imprisonment in the organization he/she works for. This research aims to explain this concept, which may also be defined as confinement or prisonization in an organization, based on criminological researches that make reference to convicted individuals, whose physical freedom are actually restricted. In the first place, individuals' feeling of suppression and imprisonment emerges as a consequence of both their denial from leaving a confined physical zone, and a cognitive-level perception originating from not being able to do things they want to do about their jobs.

Therefore, within this research, the emphasis is on the organizational prisonization of employees, as a new understanding, and the employee reactions that may arise as consequences of organizational prisonization are presented.

2. Literature Review

2.1 Prisonization

According to criminological researches, the "prisonization" resulting from the imprisonment of individuals who have been convicted due to violating laws, is defined as "inmate acquiring or adapting to the traditions, customs and general culture of the penitentiary to a greater or lesser degree" by Clemmer (1940, p. 270). Clemmer (1940) describes various universal factors that have effect on prisonization through the examples, where the inmate adopts his/her inferior role; learns to adapt to the structure and practices of the prison; becomes passive in satisfying his/her own needs, and assigns his/her responsibility for self-care to prison authority, automatically. By the end of the 1950s, Sykes (1958), extending the concept of prisonization based on Clemmer's study, suggests that there are five different kinds of deprivation, later to be called Deprivation Model, caused by imprisonment of the inmates, consisting of

deprivation of liberty, deprivation of goods and services, deprivation of heterosexual relations, deprivation of autonomy, and deprivation of security.

It is expressed that all these deprivations directly attack to the individual's individuality by isolating him/her from both the law-abiding society and the identity he/she created before his/her conviction (Sykes, 1958). He suggesting that such isolation would create a change in the perception of one's own character and self-worth, argues that the psychological effect that such an isolation has on the convicted would be more evident than the physical pain caused by punishment. Accordingly, Sykes (1958) suggests that an inmate would react to this process in two ways, being 'alienative' or 'cohesive'. He states that the alienative ones exhibit opposition and infidelity in their relations with other inmates, and that they aim only to eliminate their own deprivation and favour their own interests. He points out that these characters consist of aggressive and "threatening ball-busters" or "rats" within the prison. On the other hand, Sykes (1958) notes that the cohesive inmates are in an effort to relieve the pain of imprisonment by taking advantage of group solidarity by uniting within their own social groups. He also states that such type of inmates is also referred to as having more protection and support in the prison, compared to alienative ones, even such protection or support is an unstable structure.

Johnson (1961) similarly concluded that the inmates share common feelings of isolation from the society, guilt and deprivation, however, when they act individually to provide advantages for themselves rather than harmonizing with the other inmates in prison - such as refusing to act against prison officers or providing information for prison officers - they are called "rats". Since such type of inmates could not adapt to the subcultures the other inmates form, they adapt to prison itself and its rules.

In brief, the inmates with a survival instinct would either be involved in subgroups formed by other inmates to protect themselves in prison, and oppose to the practices of the prison as a cohesive response, or would assume the role of "rat" independently of such subgroups, and by submission to the practices of the prison, assimilate to the prison, only for protecting their own interests. As a matter of fact, this situation, called "prisonization", in support of Clemmer's definition, occurs due to assimilation of the inmates to the prison culture, to greater or lesser degree (Sykes & Messinger, 1960; Thomas & Petersen, 1977; Tittle, 1972). In other words, prisonization is a situational reaction to the deprivations arising from imprisonment (Smith & Hepburn, 1979).

2.2 Organizational Prisonization

Michel Foucault, a French philosopher and sociologist, states that employees, who have been separated from the social environment for a long time through isolation from the outside world are confined in their organizations (Giddens, 2000). In the Organization Theory, Foucault explains that the physical structure of an organization is primarily based on hierarchical order, favouring the superior-subordinate relationships, and is thus designed to facilitate the surveillance of employees. He states that in a similar manner surveillance is also important in prisons, and there is a structure aiming to keep the actions of the inmates under control. Prisons in contemporary society are inspired by the main principles of the 'Panopticon' prisons, proposed by Jeremy Bentham, one of the social philosophers of the 19th century, for the British Government (Giddens, 2000). Panopticons consist of a watchtower in the centre, and a chamber of cells at the outer borders. The cells have two windows, one facing the watchtower, and the other facing outside, and by this way the tower could watch each cell and maintains the control. Although the guards at the central watchtower are in the sight of the prisoners, the sight of prisoners is blocked by blinds.

Highlighted by Foucault, surveillance in Panopticon prisons plays an important role in almost every organization in contemporary societies. As the technology has made accumulated information and communication more available in an electronic environment, surveillance and control have gained much more importance. Lyon (1994) argues that in today's organizations, all kinds of information about individuals may easily be accessed by organizations and that we live in a kind of 'surveillance society'. In that mentioned surveillance society, every organization may turn into a kind of panopticon, using all the means of modern technology for the surveillance of and control over its employees. Security cabins, baffle gates and even fingerprint-based entry-exit systems to ensure that the employees' entry and

exit into the organization are recorded through staff cards by the minutes, that the employee's 'escape' from the physical environment is impossible, and thus, the control of the insiders and the isolation of them from the outside world; that the organization can be monitored through the surveillance cameras installed at every corner, creates a post-modern panopticon without ever need a single central watchtower.

Therefore, on the basis of the prisonization of the people convicted in prisons, employees losing their autonomy, restriction and factors that prevent professional development, and the loss of motivation those factors cause, the negative results in individual and organizational levels, and employees continuing to work in their organizations mostly due to underemployment and economic difficulties, lead to the consideration that employees may also experience prisonization in their organizations.

At this point, on the basis of the employee's feeling on confinement in the organization; organizational prisonization can be defined as the feeling of despair of an employee who uses cognitive skills, against restriction of liberty and autonomy, and not being able develop himself/herself professionally due to his or her economic obligations.

The prisonization starting with the imprisonment of an individual, is criminologically defined as assimilation of the convicted to the prison culture to a greater or lesser degree. However, unlike this definition, it is considered that the prisonization of the employee does not start immediately upon being admitted but develops over time as the number of experiences and deprivation within the organization, increase. No doubt that no individual would enter an organization, which he or she is admitted through a legal and psychological agreement, but would only be prisonized due to deprivation experiences. From this point of view, the concepts of assimilation and separation described in the criminological prisonization are considered to be the reactions that can occur as a result of the prisonization of the employee.

2. 3. Reactions of Organizational Prisonization: "Assimilation" and "Separation"

On the basis of the definition of prisonization as a response to imprisonment (Smith & Hepburn, 1979), it can also be expressed that assimilation mentioned in organizational prisonization context has emerged as a situational reaction to deprivations related to organizational practices. At this point, the examination and definition of assimilation in a conceptual way gain importance in the name of understanding this given situational reaction.

The concept of adaptation, which is frequently encountered in the intercultural psychology literature, explains the relationship between culture and human behavior and the ways in which individuals react to cultural influences and expectations (Berry, Poortinga, Segall, & Dasen, 1992). The studies in this field analyze how individuals shape their behavior when they enter a new culture different from their own cultural environment, and this adaptation process is basically called "*acculturation*". Berry (1997) defines acculturation as the cultural change experienced by individuals who transition from their own cultural environment to a different one, and defines the psychological changes experienced by individuals as *psychological acculturation* and *adaptation*.

In the first half of the 1900s, the definition of the concept of acculturation reflects changes in the original culture patterns of two groups mutually, in the cases of direct contacts of groups of individuals from different cultures (Redfield, Linton, & Herskovits, 1936, p.149). The classical definition of acculturation in which mutual change is emphasized, although in principle it is neutral, in practice, points out that one group will change more than the other (Berry, 1997). Berry (1997) suggested that acculturation attitudes can be categorized under four alternative strategies. Accordingly, that the minority group does not want to maintain the elements of their own cultural identities and wants to interact with the main culture, defines the strategy of *assimilation*. On the other hand, it is defined as a *separation* strategy, in which the minority group wants to maintain its own values by embracing the original cultural identity and rejects the interaction with the dominant culture it has entered. The efforts of the minority group member to maintain both their own cultural identity and to interact with the dominant culture will reveal the *integration* strategy as a result of the merge of the two different cultures. The integration strategy seems to be the most positive and constructive among other acculturation attitudes. However, in the cases the dominant

culture is inclusive and open, and the integration is freely chosen by the minority group, a cultural diversity based on the living of people of cultural differences with equal rights can be mentioned. If the minority individual, who is forcibly retained from his/her cultural heritage, is isolated and discriminated by the dominant culture, then the individual will want neither to maintain his/her cultural identity nor to interact with the dominant group culture, which is considered as a strategy of *marginalization*.

The individual's reaction to the prisonization process was previously described by Sykes (1958) on two alternatives, being alienative and cohesive. This response to survival is shaped by the degree to which the inmate is assimilated to prison. The alienative inmates try to protect their own interest by obeying the rules and practices of the prison, while the cohesive ones are separated from the prison by creating their own subgroups and are assimilated to the cultures of those subgroups. At this point, it can be said that the adaptation strategies occurring due to prisonization are based on the *assimilation* of alienative inmates to the prison, and the *separation* of the cohesive ones from the prison.

The alienative reactions of prisoners using the assimilation strategy refer to separation from the other groups of inmates, and assimilation to the prison. On the other hand, the prisoners with cohesive reactions are separated from the organizational structure by adapting to their subcultures. Sykes (1958) states that although both of the prisoners' responses are obligatory to survive in the prison environment, they may harm the inmates. As a matter of fact, both groups are separated from each other while being assimilated to one side. While losing the advantages, the institutional culture or the prisoner subculture of the groups they are separating from, they have to accept the rules and norms of the group they are assimilated, to survive.

In that case, it can be argued that the employees who have been prisonized in the organization, are *assimilated* by adapting to the organizational culture, practices and policies while by adapting to the rules and norms of the subgroups created or been joined in by themselves, are *separated*. In preliminary studies with an emic approach conducted for this research, participant employees who have been prisonized in their organizations have expressed their reaction to the situation they are in and their alternative mobility actions as 'conceding' and 'helplessness' in a passive way, or as 'individual and/or collective action' in an active way. So, these responses of the participants in terms of their alternative actions for prisonization may be a preliminary support for these hypotheses.

Hypothesis₁: Organizational prisonization level of employees predicts the level of assimilation to organization.

Hypothesis₂: Organizational prisonization level of employees predicts the level of separation from organization.

3. Methodology

The variables, organizational prisonization, assimilation to organization and separation from organization, were adapted from criminological researches about "prisonization" of imprisoned people in penitentiary. Both for the exploration of the variables, and the development of measurement scales, theoretical models explaining inmate prisonization in criminological studies, and the data obtained from preliminary studies with an emic approach including four different versions were used.

Following the preliminary studies, an empirical research was conducted to test the factor structures and reliability of the scales and to see whether 'assimilation to organization' and 'separation from organization' are really the reactions of employees counter to organizational prisonization.

3.1. Preliminary Studies

Four different studies which were carried out on 66 people were conducted in order to discover the counterpart of the concept of prisonization for the employees' experiences in the organizational setting. Participants composed of 49 females and 17 males between the ages of 22 and 64, were selected by snowball sampling among academicians working at foundation and state owned universities in Turkey.

In two of these studies, it was aimed that, without mentioning the concept of prisonization, only the associations attributed by the participants were obtained, while in the other two, the responses on prisonization, received by mentioning imprisonment/confinement, were evaluated. In both couple of studies, which are associative and based directly on the concept, two different methods, one being open-ended direct interviews and the other being open-ended questionnaires via a scenario, were used. Thus, the similarities and differences between the descriptive responses on the concept were examined by comparing the themes obtained from four different preliminary studies through content analysis.

3.1.1 Preliminary Study-I

In this preliminary study, face-to-face interviews with 13 academicians, 10 females and 3 males, between the ages of 32 and 59, were conducted using structured open-ended questions. Responses to the questions were recorded with audio recorder by getting permission from the participants. The records were transcribed and the themes were determined by content analysis (See Table 1). In their responses to questions, employees were found to frequently feel confined in the cases "restriction" and "frustration", and have identified the feeling of confinement with emotions such as "despair" and "anxiety". Considering that the prisonization experienced by the inmates is referred to directly as "despair" in criminological studies, the findings seem to have similarities with responses by the employees. The 12 of the interviewed employees, 5 responding "sometimes", reported that they felt confined in their organizations. Another important finding is that the participants often refer to oppressive organizational practices as the cause of this feeling. When autogenous causes were mentioned, they usually responded "economical obligations" and "conceding".

3.1.2 Preliminary Study-II

In this preliminary study, face-to-face interviews with 11 academicians, 8 females and 3 males, between the ages of 24 and 55, were conducted using structured open-ended questions. Responses to the questions were recorded with audio recorder by getting permission from the participants. The records were transcribed and the themes were determined by content analysis (See Table2). The interviewees described the practices of their current organizations, as "oppressive", "restrictive in terms of autonomy" and "centralism". Individuals, while stating that they feel "incompetent", "frustrated" and "worthless" in this environment, referred to the effect of this situation on them, as "restriction", "exhaustion", "work-family conflict" and "negativity". When asked about the reactions they could give in response to these practices, the answers frequently emphasized the themes of "despair" and "turnover intention".

3.1.3 Preliminary Study-III

In this preliminary study conducted with 22 academicians, 18 females and 4 males, between the ages of 22 and 65, participants were asked to read a scenario that includes organizational practices that may trigger the organizational prisonization of an employee. Then, it was asked how the character in the scenario called Deniz felt against the current organizational practices. As similar in the 2nd preliminary study, the participants were expected to respond on the basis of the association with the script. Participants, in their responses, expressed Deniz's feelings using the terms "confined", "under pressure", "distressed", and "restricted" according to the organizational environment in the scenario. The effects of these feelings on Deniz are referred to as "loss of motivation and performance", "depression" and "worthlessness". As in other preliminary studies, the effect of the situation on Deniz's opinions on the organization has been expressed with the themes of "loss of belonging" and "turnover intention" (See Table 3).

3.1.4 Preliminary Study-IV

In this preliminary study conducted, using the same scenario in the previous study, the participants were asked answer whether the character called Deniz felt confined in the organizational environment, organizational or autogenous causes of this feeling, and the effects of this feeling on the individual. The participants of this preliminary study were 20 academicians, 13 females and 7 males, between the ages of 22 and 64. In this study aimed to find out

the effect of organizational environment described in the scenario, by directly asking the feeling of confinement. According to the responses given; 19 of the participants who read the scenario stated that Deniz would feel confined under these organizational policies. Participants have defined the feeling of confinement using the terms of "restriction", "frustration", "economic obligation" and "despair". Organizational practices such as "oppressive management" and "excessive control" were named among the causes of confinement. The effects of this situation on Deniz are represented by themes such as "negative", "misery", "confinement", "burnout" and "obstruction of social life". As in other preliminary studies, themes such as "loss of belonging" and "loss of performance and motivation" are seen as the consequences of confinement; and also, "turnover intention" as well as the "individual action" and "collective action" options, are considered in the reactions of Deniz against these practices (See Table 4).

Table 1
Themes of Preliminary Study-I

Questions	Theme	Frequency
In your opinion, under which conditions people feel "confinement"	Restriction	13
	Frustration	2
	Despair	3
How would you describe "confinement"	Anger	3
	Anxiety	3
	Stress	2
	Yes	7
Do you feel confined in the organization you work for	Sometimes	5
	No	1
	None	4
What are the autogenous reasons of such feeling of confinement	Personal Perception	3
	Economical Obligations	2
	Conceding	2
What are the professional reasons of such feeling of confinement	Conflicts with Characteristics of the Profession	6
	None	5
What are the organizational reasons (arising from organizational structure, managers, senior management) of such feeling of confinement	Oppressive Management Practices	11
	Management with a Mandating Manner	3
	Distrust	2
	Despair	3
What effects does this feeling have on you	Nervousness	3
	Misery	2
	Loss of motivation	9
What effects does this feeling have on your work	Loss of performance	5
	Loss of belonging	7
What effects does this feeling have on your opinion on your organization	Distrust	2
	Economical Obligations	2
	Despair	7
How do you react to these practices / Do you have any alternative action plans to change this	Turnover Intention	2

In conclusion, in these exploratory studies conducted on the organizational prisonization of the employee, themes that are similar with the definition of the concept have been encountered whether the feelings of "imprisonment" being given or not given directly in questionnaires. From the suggestion of criminological studies that inmates, who experience prisonization may assimilate by adapting to prison management, the effects expressed through "despair", "conceding", "economic obligations" and "silence" themes from the preliminary studies may support the prediction that the assimilation might be among the potential consequents of organizational prisonization. On the other hand,

“individual or collective actions”, which are among the alternative action options against prisonization, may provide prediction on opposition to organization management, which results from this separation reaction of prisonized employee.

Table 2

Themes of Preliminary Study-II

Questions	Theme	Frequency
What is your opinion on the existing management practices of your organization	Oppressive	4
	No autonomy	4
	Centralism	3
What do you feel upon encountering such practices	Incompetence	3
	Disgusted	3
	Worthlessness	3
What are the autogenous reasons of such feeling	None	6
What are the professional reasons of such feeling	None	5
	Conflicts with Characteristics of the Profession	3
What are the organizational reasons (arising from organizational structure, managers, senior management) of such feeling	Oppressive Management Practices	5
	Organizational Injustice	4
	Work load	4
	Strict Working Conditions	3
What effects does this feeling have on you	Restriction	3
	Work-Family Conflict	2
	Exhaustion	2
What effects does this feeling have on your work	Negative	2
	Loss of performance	6
	Loss of motivation	4
What effects does this feeling have on your opinion on your organization	Interferes with Professional Development	4
	Loss of belonging	6
How do you react to these practices / Do you have any alternative action plans to change this?	Despair	5
	Turnover Intention	4

3.2. Development and Testing of the Scales

Scales were developed for the measurement of organizational prisonization and the reactions of organizational assimilation, organizational separation. Two focus-groups and a pilot study during the process were conducted.

Organizational Prisonization: Based on both the findings from the definition of prisonization in criminological studies, and the themes from the preliminary studies conducted for the exploration of the concept, four items were developed to represent the emotional status of the employees experiencing organizational prisonization.

Assimilation and Separation Reactions: As reactions by the convicted individuals, who are prisonized during their imprisonment, were referred to as adaptation to prison and assimilation to or separation from the prison, the reactions of the employee against prisonization were also evaluated under two different categories, being assimilation to and separation from the organizational culture.

In developing the items that are required for the measurement of organizational assimilation and separation, the definitions in criminological studies were benefited, and each item was adapted for employees. Accordingly, there were 19 items developed for the assimilation reaction which was defined as despair, deviation from inmate codes,

infidelity to the other inmates, opposition to other inmates, adaptation to the traditions, customs and culture of the prison; and 16 items developed for separation reaction which was defined as adaptation to inmate codes and norms, opposition to organizational policies and practices, separation from the traditions, customs and general culture of the prison, forming their own social groups and group solidarity.

Table 3

Themes of Preliminary Study-III

Questions	Theme	Frequency
1. What do you think Deniz feels upon such practices? Describe shortly.	Confinement	9
	Under pressure	6
	Distressed	5
	Restricted	4
a) Considering Deniz, what are the autogenous reasons of such feeling?	None	9
	Economic Obligations	4
b) Considering Deniz, what are the professional reasons of such feeling?	Silence	2
	Conflicts with Characteristics of the Profession	18
c) Considering Deniz, what are the organizational reasons (arising from organizational structure, managers, senior management) of such feeling?	Oppressive Attitudes	9
	Commercialization of Education	8
	Distrust	5
d) What effects does this feeling have on Deniz?	Loss of motivation	6
	Depression	4
	Worthlessness	4
e) What effects does this feeling have on Deniz's work?	Loss of performance	12
	Loss of motivation	11
f) What effects does this feeling have on Deniz's opinion on his/her organization?	Loss of Belonging	11
	Turnover Intention	10
2. If you were Deniz, how would you react to these practices / what alternative action plans would you develop?	Turnover Intention	17
	Individual Actions	7
	Collective Actions	6

Focus Group 1: In the first focus group, the items that were developed to be used in the instruments, were discussed by a group of five academicians from the fields of Organizational Behavior and Psychology, to see the face validity before running a pilot study. The four items of the Organizational Prisonization Scale were evaluated by the focus group may sufficiently represent emotional status of the employee experiencing prisonization. Regarding the items of Assimilation and Separation Reactions, as a result of the study within the focus group; repeating items were eliminated, and items with lower clarity were simplified. In this respect, eight of the assimilation items and five of the separation items were eliminated, and the scale was revised to include 11 items for each reaction.

Pilot Study: The pilot study was conducted with the participation of 34 academicians accessing the scales that were used in the measurement of variables, using a hyperlink provided on the Internet. Internal consistencies of the items for the measurement of organizational prisonization, as well as assimilation and separation reactions against prisonization, were evaluated through reliability analysis. Accordingly, results of the reliability analysis for 4- items organizational prisonization scale ($\alpha=.95$), organizational assimilation reaction scale ($\alpha=.72$) and organizational separation reaction scale ($\alpha=.73$) were found to be satisfactory.

Focus Group Study 2: A five-person focus group consisting of three linguists, a measurement-evaluation specialist, and a forensic psychologist was formed to test the clarity of the items in the developed scales, for those who are not in the field of Organizational Behavior as well. The focus group assessed the clarity of each item and made

suggestions for improvements that would make the items more comprehensible. On the other hand, items with potential to cause different semantic perceptions were also discussed, and one item was revised.

After this stage, it was found appropriate to implement the scales to the main sampling group to test the relationship between organizational prisonization and assimilation and separation reactions.

Table 4

Themes of Preliminary Study-IV

Questions	Theme	Frequency
1. Do you think Deniz would feel confined upon encountering such practices	Yes	19
	No	1
a) Considering Deniz, what are the autogenous reasons of such feeling?	None	17
b) Considering Deniz, what are the professional reasons of such feeling?	Conflicts with Characteristics of the Profession	12
	None	8
c) Considering Deniz, what are the organizational reasons (arising from organizational structure, managers, senior management) of such feeling?	Oppressive Management	9
	Excessive Control	8
	Uneducated Managers	5
	Deprivation of Autonomy	4
	Distrust	3
	Negative	5
d) What effects does this feeling have on Deniz?	Misery	4
	Confined	3
	Burnout	3
	Obstruction of Social Life	3
e) What effects does this feeling have on Deniz's work?	Loss of performance	11
	Loss of motivation	8
f) What effects does this feeling have on Deniz's opinion on his/her organization ?	Loss of belonging	10
	Loss of Reputation	2
2. How would you describe "confinement"?	Restriction	7
	Frustration	4
	Economical Obligations	4
3. If you were Deniz, how would you react to these practices / what alternative action plans would you develop	Despair	4
	Turnover Intention	13
	Individual Actions	11
	Collective Actions	5
	Conceding	2

3.3 Sample

The sample of the research was determined by snowball sampling, among academicians working at universities in Turkey and white and golden-collar employees working in private and public organizations. Of the participants (N=296), 180 were female, 116 were male (std. deviation: .49), and the average of their ages was 34.96 (std. deviation 9.21).

3.4 Procedure

All scales of the research were sent to the participants in the sample via emails and social media, using an on-line form creating on the Internet. In the instructions at the beginning of each scale, the participants were informed that the data obtained will be carefully preserved, they will be only used for scientific purposes by the researcher, and the data will be collectively analyzed statistically. As each question on the on-line form is marked as "required to fill", missing data from the participants were avoided.

3.5 Measures

Organizational Prisonization Scale: For the measurement of the concept of organizational prisonization, four items were developed benefiting both from the conceptual definitions in the field of criminology, and from the prisonization themes obtained from the preliminary studies conducted under this research. The scale uses a 6-point Likert type (1: strongly disagree, 6: strongly agree) scoring system and does not contain reverse items.

Organizational Assimilation Scale: The concept of organizational assimilation is based on the reactions by the inmates who have experienced prisonization in criminological studies. Sykes (1958) distinguished these reactions as assimilation of inmates into prison conditions, and opposition to the prison by forming groups with other inmates. It was also reported that the inmates who were assimilated to prison conditions were also close to the administration and exhibited infidelity to other inmates. From this point and the themes of the preliminary studies, a total of 11 items, four for both 'adaptation to organization' and 'isolation from coworkers' dimensions, and three for 'infidelity to coworkers' dimension, were used for the measurement of organizational assimilation. The scale uses a 6-point Likert type (1: strongly disagree, 6: strongly agree) scoring system and does not contain reverse items.

Organizational Separation Scale: Based on the distinction by Sykes (1958) on the reactions of the prisonized inmates, the separation group, opposing the prison by forming subgroups with the other inmates, was explained as the concept of organizational separation for the employees. The scale containing 11 items, five in 'group solidarity' dimension, and six in 'opposition to organizational practices' dimension, used for the measurement of organizational separation. Items were answered through a 6-point Likert type (1: strongly disagree, 6: strongly agree) scoring system and does not contain reverse items.

4. Findings

4.1 Reliability of the Scales

Reliability analysis was conducted for all the scales used in the measurement of the variables that were included in the study. According to the results obtained, it has been found out that the Cronbach alpha for the Organizational Prisonization Scale ($\alpha=.94$) and for the Organizational Separation Scale ($\alpha=.78$) are above .70, it is close to the limit of .70 for the Organizational Assimilation Scale ($\alpha=.68$).

4.2 Factor Structure of Scales

4.2.1. Organizational Prisonization Scale

There are four items in the scale developed to measure the level of organizational prisonization. The factor analysis for the scale items reveals a one-factor structure as expected (KMO = .843, Bartlett Sphericity Test Chi Square: 1213.596, $p < .001$).

4.2.2. Organizational Assimilation Scale

On the basis of the factor analysis of the scale where the employee's level of organizational assimilation was measured, one of the items was removed from the scale due to the factor loading below .50, and the other items were found gather around three factors (KMO = .756, Bartlett Sphericity Test Chi Square: 703.197, $p < .001$). These three factors were called 'adaptation to organization', 'infidelity to co-workers' and 'isolation from co-workers' in

accordance with the definitions given in the literature. These three dimensions explained 60.1% of the total variance. The factor loadings and the variance values are shown in Table 5.

Table 5
Results of Factor Analysis for Organizational Assimilation Scale

FACTOR	ITEMS	Adaptation to Organization	Isolation from Co-workers	Infidelity to Co-workers	Explained Variance	Cronbach Alpha
F1	I adopt the value system of my organization.	.83			28.6%	.79
	I find most of my organization's rules and norms acceptable.	.82				
	I comply with my organization's rules and norms without opposing.	.78				
	I show the ultimate attention to have a good relationship with my organization's management.	.62				
F2	I'm not interested in what my colleagues think about the organization's practices.		.75		16.1%	.54
	I become irritated when my colleagues share their negative opinions on the practices of the organization.		.75			
	I don't feel that I belong to any group of colleagues in my organization.		.65			
F3	I report my colleagues' negative opinions about the decisions on the practices of the organization, to the management.			.84	15.4%	.57
	I support sanctions against those who violate the rules and norms of the organization.			.64		
	I defend the management against my colleagues' reactions to the decisions on the practices of the organization.			.57		

4.2.3 Organizational Separation Scale

On the basis of the factor analysis of the scale where the employee's level of organizational separation was measured, two of the items were removed from the scale due to the factor loading below .50, and the other items were found gather around two factors (KMO = .776, Bartlett Sphericity Test Chi Square: 770.593, $p < .001$). These two factors were called as 'opposition to organizational policies' and 'group solidarity' in accordance with the definitions given in the literature. These two dimensions explained 55.8% of the total variance. The factor loadings and the variance values are shown in Table 6.

Table 6
Results of Factor Analysis for Organizational Separation Scale

FACTOR	ITEMS	Group Solidarity	Opposition to Organizational Policies	Explained Variance	Cronbach Alpha
F1	In my organization, my close colleagues protect me against the negative practices of the organization.	.82		31.6%	.80
	In my organization, I protect my close colleagues against the negative practices of the organization.	.82			
	In my organization, I feel safe with my close colleagues.	.78			
	In my organization, my close relationship with my colleagues makes me feel stronger against unfavorable events due to management's practices.	.74			
	In my organization, I express my negative opinions freely, when I'm with my close colleagues.	.50			
F2	In my organization, I resist not to implement the decisions related to my job and department when they are against my values.		.81	24.2%	.71
	I make individual efforts to change some rules and practices of my organization.		.77		
	I oppose to the decisions related to my job and department, when they are made without involving me in.		.71		
	I'm involved in the collective actions of my colleagues against the organizational practices.		.59		

4.3 Hypothesis Testing

Before to test the hypotheses about the prediction relations between organizational prisonization and assimilation and separation reactions; the correlations between these variables were tested. According to the analysis, it has been found out that organizational prisonization has a negative significant correlation with assimilation to organization ($r = -.22, p < .001$), and a positive significant correlation with separation from organization reaction ($r = .13, p < .05$).

Results of the regression analysis revealed that the organizational prisonization has a negative effect on the assimilation to organization ($\beta = -.22, p < .001$) and can reduce assimilation reaction by 5%. So, the first hypothesis was supported. The effects of organizational prisonization on the dimensions of assimilation reactions were also examined. According to the results of the regression analyses, it has been found out that prisonization explains 3% of 'infidelity to co-workers' negatively ($\beta = -.16, p < .01$), while it positively explains 5% of 'isolation from co-workers' ($\beta = .23, p < .001$). However, the most notable finding was that the organizational prisonization reduces the 'adaptation to organization' by 17% ($\beta = -.41, p < .001$).

On the other hand, it was found out that the effect of the organizational prisonization on separation from the organization is 2% ($\beta = .13, p < .05$). So this result shows that the second hypothesis was supported as well. It was also found that prisonization has a positive but weak effect of 2% ($\beta = .15, p < .05$) on 'opposition to organizational policies', a dimension of separation, and no significant effect on 'group solidarity', which is another dimension. Results of the regression analyses were shown in Table 7.

Table 7
Contribution of Organization Prisonization to Prisonization Reactions

Dependent Variables	Organizational Prisonization			
	β	R	R ²	F
Organizational Assimilation	-.22***	.22	.05	15.042
Infidelity to Co-workers	-.16**	.16	.03	7.937
Isolation from Co-workers	.23***	.23	.05	16.129
Adaptation to Organization	-.41***	.41	.17	58.857
Organizational Separation	.13*	.13	.02	5.327
Opposition to Organizational Policies	.15*	.15	.02	6.291
Group Solidarity	.08	.08	.01	1.857

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

5. Conclusion, Discussions, and Suggestions

Prisonization, which begins with imprisonment of an inmate without his or her consent, is defined as the process of individual's adaptation to the conditions of the prison during the imprisonment period (Clemmer, 1940). Being placed in the prison after conviction is not a choice made by the individual with his/her willpower, and inmates give the control of their lives to the prison authorities. On the other hand, employees join in an organization through a legal agreement by their own free will to fulfill the job assigned to them with the expectations of improving themselves professionally and meeting their psychological and physiological needs. However, in today's organizations including practices in an oppressive, inflexible, highly control-oriented and surveillance based structure creates an environment in which the employees feel despair, misery and confined in their organization. These experiences as parallel with the results attained from the emic studies conducted as parts of this research, not only lead to the deprivation of physiological and psychological needs to motivate the individual in a productive way, but also make them to give the control of their lives to the organizations in which they mostly have to continue to work for due to economic obligations. Therefore, with an inspiration from the criminological researches, prisonization seems so real and a noteworthy fact for the employees in today's organizations as well.

In studies on prisonization, criminologists argued that individuals react to this process in multiple ways. Sykes (1958) has two main categories for these reactions. Accordingly, prisonized inmate would either obey the rules and norms of the prison institution being assimilated, or would oppose to the prison institution and its rules by forming their subgroups together with the other prisoners. Sykes (1958) stating that the obedient group would face other inmates' opposition in this process, reported that the loyalty of the assimilated community would be towards the organization, while the loyalty of the opposition group would be towards the inmate community they belong to.

In this study, the reactions emerging during the prisonization of employees were also defined by in parallel with that categorization of Sykes and named after Berry's (1997) acculturation strategies. Prisonized employees' obedience to organization's rules and norms, by adapting to the organization, isolating themselves from other employees and exhibiting close connection with the management is called *assimilation*, while their opposition to rules and norms of the organization and the development of an opposing attitude in solidarity with his colleagues is called *separation*.

By means of regression analyses run, effects of organizational prisonization on the assimilation to and separation from the organization were examined. Consistent with Sykes' prisonization reactions; despite it's of a lower degree, the significant effect of the organizational prisonization to separation from the organizational culture was found ($\beta = .13, p < .05$).

On the other hand, the effect of the organizational prisonization on the assimilation reaction was found to be negative ($\beta = -.22, p < .001$). In other words, organizational prisonization seems to prevent the emergence of assimilation reaction. At this point it is necessary to recall the definition made based on the categorization of Sykes

(1958). Employees preferring organizational assimilation, become obedient to the rules and norms of the organization, favor the management, and oppose to and exhibit infidelity to other employees, like the inmates who are adapting to prison conditions. However, it seems that this works in a different way in the organizational environment than it is in prison conditions. As a matter of fact, the level of adaptation of an employee experiencing organizational prisonization decrease significantly ($\beta = -.41$, $p < .001$), while his or her infidelity declines ($\beta = -.16$, $p < .01$). The prisonized employees also seem to be isolated from coworkers ($\beta = .23$, $p < .001$). In this case, it is understood that organizational prisonization prevents the employee from having a close and complying attitude towards the management and does not allow him/her to develop a positive or negative relationship with his/her coworkers. Therefore, it is seen that the employee who feels prisonized in his/her organization cannot adapt to the organizational rules and norms and the value system, in terms of assimilation. At this point, it is also understandable that an employee ceases emotional investments to his/her relations within the organization and isolates himself/herself from coworkers.

Therefore, findings from the research suggest that the organizational prisonization of employees may develop negative attitudes towards their organizations. Considering desperation and misery feelings emerged through prisonization, the employees experiencing these feelings would eventually face the negative effects on their own personal and professional lives. So, studying on potential antecedents especially related to organizational deprivation factors leading to organizational prisonization; and other probable consequents of it in individual and organizational manner, can be taken into account for further researches, and for managements of organizations to plan improvement interventions.

6. Limitations

To begin with, the participants involved in the study are white and golden collar employees, who work using their cognitive skills. During this study, organizational prisonization and its reactions have been defined through the preliminary studies through the responses of academicians. Following, an empirical research was conducted to test the hypothesized relations. Although the sample of the research was included of the academicians working in Turkey at the beginning of the research, the academicians probably hesitated to participate due to the unfavorable condition in the country due to the coup attempt, at the time of the research. Therefore, the sample could not reach a sufficient number of participants for the purposes of the research. For this reason, in addition to the academicians, white and golden-collar workers of various professional groups, working in the public and private sectors were included in the sample.

Since it has been focused on that the intrinsic motivators are more salient for the employees of intellectual production in the light of the literature, sample of this study has also been focused on these employees as well. Therefore, the results obtained from this study were generalized for the employee group using cognitive skills. After all, the study of the effects that organizational prisonization has on blue-collar workers may also be important for further studies, in analyzing the effects that participant diversity has on the concept.

REFERENCES

- Azoulay, P., Graff Zivin, J. S., & Manso, G. (2011). [Incentives and creativity: Evidence from the academic life sciences](#). *RAND Journal of Economics, RAND Corporation*, 42(3), 527-554.
- Baumeister, R. F. (1984). Choking under pressure: Self-consciousness and paradoxical effects of incentives on skillful performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 610-620.
- Berry, J.W., Poortinga, Y.H., Segall, M.H., & Dasen, P.R. (1992). *Cross-cultural psychology: Research and applications*. New York: Cambridge University Press.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46 (1). 5-68
- Cameron, J., Banko, K. M., & Pierce, W. D. (2001). Pervasive negative effects of rewards on intrinsic motivation: The myth continues. *The Behavior Analyst*, 24(1), 1-44
- Clemmer, D. (1940). *The prison community*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Giddens, A. (2000). *Sosyoloji*. (Çev: Hüseyin Özel, Cemal Güzel), Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Johnson, E. H. (1961). Sociology of confinement: Assimilation and the prison rat. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 51 (5), 528-533.

Lyon, D. (1994). *The electronic eye: The rise of surveillance society*. Cambridge: Polity Press

Redfield, R., Linton, R., & Herskovits, M. (1936). Memorandum on the study of acculturation. *American Anthropologist*, 38, 149–152.

Smith, J. F. W., & Hepburn, J. R. (1979). Alienation in prison organizations, *Criminology*, 17, 251-262.

Sykes, G. M. (1958). *The society of captives*. New York: Princeton, Princeton University Press

Sykes, G. M., & Messinger, S. (1960). *The inmate social system*. In *Theoretical studies in social organization of the prison*, ed. R. Cloward. New York: Social Science Research Council.

Thomas, C., & Petersen, D. (1977). Prison organizations and inmate subculture. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill.

Tittle, C. R. (1972). Institutional living and self-esteem. *Social Problems*, 20, 65–77.

How to Cite This Article:

Erbay, E.Ö., Turgut, T. (2018). Organizational Prisonization as a New Conception. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 1-16.



Robots as Our New Coworkers: The Influence of Anthropomorphism on Employees' Preference of Levels of Automation

Serkan Erebak^{a*}, Tülay Turgut^b

^aMarmara University, ^bMarmara University

ARTICLE INFO

Article history:

Received
14.11.2017

Received in revised form
-

Accepted
05.12.2017

Key Words:

Anthropomorphism, Robot,
Automation, Eldercare

ABSTRACT

Objectives: Eldercare facilities are one of those organizations which are expected to use robots in order to fulfill the needs of aging population. So, the main aim of this study is to understand employees' standing point about their potential robot coworkers in eldercare. While variety of designs were developed for robot appearance, it is important to see whether there is any influence of this appearance on users' preference of level of automation..

Methods: 102 caregivers who work for eldercare in a nursing home (aged between 19 and 40) participated in designed experiment. Independent samples t-test was used for analyses.

Results: The degree of human likeness of robots was not an influencer for preference of level of automation. Moreover, demographic variables such as gender and education level did not make a considerable difference on the preference of levels of automation.

Originality: This is the first time that the influence of anthropomorphism on the preference of levels of automation was focused. Also, the idea of understanding the potential users', employees' perception for designs of robots was emphasized; and therefore human-centered approach for technology adaptation was supported.

Yeni İş Arkadaşlarımız Olarak Robotlar: İnsan Biçimciliğin Çalışanların Otomasyon Seviyeleri Tercih Üzerindeki Etkisi

Serkan Erebak^a, Tülay Turgut^b

^aMarmara Üniversitesi, ^bMarmara Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru
14.11.2017

Revizyon
-

Kabul
05.12.2017

Anahtar Kelimeler:

İnsan Biçimcilik, Robot,
Otomasyon, Yaşlı Bakımı

ÖZ

Amaç: Yaşlı bakım kuruluşları yaşlanan nüfusun ihtiyaçlarını karşılamak için robotları kullanması beklenen örgütlerdendir. Dolayısıyla, bu çalışmanın temel amacı yaşlı bakımında çalışanların potansiyel çalışma arkadaşları olan robotlara karşı bakış açısını anlamaktır. Robotların görünümü için çeşitli dizaynlar geliştirilirken, bu görünümlerin kullanıcıların otomasyon seviyesi tercihi üzerinde etkisinin olup olmadığını görmek önemlidir.

Tasarım/Yöntem: Yaşlı bakımı için huzurevinde çalışan 102 bakıcı (19 ve 40 yaş arasında) tasarlanan deneye katılmıştır. Analizler için bağımsız gruplar t-testi kullanılmıştır.

Sonuçlar: Robotların insansılık oranlarının otomasyon seviyeleri tercihinde bir etken olmadığı bulunmuştur. Ayrıca cinsiyetin ve eğitim seviyesinin de otomasyon seviyeleri tercihinde bir fark yaratmadığı anlaşılmıştır.

Özgün Değer: Bu çalışmayla tercih edilen otomasyon seviyeleri üzerinde insan biçimciliğin etkisine ilk defa odaklanılmıştır. Ayrıca robotların dizaynı hakkında potansiyel kullanıcı olarak çalışanların bakış açılarının anlaşılması fikri vurgulanmış, insan merkezli teknoloji adaptasyonu desteklenmiştir.

*Corresponding Author: E-mail: serkan.erebak@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-3777-7249

1. Introduction

When civilized humanity first met the machines in the industrial age, they might not have expected the huge change that they would experience. However, most of them felt it and influenced by it one by one. The daily life in terms of economic and social aspects is affected more than these people might have imagined. From that time to these days, giant steps have been taken in technology. Every innovation came with new changes. Every step in technology, added new aspects to the development of machines; machines which have the strength and abilities to do things like a human! Their potential abilities are growing with the research in psychology, neuroscience, and computer science and engineering (Nitsch & Popp, 2014). And finally, with these steps we started to see the reality of artificial intelligence. A human-made entity would be just like a human.

As time goes by, new robot factories are established. With more investments, more developed robots are obtained. Today's big companies like Google and Toyota and many others are leading their investments in robotics (Gibbs, 2013; Reuters, 2016). In universities, more research is taking place. Today, the number of international journals about robotics is more than 20 (Google Scholar, 2017). According to International Federation of Robotics, more than 240.000 industrial robots were sold across the globe in 2015 and this means 8 % global growth in the sector; besides, between 2016 and 2018 the estimations show that this growth will be at least 15 % (International Federation of Robotics, 2015). Thus, the undeniable reality of robotic age has already been started.

We expect that the main purpose of a robot is to replace us for repetitive and high-risky jobs (Jenkins, Nicolescu, & Mataric, 2004). So, the range of work areas of robots is quite wide, new ones may also appear depending on the new developments. In line with that, robots are integrated into organizations in a very fast trend (Mutlu & Forlizzi, 2008). For decades, the association between technology and organizational issues are examined via various studies (Mutlu & Forlizzi, 2008). Some of these studies focused on the influence of technology on organizational structures, working schemas and their productions (Orlikowski, 1996). Furthermore, some of these studies interested in the social side of the organization such as conflict management and interests of the workers under the conditions of adopting and using technological advances (Orlikowski, 2000). Hence, the recent technology, robots, started to have a big influence on the social dynamics and work schemas of the workers (Mutlu & Forlizzi, 2008). The organization proactively should take into consideration that how the workers will approach and react to robots as coworkers, how the organization will change, when this change will occur and what kinds of strategies will be effective in the process of adapting these robotic innovations (Mutlu & Forlizzi, 2008). Besides, it is not the only requirement to understand how the worker will do the new activity recreated by the employing robots, but also it has to be thought that what attitudes of the worker will be towards these activities (Mutlu & Forlizzi, 2008).

Recently, the humanity has little knowledge about the effects of robots on individual and organizational variables in various workplace environments (Shenkar, 1988). Nonetheless, we have to conduct new studies if we believe that comprehending this issue is important in terms of the interactions between human and robot with better implementation of robotics in organizations (Shenkar, 1988). Employees are the ones who will come face to face to welcome robots at the workplace. Hence, the question is how are employees' perspectives formed towards working with robots? Do employees have any desire to work with them and can it change according to robot appearance and does it relate to robot automation level? Finding answers to these questions may give us a better understanding about introducing robots to organizations and potential problems that workers may stress in close future.

Today's developed countries are facing another issue which is growing year by year and needs urgent strategic planning: aging population. The number of old people who need long-term health care increases as the population is getting aged (Jacobzone, 2000; Kiata, Kerse, & Dixon, 2005). Findings indicate that the aging population comes with a high demand for personnel who can take care of them and prevent the potential psychosocial and physical damage that can happen in the nursing home. Hence, it has to be made some plans to get over this problem (Lutz, Sanderson, & Scherbov, 2008). While, thanks to home based care technology, a variety of assistive innovations

helps elders to stay at their home for a longer time (Broadbent, Stafford, & MacDonald, 2009; Wada et al., 2003). Nonetheless, the demand for the nursing homes is increasing dramatically, so, the need for the care staff is accelerating at the same speed. As it is predicted that millions of “baby-boomers” will retire in next 30 years, the society should extend the number of the eldercare facilities (Schneider, 1999). United Nations’ report (2015) states that aged population (aged over 60 years) almost tripled in last 50 years and according to predictions of the report, it will triple once more in next 35 years. According to World Health Organization (WHO) (2007), especially the West will not find enough number of skilled staff for eldercare in future. Here, a sustainable solution appears that substitutive or assistive technology seems inevitable in nursing homes to supply older people’s physical and psycho-social demands.

Regarding these issues, all in all, in our study, we propose that the appearance of a robot may influence caregivers’ preference of level of automation for that robot. The explanations of the variables and the hypothesis of the research are stated in the following section.

2. Theoretical Background

Today, there are many classifications of robot types. According to the International Federation of Robotics (IFR official website), two main types can be mentioned functionally: industrial robots and service robots. Industrial robots are carrying on activities in production units in the industrial frame. However, the other one, service robots, have an assistive role beyond the industrial production. For example, a robot in an automobile factory, which produces a part of the automobile (i.e. steering system) can be classified as industrial robot; but, a robot in a healthcare environment can be named as service robot. Furthermore, a robot which is used for educational purposes, domestic duties, and security concerns can also be seen as an example of service robots. Therefore it can be said that the main aim of service robot is supporting human user for job related duties (Thrun, 2004).

In the beginning of robotic transference to eldercare facilities, people firstly inspired by known science-fiction robotic characters (Dautenhahn et al., 2005). However, the main reason behind the huge demand for robots in care technology is about tasks which a person doesn’t have the ability or is not efficient as much as robots (Gearon, 2013). Eldercare means having a heavy workload, it needs extensive labor. In daily elder care, people need assistance while toileting, taking shower, wearing dress and many other daily activities. Furthermore, older people often need to be transferred between bed and chair. Some elders need support while eating. People who are bound to bed should be moved from side to side in regular time circles. Hence, many studies are going on in robotics for elders in order to support moving and walking (Dubowsky et al., 2000; Graf, 2009). Therefore, robots which can be ordered for food and drink, to open door or windows, to move an item may help elder care issues very much (Toshiba to Showcase Advances in Sophisticated Home Life Support Robot, 2005). They can also help elders for walking and getting up (Severin, 2004). Particularly, elders who are bedridden could be turned and lifted more easily by robots in eldercare facilities (Kitano, 2005). Furthermore, in nursing homes, robots can have a crucial role by monitoring elders, particularly for dementia patients, and giving immediate information to the staff (Pineau et al., 2003). With these robots, even if the facility may not increase the number of staff that they employed, it can give higher standards of care service (Kageyama, 2002).

In care technology, service robots in nursing homes usually involve two kinds. One of them is *assistive* one which helps user for tasks that they are charged with doing. Another one is *socially interactive* ones that socially interact with users and can communicate with them. However, there are also robots that take place between these two. These robots, which are called as *socially assistive robotics*, can do some tasks and also non-physically communicate with people (Feil-Seifer & Mataric, 2008). Socially assistive robotics (SAR) tries to help people in important issues by automating several tasks with a wide range from supervision to friendship. The most famous social robot types which have a big potential for socially assistive robotics can be given as example: humanoid and android.

Humanoid Robot A person can easily understand that humanoid is a machine. It is a machine but it has several characteristics special to humans. For example, it has a head without facial features, a torso, arms and legs. Designing of the humanoid doesn't require facial features like mimicking which requires more complex research; so, today's technology obtained an advanced level (Bar-Cohen, Marom, & Hanson, 2009).

Android Robot The main purpose of designing an android is to replicate a person (Bar-Cohen et al., 2009). A person may not differentiate the android from a real human because of the appearance of the android. The android's head may have hair, and also may be covered as if they have human skin (Bar-Cohen et al., 2009).

2.1 Anthropomorphism

Anthropomorphic form is a creative production that is composed of a non-living entity which has same human-like physical and cognitive characteristics. Robot appearance can be seen in a range of between full mechanical and full anthropomorphic form (Riek et al., 2009).

The main reason to apply anthropomorphism for robots is coming from the intention to obtain an effective system that can adapt to social interaction more easily (Duffy, 2002). In this way, robots can communicate more natural, mostly with humans, in predicted social scenarios. It is known that a humanoid is not the ideal designation that can work in the most efficient way; however, it is also known that humans tend to anthropomorphize (Duffy, 2002). This tendency fact shows us that we can interact more easily and effectively with robots which have more anthropomorphic form; because familiarity helps (Choi & Kim, 2009; Fasola & Mataric, 2012). It can be easily observed that robots, which had wheels before, are now given legs (Chew et al., 2010). To many researchers, to obtain a robot which can adapt to social interaction with a human, we should provide them a system through which they can sense the world like us (Spexard et al., 2006). Using cameras for the eyes can be given as an example. Furthermore, as it is predicted that robots will be seen more in social environments; it is also economically important to keep them safe. People may damage them (Rehm & Krogsager, 2013). So, perhaps anthropomorphizing robots may be a solution to lessen the negative behaviors of humans; because people treat better to human-like robots comparing to other robots (Bartneck et al., 2010). In this study, to be humanlike is handled as the degree to which a robot's appearance is like a human.

2.2 Automation

In automation, robot behaves according to determined rules in a known environment for a well-framed task; human involvement depends on the degree that found appropriate to obtain effective and efficient performance while doing the task. For example, the tasks which are risky for human life can only be solved through the autonomous working of robots. Here, the risk mainly comes from the unknown environment. So, success can be obtained through autonomy of robot. However, for example in eldercare, using some degree of automation is more appropriate; because the environment is known and certain rules are necessary, and also human can be in control to some degree to increase the overall performance of the task.

Automation consists of selecting data, transforming it, making decisions and implementing the decision (Lee & See, 2004). Therefore, the work is being done with electricity or mechanics. However, the important point is which side (human or agent) puts efforts to what degree from the start to finish of the work. This is generally called as task allocation. Earlier designs of automation involved only one-side allocation either human completes the task or the machine does it (Rouse, 1988). After a while a new perspective came out. In the task completion process, a flexibility approach may obtain higher performance which is called as system adaptability. Thus, according to the dynamic demands of the work, the allocation of task may change hand between human and machine (Hancock & Chignell, 1989).

The usage of robots in real life generally shifts according to when the user need and want it (Dorais et al., 1999). Therefore, a person decides when robot behaviors should be under control and when it should be autonomous (Riek, 2015). Automation can be thought in a range between zero automation (which can be called as manual

control) and full automation. Therefore, in this range, tasks can be done partially by human and partially by machine (Nof, 2009; Sheridan & Parasuraman, 2005). Between these two edges, task allocation can be varied according to intended control degree. Studies about this issue brought many models (see Endsley, 1987; Endsley & Kaber, 1999; Ntuen & Park, 1988; Sheridan & Verplank, 1978).

2. 3. Automation Levels

During carrying over the activities, automated functions can be classified into four: acquisition of data, analyzing the data, making decisions and implementation of the decision. (Parasuraman et al., 2000). Each one of these functions can be executed with a different level of automation. For example, acquisition of data may require high level of machinery control; however, implementation process may need high human support. So, what these four processes function for? In the acquisition of data process, the function is kind of searching information and registering it. In the second stage of analyzing data, the function is to understand what the situation is. In the third process, making decisions, the function is to decide what can be done according to registered and analyzed data. In the final stage, implementation, the function is to execute the action. These functions can be executed with different levels of automation according to the users' approaches and preferences about the issue. Hence, Parasuraman and colleagues brought an idea that their proposed four-stage model of human information processing can be tied to Sheridan and Verplank's 10-points scale of levels of automation. Therefore, they examined that which functions should be automated to what degree (see Figure 1).

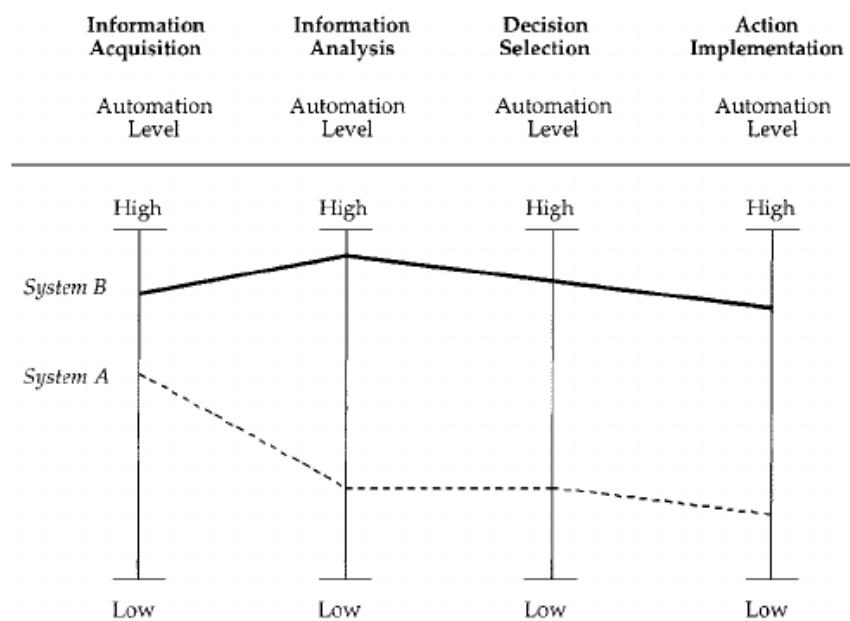


Figure 1 Levels of automation for different functions based on two systems

Source: Parasuraman, R., Sheridan, T. B., & Wickens, C. D. (2000). A model for types and levels of human interaction with automation. *IEEE Transactions on systems, man, and cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 30(3), 286-297

In the figure, two systems are compared to each other: system A and system B. Regarding the figure, it can be inferred that system B can have higher automation level than system A in order to handle information acquisition process. Likewise, the action implementation process can be executed with low level of automation of system A but high automation for system B. So, it can be said that, system B can behave more autonomously than system A for these functions.

2.4 Present Study

Regarding all these research results and theoretical propositions which are stated above, it is a requirement to understand employees' standing point about their potential robot coworkers. Eldercare facilities are one of those organizations which need immediate robotic service and this need will keep increasing. Caregivers, who work in these facilities for elders, are the first ones who will be in touch with robots during daily tasks in case of being coworkers with robots. Hence, it is very beneficial to take their perception and preferences of robot into consideration for adaptation, better performance and productivity. In particular, we propose the following hypothesis.

Hypothesis: *Robot types (human-likeness of a robot) influences caregivers' preference of level of automation in robots while working with them. Such that, a robot which has more human-likeness such as an Android will be preferred with higher level of automation by caregivers more than a robot which has less human-likeness such as a Humanoid.*

3. Methodology

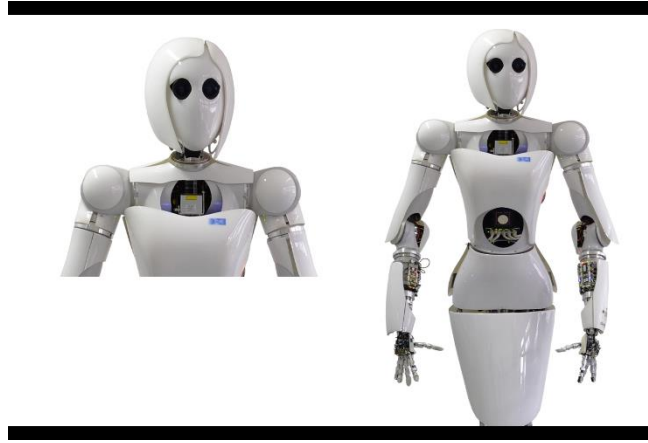
3.1. Sample

102 caregivers (43 females, 59 males) who work in an eldercare facility in Istanbul participated in the experiment. 50 caregivers (21 female, 29 male) were given the picture of humanoid robot as one of the experimental manipulations. Of those, 2 people had primary school diploma, 30 people had high school diploma, and 18 people had college diploma. The mean age was 30 (ranging from 20 to 39), and the mean of work years was 5 (ranging from 1 to 14). 52 caregivers (22 female, 30 male) were given the picture of android robot, another of the experimental manipulations. Of those, 2 people had primary school diploma, 34 people had high school diploma, and 16 people had college diploma. The mean age was 31 (ranging from 19 to 40), and the mean of work years was 5 (ranging from 1 to 16).

3.2 Procedure

The experiment took place with consecutive sessions in psychological counseling rooms. It was aimed to host four participants for each session. In each room participants sat around the table where they could easily see the computer's 17 inch LCD screen which was settled on other side of the table. The experimenter gave information about the experiment after settlement of participants.

The pictures were shown and the scales were given after the statement. Before entering the room, each group had been assigned to one of two experimental situations. So, participants who had been assigned to first experimental situation saw the picture of humanoid robot that is called as AILA which is developed by the German Research Center for Artificial Intelligence (see Picture 1). Participants who had been assigned to second experimental situation saw the picture of Android robot which is called as HRP-4C which is developed by the National Institute of Advanced Industrial Science and Technology in Japan (see Picture 2). The pictures which are publicly presented obtained from these institutes' web pages. Robot pictures were consisted of a body picture and a face picture. Both robots could easily be perceived as having a female appearance.



Picture 1 Humanoid Robot AILA



Picture 2 Android Robot HRP-4C

During the experiment, picture stayed on the screen. Therefore, participants had the opportunity to reexamine the picture while answering the scales. Besides, the demographic questions were fulfilled by participants after answering the scales. Also, the experimenter warned participants after experiment process for avoiding talking about the experiment. Finally, they were given the contact information of the researcher to communicate in case they want to learn the results of the study.

3.3 Measures

A pilot study was executed with a sample of 32 participants (17 females, 15 males) from the same eldercare facility (these participants were excluded in the main experiment) in order to be sure that scales that was prepared to be used in the experiment can give valid and reliable results. Same experiment rooms which are described above were used. However, this pilot experiment was carried on by four trained psychologists at the same time in four different residential sites. The participants were taken to the room one by one. In the room, same procedure which was followed in the main experiment was executed until the end. As an addition, each participant was asked to tell the scale questions that cause any confusion or ambiguity. The experimenter noted the feedbacks. Following scales were decided to be used in the experiment after evaluation of the feedbacks.

Manipulation Check: A new scale was developed to measure anthropomorphism of robots with three items based on one of the items of Godspeed I: Anthropomorphism in order to check the manipulation whether participants perceived Android robot more human-like than Humanoid robot; because the feedbacks from participants showed that participants had so much difficulty to understand and answer the Godspeed I: Anthropomorphism scale of

Bartneck and colleagues (2009). The item was the range from machinelike to humanlike. As we conceptualize the anthropomorphism issue as an appearance and show only the picture of robots, this item was the most understandable and appropriate one. The Cronbach's alpha value of the scale was .73.

Automation Levels of Robots: Caregivers' preferences for automation levels for robots were determined via adaptation of automated functions of Parasuraman and colleagues (2000). These functions were classified into four: acquisition of data, analyzing the data, making decisions and implementation of the decision. Each one of these functions was matched with an item and asked on a 6 point scale ranging from 1 (strongly disagree) to 6 (strongly agree) to determine caregivers' preference of level of automation to execute the tasks that a caregiver do in eldercare. For example, for the function of analyzing the data the following item was formed "I make robot analyze the data which was collected about the situation of the resident". The Cronbach's alpha value of the scale was .84.

Demographics: Demographic information about the participants was collected during the experiment. It includes age, sex, tenure in care giving, education, and also familiarity with robot shown in the picture.

4. Findings

In the first step, independent samples t-test was executed in order to indicate that two robot types which were used as manipulation of the anthropomorphism in the experiment were rated differently than each other on an anthropomorphism scale. This manipulation check showed that android robot was perceived significantly more anthropomorphic than humanoid robot (see Table 1).

Table 1

Results of Independent Samples t-tests showing the Difference of Anthropomorphism

Robot Type	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
Humanoid Robot	52	3.71	1.21	-5.749	.000
Android Robot	50	4.95	0.94		

In the second step, independent samples t-test was executed in order to reveal the difference between caregivers' preference of levels of automation for robot types. This analysis showed that there is no significant difference between Humanoid and Android robot types for preference of levels of automation (see Table 2). Hence, the hypothesis of the study was not supported.

Table 2

Results of Independent Samples t-tests showing the Difference of Preference of Levels of Automation between Robot Types

Preference of Levels of Automation (PLOA)	Robot Type	N	M	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
PLOA for Information Acquisition	Humanoid	52	3.15	1.55	-.414	.680
	Android	50	3.28	1.53		
PLOA for Information Analysis	Humanoid	52	3.10	1.52	.646	.520
	Android	50	2.90	1.54		
PLOA for Decision Selection	Humanoid	52	2.56	1.38	-.008	.993
	Android	50	2.56	1.46		
PLOA for Action Implementation	Humanoid	52	2.98	1.42	.863	.390
	Android	50	2.74	1.40		
Mean of PLOA	Humanoid	52	2.95	1.21	.320	.750
	Android	50	2.87	1.22		

To visualize these preferences of levels of automation, Parasuraman and colleagues' (2000) proposed four-stage model of human information processing was tied to this study's 6-points scale of levels of automation (see Figure 2). In this model, it can be seen that the inclination of preference of level of automation for information acquisition favors Android robot; but, the inclination of preference of level of automation for information analysis, action implementation and overall mean of preferences level favors Humanoid robot. Furthermore, it can be seen that there is no difference at all in the inclination of preference of level of automation for decision selection for both robot types.

Finally, it was also intended to examine any difference that demographic factors were related. In the aim of this, independent samples t-test was executed and it was found out that the only statistically significant difference was about the preference of levels of automation for action implementation which was in favor of Humanoid robot in the female sample ($t = 2.573; p < .05$) (see Table 3 and Table 4).

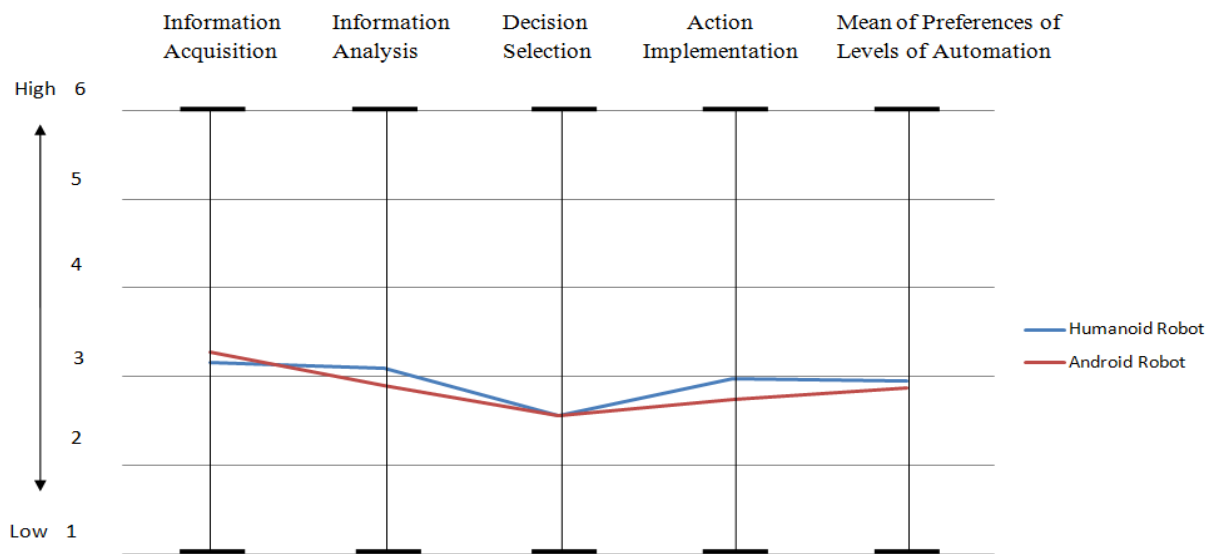


Figure 2 Levels of Automation for Different Functions Based on Robot Types

Table 3

Results of Independent Samples t-tests showing the Difference between Female Participants' Preference of Levels of Automation for Robot Types

Preference of Levels of Automation (PLOA)	Robot Type	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
PLOA for Information Acquisition	Humanoid	22	3.36	1.36	0.890	.379
	Android	21	2.95	1.66		
PLOA for Information Analysis	Humanoid	22	3.23	1.51	0.427	.161
	Android	21	2.57	1.50		
PLOA for Decision Selection	Humanoid	22	2.55	1.37	1.091	.282
	Android	21	2.14	1.01		
PLOA for Action Implementation	Humanoid	22	3.18	1.50	2.573	.014
	Android	21	2.14	1.11		
Mean of PLOA	Humanoid	22	3.08	1.19	1.802	.079
	Android	21	2.45	1.09		

According to the demographic information, there were only four participants who had primary school diploma. Therefore, in the second step, independent samples t-test was executed in order to find possible differences between peoples' preference of levels of automation for both robots according to having high school or college diploma. According to this analysis, there were found no significant differences for regarding education (Table 5 and Table 6).

Table 4

Results of Independent Samples t-tests showing the Difference between Male Participants' Preference of Levels of Automation for Robot Types

Preference of Levels of Automation (PLOA)	Robot Type	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
PLOA for Information Acquisition	Humanoid	30	3.00	1.68	-1.280	.206
	Android	29	3.52	1.40		
PLOA for Information Analysis	Humanoid	30	3.00	1.55	-0.341	.734
	Android	29	3.14	1.55		
PLOA for Decision Selection	Humanoid	30	2.57	1.41	-0.738	.464
	Android	29	2.86	1.66		
PLOA for Action Implementation	Humanoid	30	2.83	1.37	-0.928	.358
	Android	29	3.17	1.44		
Mean of PLOA	Humanoid	30	2.85	1.24	-0.996	.323
	Android	29	3.17	1.25		

Table 5

Results of Independent Samples t-tests showing the Difference between High School Graduates' Preference of Levels of Automation for Robot Types

Preference of Levels of Automation (PLOA)	Robot Type	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
PLOA for Information Acquisition	Humanoid	34	2.91	1.33	-0.259	.797
	Android	30	3.00	1.39		
PLOA for Information Analysis	Humanoid	34	3.00	1.37	0.092	.927
	Android	30	2.97	1.52		
PLOA for Decision Selection	Humanoid	34	2.50	1.24	-0.779	.439
	Android	30	2.77	1.50		
PLOA for Action Implementation	Humanoid	34	2.82	1.19	0.695	.489
	Android	30	2.60	1.38		
Mean of PLOA	Humanoid	34	2.81	1.00	-0.089	.929
	Android	30	2.83	1.20		

Table 6

Results of Independent Samples *t*-tests showing the Difference between College Graduates' Preference of Levels of Automation for Robot Types

Preference of Levels of Automation (PLOA)	Robot Type	N	Mean	Std. Deviation	<i>t</i>	Sig. (2-tailed)
PLOA for Information Acquisition	Humanoid	16	3.75	1.91	0.138	.891
	Android	18	3.67	1.61		
PLOA for Information Analysis	Humanoid	16	3.19	1.76	0.328	.745
	Android	18	3.00	1.57		
PLOA for Decision Selection	Humanoid	16	2.75	1.73	0.676	.504
	Android	18	2.39	1.38		
PLOA for Action Implementation	Humanoid	16	3.44	1.82	0.497	.622
	Android	18	3.17	1.34		
Mean of PLOA	Humanoid	16	3.28	1.61	0.455	.652
	Android	18	3.06	1.28		

To sum up, according to results, the degree of human likeness of robots was not an influencer for preference of level of automation. Moreover, demographic variables such as gender and education did not make a considerable difference for the preference of levels of automation according to robots' anthropomorphism.

5. Conclusion, Discussions, and Suggestions

Last decades have passed with huge developments in technology. The same trend continues in the current decade and seems progress in future ones. The robotic technology is part of these developments that is predicted to improve more and more in close future. In the heart of robotics, there is a desire to be full autonomous; that's why, a certain amount research is going on in order to obtain results according to this desire. Not surprisingly, many important steps were taken in this path; the area of robotics came to a point which can make people realize that robotic age has already begun. The current study may also be called as a part of this age.

The study findings were in the line of rejecting the main hypothesis as revealed that caregivers' preference of levels of automation was not different in certain two cases of changing human likeness of robots.

Mori and colleagues (2012) stated for Mori's hypothesis that people perceive anthropomorphism of robot positively until a point where the distinction between a robot and human disappears. According to him, after that point the positive inclination for robot reverses. Thus, android robot which was used in the current study may take place on this reverse inclination where caregivers' perception of android robot comes a point similar with where humanoid robot stands.

Moreover, participants' preference of levels of automation mostly did not ascend middle of the scale. One of the reasons of that situation may be caregivers' job related anxiety towards robots. As machines in work life changed workers' life more than a century, it still keeps changing. People are aware of this change through reading news, watching TV or experiencing it themselves. In this frame, there is a big question "Do robots support us or replace us?" Although in the study, participants were encouraged to think robots as supporters, people who had this question may not get over this anxiety and this may be reflected to their preferences. As the experimenter stated that it was wanted to learn their perspective in the beginning of the experiment, participants may have thought that if they preferred higher levels of automation, they would increase the likelihood of adoption of robots which

can replace them. Thus, more humanlike robot may mean more job insecurity for them which may lead them not to favor Android robot.

As it is mentioned in the methodology section, robots which were used in the experiment could be easily perceived as female. However, robots' gender may have affected caregivers' preferences of levels of automation. Participants' perception of gender capabilities may be reflected to these robots. So, more female like robot may represent this prejudice more which converts this advantage to a disadvantage for Android robot. Therefore, they may have preferred lower levels of automation for them.

Examination of demographical factors indicated that preferred automation levels were not changing according to education level. Although, it can be thought that people who have higher education may be more into reading technology news and using technology related tools and they may have more experience with technology; but, they did not prefer more automation level for robots regarding their expected experiences. As it is known, eldercare is a sensitive work which requires helping elders in a very soft manner both physically and psychologically. In the physical frame, most of the eldercare tasks involve touching elders such as caregivers help elder wearing, bathing, eating, walking etc...The sensitiveness of these tasks may have made participants doubt that how a robot can help like a human without hurting elders. Participants who hesitate about this issue may not care robot appearance that much to robots and also prefer lower levels of automation for both robots.

All in all, robotic age has already begun. Big changes are waiting ahead of people of world. Individuals, organizations or countries, all have to see these changes and make preparations for them; otherwise they cannot be away from negative consequences. Individuals who plan to work or who are already working may follow technological developments and make inferences how these developments may influence the nature of their work. Moreover, lifelong learning philosophy is a big helper for individuals if they want to adapt the changes that technology brings. Also, they should not put limits to their imagination about the works that robots can do. It should not be forgotten that currently there are some technological advances that could not be imagined a few decades ago.

Organizations also one of these entities which have to adapt technological changes if they want to survive. For centuries, technology has been a factor that puts its owner ahead of every organization. Firstly, as this study also points out, automation has started to take their places in the production industry and it is extending to several sectors and the examples of service and healthcare sector are only some of these sectors. Therefore, human source which has the capability to follow and adapt technological developments may help the organization's survival in long term. Also, as automation can do many tasks, the creative part of its cognitive abilities still cannot catch human ability, and it seems it requires very long time to reach that point. Hence, if organizations focus on creativeness and develop their human source's creative abilities, they can be the ones which are followed by other organizations. Furthermore, research and development departments should be ultimate part of each organization which follows outside world constantly. Also, continuous trainings for the personnel are another way to support this strategy.

In automation process, researchers generally think what to automate and then find the simple answer: you can automate everything you can (Chapanis, 1970). Technology that automates everything can be evaluated as a technology-centered approach which excludes human side of the issue (Lockhart et al., 1993) and tries to find solutions just for the automation (Endsley, 1995) by leaving human users encounter to tasks that machines cannot do (Lockhart et al., 1993). This situation requires more training for human to do left difficult jobs (Lockhart et al., 1993). This situation creates a dilemma; because, one of the main aims of the automation is to obtain less need for training due to the cost (Parasuraman et al., 1993). The problems that are derived from technology-centered approach are examined and tried to be solved by another approach which is human-centered perspective. According to this perspective, human and the machine should be seen as a team and human should not be put in a situation just for doing difficult tasks. In this perspective, our study also tries to support human-centered approach by evaluating human-robot collaboration and team as a very important step in organizations. So, as this paper tried

to find out the influence of anthropomorphism, designs that are human friendly and which enhance collaboration and productivity may help human-centered approach while adapting technologies into organizations.

6. Limitations

The main limitation of the study is the lack of real interaction between participants and robots. Nevertheless, using photos in the experiment gave the opportunity to eliminate some confounding variables such as participants may learn the moving ability of robots which can influence their perception related to robot appearance.

REFERENCES

- Bar-Cohen, Y., Marom, A., & Hanson, D. (2009). The coming robot revolution: Expectations and fears about emerging intelligent, humanlike machines. Springer Science & Business Media.
- Bartneck, C., Bleeker, T., Bun, J., Fens, P., & Riet, L. (2010). The influence of robot anthropomorphism on the feelings of embarrassment when interacting with robots. *Paladyn, Journal of Behavioral Robotics*, 1(2), 109-115.
- Bartneck, C., Kulić, D., Croft, E., & Zoghbi, S. (2009). Measurement instruments for the anthropomorphism, animacy, likeability, perceived intelligence, and perceived safety of robots. *International Journal of Social Robotics*, 1(1), 71-81.
- Broadbent, E., Stafford, R., & MacDonald, B. (2009). Acceptance of healthcare robots for the older population: review and future directions. *International Journal of Social Robotics*, 1(4), 319-330.
- Chapanis, A. (1970). Plenary Discussion: Relevance of physiological and psychological criteria to man-machine systems: The present state of the art. *Ergonomics*, 13(3), 337-346.
- Chew, S., Tay, W., Smit, D., & Bartneck, C. (2010, November). Do social robots walk or roll?. In *International Conference on Social Robotics* (pp. 355-361). Springer Berlin Heidelberg.
- Choi, J. G., & Kim, M. (2009). The usage and evaluation of anthropomorphic form in robot design. In: Undisciplined! Design research society conference 2008, Sheffield Hallam University, Sheffield, 16–19 July 2008.
- Dautenhahn, K., Woods, S., Kaouri, C., Walters, M. L., Koay, K. L., & Werry, I. (2005, August). What is a robot companion-friend, assistant or butler?. In *2005 IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems* (pp. 1192-1197). IEEE.
- Dorais, G., Bonasso, R. P., Kortenkamp, D., Pell, B., & Schreckenghost, D. (1999, August). Adjustable autonomy for human-centered autonomous systems. In *Working notes of the Sixteenth International Joint Conference on Artificial Intelligence Workshop on Adjustable Autonomy Systems* (pp. 16-35).
- Dubowsky, S., Genot, F., Godding, S., Kozono, H., Skwersky, A., Yu, H., & Yu, L. S. (2000). PAMM-a robotic aid to the elderly for mobility assistance and monitoring: a "helping-hand" for the elderly. In *Robotics and Automation, 2000. Proceedings. ICRA'00. IEEE International Conference on* (Vol. 1, pp. 570-576). IEEE.
- Duffy, B. R. (2002). Anthropomorphism and robotics. *The Society for the Study of Artificial Intelligence and the Simulation of Behaviour*, 20.
- Endsley, M. R. (1987, September). The application of human factors to the development of expert systems for advanced cockpits. In *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* (Vol. 31, No. 12, pp. 1388-1392). SAGE Publications.
- Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 37(1), 32-64.
- Endsley, M. R., & Kaber, D. B. (1999). Level of automation effects on performance, situation awareness and workload in a dynamic control task. *Ergonomics*, 42(3), 462-492.
- Fasola, J., & Mataric, M. J. (2012). Using socially assistive human-robot interaction to motivate physical exercise for older adults. *Proceedings of the IEEE*, 100(8), 2512-2526.
- Feil-Seifer, D., & Mataric, M. (2008, June). Robot-assisted therapy for children with autism spectrum disorders. In *Proceedings of the 7th international conference on Interaction design and children* (pp. 49-52). ACM.
- Gearon, C. J. (2013). Staffing the hospital of tomorrow. U.S. News & World Report.
- Gibbs, S. (2013). What is Boston Dynamics and why does Google wants robots? The Guardian. <https://www.theguardian.com/technology/2013/dec/17/google-boston-dynamics-robots-atlas-bigdog-cheetah>. Retrieved at 10 May, 2016.
- Google Scholar (2017). Top publications – Robotics. https://scholar.google.com/citations?view_op=top_venues&hl=en&vq=en_g_robotics.
- Graf, B. (2009). An adaptive guidance system for robotic walking aids. *Journal of Computing and Information Technology*, 17(1), 109-120.
- Hancock, P. A., & Chignell, M. H. (1989). *Intelligent interfaces: Theory, research, and design*. Elsevier Science Inc..
- International Federation of Robotics. (2015). Service robot statistics. <http://www.ifr.org/servicerobots/statistics/>. Retrieved at 10 May, 2016.
- International Federation of Robotics' official website. <http://www.ifr.org/>. Retrieved at 10 May, 2016.
- Jacobzone, S. (2000). Coping with aging: international challenges. *Health Affairs*, 19(3), 213-225.
- Jenkins, O. C., Nicolescu, M. N., & Mataric, M. J. (2004). Autonomy and supervision for robot skills and tasks learned from demonstration. In *AAAI-04 Workshop on Supervisory Control of Learning and Adaptive Systems*.
- Kageyama, Y. (2002). Nurse gadget patrols the wards. *The Age*, 44.
- Kiata, L., Kerse, N., & Dixon, R. (2005). Residential care workers and residents: the New Zealand story. *The New Zealand Medical Journal (Online)*, 118(1214).
- Kitano, M. (2005). Japan looks to robots for elderly care. Sydney Morning Herald, July 20, Sydney, Australia

- Lee, J. D., & See, K. A. (2004). Trust in automation: Designing for appropriate reliance. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 46(1), 50-80.
- Lockhart, J. M., Strub, M. H., Hawley, J. K., & Tapia, L. A. (1993, October). Automation and supervisory control: A perspective on human performance, training, and performance aiding. In *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* (Vol. 37, No. 18, pp. 1211-1215). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- Lutz, W., Sanderson, W., & Scherbov, S. (2008). The coming acceleration of global population ageing. *Nature*, 451(7179), 716-719.
- Mori, M., MacDorman, K. F., & Kageki, N. (2012). The uncanny valley [from the field]. *IEEE Robotics & Automation Magazine*, 19(2), 98-100.
- Mutlu, B., & Forlizzi, J. (2008, March). Robots in organizations: the role of workflow, social, and environmental factors in human-robot interaction. In *Human-Robot Interaction (HRI), 2008 3rd ACM/IEEE International Conference on* (pp. 287-294). IEEE.
- Nitsch, V., & Popp, M. (2014). Emotions in robot psychology. *Biological Cybernetics*, 108(5), 621-629.
- Nof, S. Y. (2009). Automation: what it means to us around the world. In *Springer Handbook of Automation* (pp. 13-52). Springer Berlin Heidelberg.
- Ntuen, C. A., & Park, E. H. (1988, October). Human factor issues in teleoperated systems. In *Proceedings of the First International Conference on Ergonomics of Hybrid Automated Systems I* (pp. 203-210). Elsevier Science Publishers BV.
- Orlikowski, W. J. (1996). Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective. *Information Systems Research*, 7(1), 63-92.
- Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Parasuraman, R., Molloy, R., & Singh, I. L. (1993). Performance consequences of automation-induced complacency'. *The International Journal of Aviation Psychology*, 3(1), 1-23.
- Parasuraman, R., Sheridan, T. B., & Wickens, C. D. (2000). A model for types and levels of human interaction with automation. *IEEE Transactions on systems, man, and cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 30(3), 286-297.
- Pineau, J., Montemerlo, M., Pollack, M., Roy, N., & Thrun, S. (2003). Towards robotic assistants in nursing homes: Challenges and results. *Robotics and Autonomous Systems*, 42(3), 271-281.
- Rehm, M., & Krogsager, A. (2013, August). Negative affect in human robot interaction—impoliteness in unexpected encounters with robots. In *2013 IEEE RO-MAN* (pp. 45-50). IEEE.
- Reuters. (2016). Toyota could be the buyer for Google's robotic dog. <http://fortune.com/2016/06/01/toyota-google-boston-dynamics/>. Retrieved at 10 May, 2016.
- Riek, L. D. (2015). Robotics Technology in Mental Health Care. *Artificial Intelligence in Behavioral and Mental Health Care*, 185.
- Riek, L. D., Rabinowitch, T. C., Chakrabarti, B., & Robinson, P. (2009, March). How anthropomorphism affects empathy toward robots. In *Proceedings of the 4th ACM/IEEE international conference on Human robot interaction* (pp. 245-246). ACM.
- Rouse, W. B. (1988). Adaptive aiding for human/computer control. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 30(4), 431-443.
- Schneider, E. L. (1999). Aging in the third millennium. *Science*, 283(5403), 796-797.
- Severin, E. O. (2004). Robot companions: Mentorbots and beyond. McGraw-Hill, New York.
- Shenkar, O. (1988). Blue, white and steel collar: a case study of robot introduction. *New Technology, Work and Employment*, 3(1), 66-73.
- Sheridan, T. B., & Parasuraman, R. (2005). Human-automation interaction. *Reviews of Human Factors and Ergonomics*, 1(1), 89-129.
- Sheridan, T. B., & Verplank, W. L. (1978). Human and computer control of undersea teleoperators. Massachusetts Inst of Tech Cambridge Man-Machine Systems Lab. Ntu.
- Spexard, T., Haasch, A., Fritsch, J., & Sagerer, G. (2006, May). Human-like person tracking with an anthropomorphic robot. In *Proceedings 2006 IEEE International Conference on Robotics and Automation, 2006. ICRA 2006*. (pp. 1286-1292). IEEE.
- Thrun, S. (2004). Toward a framework for human-robot interaction. *Human-Computer Interaction*, 19(1-2), 9-24.
- Toshiba to Showcase Advances in Sophisticated Home Life Support Robot. (2005). https://www.toshiba.co.jp/about/press/2005_05/pr2001.htm. Retrieved at 1 June, 2016.
- United Nations. (2015). World Population Aging. http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf. Retrieved at 3 June, 2016.
- Wada, K., Shibata, T., Saito, T., & Tanie, K. (2003, October). Effects of robot assisted activity to elderly people who stay at a health service facility for the aged. In *Intelligent Robots and Systems, 2003.(IROS 2003). Proceedings. 2003 IEEE/RSJ International Conference on* (Vol. 3, pp. 2847-2852). IEEE..
- WHO. (2007). Investing in health workforce enables stronger health systems. In: Fact sheet. Belgrade, Copenhagen.

How to Cite This Article:

Erebağ, S., Turgut, T. (2018). Kadın Çalışanların Kadınsı Cinsiyet Normları ve İşin Anlamlılığı Arasındaki Etkileşimde Cinsiyet Rol Stresinin Aracı Rolü. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 17-30.



Gelir Getiren Bir İşte Çalışan ve Çalışmayan Kadınlarda Duygusal Öz-Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi

Arkun Tatar*, Hüdanur Özdemir, Behmen Çelikbaş
Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihi:

Başvuru

Revizyon

Kabul

Anahtar Kelimeler:
duygusal öz-farkındalık,
duygusal zeka, iş
performansı, çalışan
kadınlar, çalışmayan
kadınlar, ev hanımı

ÖZ

Amaç: Bu çalışmada gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan kadınların duygusal öz-farkındalık düzeyleri karşılaştırılarak iş yaşamının duygusal öz-farkındalık üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Tasarım/Yöntem: Araştırma iki çalışmadan oluşmaktadır. Birinci aşamada Duygusal Zeka Haritası'nın alt ölçeklerinden biri olan Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği Türkçe'ye çevrilmiş ve psikometrik özellikleri kapsamlı bir şekilde incelenmiştir (n=1551). Katılımcılardan 98'i 15 gün sonra gerçekleştirilen tekrar test çalışmasına, 102'si ise ayırt edici ve kriter bağıntılı geçerlik çalışmasına katılmıştır. Ölçeğin faktör yapısı açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile incelenmiştir. Ayrıca çevirisi yapılan ölçek için test-tekrar test güvenilirliği ile ayırt edici ve kriter bağıntılı geçerlik için korelasyon katsayıları hesaplanmıştır.

Sonuçlar: Elde edilen sonuçlar incelendiğinde, ölçeğin temel psikometrik beklentileri karşıladığı ve geçerli bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Çalışmanın ikinci aşaması, gelir getiren bir işte çalışan 163 kadın ve gelir getiren bir işte çalışmayan 146 ev hanımı olmak üzere 19-73 yaş aralığındaki 309 katılımcı ile yürütülmüştür. Duygusal öz-farkındalık puanları, sosyodemografik değişkenler de analize dahil edilerek iki yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır.

Özgün Değer: İki grubun puanları karşılaştırıldığında, gelir getiren bir işte çalışan kadınların duygusal öz-farkındalık düzeylerinin çalışmayan kadınlara oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırma bulguları alanyazındaki ilgili çalışmalar doğrultusunda tartışılmıştır.

Examination of Emotional Self-Awareness Levels in Working and Non-Working Women in a Revenue-Generating Jobs

Arkun Tatar*, Hüdanur Özdemir, Behmen Çelikbaş
Fatih Sultan Mehmet Waqf University

ARTICLE INFO

Article History:

Received

Revised

Accepted

Keywords:
emotional self-awareness,
emotional intelligence, job
performance, working
women, non-working
women, housewife

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the present research was to evaluate the effects of working life on emotional self-awareness by making a comparison between working women and non-working in terms of their emotional self-awareness levels.

Methods: This research consists of two studies. In the first stage, Emotional Self-Awareness subscale of the Emotional Quotient Map was translated into Turkish and psychometric characteristics of the scale were investigated comprehensively (n=1551). Out of these participants, 98 people took place in the retest study, which was scheduled to be administered 15 days after the first application, and 102 people participated in the discriminant and criterion validity study. In order to examine the factor structure, explanatory and confirmatory factor analyses were performed. Additionally, correlation coefficient was calculated for the test-retest reliability and for discriminant and criterion validities.

Results: Results of these analyses suggest the scale has met the basic psychometric requirements and has a valid structure. The second part of the study was conducted with 146 women working in various revenue-generating jobs and 163 non-working women, a total of 309 participants between 19-73 ages. Two-way analyses of variance were carried out to compare emotional self-awareness scores in association with socio-demographic variables.

Originality: A comparison of the two groups' scores reveals that women working in revenue-generating jobs tend to be more emotionally self-aware than women who do not work. The findings were discussed in line with the related

*Corresponding Author: E-mail: arkuntatar@yahoo.com ORCID: 0000-0002-2369-9040

literature.

1. Giriş

Duygusal öz-farkındalık, duyguları algılama, duygular arasında ayırım yapabilme ve duygusal deneyimlere ilişkin değerlendirmeler yapabilme gibi duygusal ve bilişsel süreçleri içermektedir (Bajgar, Ciarrochi, Lane ve Deane, 2005; Killian, 2012; Lane, Hsu, Locke, Ritenbaugh ve Stonnington, 2015). Olgu, özellikle duygusal zeka, duygudurum farkındalığı, psikolojik farkındalık, aleksitimi ve duygusal agnozi gibi olguları açıklama ve ölçmeye yönelik ortaya konulan işevuruk (operational) tanımlarda, hem fiziksel-zihinsel iyi oluş hem de kişiler-arası ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi açısından önemli bir beceri ve/veya özellik olarak değerlendirilmektedir (Bar-On, 2006; Mayer, Salovey, Caruso ve Cherkasskiy, 2011; Swinkels ve Giuliano, 1995; Taylor, Bagby, Ryan ve Parker, 1990; Taylor, Parker ve Bagby, 1999).

Ortaya konulduğu tarihten itibaren günümüze kadar geçen süreç içerisinde, gerek bilimsel çalışmalar gerekse bilimsel olmayan yayınlar aracılığıyla popüler hale gelen ve giderek artış gösteren yoğunlukta bir ilgiyle araştırılan duygusal zekayı kavramsallaştırmaya yönelik pek çok yaklaşım ortaya çıkmıştır (Fernández-Berrocal ve Extremera, 2006; Gayathri, ve Meenakshi, 2013; Petrides, Furnham ve Frederickson, 2004). Bunlar arasında beceri modeli (ability model) (Salovey, Mayer, 1990), kişilik özelliği (trait) yaklaşımı (Petrides, Furnham ve Frederickson, 2004) ve karma model (Bar-On, 2006; Bar-On, Tranel, Denburg ve Bechara, 2003; Boyatzis, Goleman ve Rhee, 1999) önemli olanlardır. Beceri modeline göre yapılan tanımlarda duygusal zeka, duyguları algılama (perceiving emotions), duyguları düşünceye yardımcı olarak kullanma (using emotions to facilitate thought), duyguları anlama (understanding emotions) ve duyguları yönetme (managing emotions) gibi bilişsel becerileri içerecek şekilde kavramsallaştırılmaktadır (Mayer, Caruso ve Salovey, 2016). Özellikle, duyguları algılama ve duyguları anlama becerilerinin, bilişsel-gelişimsel yaklaşımla farkındalığı açıklamak için önerilen "Duygusal Farkındalık Düzeyleri" modelinde tanımlanan duygusal öz-farkındalık ile ortak paydada bulunduğu anlaşılmaktadır (Lane, Hsu, Locke, Ritenbaugh ve Stonnington, 2015; Lane, Quinlan, Schwartz, Walker ve Zeitlin, 1990).

İki olgunun birbirinden ayrıştığı noktalar incelendiğinde, duygusal zekanın sadece duygusal farkındalığı değil, aynı zamanda duygusal deneyimlerden elde edilen bilgileri düşüncelere ve davranışlara yön vermek üzere kullanabilme becerilerini de kapsadığı görülmektedir (Mayer, Salovey, Caruso ve Sitarenios, 2003). Diğer bir ifadeyle, duygusal öz-farkındalık kişinin kendi duygularını ve diğer insanların duygularını yönetebilmesinin önkoşulu olarak değerlendirilmektir (Mayer, Salovey ve Caruso, 2002; Papadogiannis, Logan ve Sitarenios, 2009).

Diğer taraftan, kişilik yaklaşımıyla ortaya konulan ve karma model olarak da nitelendirilen duygusal-sosyal zeka modelinde "duygusal öz-farkındalık" (emotional self-awareness) ayrı bir boyut olarak ele alınmaktadır (Palmer, Manocha, Gignac ve Stough, 2003). Modelde ortaya konulan diğer boyutlara (girişkenlik, öz-saygı, bağımsızlık, kendini gerçekleştirme, eşduyum, sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişkiler, stres tolerasyonu, dürtü kontrolü, gerçeklik değerlendirmesi, esneklik, problem çözme, iyimserlik, mutluluk) kıyasla duygusal öz-farkındalığın, duygusal zeka düzeyini belirlemede daha etkili bir rol oynadığı bildirilmiştir (Bar-On, 2006).

Endüstri psikolojisi bağlamında, duygusal zekanın bireysel performans ve organizasyon açısından önemini vurgulamak üzere Cooper ve Sawaf (1997) tarafından önerilen "köşetaşı" (cornerstone) modelinde duygusal zindelik (emotional fitness), duygusal okuryazarlık (emotional literacy), duygusal derinlik (emotional depth) ve duygusal simya (emotional alchemy) olmak üzere dört köşetaşı, diğer bir ifadeyle dört temel duygusal zeka boyutu tanımlanmıştır. Araştırmacılar, bu model kapsamında beş bölümden (mevcut çevre, duygusal okuryazarlık, duygusal zeka becerileri, değer ve inançlar ile ürün / çıktı) ve 21 alt ölçekten (yaşam olayları, iş baskısı, bireysel baskılar, duygusal öz-farkındalık, duyguları ifade etme, başkalarının duygularına yönelik farkındalık, amaca uygun davranma, yaratıcılık, esneklik, kişilerarası ilişkiler, yapıcı hoşnutsuzluk (constructive discontent), merhamet, bakış açısı, önsezi, güven, kişisel güç, kişilik bütünlüğü, genel sağlık, yaşam kalitesi, ilişki zeka (relationship quotient) ve ideal performans) oluşan Duygusal Zeka Haritası'nı (Emotional Quotient Map) geliştirmişlerdir (Aslan ve Özata, 2006). Modelde tanımlanan duygusal okuryazarlık boyutu, diğer duygusal

zeka modellerindeki duygusal farkındalık tanımlarına paralel olarak, kişinin kendi duygularına yönelik farkındalığının önemi üzeri durmaktadır (Cooper ve Sawaf, 1997).

Alanyazında, duygusal zeka kapsamında değerlendirilen beceri ve/veya kişilik özellikleri ile iş performansının ilişkilendirildiği pek çok çalışma bulunmaktadır (Abraham, 1999; Boyatzis, 2009; Bratton, Dodd ve Brown, 2011; Carmeli, 2003; Cote ve Miners, 2006 Goleman, 2001; Joseph, Jin, Newman, ve O'boyle, 2015; Lopes, Grewal, Kadis, Gall ve Salovey, 2006). Bu çalışmalarda, duygusal öz-farkındalığın, duygusal zekanın diğer bileşenlerine oranla iş performansı ile ilişkisi açısından ön plana çıktığı bildirilmektedir (Hopkins ve Yonker, 2015). Bununla birlikte söz konusu çalışmalarda, genellikle duygusal becerilerin çalışma yaşamındaki rolü üzerinde durulmaktadır. Ayrıca duygusal farkındalığın, somatoform bozukluklar (Subic-Wrana, Beutel, Knebel ve Lane 2010), depresyon (Barchard, Bajgar, Leaf ve Lane, 2010), travma sonrası stres bozukluğu (Boden, Bonn-Miller, Kashdan, Alvarez ve Gross, 2012) şizofreni (Frajo-Apor, Pardeller, Kemmler, Welte ve Hofer, 2016) ve aleksitimi (Lane, Hsu, Locke, Ritenbaugh ve Stonnington 2015; Tatar, Saltukoğlu, Alioğlu, Çimen, Güven ve Ay, 2017; Taylor, Parker ve Bagby, 1999) gibi psikolojik bozukluklar ile ilişkisi çeşitli çalışma bulgularına yansımıştır.

Duygusal zekanın bireyin sosyal ortamlarda bulunmasına bağlı olarak zaman içerisinde gelişim gösterdiği, bu bağlamda da iş ortamının söz konusu becerilerin gelişimi açısından kişinin hayatında önemli bir yer teşkil ettiği belirtilmektedir (Dulewicz ve Higgs, 2004; Höpfl ve Linstead, 1997). Buna karşın, çalışma yaşamı ile bireylerin duygusal öz-farkındalık düzeyleri arasındaki ilişkilere yönelik araştırmalar olduğu dikkat çekmemektedir. Bu çalışmada, iş hayatının, bir işte çalışıyor olmanın duygusal öz-farkındalık açısından etkisini ve önemini göstermek amacıyla çalışan bir grubun ve karşılaştırma amacıyla da çalışmayan bir grubun (kontrol grubunun) alınması planlanmıştır. Bu doğrultuda gelir getirecek bir işte çalışan-çalışmayan karşılaştırmasını sağlamak için en uygun ve kolay örnekleme yönteminin de bir işte çalışan ve çalışmayan (ev kadınlarının) kadınların alınmasının olduğu düşünülmüştür. Böylece çalışan kadınlarla çalışmayan kadınların duygusal öz-farkındalık düzeylerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda bu amacın gerçekleştirilebilmesi amacıyla önce duygusal zekanın bileşenlerinden biri olarak tanımlanan duygusal okuryazarlığın alt boyutu olarak ele alınan Duygusal Öz-Farkındalık (Emotional Self-Awareness) (Cooper ve Sawaf, 1997) ölçüm aracının Türkçe formunun sağlanması (Türkçe'ye çevrilmesi) planlanmıştır. Daha sonra da gelir getirecek bir işte çalışmayan kadınların gelir getirecek bir işte çalışan kadınlarla duygusal öz-farkındalık düzeyleri açısından karşılaştırma işlemlerinin yürütülmesi düşünülmüştür.

2. Yöntem

Bu araştırma iki çalışmadan oluşmuştur. Birinci çalışmada Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği Türkçe'ye çevrilmiştir. İkinci çalışmada ise duygusal öz farkındalık düzeyleri açısından gelir getiren bir işte çalışan kadınların, gelir getiren bir işte çalışmayan kadınlarla karşılaştırılması yapılmıştır.

2.1. Birinci Çalışma

Çalışmanın bu kısmına, Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği (Cooper ve Sawaf, 1997) maddelerinin, çalışmanın yazarları tarafından, ilgili çeviri önerisi (Brislin, 1970; 1986) doğrultusunda ölçek çeviri ve ters çeviri işlemlerinin yapılmasıyla başlanmıştır. Özgün ve çeviri form eşdeğerlilikleri sağlanarak uygulama aşamasına geçilmiştir. Çalışmaya 18-75 yaşları arasında (ort. = 28,30; ss = 10,59 yıl) 868 kadın (%56), 683 erkek (%44) olmak üzere toplam 1551 kişi katılmıştır. Bu katılımcıların farklı kişiler olmak koşuluyla 98'i 15 gün sonra yürütülen tekrar test çalışmasına, 102'si de kriter bağıntılı geçerlik çalışmasına katılmışlardır.

Genel uygulamada sosyodemografik soru formu ile birlikte Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği uygulanmıştır. Ölçek, hiç uygun değil (0) ile tamamen uygun (3) arasında dördümlük likert tipi değerlendirme içeren 11 maddeden oluşmaktadır (Cooper ve Sawaf, 1997). Kriter bağıntılı geçerlik çalışmasında ise Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği ile birlikte kesinlikle katılmıyorum (1) ve kesinlikle katılıyorum (5) arasında beşli likert tipi 33 maddeden oluşan Asıl Form Schutte Duygusal Zeka Ölçeği (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim, 1998; Tatar,

Tok, Bender ve Saltukoğlu, 2017); kesinlikle katılıyorum (0) ve kesinlikle katılmıyorum (2) olacak şekilde dört seçeneqli cevaplama ile uygulanan 60 maddeli Empati Ölçeği (Baron-Cohen ve Wheelwright, 2004; Bora ve Baysan, 2009) ve hiçbir zaman (1) ve her zaman (5) arasında beşli likert tipi 28 maddeden oluşan A Aleksitimi Ölçeği-28 (Tatar, Saltukoğlu, Alioğlu, Çimen, Güven ve Ay, 2017) uygulanmıştır.

Uygulama işlemi kolay örnekleme (convenience sampling) yöntemiyle ulaşılabilen kişilerle altı aylık bir dönem içerisinde İstanbul ilinde gerçekleştirilmiştir. Uygulamalar bireysel olarak yürütülmüş ve genel uygulamada bir kişilik uygulama yaklaşık beş dakika, kriter bağıntılı geçerlik çalışmasında ise bir kişilik uygulama yaklaşık bir saat sürmüştür

2.1.1 Birinci Çalışma Bulguları

Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği verisine önce Varimax döndürme tekniği ile açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve örneklem yeterli değerlendirme olarak Kaiser-Meyer-Olkin = 0,85; anlamlı faktör çıkarılabilme değerlendirme olarak Bartlett Küresellik Testi Ki-kare (55) = 3119,59; $p < 0,001$ değerleri hesaplanmıştır. Ölçek verisinin faktör analizine uygunluğu ve tek faktörlü yapıyla tüm varyansın %30,06'sının açıkladığı (özdeğer = 3,31) gözlenmiştir. AMOS programı 21.0 sürümü ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre de tek faktörlü yapı için İyi Uyum İndeksi (GFI) = 0,97, Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (AGFI) = 0,96, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) = 0,50, Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI) = 0,49, Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (RMR) = 0,05, Kök Ortalama Kare Yaklaşımı Hatası (RMSEA) = 0,08, Ki-kare/Sd = 12,43 olarak hesaplanmıştır.

Ölçek, Cronbach Alfa iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı kadın grubunda 0,70, erkek grubunda 0,67 ve tüm grupta 0,69 olarak belirlenmiştir. Zamansal değişim için 15 gün arayla yürütülen test-tekrar test uygulamaları arasında Pearson korelasyon katsayısı da 0,77 olarak tespit edilmiştir. Ayırt edici ve kriter bağıntılı geçerlik çalışmaları kapsamında ise Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği ile Asıl Form Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği toplam puanı arasında 0,63, Empati Ölçeği kısa form toplam puanı arasında 0,40, uzun form toplam puanı arasında 0,36, A Aleksitimi Ölçeği-28 genel toplam puanı arasında -0,44 korelasyon katsayıları hesaplanmıştır.

2.2 İkinci Çalışma

2.2.1 Katılımcılar

Çalışmanın bu kısmına 19-73 yaşları arasında (ort. = 36,17; ss = 10,68 yıl) 309 kadın katılmıştır. Katılımcılar yaşlarına göre gruplandıklarında 101'i (%32,7) 29 ve altında, 91'i (%29,4) 30-39 yaş aralığında, 117'si de (%37,9) 40 ve üzerinde yer almıştır. Kadınların, 146'sının gelir getiren bir işte çalışmayan ev hanımı (%47,2), 163'ünün de gelir getiren bir işte çalışan (%52,8) olduğu görülmüştür. Katılımcılar, eğitim durumlarını 56'sı (%18,1) ilk okul, 35'i (%11,3) orta okul, 83'ü (%26,9) lise, 135'i (%43,7) üniversite mezunu ve gelir durumlarını 20'si (%6,5) kötü, 194'ü (%62,8) orta, 93'ü (%30,1) iyi olarak tanımlamıştır.

2.2.2 Araç-gereç

Uygulamada sosyodemografik soru formu ile birlikte Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği (Cooper ve Sawaf, 1997) uygulanmıştır.

2.2.3 Uygulama

Uygulama işlemi kolay örnekleme yöntemiyle ulaşılabilen kişilerle üç aylık bir dönem içerisinde İstanbul ilinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, gelir getirmeyen (dernek, yardım kuruluşları vb.) ve/veya üç yıldan kısa süreyle bir işte çalışıyor olmak dışlama kriteri olarak alınmıştır. Çalışan kadın grubunu oluşturanların çalıştıkları işte çalışma sürelerinin 3-45 yıl arasında (ort. = 7,54; ss = 7,61 yıl) olduğu belirlenmiştir. Uygulamalar bireysel olarak yürütülmüş ve bir kişilik uygulama yaklaşık beş dakika sürmüştür.

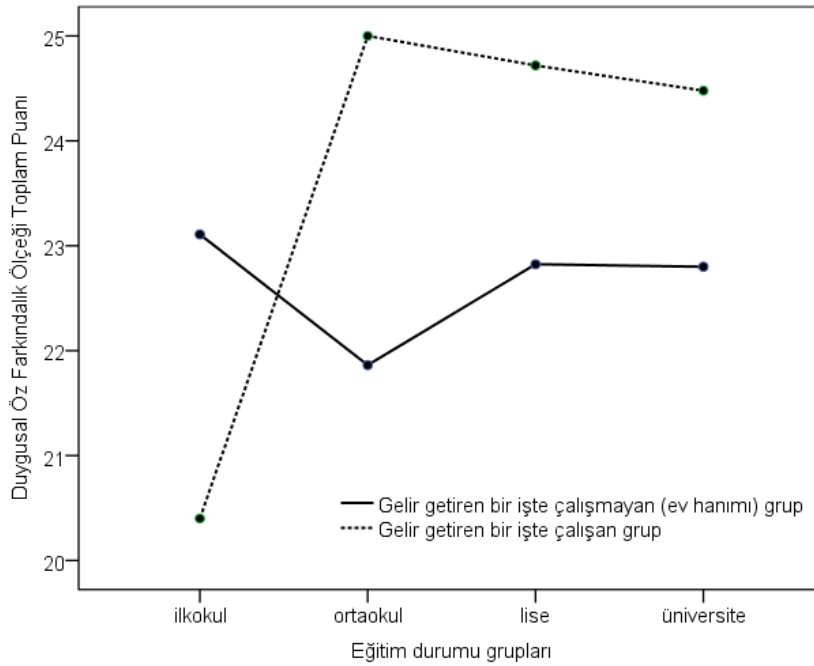
2.2.4. Verilerin Analizi

İkinci çalışmada önce Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nin Cronbach Alfa iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Verilerin analizi için daha sonra Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puanı sosyo-demografik değişkenler açısından tek ve iki yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. İki yönlü varyans analizi karşılaştırmalarında, değişkenlerden birincisi olarak bir işte çalışıyor olma-olmama, diğer değişken olarak da sırayla diğer sosyo-demografik değişkenler alınmıştır.

2.2.5. İkinci Çalışma Bulguları

Çalışmanın bu kısmında Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nin iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı 0,65 olarak hesaplanmıştır. Varyans analizi sonucuna göre de temel karşılaştırma grubu olarak alınan gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan kadınların Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır; $F(1,307)=9,01$; $p<0,01$. Bu sonuca göre gelir getiren bir işte çalışan kadınların duygusal farkındalık puan ortalamaları daha yüksektir.

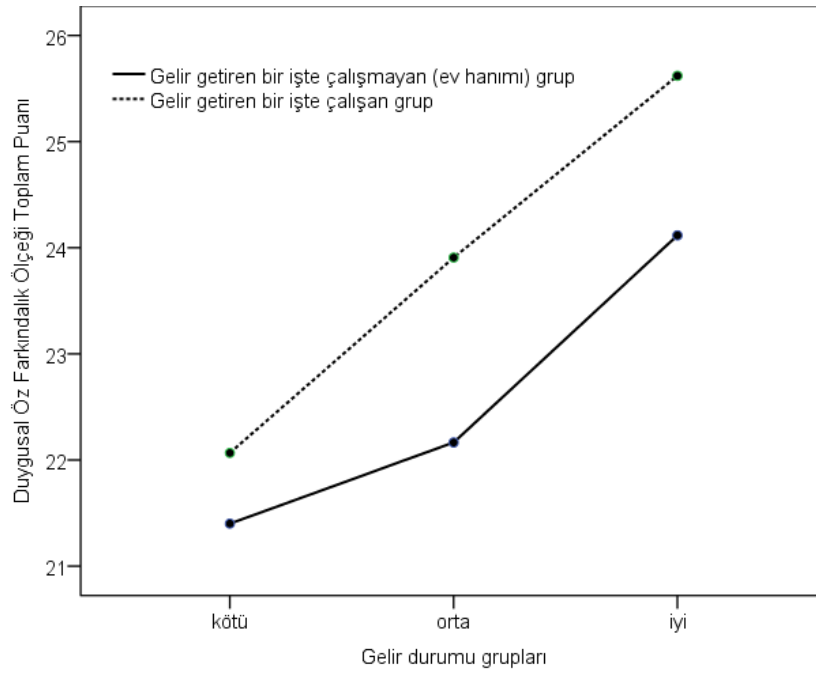
Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile eğitim durumu birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır; $F(7,301)=2,61$; $p<0,05$; kısmi eta-kare=0,057. Ancak eğitim durumu grupları (ilk okul, orta okul, lise ve üniversite) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur; $F(3,301)=1,64$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,016 ve gelir getirecek bir işte çalışıyor olma-olmama durumu ile eğitim durumu grupları arasında



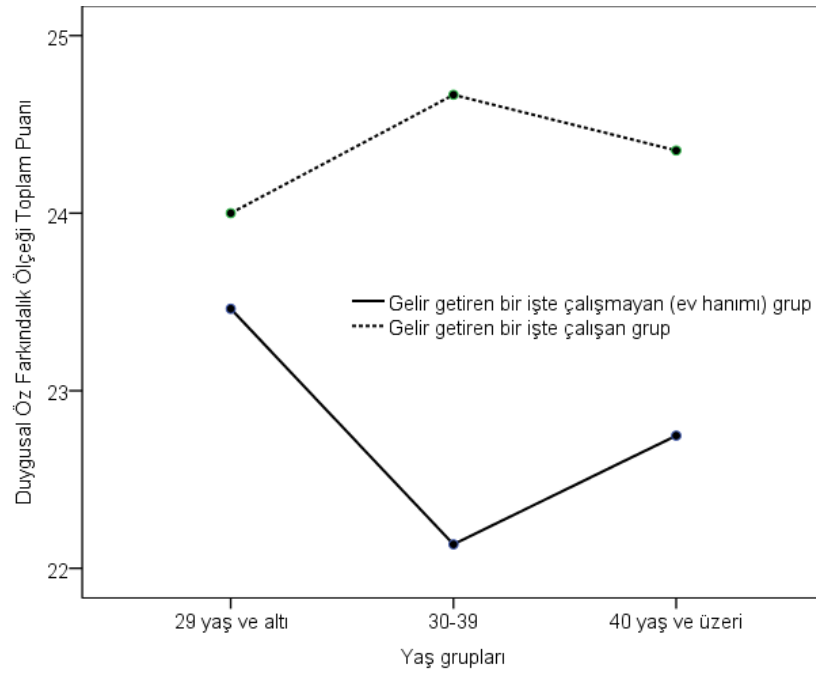
Grafik 1 Eğitim durumu gruplarının Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puan ortalamaları açısından karşılaştırılması

istatistiksel olarak anlamlı etkileşim bulunamamıştır; $F(3,301)=2,50$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,024 (Grafik 1).

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile gelir durumu birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır; $F(5,301)=4,69$; $p<0,001$; kısmi eta-kare=0,072. Gelir durumu grupları (kötü, orta ve yüksek düzey) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır; $F(2,301)=6,35$; $p<0,01$; kısmi eta-kare=0,040. Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek için yapılan Tukey-b çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre ise gelir gruplarının her biri diğerinden farklılık göstermektedir ve gelir durumu düşük olanların duygusal farkındalık puanları daha düşük, gelir durumu yüksek olanların duygusal farkındalık puanları da daha yüksektir. Buna karşın gelir getirecek bir işte çalışıyor olma-olmama durumu ile gelir durumu grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı etkileşim yoktur; $F(2,301)=0,11$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,001 (Grafik 2).



Grafik 2 Gelir durumu gruplarının Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puan ortalamaları açısından karşılaştırılması

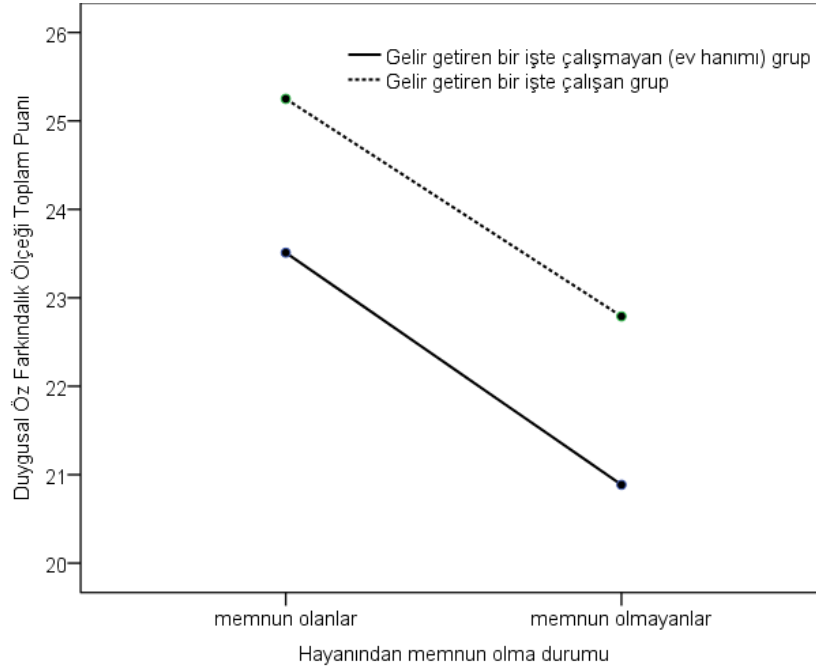


Grafik 3 Yaş gruplarının Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puan ortalamaları açısından karşılaştırılması

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile yaş grupları birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlı değildir; $F(5,303)=2,17$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,035. Hem yaş grupları (29 yaş ve altı, 30-39 yaş, 40 yaş ve üzeri) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur; $F(2,303)=0,11$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,001 hem de gelir getirecek bir işte çalışıyor olma-olmama durumu ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı etkileşim yoktur; $F(2,303)=0,96$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,006 (Grafik 3).

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile hayatından memnun olanlar ve olmayanlar birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır; $F(3,304)=10,64$; $p<0,001$; kısmi eta-kare=0,095. Hayattan

memnuniyet düzeyi grupları (hayatından memnun olanlar, olmayanlar) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır; $F(1,304)=22,07$; $p<0,001$; kısmi eta-kare=0,068 ancak gelir getirecek bir işte çalışıyor olma-olmama durumu ile hayatından memnuniyeti grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı etkileşim yoktur; $F(1,304)=0,02$; $p>0,05$; kısmi eta-kare=0,000 (Grafik 4).



Grafik 4 Hayat memnuniyeti durumu gruplarının Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği toplam puan ortalamaları açısından karşılaştırılması

3. Tartışma ve Öneriler

Bireyin okul ya da iş yaşamında sosyal ortamlara girmesi ile beraber duygusal becerilerin arttığı ve zaman içerisinde gelişim gösterdiği bildirilmektedir (Dulewicz ve Higgs, 2004; Höpfl ve Linstead, 1997). Bu bağlamda bireyler kişiler arası ilişkilerde her an duygu yükü yüksek olan bir etkileşimle karşı karşıya kalmaktadırlar (Mayer, Salovey, Caruso ve Cherkasskiy, 2011). Özellikle iş ortamında bireyin karşılaştığı strese yol açabilecek durumlarda ya da çeşitli iletişim becerilerine ihtiyaç duyulduğunda öncelikle duygusal beceriler üzerinde durulmuştur (Hopkins ve Yonker, 2015). Çalışma ortamının yoğun kişiler arası ilişkiler içermesinden dolayı, çalışan bir bireyin duygusal öz farkındalık düzeyinin zamanla gelişim gösterdiği aktarılmaktadır (Dulewicz ve Higgs, 2004; Höpfl ve Linstead, 1997). Yukarıda sunulanlar doğrultusunda bu çalışmada, iş hayatının duygusal öz-farkındalık açısından etkisini ve önemini göstermek amacıyla çalışan kadınlarla, bir işte çalışmayan kadınların duygusal öz-farkındalık düzeylerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilk işlem olarak Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği Türkçe'ye çevrilmiş ve ikinci işlem olarak gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyleri karşılaştırılmıştır.

Araştırmanın birinci çalışma sonuçlarına göre, Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği'nin madde sayısı göz önünde bulundurulduğunda, iç tutarlılık güvenilirlik katsayılarının, kadın grubunda, erkek grubunda ve tüm grupta yeterli düzeyde olduğu kabul edilebilir. Bu çalışmanın test-tekrar test uygulama sonuçlarının da aynı şekilde yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca ikinci çalışmada Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nin iç tutarlılık güvenilirlik katsayısının da birinci çalışmada olduğu gibi kabul edilebilir düzeyde olduğu belirlenmiştir. Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nin ayırt edici ve kriter bağıntılı geçerlik çalışmaları kapsamında, duygusal zeka, empati ve aleksitimi gibi duygu odaklı yapılarla ilişkisi incelenmiştir. Kriter bağıntılı geçerlik çalışması sonuçlarına göre Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nden hem duygusal zeka hem de empati ölçümleri ile beklenen yönde ilişki sonuçları elde edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, duygusal zeka ile empati düzeyi artarken duygusal öz

farkındalık düzeyi de artmaktadır. Ayrıca ayırt edici geçerlik çalışmasında duygusal öz farkındalık ile aleksitimi arasında beklenen yönde negatif bir ilişki olduğu saptanmış ve duygusal öz farkındalık düzeyi artarken aleksitimi düzeyinin azaldığı belirlenmiştir. Ayırt edici ve kriter bağımlı geçerlik çalışma sonuçlarına ve faktör analizi sonuçlarına bakıldığında Duygusal Öz Farkındalık Ölçeği'nin, bu yapının ölçümünde yeterli bir varyans açıklama oranına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Duygusal öz farkındalığın ölçümünde, iç tutarlılık güvenirlilik katsayıları, test-tekrar test sonuçları ve kriter bağımlı ve ayırt edici geçerlik sonuçları ölçeğin gerekli psikometrik özellikleri taşıdığını göstermiştir.

Araştırmanın ikinci çalışması olarak gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyleri karşılaştırılmış ve gelir getiren bir işte çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinin, çalışmayan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Alanyazında duygusal öz farkındalığı içerecek şekilde duygusal zekâ ve empati becerilerinin kişiler arası ilişkilerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinde başat bir rolünün olduğu bildirilmektedir (Bar-On, 2006; Mayer, Salovey, Caruso ve Cherkasskiy, 2011). Çalışma bulgularına bakıldığında, duygusal öz farkındalık düzeylerinin daha yüksek olmasında, iş ortamı ve diğer kişilerarası ilişkilerin yoğun olması, daha çok insanla etkileşim içerisinde olma ve bu bağlamda zihinsel-fiziksel aktivitenin yüksek olması gibi etkenlerden dolayı gelir getiren bir işte çalışan kadınların, daha yüksek düzeyde duygusal öz farkındalık düzeyi göstermiş olmalarının beklenen bir durum olduğu söylenebilir. Diğer bir ifade ile, bir işte çalışıyor olma, sosyal olarak aktif olma, zihinsel ve fiziksel becerileri daha çok kullanmayı gerektiren bir ortam içerisinde yer alma gibi durumlarda, duygusal öz farkındalık düzeyinin yüksek olacağı yönünde bir çıkarımda bulunmak olası görünmektedir.

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile eğitim durumu birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır ancak buna karşın eğitim grupları arasında farklılık gözlenmemiş ve anlamlı etkileşim de tespit edilememiştir. Buna karşın bu sonuçta hata oranı ($p=0,060$) düşük düzeyde gerçekleşmiş ve ilk okul mezunlarında çalışan kadınların duygusal farkındalık düzeyleri çalışmayan kadınlardan düşük olarak gözlenirken, orta okul, lise ve üniversite mezunu olanlar içerisinde çalışan kadınların duygusal farkındalık düzeyleri çalışmayan kadınlardan daha yüksek olarak belirlenmiştir (Grafik 1). Genel olarak eğitim düzeyi arttıkça çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinin çalışmayan kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak eğitim düzeyi yükseldikçe kişilerarası ilişkilerin/etkileşimin de artış gösterdiği göz önünde bulundurulduğunda, ilkökul mezunu çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyinin, çalışmayan kadınlarınkinden düşük olmasının da anlamlı olabileceği söylenebilir.

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile gelir durumu birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlı olmakla beraber gelir durumu gruplarının duygusal öz farkındalık düzeyleri arasında belirgin farklılıklar saptanmıştır. Çalışma bulgularına göre gelir durumu yükseldikçe duygusal öz farkındalık düzeyi de artmaktadır. Gelir getiren bir işte çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinin, gelir durumu kötü olan grupta, gelir durumu orta düzeyde olan grupta ve gelir düzeyi yüksek olan grupta, çalışmayan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle gelir düzeyi artarken duygusal öz farkındalık düzeyi de artmaktadır. Bu doğrultuda gelir getiren bir işte çalışan kadınların da duygusal öz farkındalık düzeylerinin çalışmayan kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte gelir getiren bir işte çalışıyor olma-olmama durumu ile gelir durumu grupları arasında anlamlı bir etkileşim olmadığı görülmüştür (Grafik 2).

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile yaş grupları birlikte alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ve duygusal öz farkındalık düzeyi yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifadeyle kadınların bir işte çalışıp çalışmamasından bağımsız olarak farklı yaş gruplarındaki kadınlarda duygusal öz farkındalık düzey farklılığı gözlenmemiştir (Grafik 3).

Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile hayatından memnun olanlar ve olmayanlar birlikte ele alındığında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır ve duygusal öz farkındalık düzeyleri hayat memnuniyeti açısından farklılık göstermektedir. Hayatından memnun olan grubun duygusal öz farkındalık düzeyi, hayatından memnun olmayan grubun duygusal öz farkındalık düzeyinden belirgin şekilde farklı ve yüksektir. Gelir getiren

bir işte çalışan ve çalışmayan gruplar ile hayat memnuniyeti grupları arasında anlamlı bir etkileşim yoktur ve hayatından memnun olup çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeylerinin, hayatından memnun olup çalışmayan kadınlarınkinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aynı şekilde hayat memnuniyeti olmayan ancak çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyinin, hayat memnuniyeti olmayan ve çalışmayan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyinden daha yüksek olduğu bulunmuştur (Grafik 4).

Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde Duygusal Öz-Farkındalık Ölçeği'nin, duygusal zeka, empati ve aleksitimi ile olan ilişkisi beklenen yönde gerçekleşmiştir. Aynı zamandan ölçeğin iç tutarlılık güvenilirlik katsayılarına bakıldığında güvenilir olduğu, faktör analizi sonuçlarına bakıldığında ise yapı ve kapsam geçerliğini sağladığını görülmektedir. Diğer yandan bu çalışmanın temel amacı açısından bakıldığında çalışmada öngörüldüğü şekilde çalışan kadınların duygusal öz farkındalık düzeyleri, çalışmayan kadınlarınkinden yani ev hanımlarınınkinden daha yüksek bulunmuştur. Bu çalışma modelinin çalışan-çalışmayan erkek örneklem gruplarında ve/veya çalışan kadın ve erkek örneklem gruplarında da benzer şekilde uygulanmasının çalışma-duygusal öz farkındalık ilişkisinin anlaşılmasına daha fazla katkı sağlayacağı görülmektedir. Benzer doğrultuda duygusal öz farkındalık açısından bir işte çalışmanın ve/veya iş yaşamının etkilerinin incelenebileceği bir başka çalışma modelinin ise meslek eğitimi almakta olan üniversite öğrencileri ile meslek profesyonellerinin karşılaştırmasının olabileceği düşünülmektedir. Ancak bu araştırma bulgularına öre bir işte çalışmanın sadece kadın grubunda duygusal öz farkındalığa etkileri ortaya konulmuş olsa da elde edilen sonuçların diğer gruplara genellenebilir olduğu görülmektedir.

4. Araştırmanın Kısıtları

Bu çalışmada birinci çalışma katılımcı sayısı ile ikinci çalışma katılımcı sayılarının belirgin olarak farklı ve ikinci çalışma katılımcı sayısının düşük oluşu çalışmanın en önemli kısıtlılığı gibi görünmektedir. Çalışmada diğer bir kısıtlılık ise Türkçe'ye çevirisi yapılan ölçme aracının dilsel eşdeğerliliğinin incelenmesi amacıyla çift dilli bireyler üzerinde özgün formun ve Türkçe formun birlikte verilerek dilsel karşılaştırma çalışmasının yapılmamasıdır.

KAYNAKLAR

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.
- Aslan, Ş., & Özata, M. (2006). Sağlık yöneticilerinde duygusal zekâ boyutlarının Cooper Sawaf haritasıyla araştırılması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2), 197-222.
- Bajgar, J., Ciarrochi, J., Lane, R., & Deane, F. P. (2005). Developmental of The Levels of Emotional Awareness Scale for Children (LEAS-C). *British Journal of Developmental Psychology*, 23(4), 569-586.
- Barchard, K. A., Bajgar, J., Leaf, D. E., & Lane, R. D. (2010). Computer scoring of the Levels of Emotional Awareness Scale. *Behavior Research Methods*, 42(2), 586-595.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (Suppl.), 13-25.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence. *Brain*, 126(8), 1790-1800.
- Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The empathy quotient: an investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism and normal sex differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34(2), 163-175.
- Boden, M. T., Bonn-Miller, M. O., Kashdan, T. B., Alvarez, J., & Gross, J. J. (2012). The interactive effects of emotional clarity and cognitive reappraisal in posttraumatic stress disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 26(1), 233-238.
- Bora, E., & Baysan, L. (2009). Empati Ölçeği-Türkçe formunun üniversite öğrencilerinde psikometrik özellikleri. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 19(1), 39-47.
- Boyatzis, R. E. (2009). Competencies as a behavioral approach to emotional intelligence. *Journal of Management Development*, 28(9), 749-770.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, 99(6), 343-362.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-795.
- Bratton, V. K., Dodd, N. G., & Brown, F. W. (2011). The impact of emotional intelligence on accuracy of self-awareness and leadership performance. *Leadership and Organization Development Journal*, 32(2), 127-149.

- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Brislin, R. W. (1986). The wording and translation of research instruments. In W. J. Lonner, J. W. Berry (Eds.), *Field methods in cross-cultural research*. (pp. 137-164). Beverly Hills, CA: Sage.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: The Berkley Publishing Group.
- Cote, S., & Miners, C. T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2004). Can emotional intelligence be developed? *The International Journal of Human Resource Management*, 15(1), 95-111.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocá, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social, and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 45-51.
- Fernández-Berrocá, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: a theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18(Suppl.), 2-12.
- Frajo-Apor, B., Pardeller, S., Kemmler, G., Welte, A. S., & Hofer, A. (2016). Emotional intelligence deficits in schizophrenia: the impact of non-social cognition. *Schizophrenia Research*, 172(1), 131-136.
- Gayathri, N., & Meenakshi, K. (2013). A literature review of emotional intelligence. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 2(3), 42-51.
- Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. In C. Cherniss and D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure and Improve EI in Individuals, Groups, and Organizations* (pp. 27-44). San Francisco: Jossey-Bass.
- Hopkins, M. M., & Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: abilities that make a difference. *Journal of Management Development*, 34(2), 226-244.
- Höpfel, H., & Linstead, S. (1997). Introduction: learning to feel and feeling to learn: emotion and learning in organizations. *Management Learning*, 28(1), 5-12.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298-342.
- Killian, K. D. (2012). Development and validation of the Emotional Self-Awareness Questionnaire: a measure of emotional intelligence. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(3), 502-514.
- Lane, R. D., Hsu, C. H., Locke, D. E. C., Ritenbaugh, C., & Stonnington, C. M. (2015). Role of theory of mind in emotional awareness and alexithymia: implications for conceptualization and measurement. *Consciousness and Cognition*, 33, 398-405.
- Lane, R. D., Quinlan, D. M., Schwartz, G. E., Walker, P. A., & Zeitlin, S. B. (1990). The Levels of Emotional Awareness Scale: a cognitive-developmental measure of emotion. *Journal of Personality Assessment*, 55(1-2), 124-134.
- Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18 (Suppl.), 132-138.
- Mayer, J. D. Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. In R. J. Sternberg and S. B. Kaufman, S. B. (Eds.), *The Cambridge Handbook of Intelligence* (pp. 528-549). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Caruso D. R., Salovey, P. (2016) The ability model of emotional intelligence: principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). MSCEIT technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2. 0. *Emotion*, 3(1), 97-105.
- Moon, T. W., & Hur, W. M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 39(8), 1087-1096.
- Palmer, B. R., Manocha, R., Gignac, G., & Stough, C. (2003). Examining the factor structure of the Bar-On Emotional Quotient Inventory with an Australian general population sample. *Personality and Individual Differences*, 35(5), 1191-1210.
- Papadogiannis, P. K., Logan, D., Sitarenios, G. (2009). An ability model of emotional intelligence: a rationale, description, and application of the Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). In J. Parker, D. Saklofske, and C. Stough (Eds.), *Assessing Emotional Intelligence* (pp. 43-65). Boston: Springer.
- Petrides, K. V., Furnham, A., & Frederickson, N. (2004). Emotional intelligence. *Psychologist*, 17(10), 574-577.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E., & Wendorf, G. (2001). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.
- Subic-Wrana, C., Beutel, M.E., Knebel, A., & Lane, R. D. (2010). Theory of mind and emotional awareness deficits in patients with somatoform disorders. *Psychosomatic Medicine*, 72(4), 404-411.
- Swinkels, A., & Giuliano, T. A. (1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: monitoring and labeling one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(9), 934-949.
- Tatar, A., Saltukoğlu, G., Alioğlu, S., Çimen, S., Güven, H., & Ay, Ç. E. (2017). Özellik yaklaşımıyla aleksitimiyi ölçme-I: A Aleksitimi Ölçeği madde seçimi ve faktör yapısının oluşturulması. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 54(3), 216-224.
- Tatar, A., Tok, S., Bender, M. T. & Saltukoğlu, G. (2017). Asıl Form Schutte Duygusal Zeka Testinin Türkçeye çevirisi ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 18(2), 139-146.
- Taylor, G. J., Bagby, R. M., Ryan, D. P., & Parker, J. D. (1990). Validation of the alexithymia construct: a measurement-based approach. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 35(4), 290-297.

Taylor, G. J., Parker, J. D., & Bagby, R. M. (1999). Emotional intelligence and the emotional brain: points of convergence and

implications for psychoanalysis. *Psychodynamic Psychiatry*, 27(3), 339-354.

How to Cite This Article:

Tatar A., Özdemir, H., Çelikbaş, B. (2018). Gelir Getiren Bir İşte Çalışan ve Çalışmayan Kadınlarda Duygusal Öz-Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 31-41.



Kadın Çalışanların Kadınsı Cinsiyet Normları ve İşin Anlamlılığı Arasındaki Etkileşimde Cinsiyet Rol Stresinin Aracı Rolü

Serdar Yener*
Sinop Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru
31.07.2017

Revizyon
10.03.2018

Kabul
07.04.2018

Anahtar Kelimeler:
kadınsı cinsiyet normu,
cinsiyet rol stresi, işin
anlamlılığı

ÖZ

Amaç: Araştırmanın amacı kadın çalışanların kadınsı cinsiyet normları ve işin anlamlılığı arasındaki ilişkide cinsiyet rol stresinin aracı rolünü ortaya koymaktır.

Tasarım/Yöntem: Niceliksel araştırma yöntemleriyle kolayda örneklem yoluyla Batı Karadeniz il ve ilçelerinde 412 kadın çalışan üzerine yapılmıştır. Toplanan anketler öncelikle geçerlik ve güvenilirlik analizine tabi tutulduktan sonra tanımlayıcı istatistik, korelasyon ve regresyon testleri uygulanmıştır.

Sonuçlar: Analiz sonuçlarına göre cinsiyet rol stresinin kadınsı cinsiyet normları ve işin anlamlılığı arasında aracı rolü gözlenmiştir.

Özgün Değer: Kadınların ev ve iş yerinde üstlenmiş olduğu farklı rollerin işin anlamlılığını nasıl etkilediğini ortaya koymak ve alanyazına bu açıdan katkı sağlamak özgün değeridir. Araştırma iki sosyal kuram üzerine bina edilmiştir; sosyal norm ve sosyal rol kuramları. Ayrıca çalışmada toplumumuzda kadının iş hayatındaki işin anlamlılığı algısını artırabilecek sosyal cinsiyet normlarının etkisinin ortaya konması amaçlanmıştır.

The Mediating Role of Gender Role Stress on the Relationship between Gender Norms and Meaningfulness of Job

Serdar Yener^{a*}
^aSinop University

ARTICLE INFO

Article History:

Received
31.07.2017

Revised
10.03.2018

Accepted
07.04.2018

Keywords:
feminine gender norms,
gender role stress,
meaningfulness of work.

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the research is to reveal the mediation role of gender role stress on the relationship between gender norms and meaningfulness of job.

Methods: Datas were collected through convenience sampling method from 412 female employees in West Blacksea cities and districts. After conducting validity and reliability tests, descriptive, correlation and regression analysis were done.

Results: According to the results of analysis mediating role gender role stress on the relation between gender norms and meaningfulness of job is observed.

Originality: Contributing to the literature by presenting how the different roles of women assumed at work and home effect their work engagement and meaningfulness is originality of research. The research is grounded on two social theories; social norms and social role theories. It is also intended that with this research, we will be able to find out the effects of social gender norms on enhancing women's perceptions of meaningfulness.

*Corresponding Author: E-mail: serdaryener@sinop.edu.tr ORCID: 0000-0003-1413-7422

1. Giriş

Genel olarak toplumlarda cinsiyete dayalı biyolojik farklılıklar toplum kültürlerine göre değerlendirilir (Jahoda, 2002, s.19). Sosyal cinsiyet toplumsal, kültürel, coğrafi farklılıklara göre 'kadın' ve 'erkek' bireylere yüklenen rolleri, sorumlulukları ve bunların sonucunda davranışları içerir. Biyolojik cinsiyet doğuştan gelen, toplumsal cinsiyet ise sonradan edinilen özelliklerdir. Kadınsı cinsiyet rolleri sıklıkla hassasiyet, anlayış, duygusallık, bağımlılık özellikleriyle; erkeksi cinsiyet rolleri ise liderlik, baskınlık, bağımsızlık gibi özelliklerle karakterize edilmektedir. Cinsiyet rollerini sadece kadınsılık ve erkeksilik olarak ifade etmek sınırlılıklar doğurmuştur. Bu nedenle androjen ve farklılaşmamış tip cinsiyet rolleri de bu kavramsallaştırmaya dahil edilmiştir. Androjen, erkek ve kadın özelliklerini kendi kişiliğinde dengeleyen bireyleri tanımlamak için kullanılan bir kavramdır (Hines ve ark., 2004, s.78).

Cinsiyet rolü farklılığı algısı toplumun farklı kurumlarına göre değişebilmektedir (Ferrant ve ark., 2014, s.49). Erkeklerin rol stresi üzerine ulusal ve uluslararası alanyazında farklı çalışmalar mevcut olsa da kadınların rol stresi üzerine erkeklerle karşılaştırıldığında daha az çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak kadın rol stresi üzerine yapılan çalışmaların daha tutarsız sonuçlar ortaya koyması düşünülebilir (Googasian, 2007, s.54). Ayrıca kadının iş yaşamında erkekler kadar etkin ve verimli olamadığı hatta hamilelik ve çocuk doğurma, aşırı duygusallık gibi bir takım nedenlerle iş yaşamındaki sorumluluklarına gereken önemi veremediğine ilişkin erkek egemen bir önyargılı bakışın baskın olduğu görülmektedir. Oysa kadın toplum içerisinde tıpkı bir erkek gibi sadece bir çalışan değil, bir anne, bir ev kadını ve erkeğin en yakın dostu/eşi olarak da fazladan bir takım görevler üstlenmektedir.

Yapılan bu çalışma ile kadınların etkisinin gittikçe yoğun olarak hissedildiği günümüz iş yaşamında, kadının ev ve iş yerinde üstlenmiş olduğu farklı rollerin işin anlamlılığını nasıl etkilediğini ortaya koyarak alanyazına farklı bir boyuttan bakılmasını sağlayabilecektir. Araştırma iki sosyal kuram üzerine bina edilmiştir; sosyal norm ve sosyal rol kuramları. Bu çalışmada kadın rol stresinin cinsiyet normları ve işin anlamlılığı arasındaki ilişkide aracı rolü irdelenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1 İşin Anlamlılığı

Kuzey Amerika, Avrupa ve Asya Pasifik ülkelerinde çalışan yaklaşık 100.000 kişi ile yapılan bir çalışmada, katılanların %51'i "eğer anlamlı bir şeye katkıda bulunan bir işte veya anlamlı bir işte çalışacaklarsa" daha düşük seviye veya daha düşük maaş karşılığında çalışmayı kabul edebilecekleri belirtilmektedir (Kelly Araştırması, 2009). İşin anlamlılığı sorgulanırken iş çalışanlar için ne ifade eder ve insanlar neden çalışır sorularının cevabı aranır (Overell, 2009). Dempsey ve Sanders (2010, s.440) işin çalışana ifade ettiği anlamın bireysel bir algı olmasına rağmen sosyal norm ve kültürel değerlerden etkilendiğini ifade etmektedir. İşin anlamlı olması bireyin bireysel değerlerle işin gereklerinin birbirine uyuşmasıyla doğru orantılı olmaktadır (Overell, 2009, s.44).

Kahn (1990, s.698) işin anlamlılığını bireyin fiziksel, bilişsel ve duygusal enerjisiyle yapmış olduğu katkının geri dönüşümü olarak tanımlamaktadır. Harrison (2009, s.29) işin anlamlılığının öznel bir yapıda olduğunu ifade ederek dinamik, öznel, tecrübeye dayalı oluşan psikolojik değer ve tecrübeler bütünü olarak tanımlamaktadır. İşin anlamlılığının bireyde oluşması için işe ilişkin değer algısının oluşması gerektiği ifade edilmektedir (Thomas, 2009, s.43). Bireylerin yaşamlarında parçası oldukları süreçlerden anlam çıkarma ihtiyacı olduğunu ifade eden Thomas (2009, s.65), salt maaşla çalışılan işlerde de bu ihtiyacın duyulduğunu iddia etmektedir. Anlamlandırma sürecinin sonunda birey anlamlandırdığı olguya saygı beslemeye başlar. Bu saygı anlam verdiği olgunun bireyin yaşamındaki rolüyle doğru orantılıdır. Örneğin birey, yaptığı işin yaşamındaki rolünün büyük ve yadsınamayacak olduğunu düşündüğünde, duyduğu saygı ve verdiği anlam da büyüyecektir. Fairlie (2011, s.510) bireyin yaptığı iş yoluyla çevresinde olumlu değişim sağlaması ve özellikle bireysel gelişimine katkıda bulunması sayesinde işin anlamlılığının gerçekleştiğini ifade etmektedirler. Bireyler bu yönden bakıldığında kendilerinde olumlu anlamda

değişimler sağlayan işlere anlam atfetmektedirler.

İşin anlamlılığını etkileyen bağlamsal faktörler olarak kimlik algısı, bireylerin eğitimleri ve mesleki deneyimleri, aile, kültür, toplumsal nitelikler ve bireyin çalışmış olduğu örgütün nitelikleri gösterilmektedir (Wrzesniewski ve ark., 2013, s.289). Bireyin mizaç, karakter, kişisel değerler ve inanışları çerçevesinde içinde bulunduğu toplumun farklı alanlarında kendi kimliğini sorgulama sürecini yaşadığı ifade edilmektedir (Hartung ve Subich, 2011, s.49). Her ne kadar bireyin algıları psikolojik bir süreç olsa da algıların bireyin içinde yaşadığı toplumsal çevrenin farklı alanlarındaki normlardan etkilendiği de ifade edilmektedir (Langman, 2011, s.469). Bireylerin kişiliklerini oluşturan mizaç ve çevreyle etkileşimi sonucu şekillenen karakterleri, ilgileri, yetenek ve kabiliyetlerini etkileyebilmektedir. Dolayısı ile algılarının da bu süreçten etkilendiği düşünülebilir. Bireyin mizaç ve karakterini tanımlamasından sonra bunlara yönelik gereksinimlerini giderecek bir işle uğraşacağı önerilmektedir. Birey bu işle uğraşırken işin kişisel gereksinimlerine hitap etmesinden dolayı da işine bir anlam yükleyebileceği değerlendirilmektedir.

Baglamsal faktörlerden bireyin eğitimi ve mesleki tecrübesi işin anlamlandırılmasındaki diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Wrzesniewski ve ark., 2013, s.292). Bireylerin geçmişlerindeki olumlu ve olumsuz deneyimlerin algıları yoluyla davranışlarını şekillendirdiği (Coetzee, 2009) gözönüne alınırsa, işin anlamlandırılması sürecine de etkisi olabileceği düşünülebilir. Örneğin geçmişte çok sevdiği bir yakınının rahatsızlığının tedavi edilememesi bireyi tıp alanına yönlendirebilirken, hukuk alanında adaletsiz olduğunu düşündüğü deneyimleri bireyi hukuk alanına yönlendirerek anlam oluşturmaya sağlayabilir. Diğer yandan yetenek, ilgi ve kabiliyeti olduğunu düşündüğü bir işte olumsuz tecrübeler yaşayan bireylerin, bu alanlardan soğuması da olumsuz örnekler olarak bireylerin işin anlamlandırma sürecindeki faktörlere örnek olabilir (MacIntosh ve ark., 2010, s.1131). Bunun yanında Scroggins (2008, s.63-65) bireylerin çalışma süreleri, motivasyon seviyeleri, işyerindeki statüleri vb. faktörlerin de işin anlamlılığında etkisinin olabileceğini ifade etmektedir.

Bireylerin işlerini anlamlandırmasında etkin olan bir diğer faktör, yaptığı işin kendini zorlama derecesidir (Kahn, 1990, s.699). Bireylerin kendilerini zorlayan ya da diğerlerinden farklılaşan yeteneklerini ortaya koyan görevlerde, inisiyatiflerini kullanabildikleri, bireysel gelişim sağlayabildikleri işlerde işlerini anlamlandırdıkları düşünülebilir.

Bireylerin çalışmış oldukları örgütlerde diğer çalışanlar, müşteriler ve meslektaşlarla olan etkileşiminin bireyin işini anlamlandırma sürecini etkilediği iddia edilmektedir (Kahn,1990, s.694). Bireylerin çalışmış oldukları örgütlerde diğerlerini anlayabilmesi ve anlaşılabilmesi aidiyet duygusunu artırarak anlamlandırma sürecini desteklemektedir (Bergman ve ark., 2012, s.336). Bireylerin işlerini anlamlandırmasında etkin olan bağlamsal faktörlerden bir diğeri bireyin içinde bulunduğu seviye ya da statüdür (Thapisa, 1989, s.54). Bireylerin diğerlerini etkileyebilecek ya da yönlendirebilecek statülerde çalışması yaptığı işi anlamlandırmasını artırabilir. Bireyler diğerlerini etkileyebilecek güç, otonomi ve inisiyatif kullanabildiklerinde işlerini daha fazla anlamlı bularak yaptıkları işleriyle olan etkileşimlerini artırmaktadırlar. Yüksek statüdeki görevleri icra eden bireylerin alt görevleri icra eden bireylere nazaran daha fazla inisiyatif ve özerkliğe sahip olduğu, kafasındakileri somutlaştırma imkanı olduğu gözönüne alındığında, kendini gerçekleştirme alanı bulduğu söylenebilir (Rothmann ve Hamukang, 2013, s.12).

Mesleki beklenti ya da diğer adıyla kariyer beklentisi işin anlamlılığında etkin olan bir başka faktördür (Pratt ve Ashfort, 2003, s.311). Bireylerin idealleri, hedefleri ve beklentileri yaptıkları işle uyumlu olduğunda, işlerini anlamlandırma süreci olumlu ve başarılı geçecektir. Kariyer beklentisine hizmet eden bir işte çalışan kişi, başarılı bir şekilde icra ettiği iş ile ilgili olumlu algısı, kariyer beklentisinde de başarılı olma ihtimalini artırdığını hissettiğinde işine anlam yükleyebilmektedir.

Bireylerin inanış, bilinç ve değer algılarının çevresel faktörlerden etkilendiği gözönüne alınırsa, işi anlamlandırma sürecinde ailelerin rolüne de değinmek gerekir (Schnell, 2011, s.549). Bireylerin doğumlarından itibaren en yakınlarında bulunan kişi ve grupların model ve rehber olma yoluyla birey üzerinde oluşturmuş olduğu etki, işin anlamlandırılmasında da geçerli olabilmektedir.

İçinde bulunulan örgüt kültürünün yani öğrenilmiş ve paylaşılan, deneyim, anlamlandırma, değer ve sembollerin, bireylerin davranışlarını etkileyebildiği gözönüne alınırsa, örgüt kültürünün de işin anlamlandırılması

sürecini etkilediği söylenebilir. Eren (2015, s.68) anlamlandırma sürecinin algılar ve tanımlamalar yoluyla oluştuğunu ifade etmektedir. Bireyin yaşadığı toplum içindeki genel algıların ve tanımlamaların ise kültürün özelliklerinden etkilendiğini ifade eden Eren, genel algılar ve tanımlamalarla anlamlandırma süreci sonunda inançların oluştuğunu belirtmektedir (Eren, 2015; 174). İnançlar ve içinde bulunulan toplumun değer algıları ise bireylerin tutumlarını oluşturmaktadır. Tutumlar ise bireylerin davranışlarını şekillendirir. İnanç ve tutumlar davranışlara devamlılık ve tutarlılık kazandırmaktadır. Tutumların oluşmasındaki en önemli belirleyen ise toplum tarafından özümsemiş örf- adet, değer yargıları, dini inançlar, sosyal normlar olarak görülmektedir (Eren, 2015; 176). Bu bilgilerle bireyin içinde yaşadığı toplumda maruz kaldığı etkileri anlamlandırma sürecinde inanış ve değer algıları yoluyla içinde yaşadığı sosyal normların önemli rol oynadığı düşünülmektedir. Buradan yola çıkıldığında bireyin içinde yaşadığı toplumun sosyal normlarının işini anlamlandırmasında rol oynayabileceği düşünülmektedir.

Bununla birlikte işin anlamlılığının öncülleri olarak yukarıda ifade edildiği gibi kimlik algısı, eğitim ve iş deneyimi, aile, kültür, toplumsal özellikler ve örgütsel (bağlamsal) faktörler incelenmesine rağmen kültürün çerçevesinde incelenen cinsiyet algıları veya cinsiyet rol stresi gibi faktörlerin incelenmediği görülmektedir (Hutmire, 2016, s.32). Bu açıdan bakıldığında öncelikle ulusal seviyede, akabinde uluslararası düzeyde cinsiyet algısı ve cinsiyet rol stresinin işin anlamlılığı üzerindeki etkilerini inceleyecek bu araştırma mevcut bir yazının boşluğunu doldurmayı amaçlamaktadır.

Vallerand (2012, s.49) yaptığı saha çalışmasında işin anlamlılığının çalışanların performansını artıran içsel motivasyon üzerinde olumlu etkisinin olduğunu belirtmektedir. Bireylerin işlerinin ilgi, merak, zevk, kendilerini ifade etme ya da mücadele beklentilerini karşılaması sonucu, işin anlamlılığı duygusunun oluşabildiği ve bunun sonucunda içsel motivasyonun ortaya çıkabildiği ileri sürülmektedir. İçsel motivasyonun çalışanlarda yüksek yaratıcılık (Bipp, 2010, s.31), proaktif davranışlar, verimlilik ve adanmışlık (Ritz ve Waldner, 2011, s.295) gibi sonuçlarla da ilintili olduğu düşünülmektedir. İşin anlamlılığı duygusuna sahip olan çalışanın karşılaştığı zorluklara rağmen umutsuzluğa kapılmadan bütün gayretini başarılı olmak için harcadığı iddia edilmektedir (Bergman ve ark., 2012, s.335).

Bağlamsal performans ya da örgütsel vatandaşlık davranışı işin anlamlılığının olumlu sonuçlarından bir diğeri olarak gösterilebilir. Örgütsel vatandaşlık çalışanların kendilerini işletmeyle özdeşleştirip temel görev ve sorumluluklarının üzerine çıkarak işletmenin lehine inisiyatif alıp olumlu değişim ve dönüşümü sağlamak için çaba göstermesini ifade etmektedir (Goody ve ark., 2009, s.355).

İşin anlamlılığı duygusuna sahip olan çalışanların ayrıca işten ayrılma niyetlerinin de azaldığı ifade edilmektedir (Sinha ve Sinha, 2012). İşinde anlam bulan çalışanların işinden memnuniyet duyduğu ifade edilmektedir. Bu çalışanların duydukları memnuniyeti farklı bir işletmede duyamayacaklarını düşündükleri iddia edilmektedir (Scroggins, 2008, s.69). Son olarak, işin anlamlılığı ve çalışanların ruhsal sağlığı arasında olumlu yönde bir ilişkinin bulunduğu dair araştırmaların olduğu da görülmektedir (Allan ve ark., 2016, s.22). İş yeri kaynaklı depresyon, iş tatmini üzerinden işin anlamlılığı tarafından yordanırken; anksiyete ve stres gibi ruhsal sağlık sorunları ile bir bağlantısının olmadığı rapor edilmiştir. Ancak iş tatmininin düzenleyici değişken olarak işe olan bağlılığı artırdığı ve dolayısı ile anksiyete ve stres düzeyini anlamlı olarak düşürebildiği gözlemlenmiştir.

2.2 Kadınsı Cinsiyet Normları

Toplumsal cinsiyet, ırk ve etnisite gibi sosyal değer ve inanışlar yoluyla açıklanabilir (Boudet ve ark., 2012, s.54). Toplumsal cinsiyet toplum tarafından kadın ve erkek cinsiyetine atfedilen rol ve statü tarafından belirlenmektedir. Biyolojik olarak kadın ve erkek cinsiyetine toplumun bakış açısı sahip olduğu değer algıları ve inanışlar yoluyla şekillenmektedir. Toplumsal değer algıları ve inanışlar cinsiyete yönelik oluşturmuş olduğu normlarla toplumun kadın ve erkek bireylerinin algı, tutum ve davranışlarını tanımlamaktadırlar. Kadın ve erkek bireyler toplumun değer ve inanışlarına göre oluşan normlarla kendilerine biçilen statü ve beklentiye göre davranırlar. Bireylerin kadınsı cinsiyet normlarına göre şekillenen bu beklentiye uygun davranması, sosyal uyumu sağladığı için olumlu görülürken, uyumlu davranmaması sapma olarak ifade edilmektedir (Dudte, 2008, s.34). Cinsiyet normları

toplumda kadın ya da erkek cinsiyetine ilişkin yerleşmiş olan inanış ve tecrübelerden oluşmakta olup o toplum için beklenen davranışları belirler (Boudet ve ark., 2012, s.23). Cinsiyet doğal bir sınıflandırma olmasına rağmen kadın ve erkek sınıflandırması sosyal düşünce ve inanışlarla farklı şemalar oluşturarak kadın ve erkeğe ilişkin farklı senaryolarda farklı roller ortaya çıkarmıştır (Cialdini ve ark., 1998, s.58). Burada hatırlanması gereken önemli bir konu, yukarıda ifade edildiği gibi kadınsı cinsiyet rollerinin kadının içinde yaşadığı topluma göre ve içinde bulunacağı farklı senaryolara göre farklılaşabileceğidir. Çünkü roller, içinde yaşanan toplumun genel inanışına ve tecrübelerine göre şekillenen sosyal normlar tarafından belirlenmektedir. Cinsiyete ilişkin normların yayılması aile, öğretmen, akran ve arkadaşlar, medya gibi sosyal taşıyıcılar (Agents) tarafından olmaktadır (Mahalik ve ark., 2005, s.422). Lytton ve Romney (1991, s.270) bireylerin beş yaşına geldiklerinde toplumda kadın ve erkeğe ilişkin rolleri tanımlayabildiklerini ifade etmektedir. Buradan toplumda kadın ve erkeğin davranışlarını yönlendiren cinsiyet normlarının bilindiğinden daha erken yerleştiği ve yerleşmesinden itibaren bireylerin davranışlarında etkiye sahip olduğu çıkarılabilir. Ailelerin çocuklara cinsiyete göre farklılaşan davranışları, bakımı, kıyafet alması ve oyun oynaması, çocuğun etrafındaki kadın ve erkek cinsiyetlerin yaptıkları farklı işleri kadın ve erkek cinsiyetiyle ilişkilendirmesi, medya araçlarıyla tüketicileri etkilemek üzere cinsiyet farklılığı teması üzerindeki reklamlar bireylerin küçük yaşlardan itibaren cinsiyet konusunda şema oluşturmasını sağlar (Blakemore, 2003, s.415).

Cinsiyet normları bireylerin içinde yaşadığı toplumda uyumdan kaynaklanan fiziksel ve psikolojik rahatsızlık yaşamamaları için yaş, statü, iş ve konumuna göre şekillenen davranış formlarını sunarak kendilerini kimliklendirmesini sağlar (Bem, 1981, s.358). İçinde yaşanan toplumda sosyal cinsiyet normuna aykırı davranan bir erkek, kadınsı ya da bir kadın erkeksi ya da aykırı olarak tanımlanabilmekte ve bundan dolayı diğer rollerine ilişkin sorumluluklarını aksatabilmektedir (Boudet ve ark., 2012). Cinsiyet normları, içinde yaşanan toplumun inanış ve deneyimine göre şekillendiği için toplumdan topluma da farklılık gösterebilmektedir. Bireyler, cinsiyete göre farklılaşan rolleri öğrenirken aynı zamanda, farklı senaryolara göre farklılaşan cinsiyet rollerini de öğrenmektedirler (Pool ve ark., 2007). Örneğin, çocuğun erkek cinsiyet normlarına yönelik algısı, yemek masasında gözlemlediği babasına ait rol ile aynı babanın evdeki herhangi bir sorunu çözme sürecindeki rolünü karşılaştırması ile olmakta; yani çocuğun algısı farklılaşan senaryoların yüklediği farklı rollere göre şekillenmektedir.

Cinsiyet normlarının kısa vadede ya da büyük bir şekilde değişime uğraması muhtemel görülmemektedir (Boudet ve ark., 2012). Çünkü cinsiyet normları gündelik yaşama ilişkin uygulama ve davranışlarla ilgili olup genellikle içinde yaşadığımız toplumun kabul gören otoritelerince farklı yollarla kontrolü sağlanmaktadır. Bu kontrol yukarıda da ifade edildiği gibi çocuk yaşta başlayan öğrenme süreciyle normların bilinçaltına yerleşmesinden, bireyin ileride soyutlanmasına varan yaptırımlara kadar değişen bir skalada, doğrudan ya da dolaylı bir şekilde olmaktadır. Kadınsı cinsiyet normu kadının evde, işyerinde, sokakta ayrı ayrı rollerini belirlerken, diğer yandan kadının yaşına göre de farklı roller belirlemektedir. Hayatın her alanında diğer sosyal sınıflandırmaların hiç birisi cinsiyet sınıflandırması kadar kadın ve erkeğe farklılaşan roller yüklememektedir (Boudet ve ark., 2012, s.63). Örneğin, ırk ve milliyet sınıflaması, ya da güç sınıflaması kendi içindeki alt bileşenlere kadın-erkek farklılaşması kadar bariz farklı roller yüklememektedir (West ve Fenstenmaker, 1995, s.11).

Bir toplumdaki normun toplumun genel olarak üyelerine herhangi bir etki sağlamadığı durumlarda, yavaş yavaş bu normun işlevselliğine yönelik inanışlar da kaybolmaktadır. Bu inanışların kaybolmasıyla birlikte sosyal normların aksine davranışlar (toplumsal pratikler) da yaygınlaşmaktadır. Normların toplumda dayandığı iki temel bileşenin inanışlar ve tecrübe (toplumsal pratikler) olduğu yukarıda ifade edilmişti (Eren, 2015, s.156). Bu iki temel bileşenin normun işlevselsizleşmesinden dolayı kaybolması normun da kaybolmasını sağlamaktadır.

Bireyler çocukluklarından itibaren öğrenmiş oldukları bu rollere uygun düşünce yapısı geliştirdikleri ve buna uygun davrandıkları sürece, topluma uyum problemi yaşamayacakları düşünülmektedir (Blakemore, 2003, s.415). Buna yönelik olarak kendi rollerine uygun davranışlar sergileyen bireyler de toplumun beklentisine uygun davrandıklarında, yüksek motivasyon ve verimlilik gösterebilmektedir. Alanyazında yapılan birçok çalışmada, cinsiyet normları çerçevesinde tercih edilen spor dallarında yarışan bireylerin, sosyal normlara uyumundan dolayı motivasyonlarının da yüksek olacağı ve bu yolla daha başarı kazanabilecekleri düşünülmektedir (Dudte, 2008, s. 26).

2.3. Rol Stresi

2.3.1. Cinsiyet Rol Çatışması

O'Neil ve Denke (2016, s.56) bireylerin cinsiyet rol çatışmasını, benlikleriyle uyuşmayan ve kendilerini kısıtlayarak zarar veren cinsiyet rolü yaşamaya zorlandıklarında yaşadıklarını ifade etmektedir. Bu ikilem ile görev ve sorumluluklar zamanla strese yol açmakta ve kişi zarar görebilmektedir. Bir yandan toplumun beklentilerini ve dayatmalarını yerine getirmeye çalışmakta, diğer yandan sahip olduğu potansiyelin ortaya çıkarılması engellendiğinden eli kolu bağlı hissetmekte ve maruz kaldığı psikolojik rahatsızlık ile öngörülemeyen zararlar görebilmektedir (Stillson ve ark. 1991, s.463). Örneğin, erkek rollerini yaşamak zorunda kalmak, öz bakım yetersizliği, içselleştirme ve duyguların bastırılması, hesapsız risk alma davranışlarını doğurmaktadır (Liu ve ark., 2005, s.139). Benzer şekilde araştırmalarda kadınsı rollerini yaşamak zorunda kalan bireylerin, diğerlerine kendinden daha fazla öncelik vermesi ile dolaylı bir mutsuzluk yaşamasına neden olmaktadır (Richmond ve ark., 2015, s.265).

Cinsiyet rol çatışmasının aşağıda ifade edilen farklı psikolojik içeriklerde yaşandığı ifade edilmektedir (O'Neil ve Denke, 2016, s.54);

- Cinsiyet rolleri hakkındaki bilişsel düşünce,
- Baskın cinsiyet rolüne göre davranırken diğer rollerin bastırılması,
- Cinsiyete dayalı rolleri gösterirken başarı ya da başarısızlık durumunda yaşanan mutluluk ya da üzüntü,
- Bilinçli olarak ifade edilmeyen duygu, düşünce ve davranışlar.

Erkek cinsiyet rol çatışması konusunda birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen kadın rol çatışmasına ilişkin kapsamlı herhangi bir kuram ortaya konulamamıştır (Curtin ve ark., 2011, s.50). Kadın rol çatışmasına ilişkin Coyle ve ark. (2015, s.9) tespitleri aşağıda yer almaktadır;

- Bazı kadınların bedenlerinin erkeksi yaratılışından dolayı maruz kaldıkları çatışma,
- Yaşamlarındaki amaçsızlık,
- Erkeklere karşı saygı ve itaat dayatması,
- Annelik, aile ve ev işlerinin kendilerinden ve kariyerlerinden öncelik kazanması gibi konular çözüm bekleyen sorular.

Yüksek cinsiyet rol çatışmasına sahip bireylerin daha fazla stres yaşadıkları ifade edilmektedir (Liu ve ark., 2005, s.139). Levant ve ark. (2007, s.89) cinsiyet rollerinin ve cinsiyet rol stresinin cinsiyetin yanında kültürden de kaynaklanabildiğini söylemektedirler. Örneğin, erkekler açısından cinsiyet rol çatışması bazen bir tartışmada odak noktası olduklarında ya da erkekliklerine karşı bir tehlike sezdiklerinde ortaya çıkabilmektedir (Mahalik ve ark., 1998, s.428). Erkekler bu tür savunma mekanizmasına dayalı tepkisel rol çatışmasını, güven ve üstünlük ile ilgili erkeklik normlarında yaşadıkları çelişkilerde gösterebilmektedir. Ayrıca rol çatışması yüksek olan erkeklerin şiddet, diğerlerine baskınlık kurma ve kullanma gibi davranışlar sergiledikleri iddia edilmektedir (Amato, 2012, s.189). Diğer yandan kadın rol stresi, düşük özsaygı ve özgüven, depresyon, düzensiz yeme alışkanlığı, utangaçlık ve endişe gibi nedenlerden kaynaklanabilmektedir (Efthim ve ark., 2001, s.438).

2.3.2. Cinsiyet Rol Stresi

Kişilerin toplumsal bağlamda, cinsiyetleriyle ilişkili olarak tanımlanan rollerini yaşayamadıklarında hissettikleri baskı sonucu oluşan stres olgusu, cinsiyet rol stresi olarak tanımlanmaktadır (Kahn ve Quinn, 1970: 41). Cinsiyet rol stresi sonucunda sinirlilik, depresyon, madde kullanımı, düzensiz yeme gibi birçok akıl sağlığı bozukluğuyla ilişkilendirilen sıkıntılar baş gösterebilmektedir (Gillespie ve Eisler, 1992, s.429). Yapılan çalışmalarda (Richmond ve ark., 2015, s.269) kadın rol stresinin idioloji ve endişe arasında aracı rolünün olduğunu iddia edilmektedir. Akıl sağlığını tehlikeye atmanın yanında davranışsal sonuçlarının da olduğu belirtilmektedir (Moore ve Stuart, 2004,

s.139). Bunlar erkekler için sürekli kızgınlık, çevresindekilere fiziksel, cinsel ve psikolojik şiddet uygulama ile sonuçlanabilmektedir. Cinsiyet rol çatışması ve kaygısının sonucunda ortaya çıkan cinsiyet rol stresini ölçmek için farklı cinsiyetlerde farklı ölçekler kullanılmıştır (Levant, 2011, s.91). Erkeklerin yaşadıkları cinsiyet rol çatışması, kaygısı ve stresini ölçmek için bir çok çalışma olmasına rağmen, kadınlar ile ilgili fazla bir çalışmaya rastlanılmamaktadır (O'neil , 2015, s.12).

Araştırmalar kendilerini cinsiyet bağlamında tanımlayan bireylerin, çevrelerinden aldıkları bilgileri cinsiyet bağlamında organize ederek içselleştirdiklerini göstermektedir (Beaglaioich ve ark., 2013, s.19). Bu süreç özşema kuramı ile de uyumlu kabul edilmektedir. Yani herhangi bir alanda derin bir bilgiye sahip olmak, çevrenin bu bilgi ışığında algılanıp yeniden şema oluşturularak yorumlanmasına neden olmaktadır. Crane ve Markus (1982, s.1197) özşema kuramına ve bu bağlamda cinsiyet şema kuramına atıfta bulunarak erkeklerin, kendi cinsiyetleri üzerinde derin bir bilgiye sahip birer uzman olduklarını varsaymakta ve çevrelerini cinsiyet bağlamında yorumladıklarını iddia etmektedirler. Bununla birlikte bir erkeğin, bir kadına yönelik bilgisi az olduğu için, kadını yorumlamada daha önce karşılaştığı tecrübe, deneyim ve kültürel olgularla oluşturduğu şematik bilgiyi kullandığı varsayılmaktadır.

2.4. Kadınsı Cinsiyet Normları ve İşin Anlamlılığı

Elster (1989, s.102) normların toplumun genel inanış ve beklentilerine göre bireyin davranışlarını şekillendiren güçlü belirleyicilere sahip olduğunu ifade etmektedir. Birey üzerinde baskı oluşturarak genel inanış ve beklentiye uyumlu davranmasını sağlayan normlar ayrıca duygusal kontrol sağlayarak, toplumun beklentilerini ortaya koyarak (Bicchieri, 2006, s.38), davranış ve tutumlar konusunda belirleyicilik sağlayarak (Akerlof ve Kranton, 2000, s.722) ve bireyin toplumla özdeşleşmesine olanak vererek düzenleyici bir rol üstlenir.

Fiske (1998, s.362) toplumda doğal veya farklı kaynaklarla oluşan sınıflandırmaların bireylerin davranışlarına referans olacak normları oluşturduğunu ifade etmektedir. Toplumda en yaygın kullanılan sınıflandırmaların başında cinsiyet sınıflandırması gelmektedir (Rosch, 1978, s.31). Biyolojik cinsiyet özelliklerine göre farklılaşan düşünce, inanış ve beklentiler normların alt kategorisi sayılan cinsiyet normlarını oluşturur (Eagly ve ark., 2004, s.65). Cinsiyet normlarının alt kategorisi olan ve kadın cinsiyetine ilişkin toplumda yerleşmiş düşünce, inanış ve beklentiler kadınsı cinsiyet normlarının belirleyicisi olmaktadır denilebilir (Boudet ve ark., 2012, s.37). Kadınsı cinsiyet normlarına ilişkin atfedilen düşünce, inanış, beklenti ve davranışlarla bireylerin zihinlerinde kadınsı cinsiyet şemaları oluşturmaktadır (Cialdini ve ark, 1999, s.139). Şemalar aynı zamanda ilgili konuda ilgili kişileri ve kişilerin davranışlarını düzenleyen senaryoları da belirlemektedir. Şemalar yoluyla zihnimizde oluşan bu senaryolardaki rol sahipleri daha önceki deneyimlerimize ve inanışlarımıza göre bildiğimiz rollerini oynamaktadırlar (Gilbert ve ark., 1998, s.34). Rol uyum kuramına (Eagly ve Karau, 2002, s.579) göre bireylerin içinde yaşadığı toplumda uyumlu yaşama ihtiyacı ve sosyal onaylanma kaygısından dolayı cinsiyet şemalarına uygun davranış sergilemesi beklenmektedir (Bicchieri ve Chavez, 2010, s.169).

İşin anlamlılığının belirleyen faktörlerin işin çalışanın yeteneklerini farklılaştırması, işin bireyin özelliklerine uyuşan tanımı ve işin topluma etkisi veya artı katkısı olduğu ifade edilmektedir (Hackman ve ark., 1975: 59). Bundan yola çıkarak kadının yaptığı işlere oluşan düşünce, inanış, beklentileri barındıran kadınsı cinsiyet normlarının olumlu olması kadının işini anlamlandırmasını sağlayabilir denilebilir. Çünkü kadın, cinsiyet normları çerçevesinde işini yorumlayarak iş kimliği algısını oluşturacak ya da yaptığı işin toplumdaki saygınlığına göre işine ilişkin duygu geliştirecektir. İşini tanımlama sürecinde yaptığı işi kadınsı cinsiyet normlarına göre değerlendiren kadın anlamlandırma yapacaktır. Toplumda erkekten daha fazla görev ve sorumluluğa sahip kadının karşılaştığı işle ilgili ve iş dışındaki faktörlerin işini icra etmesini etkilediği düşünüldüğünde, kadınsı cinsiyet normlarına göre işini olumlu yada olumsuz bir şekilde anlamlandıracağı düşünülebilir.

Hofstede (1984) özellikle kolektivist topluluklarda değişik sınıflandırmalara dayandırılan normların, bireylerin algı ve davranışları üzerine olan etkisinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Hofstede (1984) bu beklentilere uyum derecesinin bireylerin memnuniyet, iyi oluş ve yaşam kalite algılarının belirleyicisi olduğunu savunmaktadır.

Bundan yola çıkarak, kadınsı cinsiyet normlarına dayandırılan katı beklentilere karşılık veremeyen kadının, hem özel hem de iş hayatında yaşayacağı olumsuz deneyimler mutsuzluk duymasına yol açarken, anlamlandırma sürecini de engelleyebilecektir. Bu düşünceyi destekleyecek bir başka çalışmada Dempsey ve Sanders (2010), işin anlamlılığının bireysel bir algı olmasına rağmen normlardan etkilendiğini ifade etmektedirler. Yayılım kuramına göre kadının herhangi bir alandaki olumsuz deneyimlerinin diğer alanları da etkileyebileceği gözönüne alınırsa işinden anlam çıkarması muhtemel görülmemektedir. Bunun tersi değerlendirildiğinde, ev veya iş hayatında kadının kaynak ve sorumluluklarına uygun oluşan kadınsı cinsiyet normlarına uyumu daha kolay olacağından, olumsuzluk yaşanması da muhtemel görülmeyecektir. Bu durumda hem ev hem de iş hayatında kadınsı cinsiyet normlarının makul beklentilerine uyum gösteren kadının, her iki alandaki rolünden de anlam çıkaracağı düşünülebilir.

Bireyin mizaç, karakter, kişisel değerler ve inanışları çerçevesinde içinde bulunduğu toplumun farklı alanlarında kendi kimliğini sorgulama sürecini yaşadığı ifade edilmektedir (Hartung ve Subich, 2011, s.21). İşin, bireyin kimlik tanımlamasındaki rolü, bireyin işi yoluyla oluşturduğu etkinin ve ilişki kurduğu çevrenin etkisiyle doğru orantılı olmaktadır (Cohen-Meitar ve ark., 2009, s.361). Bu etki büyüdükçe, kendini işiyle tanımlama yani kimliklendirme ihtimali artabilir; ve sonuçta işin anlamlılığını da artırabilir. İçinde yaşanılan toplumda, yapılan işe verilen değer ve gösterilen saygının normlarla belirlendiği göz önüne alındığında (Boudet ve ark., 2012, s.43) ve yapılan işin de kimlik algısı ve tanımlamasında rol oynadığı düşünülürse, kadınsı cinsiyet normlarının belirlediği değer algılarına göre şekillenen işe ilişkin kimlik tanımlamalarının işin anlamlılığını etkileyebileceğini ileri sürmek yanlış olmayacaktır.

2.6.3. Cinsiyet Rol Stresinin Aracılık Rolü

Bir toplumda yaşayan bireylerin hangi rolü oynayacakları konusu büyük ölçüde o topluma ait normlar tarafından belirlenmekte (Bem, 1981, s.359) ve bu kültürden kültüre farklılık gösterebilmektedir (Dökmen, 2004, s.25). Günlük iş yaşamında kadın çalışan yüksek performans beklentisi ile erkeklerle sıkı bir şekilde rekabet etmeye çalışmaktadır. Aynı zamanda evde şefkatli ve çocuklarının üzerine titreyen bir anne ama aynı zamanda eşinin arzu ve isteklerini duraksamadan yerine getirmeye çalışan bir kadın ve nihayet ev işlerini titizlikle yapan ve herkesin arkasını toparlamaya çabalayan bir hizmetçi olmaya gayret etmektedir. Bu tarz farklı yerlerde farklı rollere bürünmek zaman zaman birbiriyle çakışan rollerin oluşmasına neden olabilmektedir. Aslında kadına biçilen rol daha önceki bölümlerde bahsedilen şemalar yoluyla zihnimizde oluşan ve farklı senaryolardaki deneyimlerimize göre şekillenmektedir.

Batılı toplumlarda özellikle ikinci dalga feminizm hareketine tepki olarak doğan Androgonis Cinsiyet Rollerini kadınsı veya erkeksi sınırların esnemesine yol açmıştır (Jones ve ark., 1978, s.301). Ancak aynı süreci geliştirmekte olan veya üçüncü dünya ülkeleri için söylemek mümkün gözükmemektedir. Toplumların bireylere dayattığı ve toplumsal cinsiyet olarak da adlandırılabilir bu kavram, hem kadını hem de erkeği ilgilendirmekte ve içinde yaşanılan kültür ve topluma bağlı olarak değişen statüleri, rolleri, konumları, bireye bakış açıları, görev ve sorumlulukları ile kişilerden genel beklentileri içermektedir. Bu beklentilerin seviyesi, yarattığı baskı, kimi zaman fiziki tacizlere varabilen şiddet gibi eylemler stres yaratabilmektedir. Ancak farklı rollere bürünme ve hepsinde başarılı olma beklentisi nedeniyle kadınların cinsiyet kaynaklı rol stresini daha çok yaşadıkları gözlemlenmektedir (Mayor, 2015, s.775). Oysa Androgonis normların yaygınlaştığı batılı toplumlarda bireylerin cinsiyet rollerinde esnek davranabildiği ve yaşanması muhtemel cinsiyet rol stresini yaşamadığı ya da çok az yaşadığı söylenmektedir (Wu ve Shih, 2010, s.77). Bunun yanında katı cinsiyet normlarına sahip kolektivist doğu toplumlarında çalışan kadın oranı arttıkça cinsiyet rol stresi daha fazla yaşanmaya başlanmıştır (Andreassi ve ark., 2012, s.52). Normlar sonucu oluşan cinsiyet rol çatışması sosyal rollerin bireyde oluşturduğu olumsuz duygular olarak da ifade edilebilir. Cinsiyet rolleri bireylerin kendini tanımladığı cinsiyet kimliğinin belirleyenlerinden yalnız bir tanesidir. Cinsiyet kimliği toplumlarda cinsiyet sosyalleşmesiyle bireyler tarafından içselleştirilir (Bem, 1981). Cinsiyet sosyalleşme süreci kişilerin cinsiyet normlarını içselleştirmesini etkilemektedir (Mayor, 2015, s.775). Kadınların farklı alanlardaki rolleri, baş edebilecek kaynaklarının yetersizliğinden dolayı oluşabilecek rol stresini sürekli hale getirebilir. Bu durumda fiziki ve ruhsal olarak tepki verecek gücü de kalmamakta tükenmişlik yaşayabilmektedir (Hayes ve Mahalik, 2000,

s.113).

Rol stresi ve işin anlamlılığı arasındaki ilişkiyi açıklamak için kendine odaklı dikkat (Self-focused attention) yaklaşımı kullanılabilir. Buna göre bireyin herhangi bir rolüne ilişkin kendi yeterlilik ve duygusal seviyesini yetersiz görmesi, depresyon, mutsuzluk ve memnuniyetsizlik hissetmesi durumunda, diğer rollerine kendini veremeyeceği ve motive olamayacağı ifade edilir (Wood ve ark., 1990, s.902). Bu durumda evde, işlerine yönelik rollerine ilişkin olumsuz düşünceleri ya da işyerinde evdeki rollerine ilişkin olumsuz düşüncelerinin olması, kadınların yaşadıkları ana odaklanmalarını ve motive olmalarını engelleyebilmektedir (Crouter, 1984, s.429). Sürekli yaşanan bu stres ve maruz kalınan etkilere istenilen tepkiyi gösteremeyen birey, asgari sorumluluklarını dahi yerine getirecek kadar rolüne odaklanamayabilir. İşine odaklanamayan kadın için işin anlamlılığı da soyut ve anlamsız bir kavram olarak kalacaktır.

Ataerkil bir toplumda kadından beklenen evcil biri olmasıdır ancak çalışmak zorunda kalacaksa da bu kadınların ağırlıkta olduğu öğretmenlik, bankacılık vb. kadınsı özelliklerin ağır bastığı bir işte olmalıdır. Okumuş ve farklı bir kariyer düşünen kadın toplumsal dayatma ile çoğu zaman hiç istemediği bir işte çalışmak zorunda kalabilmektedir. Bu mutsuz olmasına ve çok çalışmasına rağmen işini anlamlandıramamasına da neden olabilir. Diğer yandan kariyerine uygun ancak erkek egemen bir işte çalışmaya başladığında da sürekli ayrımcılığa maruz kalmakta, haksızlıklara tahammül etmesi beklenmekte ve erkekler kadar hatta onlardan daha fazla fedakarlık göstermelerine rağmen eşit düzeyde kazanç sağlayamamaktadırlar. Bu durumda işin anlamlılığı sorgulanmakta ve motivasyon kaybolmakta; sonuç olarak düşük performans sonucu haksız eleştirilere katlanmak zorunda kalabilmektedirler.

Yukarıdaki tartışmanın ışığında cinsiyet rol stresinin önerilen modelde aracılık rolünü üstlenebileceği ve kadınsı cinsiyet normların yaratacağı baskıdan dolayı cinsiyet rol stresinin artacağı nihayetinde işin anlamlılığını da olumsuz yordayabileceği düşünülmektedir. Bu tartışmalar ışığında;

Hipotez1: Kadın cinsiyet rol stresi önerilen modelde, işin anlamlılığı için aracılık özelliği göstermektedir.

3. Yöntem

Batı Karadeniz il ve ilçelerinde 411 kadın çalışana kolayda örneklem yoluyla birer ay arayla ulaşılarak yapılan saha çalışmasında ilgili kavramların ölçekleri kullanılarak veriler toplanmış olup toplanan veriler Stata 14.2, IBM SPSS 23 ve Process 2.15 makro programı ile analiz edilmiştir.

3.1. Örneklem

Örnekleme ait istatistikler aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Batı Karadeniz il ve ilçelerindeki hem kamu hem özel sektör çalışanlarına ulaşılarak profesyonel anket uygulayıcıları tarafından yapılandırılmış anket formları yüzyüze uygulanmıştır. Anketler çok sayıda soru içermesinden dolayı parçalar halinde birer ay arayla aynı katılımcıya ulaşılarak uygulanmıştır.

3.2 Ölçme Araçları, Geçerlik ve Güvenirlik Sonuçları

3.2.1 İşin Anlamlılığı Ölçeği (Anlamlı İş Ölçeği)

Anlamlı İş Envanteri orijinali Steger ve ark. (2012) tarafından yapılmış olup Akın ve ark. (2013) tarafında Türkçe’ye uyarlanmıştır. Pozitif anlam (1,4,5,8), işin kattığı anlam (2,7,9) ve yüksek motivasyon (3,6,10) olmak üzere üç alt faktör ve 10 sorudan oluşmaktadır. İşin Anlamlılığı ölçeğinde %30’ dan düşük faktör yüküne sahip 15 numaralı ifade çıkarılarak analizler yapılmıştır. Sonuçlara göre ölçek KMO değeri yeterlidir. Ölçek üç faktörden oluşmakta olup tüm ölçeğin güvenirlilik katsayısı %78’ dir.

3.2.2. Cinsiyet Normları Ölçeği

Cinsiyet normları Mahalik ve ark. (2005) tarafından geliştirilen 45 soruluk yapılandırılmış anket formuyla ölçülmüştür. Hem bu ölçek hem de Kadın Rol Stresi ölçeği Türkçe'ye uyarlanmadığından bahse konu araçların uyarlanma işlemleri de pilot çalışmalar ile bu araştırma kapsamında gerçekleştirilmiştir. Toplamda 9 alt faktörden oluştuğu rapor edilmektedir (Tatlı-güzel, sosyal, tevazu, evcimen, cinsel sadakat, çocuklara düşkün, romantik ilişki peşinde, ince görünlü, dış görünüşe özenli). Kadınsı Cinsiyet Normlarına Uyum Envanterinde %30'dan düşük faktör yüküne sahip toplam 9 ifade çıkarılarak analizler yapılmıştır. Sonuçlara göre ölçek KMO değeri yeterlidir (%79). Bu ölçek de üç faktörden oluşmakta olup tüm ölçeğin güvenirlik katsayısı %82'dir. Düşük faktör yüküne sahip 2, 19,23,24,25,26,36,37,38 no'lu ifadeler çıkarılmıştır.

Tablo 1.

Örnekleme Ait İstatistikler

		Frekans	Yüzde	Kümülatif
Yaş Grupları	13-25	21	5,1	5,1
	26-33	202	49,03	54,13
	34-41	185	44,9	99,03
	42-49	4	0,97	100
Medeni Durum	Evli	113	27,43	27,43
	Bekar	299	72,57	100
Çalışma Yılı	0-5	221	53,64	53,64
	6-10	190	46,12	99,76
	11-15	1	0,24	100
Eğitim Düzeyi	Lise-MYO	164	39,81	39,81
	Lisans	221	53,64	93,45
	Yüksek Lisans	22	5,34	98,79
	Doktora	5	1,21	100
Çocuk Sayısı	Evli Değil	271	65,78	65,78
	Çocuk Yok	24	5,83	71,6
	1 Çocuk	90	21,84	93,45
	2 Çocuk	27	6,55	100
Aylık Gelir Grubu	1-1500	13	3,16	3,16
	1501-2500	125	30,34	33,5
	2501-3500	100	24,27	57,77
	3501-5000	164	39,81	97,57
	5001 ve üzeri	10	2,43	100
Evdeki Gelir ve Giderlerin Toplamı	Gelirler ve Gider tek elde	84	20,44	20,44
	Herkesin farklı sorumluluğu var	327	79,56	100
Sektör	Kamu	242	58,74	58,74
	Özel	170	41,26	100
İşyerindeki Konumunuz	Yönetici ya da Yön.Yrd.	22	5,34	5,34
	Çalışan	390	94,66	100
Nerede Yaşamaktadır?	Ailemle Yaşıyorum	8	1,94	1,94
	Yalnız Yaşıyorum	298	72,33	74,27
	Evliyim Ailemle Yaşıyorum	106	25,73	100

3.2.3. Kadın Rol Stresi Ölçeği

Gillespie ve Eisler (1992) tarafında alanyazına kazandırılan kadın rol stresi ölçeği Türkçe'de bulunamadığından bu proje kapsamında pilot uyarlaması da yapılmıştır. Toplam 39 sorudan oluşan ölçekte 5 faktörlü bir yapının

olduğu rapor edilmektedir. Kadın Rol Stresi ölçeğinde. %30'dan düşük faktör yüküne sahip toplam 6 ifade çıkarılarak analizler yapılmıştır. Sonuçlara göre ölçek KMO değeri yeterlidir (%96). Ölçek iki faktörden oluşmakta olup tüm ölçeğin güvenirlik katsayısı %95'dir. Faktör yükleri düşük olan 16,19,24,25,36,37 no'lu ifadeler çıkarılmıştır.

Tablo 2.

Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlik Sonuçları

	Cinsiyet Normları	Cinsiyet Rol Stresi	İşin Anlamlılığı
KMO and Barlett	,79 (p < .001)	,96 (p < .001)	,82 (p < .001)
Ölçme Araçları Faktör Sayıları ve Açıklama Oranları	3 Faktör 63 %	2 Faktör % 64	3 Faktör % 58
Güvenirlik Test Sonuçları	$\alpha=0,82$	$\alpha=0,95$	$\alpha=0,78$

4. Bulgular

Araştırma modelinde ileri sürülen ilişkilerin analizi için SPSS yazılımına entegre edilebilen ve internetten serbestçe indirilebilen bir modül olan PROCESS 2.15 kullanılmıştır (Hayes, 2013). Analize tabi 412 kişilik örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında bootstrap yöntemi ile 5000 olarak yeniden oluşturulmuştur. Bootstrap yöntemi ile analize giren veri setinden daha büyük veri setleri üretmek amacıyla yeniden örnekleme yapabilmek mümkün olabilmektedir (Sacchi, 1998). Böylece küçük veri setlerinde çıkan sonuçların sağlıklı olup olmadığını kontrol etmek için, yeniden örnekleme ile elde edilen daha büyük veri setleri için de benzer analizler yapılmakta ve benzer sonuçlar verip vermediğine bakılmaktadır. Ayrıca normal dağılım vb. önşartlar gerektirmediği de ileri sürülmektedir (Hayes, 2013).

4.1 Korelasyon Sonuçları

Regresyon analizlerinden önce modelde yer alan değişkenler arası bir ilişkinin olup olmadığına da bakılmış ve bu amaçla yapılan pearson korelasyon testi sonuçları Tablo 12'de verilmiştir. Sonuçlara göre işin anlamlılığı ile kadınsı cinsiyet normları ve kadın rol stresi arasında olumlu ve düşük düzeyde, kadınsı cinsiyet normları ve kadın rol stresi ile olumsuz ve düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3.

Korelasyon Sonuçları

Değişkenler	Ort	SS	İA	KCN	KRS
İşin Anlamlılığı	2,88	0,61	1		
Kadınsı Cinsiyet Normları	2,85	0,43	-0,23**	1	
Kadın Rol Stresi	2,51	0,72	0,25**	0,75**	1

** p < ,05 ve n=412

4.2 Regresyon Sonuçları

Tablo 4.

Regresyon Sonuçları

Kadın Rol Stresi (M)			İşin Anlamlılığı (Y ₁)			
	Katsayı	%95 GA		Katsayı	%95 GA	
Kadınsı Cinsiyet Normları (X)	a1	1,01 *** (0,05)	0,91 _-1,11	c'1	-0,14 (0,11)	-0,35 _ 0,06
Kadın Rol Stresi (M)			b1	-0,15** (0,06)	-0,27 _-0,02	
Sabit	iM	2,46 *** (0,02)	2,41 _ 2,51	iy	3,26*** (0,16)	2,94 _ 3,57
		R2=0,81			R2=0,26	
		F(3, 408)=402,39, p < ,000			F(2, 409)=14, 21, p < ,000	

** p < ,05, *** p < ,000

Tablo 3'te verilen ve kadın rol stresinin bağımlı değişken olduğu ilk regresyon analizinde sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır; $R^2 = ,81$; $F_{3, 408} = 402,39$, $p < ,000$. İşin anlamlılığının bağımlı değişken olduğu ikinci regresyon testinde modelde de anlamlıdır; $R^2 = ,26$; $F_{2, 409} = 14,21$, $p < ,000$. Bu kapsamda aracı değişkendeki (kadın rol stresi) ortaya çıkan değişimlerin %81'nin, bağımsız değişken olan kadınsı cinsiyet normları tarafından açıklanabileceğini göstermektedir. Aracı değişkenin, bağımsız değişken ile işin anlamlılığı özelliklerinde meydana gelen değişimlerin %26'sını anlamlı olarak açıkladığı ileri sürülebilir.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırmalarda dışsal motivasyonlar çerçevesinde düşünülen nesnel etkenlerin işin anlamlandırılması sürecinde her çalışan tarafından aynı algılanamayacağı ve bu farklı algıların bireylerin işlerini anlamlandırılmasını da şekillendirebileceğini ileri sürülmektedir (Sirgy, 2002). Frey ve Stutzer (2005) işe ilişkin herhangi bir boyutun işin anlamlandırılmasını tek başına etkilemediğini işin genel özelliklerin de anlamlandırma sürecini etkilediğini yukarıda ifade etmişlerdi. Yayılım kuramı (Sirgy, 2002) ve Maslow'un ihtiyaçlar kuramında da vurguladığı üzere gereksinimlerde önemli bir yer tutan işe ilişkin özellikler, bireyin yaşamının diğer alanlarındaki durumunu ve dolayısıyla anlamlandırma sürecini de etkileyebilmektedir. Hofstede'in gözlemlerine dayanarak kolektivist özellikler taşıyan Türk toplumunda ailenin bireylerinin geleneksel bakış açısının dışına çıkarak, günümüz gereklerine göre çocuk yetiştirme ve ailedeki diğer sorumluluklara ortak olması, kadının ev ve iş rolleri arasındaki dengeyi kurmasını sağlayabilir. Avrupa Birliğinin kadın iş hayatına katılımını artırıcı politikalarının temel vurgusu da bu olmaktadır (EUC, 2017). Kadının iş ve evine ilişkin rollerinin sorumluluğunun sadece kadına yüklenemeyeceğini, bu dengenin kurulması için birtakım kalıcı devlet politikaların uygulanması gerektiği ifade edilmektedir. Wallace ve ark. (2007) çalışmaları kadının iş ve aile dengesinin kurulmasını yaşamının ilgili alanlarını ve dolayısıyla işini anlamlandırmasının temel belirleyicisi olduğunu göstermektedir.

Kadınların yaşamın ilgili alanlarına vermiş olduğu önem derecesi ve bu alandaki sorumluluklarını karşılamak için ihtiyaç duyacağı kaynakların varlığı cinsiyet normlarıyla belirlenirken aynı zamanda rol stresinin belirleyicisi de olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında kadınların evdeki ve işteki rollerine ilişkin önem derecesi bu rolleri karşılama kaynaklarının seviyesiyle birlikte işini anlamlandırmasını etkilemektedir. Örneğin işindeki kariyerine çok önem veren bir kadının bununla ilgili gereksinimlerini karşılaması için ihtiyaç duyacağı zaman, düşünme yeteneği, bağlantı vb. kaynakların yetersiz kalması ve bu ihtiyacının tam olarak karşılanamaması anlamlandırma sürecini olumsuz etkileyebilir. Bu anlamda kültürel olarak bakıldığında, kadının ev ve işteki rollerini kolaylaştırıcı bakış açısının yani sosyal kaynakların olumlu olması kadının işini anlamlandırmasına yardımcı olabilecektir. Kadınların kendilerini yaşamın farklı alanlarında nasıl kimliklendirdiği işinden anlam çıkarma sürecini etkileyen bir başka önemli değişken olmaktadır.

Her şeyden önce ataerkil ağırlıklı normların egemen olduğu Türk toplumunda kadına olan genel bakış açısı ve subjektif değerlendirmelerin bir anda değiştirilmesi mümkün gözükmemektedir. Bu konunun geniş kapsamlı bir şekilde yaygın ve örgün eğitimde müfredat konularında işlenmesi, özellikle kırsal kesimde ve büyük şehirlerin varoşlarında yaşayan ailelerin devlet veya STK'lar yardımı ile eğitilmeleri gibi önlemlerin alınması ancak orta ve uzun vadede bir değişiklik beklentisi yaratabilecektir. Herşeyden önce araştırmada da çıkan en önemli bulgu, kadınların işlerini anlamlandırmasının hissettikleri baskı ve stresten etkilendiğidir. Toplumsal refah seviyesinin artması ile yaşam koşullarında yaşanacak göreceli iyileşmenin de bu bağlamda faydalı olabileceği değerlendirilmektedir.

4857 sayılı İş Kanunu işyerinde "eşit davranma ilkesi" başlıklı 5. Maddesi çalışanın ayrıma tabi tutulamayacağı, çalışanlar arasında eşit davranılması gerekliliğini düzenlemektedir. Ancak uygulamada sıkıntıların olduğu ve etkin denetleme yapılamadığından işletmelerin kendi işine gelecek şekilde kanunu yorumlayıp uyguladığı gözlemlenmektedir. Ayrıca Türkiye'nin işgücü piyasası ve işgücü istatistiklerine göre cinsiyete dayalı mesleki ayrımcılığın mevcut olduğu ve özellikle kadınların bundan dolayı işgücü piyasasında birtakım sorunlarla karşılaştığı öne sürülmektedir (Parlaktuna, 2010: 1223'den aktaran Alparslan ve ark., 2015). Öyle görülüyor ki

kadınlar daha çok düşük maaş ve tekdüze mesleklerin ağırlıkta olduğu işlerde çalışmaktadırlar (Giddens, 2000:340'tan aktaran Alparslan ve ark., 2015). Kısa vadede alınabilecek önlemler arasında kadın çalışanların liyakatı ve performansı ölçüsünde erkeklere denk maaş ve yan ödemelerle göreceli yaşam kalitesinin artırılabilirliği değerlendirilmektedir.

Son olarak 6715 sayılı iş kanunu ile yasal hale getirilen uzaktan ve esnek çalışma imkanlarından özellikle kadın çalışanların yararlandırılması yönünde teşviklerin ve bilinçlendirmenin yapılması ve pozitif ayrımcılık kapsamında 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği kanununa dayanılarak, kimi işyerlerinde kreş açma zorunluluğunun (150' den fazla kadın çalışanı olan işyerlerinde) uygulanması ve denetimi ile kısa vadede kadınlar için yaşam kalitesi algısında farkındalık yaratılabilir önerilerden bazılarını oluşturmaktadır.

6. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın örneklem sayısı ve örneklem alanı memnun edici olmasına rağmen araştırmada kullanılan ölçeklerin soru sayılarının yüksek olmasından dolayı boylamsal olarak araştırmanın daha geniş bir zamana yayılması daha tatmin edici sonuçlar ortaya koyabilir. Bu kısıt araştırma anketlerinin iki farklı zamanda yapılmasıyla çözülmeye çalışılmıştır. Fakat üç farklı zamanda her bir seferinde bir ölçek şeklinde uygulanmasının daha tatmin edici sonuçlar ortaya koyacağı tahmin edilmektedir.

KAYNAKLAR

- Afşar, S. T. (2014). Impact of Quality of Work-life on Organizational Commitment, *International Journal of Social Sciences*, 3(4), 124-152.
- Akerlof, G.A. & R.E. Kranton (2000). Economics and identity. *Quarterly Journal of Economics* 115: 715–753.
- Akın, A., Hamedoğlu, M.A., Kaya, Ç. & Sarıçam, H. (2013). Turkish Version of the Work and Meaning Inventory (WAMI): Validity and Reliability Study, *Journal of European Education*, 3(2), 11-16.
- Allan, B.A., Dexter, C., Kinsey, R. & Parker, S. (2016). Meaningful work and mental health: job satisfaction as a moderator, *Journal of Mental Health*, Early Online: 1–7.
- Alparslan, A.M., Bozkurt, Ö.Ç. & Özgöz, A. (2015). İşletmelerde Cinsiyet Ayrımcılığı ve Kadın Çalışanların Sorunları, *MAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 66-81.
- Andreassi, J., Lawter, L., Brockerhoff, M. & Rutigliano, P. (2012). Job Satisfaction Determinants: A Study Across 48 Nations. In J.Tang (Ed.) *Proceedings of 2012 Annual Meeting of the Academy of International Business-US North East*. Chapter: Business Without Borders(pp.49-73). Fairfield CT: Sacred Heart University.
- Amato, F. J. (2012). The Relationship of Violence to Gender Role Conflict and Conformity to Masculine Norms in a Forensic Sample, *The Journal of Men's Studies*, 20(3), 187-208.
- Beaglaich, C., Sarma, K. & Morrison, T.G. (2013). New directions in gender role conflict research. In Gelfer, J. (Ed.), *Masculinities in a global era* (pp. 17-51). New York: Springer.
- Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing. *Psychological Review*, 88, 354-364.
- Bergman, E., Malm, D., Ljungquist, B., Berterö, C. & Karlsson, J.-E. (2012). Meaningfulness is not the most important component for changes in sense of coherence, *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 11(3), 331-338.
- Bicchieri, C. (2006). *The Grammar of Society: The Nature and Dynamics of Social Norms*. New York: Cambridge University Press.
- Bicchieri, C. & A. Chavez (2010). Behaving as Expected: Public Information and Fairness Norms, *Journal of Behavioral Decision Making*, 23(2), 161-178.
- Bipp, T. (2010). What do people want from their jobs? The big five, core self-evaluations and work motivation, *International Journal of Selection and Assessment*, 18(1), 28-39.
- Blakemore, J. E. O. (2003). Children's beliefs about violating gender norms: Boys shouldn't look like girls, and girls shouldn't act like boys, *Sex Roles*, 48, 411-419.
- Boudet, A.M., Pettesch, P. & Turk, C., with Thumala, A. (2012). *On Norms And Agency. Conversations with Women and Men about Gender Equality in 20 Countries*. Washington, DC: World Bank. (<http://bit.ly/1jGGobQ>, 12 Nisan 2017 tarihinde erişildi).
- Bronfenbrenner, U. (2005). *Making human beings human: Bioecological perspectives on human development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Christian, M. S., Garza, A. S. & Slaughter, J. (2011). Work Engagement: A Quantitative Review and Test of its relations with Task and Contextual Performance, *Personnel Psychology*, 64, 89-136.
- Cialdini, Robert B. & Trost, M.R. (1998). Social Influence: Social Norms, Conformity and Compliance. In Gilbert, D., Fiske, S.T., and Lindzey, G.(Eds.), *The Handbook of Social Psychology* (4th ed, Vol.2, pp. 151–192). Boston: McGraw-Hill.
- Coetzee, M. (2009). Psychological career resources and subjective work experiences of working adults: An exploratory study, *Southern African Business Review*, 13(2), 1-31.
- Cohen-Meitar R., Carmeli A. ve Waldman D.A. (2009). Linking meaningfulness in the workplace to employee creativity: the intervening role of organisational identification and positive psychological experiences, *Creativity Research Journal*, 21, 361–375.
- Coyle, E. F., Van Leer, E., Fulcher, M. & Schroeder, K. (2015). Assessing Emerging Adults' Anticipated Work-Family Conflict and Coping Strategies, *Sex Roles*.
- Crane, M. & Markus, H. (1982). Gender identity: Benefits of a self-schema approach, *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 1195-1197.
- Crawford, E.A., Rich, B.L., Buckman, B. & Bergeron, J. (2014). The antecedents and rivers of employee engagement. In Truss, C. et al. (Eds), *Employee Engagement in Theory and Practice* (pp. 57–81). London: Routledge.
- Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface, *Human Relations*, 37, 425-441.

- Curtin, N., Ward, L. M., Merriwether, A. & Caruthers, A. (2011). Femininity ideology and sexual health in young women: A focus on sexual knowledge, embodiment, and agency, *International Journal of Sexual Health*, 23(1), 48-62.
- Del Libano, M., Llorens, S., Salanova, M. & Schaufeli, W.B. (2012). About the dark and bright sides of self-efficacy: workaholism and work engagement, *Spanish Journal of Psychology*, 15, 688-701.
- Dempsey, S.E. & Sanders, M. L. (2010). Meaningful Work? Nonprofit Marketization and Work/Life Imbalance in Popular Autobiographies of Social Entrepreneurship, *Organization*, 17, 437-459.
- Dik, B. J. & Duffy, R. D. (2009). Calling and Vocation at Work: Definitions and Prospects for Research and Practice, 37(3), 424-450.
- Dik, B. J. & Duffy, R. D. (2012). Make your job a calling: How the psychology of vocation can change your life at work. West Conshohocken, PA: Templeton Press.
- Dökmen, Y. Z. (2004). Toplumsal cinsiyet sosyal psikolojik açıklamalar [Gender Social Psychological Explanations]. Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Dudte, K. (2008). Social Influence and Gender Norms. Ohio State University, Unpublished Doctoral Thesis, 2008.
- Eagly, A. H. & Karau, S. J. (2002). Role congruity theory of prejudice toward female leaders, *Psychological Review*, 109, 573-598.
- Eagly, A. H., Beall, A. ve Sternberg, R. S. (Eds.). (2004). The psychology of gender (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Efthim, P. W., Kenny, M. E. & Mahalik J. R. (2001). Gender Role Stres in Relation to Shame, Guilt, and Externalization, *Journal of Counselling & Development*, 79, 430-438.
- Elster, J. (1989). Social Norms and Economic Theory, *Journal of Economic Perspectives*, 3 (4): 99-117
- Eren, E. (2015). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayınevi.
- EUC (2017). Report on Equality between Women and Men in the EU. European Commission Report. Belgium.
- Fahey, T., Nolan, B. & Whelan, C. (2003). Monitoring quality of life in Europe, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg, 2003.
- Fairlie, P. (2011). Meaningful work, employee engagement, and other key employee outcomes: Implications for human resource development, *Advances in Developing Human Resources*, 13, 508-525.
- Ferrant, G., Tuccio, M., Loiseau, E. & Nowacka, K. (2014). The Role of Discriminatory Social Institutions in Female South-South Migration. Issues Paper, OECD Development Center. (https://www.oecd.org/dev/development-gender/SIGI%20and%20Female%20Migration_final.pdf, 02 Mayıs 2017 tarihinde erişilmiştir).
- Fiske, S. T. (1998). Stereotyping, prejudice, and discrimination. In Gilbert, D. T., Fiske, S. T., and Lindzey, G. (Eds.), *Handbook of social psychology* (4th ed., Vol. 2, pp. 357-411). New York: McGraw-Hill.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2005). Beyond outcomes: measuring procedural utility, *Oxford Economic Papers*, 57, 90-111.
- Gilbert, D. T., Fiske, S. T. & Lindzey, G. (Eds.) (1998) *Handbook of social psychology* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gillespie, B.L. & Eisler, R.M. (1992). Development of the Feminine Gender Role Stress Scale: A cognitive-behavioral measure of stress, appraisal, and coping for women, *Behavior Modification*, 16, 426-438.
- Googasian, M.E. (2007). Role Model Effects on Health Communication Practices, Indian University, Unpublished Master Thesis, 2007.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L. & Snow, D. B. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological capital, and performance, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15(4), 353-367.
- Gül, H., Yalçınoğlu, N. & Atlı, Z. C. (2014). Türkiye'de Çalışma Yaşamında Kadının Konumu ve Sorunları, *TAF Prev. Med. Bull.*, 13(2), 169-176.
- Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R. ve Purdy, K. (1975). A new strategy for job enrichment, *California Management Review*, 17 (4), 57-71.
- Harrison, M. M. (2009). Finding meaning in the every day: An in-depth investigation of meaningful work experiences. (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database.
- Hartung, P. J. & Subich, L. M. (Eds.). (2011). Developing self in work and career: Concepts, cases, and contexts. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hayes, A. F. (2013). *An Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-based Approach*. New York, NY: Guilford Press.
- Hayes, J. A. & Mahalik, J. R. (2000). Gender role conflict and psychological distress in male counseling clients, *Psychology of Men and Masculinity*, 1, 116-125.
- Hines, M., Brook, C. & Conway, G. (2004). Androgen and psychosexual development: Core gender identity, sexual orientation, and recalled childhood gender role behavior in women and men with congenital adrenal hyperplasia (CAH), *The Journal of Sex Research*, 41(1), 75-81.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's Consequences: International Differences in Work-related Values* (abridged ed.). Beverly Hills, CA: Sage Pub.
- Hutmire, J.L. (2016). Meaningfulness of Work as Perceived by Women from Diverse Social Classes: A Grounded Theory (Unpublished Doctoral Thesis). Walden University.
- Jahoda, G. (2002). Culture, biology and development. In Keller, H., Portinga, Y.H. and Schölmerich, A. (Eds.), *Between Culture and Biology* (pp.13-29). United Kingdom; Cambridge Press.
- Jones, W. H., Chernovetz, M. E. & Hansson, R. O. (1978). The enigma of androgyny: Differential implications for males and females?, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 46, 298-313.
- Kahn, R.L. & Quinn, R.P. (1970). Role stress: A framework for analysis. In McLean, A. (Ed), *Occupational mental health*. New York NY:Rand-McNally.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33(4): 692-724.
- Koç, M., Avcı, Ö.H. & Bayar, Ö. (2017). Kadın Toplumsal Cinsiyet Rolü Stresi Ölçeği'nin (KTCRSÖ) Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41, 284-297.
- Kelly Araştırması (2009). *Kelly Global Workforce Index: February 2009*. (www.kellyservices.com 16.05.2017 tarihinde erişilmiştir.).
- Langman, L. (2011). Self, identity, and social institutions [Review of the book *Self, identity, and social institutions*, by Neil J. MacKinnon and David R. Heise]. [Book Review]. *Contemporary Sociology: A Journal of Reviews*, 40(4), 465-467.
- Levant, R. F. ve ark. (2007). Initial validation of the Male Role Norms Inventory-Revised (MRNI-R), *The Journal of men's Studies*, 15(1), 83-100.
- Liu, W. M., Rochlen, A. & Mohr, J. J. (2005). Real and ideal gender-role conflict: Exploring psychological distress among men, *Psychology of Men & Masculinity*, 6(2), 137-148.
- Lytton, H. & Romney, D. M. (1991). Parents' differential socialization of boys and girls: A meta-analysis, *Psychological Bulletin*, 109, 267-296.
- Mahalik, J. R.. (2005). Development of the conformity to Feminine Norms Inventory, *Sex Roles*, 52, 417-435.
- MacIntosh, J., Wuest, J., Gray, M. M. & Cronkhitte, M. (2010). Workplace

- bullying in health care affects the meaning of work, *Qualitative Health Research*, 20(8), 1128-1141.
- Mayor, E. (2015). Gender roles and traits in stress and health, *Frontiers of Psychology*, 6, 779.
- Moore, T. M. & Stuart, G.L. (2004). Effects of masculine gender role stress on men's cognitive, affective, physiological and aggressive responses to intimate conflict situations, *Psychology of Men and Masculinity*, 5, 132-142.
- O'Neil, J. M. (2015) Men's gender role conflict: Psychological costs, consequences, and an agenda for change. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- O'Neil, J. M. & Denke, R. (2016). An empirical review of gender role conflict research: New conceptual models and research paradigms. In Wong, Y. J., Wester, S. R., Wong, Y. J., and Wester, S. R. (Eds.), *APA handbook of men and masculinities* (pp. 51-79). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Overell, S. (2009). The Meaning of Work, Provocation Paper 3. The Good Work Commission Report, 2009.
- Pool, G.J, Schwegler, A.F, Theodore B.R & Fuchs P.N (2007). Role of gender norms and group identification on hypothetical and experimental pain tolerance, *Pain*, 129, 122-129.
- Pratt, M. G. & Ashforth, B. E. (2003). Fostering Meaningfulness in Working and at Work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, and R. E. Quinn (Eds.), *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline* (pp. 309-327). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Richmond, K., Levant, R., Smalley, B. & Cook, S. (2015). The Femininity Ideology Scale (FIS): dimensions and its relationship to anxiety and feminine gender role stress, *Women & Health*, 55(3), 263-279.
- Ritz, A. & Waldner, C. (2011). Competing for future leaders, *Review of Public Personnel Administration*, 31(3), 291-316.
- Rosch, E. (1978). Principles of Categorization. In Rosch, E. and Lloyd, B. (Eds.), *Cognition and categorization* (pp. 27-48). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Rothmann, S. & Hamukang, L. (2013). Callings, work role fit, psychological meaningfulness and work engagement among teachers in Zambia, *South African Journal of Education*, 33(2).
- Sacchi, M. D. (1998). A bootstrap procedure for high-resolution velocity analysis, *Geophysics*, 63(5), 1716-1725.
- Schnell, T. (2011). Individual differences in meaning-making: Considering the variety of sources of meaning, their density and diversity, *Personality & Individual Differences*, 51(5), 667-673.
- Scroggins, W. (2008). The relationship between employee fit perceptions, job performance, and retention: Implications of perceived fit, *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 20(1), 57-71.
- Sinha, C. & Sinha, R. (2012). Factors affecting employee retention: A comparative analysis of two organizations from heavy engineering industry, *European Journal of Business and Management*, 4(3), 145-162.
- Sirgy, M.J. (2002). *The Psychology of Quality of Life*. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Steger, M.F., Dik, B.J. ve Duffy, R.D. (2012). Measuring Meaningful Work: The Work and Meaning Inventory (WAMI), *Journal of Career Assessment*, 20 (3), 322 – 337
- Stillson, R. W., O'Neil, J. M. & Owen, S. V. (1991). Predictors of adult men's gender-role conflict: Race, class, unemployment, age, instrumentality-expressiveness, and personal strain, *Journal of Counseling Psychology*, 38(4), 458-464.
- Thapisa, A. P. N. (1989). *The Meaningfulness of Work: Improving the Quality of Life Through Job Enrichment*. Unpublished Doctoral Thesis, University of Sheffield, 1989.
- Thomas, K. W. (2009). *Intrinsic Motivation at Work* (2nd Ed.). San Francisco: Berrett-Koehler Pub.
- Vallerand, R. J. (2012). From motivation to passion: In search of the motivational processes involved in a meaningful life, *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 53(1), 42-52.
- Wallace, C., Pichler, F. & Hayes, B.C. (2007). First European Quality of Life Survey. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Loughlinstown, Dublin. (https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef0695en.pdf, 08 Haziran 2017 tarihinde erişildi).
- West, C. & Fenstermaker, S. (1995). Doing difference, *Gender & Society*, 9 (1), 8-37.
- Wood, J. V., Saltzberg, J. A., Golsamt, L. A. (1990). Does affect induce self-focused attention?, *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (5), 899-908.
- Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. E. & Berg, J. M. (2013). Job crafting and cultivating positive meaning and identity in work, *Advances in positive organizational psychology*, 1(1), 281-302.
- Wu, Y. & Shih, K. (2010). The Effects of Gender Role on Perceived Job Stress, *The Journal of Human Resource and Adult Learn*

How to Cite This Article:

Yener, S. (2018). Kadın Çalışanların Kadınsı Cinsiyet Normları ve İşin Anlamlılığı Arasındaki Etkileşimde Cinsiyet Rol Stresinin Aracı Rolü. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 42-56.



Kurumsal İç İletişim Perspektifinde Ahlakî Ve Kurumsal Sorunların Yönetimi

Melda Cinman Şimşek*, Çiçek Doğan
Marmara Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru
11.01.2018

Revizyon
15.05.2018

Kabul
18.05.2018

Anahtar Kelimeler:

Sorun Yönetimi, Çalışan İletişimi, Kurum İçi İletişim, Stratejik İletişim

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, 4 farklı Bilişim Teknolojileri firmalarında kurumsal sorunların yönetiminde halkla ilişkilerin ve iç iletişimin kullanım biçimlerini, çalışma ahlakı ile ilgili uygulama yöntemlerini ve halkla ilişkilerin müdahale yöntemlerini araştırmak amacıyla taşımaktadır.

Tasarım/Yöntem: Çalışmada, ilgili tarihler arasında kayıtlarına tam olarak ulaşılan ve tecrübe edilmiş 30 vaka dramatize edilerek yöntemi ile değerlendirilmiş, tanımlayıcı literatürel çerçeve ve mevcut uygulama yöntemleri kullanılarak ve karşılaştırılarak sıkı yapılandırılmış yüzyüze mülakat teknikleri uyarınca değerlendirilmiştir.

Sonuçlar: Çalışanların ve işverenlerin kurumsal iç iletişim problemleri olarak nitelendirilen kökleşmiş problemler ile karşı karşıya kalması, birtakım sistemlerin geliştirilmesinde en önemli sebeptir. Çalışanlar ve işverenler için, kurumsal bir sorun yönetimi sisteminin kurulması ve stratejik bir biçimde uygulanması hem iç iletişimin ve de aynı oranda halkla ilişkilerin kalitesini ve motivasyonu hem de performansı artırıcı bir rol oynamaktadır.

Özgün Değer: Araştırmada, bulguların, çalışanlar ve onların temsilcilerinin kurumsal sorun yönetimi uygulamalarına olumlu yaklaşımları ve bu denli önemli uygulamaları global ve İK'sı olan kurumların daha standart bir biçimde, daha kapsamlı uyguladıklarıdır. Öncelikle hukuksal gerekçeler öne sürülerek; kurumsal sorun yönetimi uygulamaları ikincil ve maliyet artırıcı uygulamalar olarak görülmektedir.

Institutional Issues Management in a Public Relations Manner

Melda Cinman Şimşek*, Çiçek Doğan
Marmara University

ARTICLE INFO

Article History:

Received
11.01.2018

Revised
15.05.2018

Accepted
18.05.2018

Keywords:
Issues Management,
Employee
Communications, Internal
Communications, Strategic
Communications.

ABSTRACT

Objectives: This study was conducted to determine usage of public & internal relations methods, labour ethics applications and interventions of public relations which applied to 4 different it companies as retrospective.

Methods: In this study, thirty cases that could be reached to their records between these dates were evaluated; drama techniques and case play were used for investigations. Data was evaluated by using literature and application evaluations of the mutual conversations.

Results: It has been detected that mostly employees and representatives are positive on issues management also global companies and the companies which have HR departments have standard and much more detailed applications. First of all companies exert legal concerns. If the perspective will change sure much more balanced work atmospheres will emerge, hence productivity will raise.

Originality: We need public relations & issues management professionals everyday. As worklife is getting complicated everyday and employees and employers face to internal problems are the main reasons for structuring an issues management model.

* Corresponding Author: E-mail: mcsimsek@marmara.edu.tr

1. Giriş

Genel iletişim bilimlerinin bütünleşik bir biçimde entegre olduğu korelatif sahalar giderek genişlemeye başlamıştır. Çağdaş iletişim kuramları, bugün kurumlara dair meseleleri ve ahlaki sorunları çözümlenmekte yeni bakış açıları ve yeni bir izlek sunmaktadır. Bu çözümlerin başında da çeşitli iç iletişim ve sorun yönetimi uygulamaları gelmektedir. İç iletişim kapsamında, sorun yönetimi içerdiği farklı halkla ilişkiler uygulamaları ile kurumda bir iyi niyet elçisi ve sorun yöneticisi nosyonu üstlenmektedir. Bu nosyonun tecimsel katkıları da mevcuttur.

Halkla ilişkilerin yeni çalışma biçimlerine bakıldığı vakit “iyi niyet elçisi” olarak tanımlanan rolü kurumlar ve kişisel yaşantılar örnekleminde ön plana çıkmaya başlamıştır. Kişi ve kurumların iletişim atmosferi önemli akademik tartışmalara konu olmaktadır; zira sorunlarla başa çıkmak hergün daha fazla aşılması güç bir biçime bürünmektedir. Bu biçemi kişiler arası iletişimde; çağdaş iletişim kuramları izleğinde ele alıp incelemek mümkündür.

Kişilerin toplumsal davranışlarıyla ortaya koymuş oldukları fiiller toplumsal sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunlar kurum içinde verimliliğe ve çalışma barışına olumsuz etkisi olan bir davranış bozuklukları sarmalı yaratmaktadır. Bu bozukluklar çoğu zaman çalışma ahlakına konu olmaktadır. Ahlak çalışmaları sosyal atomlar parafiksinde konuyu ele almakta ve açıklamaktadır.

Moreno'nun 1939'da tanımadığı üzere; insanlar özünde atomik yapıdaki canlılardır. Atom sözcüğü Yunanca bir terim olan “atomos” teriminden türemiştir ve çok küçük ölçekte olan, bölünemeyen şey olarak tanımlanmaktadır. Atom terimi literatüre Demokritos tarafından kazandırılmıştır. Demokritos atomu; fiziksel evrendeki en küçük parçacık olarak tanımlanmıştır. Moreno izleğinde atomun sosyal ve kültürel olmak üzere, iki ana mikroskobik formu mevcuttur. Sosyal atom, bireysel gruplar arasındaki ilişkiler, paylaşımlar, benzerlikler ve farklılıklara ilişkin bir donedir. Bu motif bir sosyal grup arasındaki en küçük ögedir. Sosyal atom gruptan olumlu ya da olumsuz birçok biçimde etkilenmektedir ki bu etki de bireyin kendisine olumlu ya da olumsuz olarak geri dönmektedir. Sözü edilen düal ilişkilerin yanı sıra, sosyal atomun gözlemlenebilen tekil formları da mevcuttur. Öyle ki, bazı etkileşimler bireyi tek yönlü olarak dahili biçimde de etkilemektedir. Bazen bireyin kendisi bu dahili etkilerin farkında değildir.

Herkes toplumda bireysel olarak, grubun içerisindeki diğer kişilere dair çeşitli roller üstlenmektedir. Bireyin çevresi dostlar ya da hasımlar ile dolu olabilir ve bu durumda birey bu kişilere karşıt ya da yandaş roller üstlenebilmektedir. Bu roller sosyal gelişimimizin çeşitli evreleri olarak zuhur edebilmektedir. Aslında psikanalitik kuramda “ego” olarak karşımıza çıkan öge bu rollerden ibarettir. Kişinin içinde bulunduğu bu rol donelerine “kültürel atomlar” adı verilmektedir. Kültürel atomu kültürel gruplar içerisindeki en küçük öge olarak tanımlamak mümkündür.

Kişisel ve kurumsal çevrede birbiriyle ilişki halinde olan atomlar mevcuttur. Sosyal atomlar ilişkiler üzerine odaklanmakta, rol atomları kişilerin üstlendiği roller üzerine odaklanmaktadır, kültürel atomlar ise; kişilerin hayatlarındaki kültürel yönler üzerine odaklanmaktadır. Bu diagramatik araçlar kurum içi ahlak sorunları üzerinde merkezi bir odak oluşturmaktadırlar. Birinci çember merkezi alan yani; samimi olduğumuz çevremiz ile ilgilidir. İkinci çember; alakalı yakınlığı temsil etmektedir. Üçüncü çember ise; daha uzak olan anlamlı ilgiler, roller, etkilerdir.

Üçüncü çember kişiler, roller ve etkiler üzerindeki ilgileri incelemek adına daha anlamlı bir alanı kabzetmektedir. Bu alan, pozitif ve negatif ilişkiler ve iletişimi incelerken kişiler ve rollerle ilintilenmesi gereken unsurlardandır.

Kişiler arası ilişkiler kuramı temel düalite fikrine dayanmaktadır ve iki bireyin buluşmasındaki yaşantıları tecrübeleri de kabzetmektedir. Buradaki “buluşma” terimi, kişiler arası bir tek ilişkiden çok daha fazlasını içermektedir. İki veya daha fazla bireyin bireysel buluşmasından öte; yaşanmışlıkları ve birbirilerine ilişkin tecrübelerini de kapsamaktadır. Bu buluşmada iki birey de hem zayıf hem de güçlü yönleriyle mevcuttur.

Biliş gibi davranış da halkla ilişkiler ve kişiler arası ilişkilerde önemli bir kavramdır. Davranış, insanın başka bir insan ya da deneyici tarafından gözlemlenebilen ya da kendince değişik yöntemlerle anlatılabilen bilinçli etkinlikleridir. Sosyal etkileşim açısından kişiler arası ilişkiler olumludan olumsuzuza giden bir izlekte var olabilmektedir. Bu noktada sosyal destek kavramı ön plana çıkmaktadır. Olumlu sosyal etkileşimler toplumsal açıdan destekleyici bir nitelik gösterirken; olumsuz sosyal etkileşimler ise yıkıcı olabilmektedir. Albrecht ve Adelman'ın 1987 de bulguladığı üzere, sosyal destek kaynak ve alıcı arasında gerçekleşen ve alıcının belirsizliği azaltmasına ve kendini gerçekleştirmesine yardımcı olan sözlü veya sözsüz iletişim aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bu sosyal etkileşimler olumlu sosyal destek olarak var olabilmektedir.

Daha sonraları, Albrecht, Burlison ve Goldsmith sosyal desteği; insan iletişiminin onların hayatlarındaki sıradan ve sıradan olmayan ilişki yapıları arasında taşınan temel bir formu olarak tanımlamıştır. Bu sebepten sosyal desteğin bir türü olarak sosyal etkileşim ele alınabilmektedir. Snyder 2007 yılında, sosyal desteğin üç farklı şekilde gerçekleşebileceğini ortaya koymuştur. Birincisi, ilişki ağları içindeki iletişim yapıları ve öğeleri aracılığı ile. Bu yaklaşım, olumlu sosyal desteğin kişinin olumlu mesajlar alması noktasına odaklanmaktadır ki bu çalışmada kapsanan asıl alan budur. İkincisi, destekleyici etkileşim sürecidir. Bu yaklaşım destekleyici mesajların içeriklerine odaklanmaktadır. Üçüncüsü ise; psikolojiktir. Bu yaklaşım kişinin destekleyici mesajları alış biçimine odaklanmaktadır.

Bu sebeplerden, sosyal destek meselesi günümüzün çalışma yaşamı ve işyeri araştırmalarında ön plana çıkmaktadır. Özellikle iş tatmini, yaşam kalitesi ve toplumsal durum açısından araştırmacılar sosyal desteğin iş stresini azalttığını bulmuşlardır. Öyle ise iç iletişim ve sorun yönetimi mekanizmaları sosyal desteği içeren en önemli halkla ilişkiler metod ve araçlarını teşkil etmektedir.

Ekseriyetle, iktisat bilimi açısından temel bir ilke iktisadın ahlaki boyutunun olamayacağıdır. Öyle ise çalışma ahlakından bahsetmek kendi içerisinde bir paradoksu teşkil etmektedir. "Ahlaki Duyguların Teorisi" eserinde, Adam Smith bu duruma değinmiştir ve iktisadın ahlaki duyguların etkisinden ve bu boyuttan soyutlanamayacağına ekseriyetle Protestan ahlakına göre geliştiğine olan inancını aktarmıştır. İnsanoğlu zamanın başlangıcından beri, iyinin, güzelin, kötünün, çirkinin ne olduğunu anlamaya çalışmıştır. Bu konuda kimi zaman iktisattan, kimi zaman da felsefe, estetik, din, iletişim gibi sahalardan faydalanılmaktadır.

Multidisipliner bir bakış açısı ile kurumlarda sorun yönetimini ve kullanılan iletişim araçlarını ele alıp incelemek hem sahaya hem de uygulamalara yeni bir bakış getirmesi ve farklı uygulamaları karşılaştırarak iç iletişim ve insan kaynakları fonksiyonlarının nasıl iş birliği yapabileceğini göstermek bakımından oldukça önemlidir.

2. Ahlak Kavramı ve İyinin Tanımı

İnsanoğlu tarihin başlangıcından beri, bazı duyguları ve olguları sistematik olarak araştırmaktadır. İyinin ve kötünün olduğu kadar doğrunun ve yanlışın ne olduğunu; güzelin ve çirkinin ne olduğu konusunu ve manevi boyutunu aramıştır. Ahlak kavramı tüm bu konular kapsamında ele alınıp açıklanmaya çalışılmaktadır. Ahlakı, insanların yüzyıllar boyunca iyi olarak değerlendirdiği davranış biçimlerinin bir ifadesi olarak tanımlamak mümkündür (Bacon, 1998:63-64). Ayn Rand tanımlamasına göre ahlak, insanın tercih ve davranışlarına yön vererek rehberlik eden değerler sistemine verilen isimdir. Değer, elde edilmesi ve/veya korunması (elde tutulması) için çaba gösterilen şeydir. Ahlakın genel anlamda ifade edilmesi istenirse; iyiliğe varmak için insanın uymaya kendini mecbur hissettiği manevi ve ruhi görevler, roller ve bunlara ilişkin kurallar biçiminde tanımlanmaktadır. Bir takım ahlak kuralları görelî iken doğrusal düzlemde zamana ve yere göre değişebilir. (Bacon, 1998:64). Ahlakın iyiliğe yönelen konu ve amacı bu çalışmanın odak noktasını teşkil etmektedir.

İyilik eski Yunan'da "philanthropia" yani insanoğlunun mutluluğunu istemek olarak açıklanmaya çalışılmıştır. İyilik olarak tanımlanan olgu bir alışkanlık, huy güzelliği ise iyilik eğilimidir. Bu eğilim Tanrıdan gelir ve Tanrı'nın niteliğidir, insan erdemleri ile görkemi arasında en yücesidir. Bundan yoksun olan insan, tedirgin, kötü, düşük, zararlı haşarattan bile daha aşağılık bir varlıktır. İyilik dinin bir erdem saydığı hayırseverliğin

karşılığdır, aşırılığa düşmez; ama yanılığa düşebilmektedir. Eğilim olarak iyilik insan yaradılışının derinlerinde ve kökeninde yatmaktadır bu eğilim yüksektir ve güçlüdür insanlara yönelmediği takdirde başka canlılara yönelmektedir (Bacon, 1998:64).

Eğer iyi hayatın ne olduğu bilinirse doğal olarak insan onu elde etmeye çalışacak bir biçimde davranmaktadır. Platoncu bir bakış açısıyla; bilgi eksikliği kötülüğe sebebiyet vermektedir. İnsanlar neyin, hangi davranışın iyi olduğunu keşfedebilir; Platon'a göre; o kişilerle kötü bir davranış ortaya koymamaktadır ve kötülük eğilimine girmemektedir. Sorun neyin "iyi" olduğunu keşfetmektir. Platon'a göre; iyi hayatı ve iyi hayatın nüvesini saptamak zihinsel bir süreçtir ve kognitif olan bu süreç aslında matematik doğruları keşfetmeye çok benzemektedir (Türkeri, 2008:14).

Platon ise, tüm insanlığın nihai amacının mutluluk (eudaimonia) olduğu savıyla insanı bu mutluluğa ulaştıracak doneyi ise iyilik olarak tanımlamaktadır. Ahlak tarihinde, Aristoteles ahlakının temelini de bu fikriyat altyapısı oluşturmaktadır.

Aristoteles ahlakında da fiiller belli bir amaç için ve bu doğrultuda işlenirler ve nihai olarak mutluluğa erişme amacı gütmektedirler. Neticede; Aristoteles ahlakı da mutluluk ahlakında düğümlenmektedir. Öyle ise; insanın iyiliğini sağlayacak ve iyilik amacına sevk edecek tüm eylemler doğrudur onu bu amaçlarından alıkoyan diğerleri ise yanlıştır. (Copleston, 2000:68).

Spencer; iyi kavramı temelde, yararlı, amaca uygun, kavramlarıyla özdeştir böylece; iyi ve kötü yargılarında insanlık tümüyle unutulmuş, unutulabilir, yararlı amaca uygun, zararlı, amaca uymayan şeylerle ilgili deneylerini toplar ve onaylar, bu kurama göre iyi kendini hep yararlı olarak göstermiş şeydir; bundan dolayı da en yüksek derecede değerli, kendinden değerlidir demektedir (Nietzsche, 2015: 42).

Özgür edimlerimiz ve vazgeçişlerimiz, amaç ne olursa olsun içsel bir iyiliğe sahiptir. Ahlaksal iyilik insana araçsız, içsel, mutlak bir ahlak değeri kazandırır; örneğin sözünü tutan bir kişi, amaç ne olursa olsun her zaman araçsız içsel bir özgür irade değerine sahiptir. Oysa pragmatik iyilik insana hiçbir içsel değer kazandırmamaktadır (Kant, 2007: 16).

Din ve ahlak yasa koyucusu bakımından temel bir ayrıma maruz kalmaktadır. Dinde yasa koyucu Tanrıyken; ahlakta insandır. Ahlaksal ve pragmatik yasaları birbirinden ayırmak gerekmektedir. Ahlak yasasında anlam zihniyettedir, pragmatik yasadaki ise eylemdir. Bu nedenle resmi makamlar zihniyeti değil sadece eylemi yükümlü kılmaktadırlar. Pragmatik yasaları koymak mümkündür, bu durum kolayca anlaşılır; ama bir kişinin ahlak yasası koyup koyamayacağı ve yetkisi altında bulunmayan zihniyetimize hükmedip edemeyeceği araştırma konusudur (Kant, 2007: 66).

Ahlaklılığa karşı olan kişilerin maksimleri vardır. Emir nesnel bir yasadır ve buna göre davranırlar. Maksim ise öznel bir yasadır ve kişi edimsel davranışlarını buna göre düzenlemektedir. Herkes ahlak yasasını kamuya çekinmeden açıklayabileceği birşey olarak görür ancak; maksimlerinin gizli kalması gerektiğini düşünür; çünkü onlar ahlaklılıkla bağdaşmazlar ve genel kurallara hizmet edemezler. Örneğin; zengin olmaya yarayan bir maksim kimseye açıklanamaz. Aksi takdirde bu amaca ulaşmak mümkün olmaz, şayet bu genel bir kural olsaydı herkes zengin olmak isterdi, ama bu maksimi herkes bildiği ve zengin olmak istediği için sözü geçen hedefe ulaşmak mümkün olmazdı (Kant, 2007:59). Şayet amaç çıkar gözetmekse o zaman kişi kendini bir eşya ve hayvani zevklerin bir aracı haline getirmektedir. İnsan bu noktada ahlaki bir varlıktan metafetişit bir varlığa dönüşmektedir. Oysa toplumun sosyal atomları bir meta değil bir kişiliktir, o zaman kişilik –kimlik izleğinin harici tutulması mümkün değildir.

Özetle toplumsal ahlakın temeli bireysel ahlaktır. Ahlaklı bireylerden oluşan bir toplumda, ahlaki sorunların baş gösterme oranı da düşüktür. Toplumsal ahlak sistemlere, otorite ve devlete dayanır. Normatif bir düzen içerisinde bireysel açıdan ahlaklı sosyal dokular ahlaklı bir toplumun teminatıdır. Gelecekte huzur ve mutluluğun sağlanması toplumsal ahlak seviyesi yüksek bir sosyal yapı izleğinde kurulursa daha sağlıklı olacaktır.

3. Ahlaki Bozulma

Toplumlarda insanların sistematik davranışları hukuk kurallarınca disipline edilmiştir lakin din ve ahlak kuralları da toplumu düzenlemeye devam etmektedir. Dini kurallar post dünyevidir, hukuk ve ahlak kuralları ise toplumun davranış biçimlerini iyi ya da kötü olarak değerlendirmesine bağlıdır.

Din ve ahlakın iktisat sahnesindeki yeri ise oldukça tartışmalıdır. İktisat Teorisi'nin temel bir bileşeni işlemlerde iktisadın ahlaki boyutunun olmadığıdır.

Adam Smith "Ahlaki Duyguların Teorisi"nde, iktisadın ahlaki duygulardan soyutlanamayacağını bir ilke olarak iktisadın ahlaki boyutu yoktur savının yetersiz kaldığını ve özellikle Kapitalist Teori'nin protestan ahlaki üzerine geliştiğini savunmuştur. Go Üniversitesi'nde Ahlak Felsefesi profesörü olarak çalışan Adam Smith her ne kadar üniversitedeki bir özel sınıfta hukuk ve hükümetin genel ilkeleri üstüne fikirlerini anlatmayı denemişse de bir aristokrata gezici öğretmenlik etmek üzere kürsüsünden istifa etmeden Ulusların Zenginliği eserini yazamamıştır (Burke, 2000:112).

Tüm dinlerin ahlak anlayışının gereği olan çalışma yaşamı döngüsü giderek yozlaşmış, etikal bozulmanın etkileri kendini daha fazla göstermeye başlamıştır. Özellikle günümüz dünyasında kapitalizm ve diğer felsefi hedonistik geleneklerin yaygınlaştığı ve çalışma ortamlarında bu nedenle birtakım ahlaki sorunların yaşandığı bilinmektedir. Bu sorunlar çalışma ahengi ve barışını bozmakta, öyle ki toplam verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir.

İnsan sabit olmayan, görelî izafi bir gerçeklik düşüncesine her zaman boyun eğmiştir. Oysa metafizik umutsuzluğun kökeninde yatan duygudurum, imgelerin kendilerini açıkça dışavurmaları değildir. Buradaki duygudurum, imgelerin eşsizleştirilmesinden müteşekkildir. Yüceltilen Tanrısal gönderenler sistemi imgelerin eşsizleştirilmesi ile yok olmaktan kurtulmalıdır (Baudrillard, 2014:19).

Neticede, günümüz din ve ahlak sistemlerinde, iktisadi hayatı ve çalışma hayatını etkiler düzeyde ironik bir yozlaşma hüküm sürmektedir. Bu durum çalışma ilişkilerine ve çalışma ortamı iletişimine yansımakta, kurumların iç iletişim atmosferi bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Ahlaki bozulma, iletişim bilimlerinin sorun (issues) olarak tanımladığı ve iletişim yönetimi süreçlerini etkileyen durumları işgücüne katmıştır. Bu sorunlar doğru yönetilmezse ciddi iletişim problemleri başgösterebilmektedir.

4. Kavramsal Çerçeve

Halkla İlişkiler kapsamında iç iletişim sorunlarını açıklamakta bir izlek sunabilecek pek çok karmaşık süreç ve kuram bulunmaktadır. Bir kurum iletişim ağları bütünü olarak ele alındığı vakit; sosyal atomları ve sorun yönetimini kapsayan sorun yönetimi metodlarını aydınlatmada faydalı kuramlar hem teorik hem de pratik açıdan oldukça önemlidir; böylelikle kurum özelinde geliştirilmiş sorun yönetimi programları kolaylıkla hazırlanabilir ve uygulamalı olarak modern kurumsal yapılarda hayata geçirilebilir. İlişki kuramları, davranış-biliş kuramları ve Halkla İlişkiler kuramları. Bu çalışma bakımından en çok önem arzeden halkla ilişkiler kuramlarıdır.

Habermas'ın İletişimsel Eylemi açıklama biçimi Halkla İlişkiler ve Ahlakın kesişim noktalarını anlamlandırabilmek adına manidar bir izlek sunmaktadır. İletişimsel eylemde, iletişim ilişki kurma saiki ile hareket eden iki aktörün, birbirlerinin eylemlerinin durumunu anlamlandırma ve bir uzlaşma çerçevesinde eylemlerini koordine edebilmek için eylemlerini planlama arayışları olarak tanımlanmaktadır. Habermas, iletişimsel eylemi tanımlarken; Mead ve Garfinkel'e paradigmatik bir anlam yüklemek adına atıfta bulunmaktadır. Bilhassa koordinasyon temasını ön plana çıkarırken; iletişimsel eylem konsepti farklı aktörlerin teleolojik bakımdan planlanmış eylemlerini anlamaya yönelik olup bireysel eylemleri karmaşık bir etkileşime

dönüştürdüğünü savunmaktadır. Ardından Habermas sosyal eylemi iki oryantasyona ayırır, birincisi başarı oryantasyonu ikincisi ise yüksek bir anlama kapasitesidir (zihinsel kapasite). Cook'un dile getirdiğine göre; Habermas'ın günlük iletişimsel eylem fotoğrafı, eleştirel toplum kuramı bakımından manidardır. Toplumsal düzeni sunarken; bağlılık ve sorumluluğa dayanan bir ağ kooperasyonu olarak vermektedir. Bu da toplumsal düzeni stratejik olarak hareket eden aktörlere zıttır, misalen karar ya da oyun teorisindeki tüm modellere zıttır (Bolton, 2005: 8-9). Durkheim' cı bir bakış açısıyla; insan fikriyatının sınıfsal düzeni sabit değildir, tekrar tekrar kurgulanabilir ve zaman/ mekan boyutlarına göre şekillendirilebilir.

Habermas, iletişimsel eylem teorisinde anlaşma kavramını geliştirmiştir. Buna göre, iletişim her zaman için değişik seviyelerde gerçekleşmektedir ve her iletişimsel davranan belirli evrensel –geçerlilik kriterlerini bir anlaşma sürecinde şart koşmalıdır (Okay ve Okay, 2007: 84).

Sosyal psikolog Mead iletişimsel eylemdeki yansıtmaya ve iletişime odaklanmaktadır. Burada iletişimden kast edilen bireyin başkalarının bakış açısına göre kendisini sunma ve tanıtım kapasitesidir. Bu içsel sunumda kişiler dışarıdan gelen etkilere açıktır ve buna göre şekillenebilirlerken esasında kendisini ortaya koymaktadır. Öyleyse iletişim yaratıcı süreçler bütününden oluşan bir eylemdir (Lazar, 2009:18).

İletişimsel eylem kuramının eleştirilenleri kuramı alıp Marksist bir arkadaya taşımıştır. Habermas, Marx'tan ve Weber'den modernlik eleştirilerinin bir bölümünü alarak uzaklaşır. İnsan edimleri ayrılık olmadan tüm düzeylere girer. Aynı anda tüm dünyalarda yaşarız, bunun anlamı da endüstriyel çalışmanın, politikanın, özelliğin ve insanlar arasındaki karşılıklı ilişkilerin birbirlerini dışlamadığıdır. Bireyler acı çekiyorsa; bunun nedeni erekbilimsel akılcılık ve anlam arasında bir uyumsuzluğun varlığı değil; bir eşğin aşılmasıdır (Maigret, 2004: 275).

Aslında Halkla İlişkiler kuramlarından temel beklenen, halkla ilişkiler faaliyetlerini toplumla, kurum ve süreçlerle bağlantılı bir hale getirmesidir. Özellikle organizasyon kuramı yaklaşımları bu amacı gerçekleştirmede önemli ölçüde ufuk açıcudur. Zira; Kurumsal ahlak anlayışının benimsenmesi ve araştırılabilmesi için manidar bir izlek sunar bir prototip ortaya koyarlar. Bu kuramda iletişimin, "iletişim yönetimi" olarak ele alınması, kurumsal ahlak bakımından bir kurum ile hedef kitlelerinin iletişiminin yönetimini sunmaktadır.

Grunig ve Hunt, dört temel model üzerinden gitmişlerdir. Bu çalışmada konu itibarıyla iki yönlü simetrik model kapsamaktadır. Zira iki yönlü simetrik model dört halkla ilişkiler modelinin son aşamasını teşkil etmektedir. Bu modelde kurum, hedef kitleyle dengeli bir iletişim kurmaktadır ve halkla ilişkiler artık müzakere ve çatışma çözümü programlarını kapsayan stratejik bir yönetim fonksiyonudur (Okay ve Okay, 2007: 191).

Modelin uygulandığı kurumlarda, halkla ilişkiler bir aracı görevi üstlenmektedir. Kuruma kaşı hedef kitlesini, hedef kitlesine karşı da kurumu temsil eder. Bu modeli uygulayan bir kurum, iki yönlü simetrik modelin amacını yani iki yönlü ortak bir zemin yakalamayı ve uyumu sağlamayı gerçekleştirebilmektedir. İki yönlü simetrik model, her iki taraf açısından da dengeli bir iletişimdir. Hedef kitlenin görüşleri alındığında; kurumun kendisini buna göre biçimlendirmesidir. İletişim simetrik olduğu için de kurumların aldıkları kararların isabet derecesi artmaktadır (Okay ve Okay, 2007: 192).

Halkla ilişkilerin çalışma ahlakı bakımından en önemli değeri dürüstlüktür. Ekseriyetle belirsizlik dönemlerinde, kurumlar ve kurum yöneticileri, çalışanlarına karşı daha açık ve şeffaf olmalı böylece entegrasyonu sağlamalı ve iletişimi geliştirecek bir jargon yapılandırmalıdır. Aynı zamanda geri bildirimde izin vermelidirler. Yüksek güven düzeyine sahip kurumlar, çalışanlarına firmanın performansı hakkında doğru bilgi vermektedir ve yönetsel kararların ardındaki gerekçeleri dürüst bir biçimde açıklamaktadırlar. Güvensizliğin hakim olduğu belirsizlik dönemlerinde; kurumların dürüst bir atmosfer içinde faaliyet göstermeleri oldukça önemlidir; zira çalışanları ile iyi ve dürüst bir iletişim ortamı geliştiremeyen kurumlar güvensizlik, tatminsizlik, çalışan devri gibi sorunlar ile başbaşa kalmaktadırlar. Orta kademe yöneticilerin çalışanlar ile doğrudan iletişim kurması gerekmektedir. Böylelikle çalışanlar, kurumsal hedefleri, politikaları, kurum vizyonunu daha da önemlisi kurumun içinde bulunduğu durumu daha iyi kavramaktadırlar (www.businessnewsdaily.com, çevrimiçi, 13.12.2012, 14:23).

Çalışanlara karşı dürüst davranmanın temel avantajları şunlardır: Çalışanlara verilen açık ve doğru bilgiler yani kurumun çalışanlara karşı dürüst olması, onların yaşam biçimlerini bu bilgilere göre ayarlamalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, kurum yöneticilerinin yaşam biçimleri de bu açıklık ve dürüstlük politikalarına uygun ise; yapılan çalışmalar yöneticilerden de destek görecektir. Oldukça detaylı kurumsal bilgiler tepe yönetim tarafından bilinmesi gerekli bilgiler olsa dahi alt seviye çalışanların bu bilgileri tümüyle bilmeleri mümkün ve anlamlı değildir. Bunun yerine kendilerine yapılacak özet şeklindeki bilgilendirmeler ile kurumun politikaları, vizyon ve misyonu konusunda daha öz ve gereken bilgiye sahip olmaktadır. Çalışanların doğru biçimde bilgilendirilmesi yoluyla, kişisel odak noktalarının ve çaba harcadıkları temel noktaların iş gereklerine göre ayarlanması sağlanabilmektedir. Çalışanlara dürüst davranmak, çalışanlar arasında bir güven köprüsünün kurulmasına vesile olmaktadır. Bu güven zaman içerisinde daha da güçlenmektedir. Böylelikle, kurumun kendini iç müşterilerine tanıtmak, kabul ettirmek için göstereceği çabaların neticeleri kendiliğinden gerçekleşmiş olmakta, işgücünün verimliliği artmakta, çalışanların bireysel sorumluluk duyguları yükselmekte, kendi performanslarını sahiplenme davranışları artmaktadır. Kurum açısından da çalışanlarına güvenmek ve dürüst davranmak, uzun vadede toplam performansı olumlu etkilemektedir. Çalışanların fikirlerini almak, aradaki karşılıklı ilişki sürdürükçe kuruma ciddi mali avantajlar sağlamaktadır (Shearer, 2004: 2).

Bir kurum çalışanlarıyla olumlu ve dürüst ilişkilerden fayda sağlayabilmektedir. Örnek vermek gerekirse; operasyonel konular ve çalışanların hakları önemlidir lakin; iyi ve dürüst yönetim ilkeleri, sistematik iletişim daha geniş bir yer kapsamaktadır. Bu tür kurumlar, daha iyi karar alma süreçleri işletmekte, daha geniş bir çalışan anlayışı geliştirmekte ve çalışma ilişkilerinde daha başarılı olmaktadır (Acas, 2013:5). Neticede çalışanlara karşı dürüst kurumlar, daha verimli olmakta ve uzun dönemde rakiplerine göre rekabet avantajı elde etmektedirler. Uygulama açısından halkla ilişkilerin çalışma ahlakı anlayışının sınırları yönetsel ahlaki karar vericilerin karakteristiği ile sınırlıdır. Bir kurumsal liderin çalışanları, onları görevleri ya da ekonomik statüleri ile ilgili alacağı ahlak dışı bir karar o kuruma milyon dolarla varan bir maliyet doğurabilmektedir. Enron skandalında yaşandığı gibi maliyet kurumun sonunu dahi getirebilir ve herşeye bedel olabilir. Bu sebepten kurumsal liderlerin özel ahlaki prensipleri ya da standartları olması beklenmektedir. Bu prensip ve kararlar zaman içerisinde kurumun ahlaki karar alma mekanizmasını oluşturur. Eskew bu ilkeleri dört köşetaşı ilkesi olarak tanımlamaktadır; bunlar bütünlük, insancıl olmak, liderlik ve saygıdır. Eskew bir adım öteye geçerek; zaman ve şartlar nasıl olursa olsun değişmeyen tek şey temel değerlerimizdir diye eklemektedir.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından hazırlanan anlaşmaya göre kurumları yasal ve ahlaki yönden bağlayan unsurlar, çalışanlar arasında eşit hak ve özgürlükler tanımak, çalışanlar arasında din, dil, ırk ayrımı yapmamak, ilgili iş koluna, sektöre göre belirlenen çalışma ortamını ve iş güvenliğini sağlamak, iş kazaları, meslek hastalıkları konusunda gerekli önlemleri almak, çalışanların sosyal güvenceleri konusunda ilgili kurallara itaat etmek, işletmelerde azınlıkların çalışmasına izin vermek ve azınlık haklarını savunmaktır.

Bir diğer hukuksal yasa Atina Yasası'dır. Bu yasada kapsanan ahlaki amaçlar:

"1. İnsanların "İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde" belirtilen geri alınamaz haklarından tümüyle yararlanmalarını sağlayan ahlaki ve kültürel koşulları oluşturmaya katkıda bulunmak, 2. Gerekli bilgilerin serbest dolaşımına olanak tanıyarak grubun tüm üyelerinin kendilerine bilgi verildiğinden emin olmalarını, bunun yanı sıra kendi kişisel rolleriyle sorumluluklarının bilincine varmalarını ve üyelerle dayanışma içinde olmalarını sağlayacak iletişim biçimleri ve kanallarının kurulmasına katkıda bulunmak, 3. Her zaman ve tüm koşullar altında, temas kurdukları kişilerin güvenini kazanacak ve bu güveni hak edecek şekilde hareket etmek, 4. Meslekleri ile toplum arasındaki ilişkilerden dolayı, davranışlarının-özel yaşamlarında bile- mesleklerinin bir bütün olarak değerlendirilmesi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu unutmamaktır."

Son olarak da düzenleyici üst yasa da Helsinki Bildirgesi'dir. Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği, Halkla İlişkiler Avrupa Konfederasyonu, Halkla İlişkiler Danışmanlar Derneği Uluslararası Komitesi 1997'de Helsinki'de yapılan kongrede belirli koşulları kabul etmiştir.

Buna göre 1. Halkla İlişkilerde kalite, belirtilen ya da hissettirilen gereksinimleri, kabul edilmiş profesyonel standartlara uygun olarak karşılama gücüne sahip bütün halkla ilişkiler hizmetlerinin özellik ve niteliklerinin toplamı olarak tanımlanabilir ve değerlendirilebilir. 2. Bir meslek olarak Halkla İlişkiler ortak ve geniş bir bilgi temeline, akademik çalışmalara, araştırmalara, etik ilkelere ve performans denetimine dayanmalıdır. Bu özellikler birbirini tamamlar ve meslekteki kalite kavramının köşe taşlarını oluştururlar. 3. Her Halkla İlişkiler çalışanı, memurlar, danışmanlar, öğretmenler, araştırmacılar ve öğrenciler; toplum, müşteriler ve profesyonellerin bu meslek için oluşturduğu standartları bilmelidir. 4. Bunu başarabilmek için, bu belgeyi imzalayan örgütler kalite alanında ortak çalışmalar yürütmek üzere Uluslararası Halkla İlişkiler Kalite Enstitüsü'nü kurmuşlardır. 5. Her üç örgüt, bu bildiriye imzalayarak IQPR tarafından yayınlanan halkla ilişkiler alanındaki minimum kalite standartlarını onaylayıp benimsemişlerdir.

6. Bu bildirge, söz konusu örgütler arasında 1961 Etik İlkelerin ortak kabulü ile başlayıp 1980'lerde halkla ilişkiler uygulaması eğitiminin ana hatlarını birlikte hazırlama çalışmalarıyla gelişen işbirliğinin de devamıdır. 7. Mesleki uygulamada halkla ilişkiler çalışanları için ve mesleğin gelişmesi adına IPRA, CERP ve ICO tarafından daha önce kabul edilmiş olan Etik İlkeleri Venedik/ Roma ve Lizbon Bildirgeleri de dahil, bütün ilke ve deklarasyonlar bundan sonra da yürürlükte kalmaya devam edecektir (Sabuncuoğlu, 2010: 222).

Türkiye'nin taraf olduğu ILO (Uluslar Arası Çalışma Örgütü) Sözleşmeleri de ahlak konusunda ayırt edicidir. Örneğin, ayrımcılık konusunda ILO nun 111 nolu sözleşmesi Ayrımcılık konusudur. 4 Haziran 1958 de kabul edilen sözleşmede Fıedelfiya beyannamesinin, ırk, inanç ve cinsiyetleri ne olursa olsun; bütün insanların hürriyet, şeref, ekonomik, güvenlik ve eşit imkan şartları içinde kendi maddi refah ve manevi gelişmelerini gözetme haklarını teyit ve ayırımın İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinde belirtilen hakları ihlal ettiğini gözününde tutmaktadır. (www.ilo.org, tr, çevrimiçi, 10.02.2017,10:27).

5. Kurumlarda Ahlak ve Ahlaki Sorunların Yönetimi

Çalışma ahlakı ve etik meseleler toplumda aniden ve birdenbire artmamıştır. Sosyolojik olarak sosyal ve ekonomik yapıda meydana gelen değişimler olmuştur. Bu değişimler belirli gelişmeleri tetiklemiştir. 19.yy da çeşitli kurumlar, hükümetler ve diğer yapılarda benimsenen etik ve çalışma ahlakı standartlarının günümüzden oldukça farklı olduğunu söylemek mümkündür. Halkla İlişkiler çok kompleks ve subjektif pek çok konuyla ilgilenmektedir. Bu kompleks yapı, tüm paydaşları etkilemektedir. Tüketici hareketleri değişmiş, çevre hareketleri değişmiş, kamu çalışanları görevlerini iyi yapmamış ve tetiklenen yeni teknolojiler bazı etikal bozulma etkileri getirmiştir. Buna mukabil bir "Çalışma Ahlakı" perspektifi gelişmiştir. (Okay ve Okay, 2007: 536). Bugün kurumsal izlekte Halkla İlişkiler'in en önemli kurumsal Çalışma Ahlakı fonksiyonu: "Sorun Yönetimi" dir. (Issues Management)

Ciddi bir biçimde sorun yönetimi konusunda bir metodoloji geliştirmek ve bunu prosedürlere geçirmekle kurumlar sorun yönetimi konusunda profesyonelliği ve tutarlılığı yakalayabilmektedirler. Şikayet edilen konu ile ilgili direk sorgulama şikayette bulunan çalışanın işverene olan güvenini sarsabilir. Bu tarz bir soruşturmanın temel hedefi, şikayette bulunan kişinin tam anlamıyla dinlenmesini ve duygularını tam olarak açıklamasını sağlamaktır (Bagchi, 2011: 5-6).

En önemlisi, yöneticinin yönetilmesi gereken tüm sorunlara genel bakış açısıdır, yani nasıl yaklaştığıdır. Birçok yönetici kendilerine getirilen bir şikayeti bir problem ya da sıkıntı olarak algılamaktadır ve çalışanları üst amaçlara yönlterek konuyu unutturmaya çalışmaktadır. Bu durumun üstesinden gelmek için şöyle bir düşünce yapısı yardımcı olacaktır. Çalışanlar sorunlarını dile getirmek için illa ki bir krizin ortaya çıkmasını beklemeyecektir. Düzenli bir biçimde sorunların aktarıldığı bir sistemin kurulması, basit ve düz bir bakış açısı ile şikayetin ele alınmasını sağlar. Eğer böyle bir sistem olduğu halde çalışanlar mesele katlanılamayacak düzeye gelene kadar bekliyorlarsa (Yani tabiri caizse kupa düşene kadar bekliyorlarsa) kurum, sürekli soruşturmalara maruz kalır ki bu da iş performansını etkiler. Sorun Yönetimi uzmanlarının bu sistemi yürütmesi, bu tarz soruşturmalar

ile operasyonların bölünmesine engel olmakta, performansı artırmaktadır (www.focus.com ,çevrimiçi, 13.03.2012, 15:21).

Halkla ilişkilerin iç iletişim fonksiyonu ile insan kaynaklarının temel ortak noktası işyerinde sorun yönetimidir. Bunlardan bazıları direkt olarak iç iletişimin ve ahlaki bozukluklardan kaynaklı olması bakımından kurumsal etiğin konu kapsamına dahledilmektedir. İnsan kaynakları mikro, mezo ve makro anlamda aslında bir disiplin yönetimi uygulamaktadır; ancak iç iletişim sorun yönetimi uzmanları iletişimin çeşitli stratejik uygulamalarını kullanmak sureti ile farklı çözüm mekanizmaları kurabilmektedirler. Neticede sorun yönetimi bir bütündür ve iç iletişim halkla ilişkilerin birtakım stratejileri ile olaylar disiplinsel düzeye taşınmadan birtakım ön çözümler geliştirebilmektedir. İç iletişim kapsamında görevli iletişim uzmanlarına Sorun Yönetimi Uzmanları olarak denilmektedir.

Neticede, işyerinde iletişim ile ilgili olan sorunların çoklu bir matrisi çıkarıldığında; çoğunun ahlaki sorunlardan kaynaklandığı ortaya konulmaktadır. Öyle ise sorun yönetimi ahlaki bir izlekte ele alınıp incelenmelidir. Sorunlar, iletişim araçlarından kaynaklanan sorunlar, işverene zarar verici açıklamalar yapmak, psikolojik ve fiziksel taciz, birçok türü bulunan ayrımcılık, devamsızlık sorunları, yetki gaspı, eksik ifa, tutarsız ve yanlış ifa, motivasyon kaybı sebebiyle ortaya çıkan performans düşüşü, hata sorunları, itaatsizlik ve verilen emri yerine getirmeme, agresiflik, kabalık, kavgacılık, düzensiz yaşayış, alkol ve uyuşturucu kullanımı olarak belirli bir ahlaki izlekte sınıflandırılmaktadır.

6. Araştırma

6.1. Amaç

Bu araştırmanın amacı, iç iletişimde ahlaki nedenler ve davranış bozuklukları nedeniyle tezahür eden kurum içi sorunların yönetiminde, modern stratejik uygulamaların Türkiye Bilişim Teknolojileri sektörü kapsamında incelenerek, İK departmanı olan yerli, İK departmanı olmayan yerli, İK departmanı Türkiye’de olmayan global ve İK departmanı Türkiye’de olan global firmaların günümüzdeki sorun yönetimi uygulamalarının nasıl olduğunun ele alınmasıdır. Temelde Bilişim teknolojileri firmalarının kurulu bulunduğu işkolunun kapsadığı sektörlerde, yüksek örgütlenme düzeyine sahip kurumların bulunması, entellektüel birikimin yüksek olması, genel disiplin ve sorun yönetimi uygulamalarında Halkla İlişkilerin ve iç iletişimin temel bir etmen olarak ele alınıp alınmadığının belirsiz olması ve Bilişim Teknolojileri sektöründeki çalışanların teknolojiyi yüksek seviyede kullanması, çalışan-ışveren iletişiminin de daha nitelikli ve modern bir biçimde gelişmesini sağladığı düşünülmektedir. Bu kapsamda sektördeki çalışanlar en yeni iç iletişim modellerinin denenmesi veya başlatılması için uygun bir hedef kitleyi oluşturmaktadırlar. Araştırmanın Bilişim Teknolojileri sektörü kapsamında yapılmasının temel amacı, sorun yönetimi ve halkla ilişkiler meselelerine çalışanların ve temsilcilerinin içinde buldukları koşullar açısından yorum getirebilmektir.

6.2. Yöntem

Bu makalede araştırma yöntemi olarak “yüz yüze görüşme” yöntemi kullanılmaktadır. Bilişim Teknolojileri firmalarında, çeşitli departmanlarda iletişim ve insan kaynakları departmanlarında uzman olarak görev alan ve yönetim pozisyonunda olan kişilere yüzyüze sorular yöneltilerek, cevaplar kayıt altına alınmıştır. Bu durum derinlemesine görüşmeler yapılmasına ve anlaşılmayan noktaların tekrardan sorgulanabilmesine de yardımcı olmuştur. Söz konusu avantaj sebebi ile tüm bu sorulara net bir biçimde yanıt alınmıştır. Tüm alanlar net bir biçimde sorgulanmıştır.

Sektörde toplam 4 firma ile tüm uygulamalar kapsamında görüşülmüştür. Yüzyüze görüşme kapsamında, Genel Müdürlük, Satış Departmanı, İnsan kaynakları Departmanı, Kurumsal İletişim Departmanı gibi farklı pozisyonlar ile görüşülmüş, uyum departmanı gibi farklı departmanlar ile görüşülmemiştir. Çünkü soruların içerdiği konular bu uzmanların çalışma alanına girmemektedir. Cevaplar kurum adına farklı görevlerde olan

toplam 4 uzmandan toplanmıştır. Sadece uzmanlar ile görüşülmesinin nedeni; sektör uygulamalarının farklı olması açısından araştırmaya mazhar olan tüm hak ve konuların ya İK ya da İletişim departmanlarınca düzenlenmesi ve bu süreçlerde çalışanlar adına uzmanların pazarlık ve karar süreçlerinde bulunması ve süreçleri yönetmesi, çalışanların konuların detaylarına ve uygulamalara vakıf olmamalarıdır. Daha da önemlisi karar alma noktasında uzmanların ve yöneticilerin söz sahibi olmasıdır. Yüzyüze görüşme yönteminin seçilmesinin nedeni, yöntemin esnek olması nedeni ile görüşme yapılan uzmanların uzun açıklamalar yapabilmesine olanak tanınmasıdır. Böylelikle sorularda kapsanan konuların derinlemesine incelenmesi ve ortaya konması mümkün olmaktadır. Bazen konunun akışına göre, soruların yerlerinin değiştirilerek sorulması gerekmiştir, bu nedenle uzmanlar açıklama yaparken zaman zaman gerideki sorular ile ilgili örneklendirmeler yapmış yahut daha sorulmamış sorulara dair anlatımlarda bulunmuşlardır. Yüzyüze görüşme tekniği bu anlamda esnekliği ile süreçlere kolaylıkla uygulanmıştır. Araştırma sıkı yapılandırılmış, nitel araştırma türündedir (Seyidoğlu, 2003: 35).

6.3. Kapsam

Bu araştırma, Türkiye Bilişim Teknolojileri sektöründe, yerel ya da global çapta faaliyet gösteren, İnsan Kaynakları Departmanı olan veya olmayan uygulamalarını kapsamaktadır. Platin Bilişim, Penta Teknoloji, FireEye Inc ve IBM kapsamaktadır. Türkiye’de güncel istatistik verilere göre BT sektöründe, toplam 29 milyon 539 bin çalışan vardır. Bilişim sektörü kapsamındaki çalışanlar 2016 itibarı ile toplam 150 bin kişidir (www.tuik.gov.tr ,çevrimiçi, 13.03.2017, 15:21).

7. Bulgular

Öncelikle, sektörde çalışanları temsilen görüşme sorularına yanıt veren kurum uzmanları, genel bir ahlak ve iletişim kapsayıcı hukukî düzenlemesinin önemini farkındadır. Ancak bilişim teknolojileri sektörü için bu tür geneli kapsayıcı yasal düzenlemelerin zaman alacağını düşünmektedirler. Tabii ki en önemli ahlaki kurallar ve müeyyideler dahi çalışma ahlakının içselleştirilmesi ve vicdan süzgecinden geçmesi sözkonusu olmazsa; hayata geçmeyecektir. Öyle ise çalışma ahlakının içselleştirilmesi için çeşitli iletişim uygulamalarından yararlanılması gerekmektedir.

İletişim araçları yönetimi bakımından, yazılı yoldan e posta kullanarak, yetki dışı açıklamada bulunmak açısından genellikle iç iletişim ve iletişim uygulamaları kullanılmadığında genellikle olay disiplinsel bir boyut kazanmakta ve vaka çalışanın işten çıkarılmasına kadar gidebilmektedir. Oysa, yetki dahilinde e-posta kullanımı ile ilgili eğitimler, simülasyonlar ile çalışanlara doğrudan öğretirse bu eğilim azalacaktır. Bundan sonra da yine iletişim gözlemcileri bu e-postaların kullanımı konusundaki takip ve denetimleri ile ihlalleri önlemektedirler.

Yetki dışı ve kişisel amaçlarla işverenin telefonlarını kullanmak konusunda da iç iletişim ve halka ilişkiler çözümleri önleyici niteliktedir. Bu çalışanın iletişim aracı olan işyeri telefonu kullanımı konusunda eğitimi, yazılı prosedürlerin içselleştirilmesi, iş gölgeleme (work-shadowing) uygulamaları ile tamamlanmış olur.

Böylelikle bunun bir disiplinsel boyuta gelmesi engellenebilecektir. İşverenin e-postası aracılığı ile küfürlü konuşmalar, işverenin ve kurumun repütasyonunu sarsacak açıklama ve bildirimler de günümüzde disiplin konusu olarak çalışma ahlakında yer bulmaktadır. Ancak çeşitli iletişim yazılımları ile bu tarz kelimeler geçtiğinde e-posta bloklanarak çalışanın yöneticisine bildirim gönderilmesi mümkündür. Bunlar iletişimciler tarafından prosedür ve iç iletişim uygulamaları ile kurumlarda kurgulanabilmektedir, böylelikle çalışan kasıtlı olarak disiplin kurallarını bozmaya çalışsa bile bu sadece bir iletişim vakası seviyesinde kalabilmektedir.

İşyerinde fiziksel ve sözlü saldırı iş hukukuna göre suçtur, ancak kurum içerisinde liyezon rolü üstlenen iç iletişim ve halkla ilişkiler uygulayıcıları, bu tarz bir saldırı durumunda iki çalışanın arasını bulabilecek ve vaka hukuksal bir davaya ya da suça dönüşmeden çözülebilecektir. Bu konuların sadece basit disiplin uygulamaları boyutunda kalması çalışma barışı açısından yetersiz kalacaktır.

Çalışma yaşamında, çalışma barışını tehdit eden unsurlardan biri de “psikolojik taciz” dir. Bu kavram, küresel literatürde duygusal zorbalık- “mobbing” olarak da geçmektedir. Psikolojik taciz durumu işle ilgili olan çatışmalar tarafından aşama aşama tetiklenen bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Çatışma düzeyi iyice yoğunlaştığı zaman bir çalışan daha dezavantajlı bir duruma düşmektedir ve diğer çalışanlar iş arkadaşları, üstleri, astları tarafından saldırgan davranışların hedefi haline gelmektedir (Solmuş, 2008: 384). Psikolojik taciz, kanıtlanma bakımından oldukça zor bir durumdur.

Dolayısı ile psikolojik taciz vakası yaşayan ve bunu işverene yahut sorun yönetimi uzmanına aktarmak isteyen çalışanlar için, sorun yönetimi uzmanlarının takip ettiği “mutlu çalışan hatları” mevcuttur. Sorun yönetimi uzmanları bu hatlara düşen şikayetleri tarafsızca, gizlilik prensipleri, ahlak ve iyi niyet kuralları çerçevesinde değerlendirmektedirler.

Kurum dışında gerçekleşen ve çalışma yaşamına yansıyan mobbing -duygusal taciz, cinsel taciz ve fiziksel taciz vakalarında da halkla ilişkiler ve iç iletişim önemli rol oynamaktadır. Halkla ilişkiler uzmanları, taciz, tecavüz ve darp gibi fiziksel taciz olgularını ortaya çıkarıp vakalara yönelik delil toplamaktadırlar. Daha sonra çalışanın hukuki savunmasında gerek hukuksal gerek psikolojik yönden korunmasına yardımcı olmaktadır. Aynen psikolojik taciz vakalarında olduğu gibi ihbar hatları yoluyla da şikayetleri toplamaktadırlar. Böylelikle disiplin kurulu ya da hukuksal aygıtlar devreye girmeden önce tespit mümkün olabilecektir.

Kurum müşterilerine saldırı ise, çok ciddi bir konudur. Temel iç iletişim sorunlarından biri de kurumda diğer çalışanlara ve müşterilere taciz ve saldırganlıktır. Freud ve Lorenz'e göre, insanın şiddet ve saldırganlık duygularını açıklayan en eski görüşte, saldırganlığın insan biyolojisinin bir parçası olduğu bulunmuştur (Kağıtçıbaşı, 2010:385). Kurumda saldırganlık ve müşterilere taciz olmaması için yahut böyle durumlar oluştuğunda mutlaka iletişimsel dinamikler devreye sokulmalı ve bir halkla ilişkiler, sorun yönetimi uzmanından danışmanlık alınmalıdır.

Dolandırıcılık ve hırsızlık eğilimine giren bazı çalışanlar işvereni kandırmaya çalışabilir, kurum kaynaklarını bu doğrultuda kullanmak isteyebilirler. Sorun yönetimi kurumlarda gerçekleşen dolandırıcılık, hırsızlık, dolandırıcılığa ve hırsızlığa katılma gibi vakaları da temel kurumsal iç iletişim sorunlarından saymaktadır. Hırsızlıkta irade dışı gerçekleşen bir durum vardır. Dolandırıcılıkta bir irade sakatlanması söz konusudur. Yani kişi hileli davranışlarla aldatıldığı, kandırıldığı için onay vermektedir (Meran, 2011: 49). Bu konuda çalışanların bilgilendirilmesi için eğitimler düzenlenmektedir. Hukuksal olarak olay davalasından sorun yönetimi uzmanları tarafından dolandırıcılık eğilimleri ele alınıp, değerlendirilerek gerekli tedbirler alınmalıdır. Dolandırıcılık ve hırsızlık vakaları işveren tarafından isnat unsuru olarak da kullanılabilir.

Her kurumun bir anayasası olmalıdır. Kurum kültür ve değerlerinin tanımı olan bu anayasa, tüm çalışanların ortak buluşma noktası olarak tanımlanabilmektedir. Rüşvet, suiistimal, taciz, kayırma, yerel hukuk ve benzeri konulardaki kurumun “duruşu” net bir şekilde, herkes tarafından anlaşılabilir şekilde, bu anayasa içinde yer almalıdır (Kadıbeşegil, 2012: 174).

Halkla ilişkiler iç iletişim uzmanları tarafından dolandırıcılık eğilimlerinin, hırsızlık eğilimlerinin, buna iştirak eğilimlerinin kayıtları tutulmalı, önlenmesine yönelik çalışanlara bilgilendirici eğitimler verilmelidir. Halkla ilişkiler uzmanları uyguladıkları programlar ile dolandırıcılık eğilimini azaltarak, durumları tespit etmekte ve çözüm bulmaktadırlar. Neticede, dolandırıcılık ve dolandırıcılık eğilimi gibi davranışsal konular insan ilişkileri, kişiler arası iletişim yani halkla ilişkiler konusuna girmektedir. Çalışma yaşamındaki davranışsal problemlere, çözüm getirmek için işverenlerin ve hatta Sivil Toplum Kuruluşlarının halkla ilişkiler uzmanları istihdam etmeleri gerekmektedir. Bu konuların uzman olmayan kişilerce yönetilmesi büyük problemlere yol açabilir, yıkıcı sonuçlar doğurabilir.

Aşırı derecede agresif kavgacı, kaba ve düzensiz çalışanların, bu problemleri normal yaşayışı etkiliyorsa akıl hastanesinde dahi tedavi görmeleri mümkündür. Hasta çalışanların çeşitli psikiyatrik testlerden geçirilmesi sağlanarak bu kararlar alınmalıdır. Kurumda, agresiflik, kabalık, kavgacılık gibi davranışların sorun yönetimi uzmanlarınca ele alınması önemlidir, çünkü bu durumlar psikotik reaksiyon yahut kişilik bozukluğundan kaynaklanabilmektedir. Psikotik bozuklukta kişiler, kendilerine gerçekten kopuk bir dünya inşa etmektedirler.

Gerçeğin dünyası yerine kendilerine otistik bir dünya inşa ederler ve bu dünyalarında yaşarlar. Psikotik reaksiyonlar afektif reaksiyonlar, paranoid reaksiyonlar, şizofrenik reaksiyonlar, kronik beyin sendromlarından kaynaklanabilmektedir (Morgan, 2008: 346). Bu yüzden düzensiz yaşayış gösteren çalışanın iletişimciler tarafından belli aralıklarda dinlenmesi, izlenmesi ve gerekli aksiyonlar alınması konusunda yönlendirilmesi çok önemlidir. İşini kaybetme durumunda olan çalışanın bu düzensiz yaşayışı düzeltilerek çalışma yaşamına geri kazandırılması kritiktir.

Kurumdaki düzenin çalışma ahenginin ve barışının bozulmasında temel bir etken, temel bir kurumsal iç iletişim sorunu da alkol ve uyuşturucu kullanımından kaynaklanan uygunsuzluklar ve bozukluklardır. Alkol kullanımı nedeniyle çalışanda "entoksikasyon psikozu" ortaya çıkmaktadır. Bu psikoz iletişim problemlerinin ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Çalışanda iletişim bozuklukları, hafıza sorunları, konfüzyon, empülsif davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Bu belirtiler, beyin kabuğundaki herhangi bir hasar neticesinde de ortaya çıkabilmektedir (Morgan, 2008: 347).

Halkla ilişkiler sorun yönetimi uzmanları, olayın hem çalışanın hem de kurumun aleyhine olan hukuksal davalar başlamadan, vaka yönetimi kapsamında ele alınmasını sağlamaktadırlar. Olay hukuk kapsamına girmeden iletişimciler tarafından doğru yönlendirme ile rehabilite edilmektedir.

Temel kurumsal iç iletişim problemlerinden biri de hijyensizlik ve kılık-kıyafet bakımından uygunsuzluktur. Halkla ilişkiler uzmanları, bu problemi teşhis ederek nedenini araştırmaktadırlar. Hijyensizlik diğer çalışanları da rahatsız etmekte ve kurum imajını zedelemektedir. Bu sebepten hijyensizlik bir depresyon olarak tezahür etmemiş ise, çalışan hızlıca uygulamalı hijyen eğitimlerine alınmaktadır.

Bu durum işveren açısından bir kalite problemi teşkil ettiği gibi; çalışan açısından itibar problemi teşkil etmektedir. Mesela çok önemli bir toplantıya işvereni temsilen katılan bir çalışan pijama ile giderse yahut bir spor etkinliğine işvereni temsilen katılan bir çalışan gece kıyafeti ile giderse; kişiler o kurum hakkında şüphe duymaya başlar. Bu durum her iki tarafa da zarar verir. Kılık-kıyafet bakımından oluşturdukları prosedürler ile işleyişi düzenleyen halkla ilişkiler uzmanları çalışanları ve işvereni konu ile ilgili eğitir. İmaj yönetimi programları ile durumu sürekli kontrol ederek raporlarlar. Örnekteki gibi bir kriz yaşanmasının da önüne geçilmiş olur. Bu konu hem STKların hem de işverenin ortak sorumluluğundadır. Zira kılık kıyafet yüzünden hukuksal problem yaşayan çalışanın ilerideki kariyeri de bu durumdan olumsuz etkilenecektir ve bu durum çalışan örgütlerini de ilgilendirmektedir.

Sorun yönetimi uzmanları yaptıkları denetimler ile ayrımcılık vakalarını ortaya çıkarır. FLA (Fair Labour Organization) gibi kurumların denetimsel uygulamalarını bireysel iş ilişkilerine adapte etmektedirler. Uyguladıkları iç prosedürler ile her tür ayrımcılığı önlemektedirler. Lakin daha da önemli bir nokta her türlü ayrımcılığın TIS düzeyinde önlenmesidir. Böylelikle daha fazla vakanın önüne geçilmiş olur. Engellilik, din, ırk, cinsiyet, cinsel tercih konularında da ayrımcılık çalışma barışını olumsuz etkilemekte ve işyeri iç iletişim sorunları ortaya çıkarmaktadır. Halkla ilişkiler uzmanları bu ayrımcılık vakalarını sınıflandırır ve vaka yönetimi kapsamında ele alırlar.

Hastalığı kötüye kullanan çalışanların genel davranış eğilimleri, kronik bir hastalığı yahut başgösteren bir hastalığı öne sürerek devamsızlık yapmalarıdır. Terapötik duygusal tarafsızlık ve nesnellik içerisinde, sorun yönetimi uzmanları bu problem karşısında, bozulmuş gerçek kendiliğin tedavisi için uğraşırlar. Kullanılan temel yöntem: "iletişimsel örtüşme"dir. Bu durum çok titizlikle halkla ilişkiler iç iletişim uygulamacıları tarafından programlar izleğinde uygulanmalı, çalışan gerekirse tedaviye yönlendirilmelidir.

İşe geç gelmek de devamsızlığın kuruma en çok zarar veren türlerindedir. İşyeri iç iletişim sorunlarından biri olan işe geç gelme davranışının düzeltilmesi, çalışmanın devamlılığı ve verimlilik için oldukça önemlidir. Kurumlarda halkla ilişkiler uzmanları işe geç gelme davranışını analiz ederek, sebepleri ortaya dökerek, davranışı değiştirme çalışmaları yapmaktadırlar. Burada çok farklı iletişimsel test ve taramalardan faydalanmak mümkündür. Johari'nin Pencere'si gibi farklı taramaları çalışanlarda bir istemsizlik yaratmadan dikkatlice uygularlar.

Kurumda sürekli çalışılan süreyi hesaplama, çalışılan sürenin peşinde koşma, bu arada iş yapmayı erteleme davranışına “işyerinde saat tutmak” denir. Bu durum genelde belgelenemez Halkla ilişkiler uzmanları işleri ikinci plana atarak, çalışılan saatleri ölçen çalışanın performansını artırtmaya çalışır aynı zamanda çalışma yaşamında da başarısız olmasının önüne geçmeye çalışırlar. İleişim uzmanları bu durumları teşhis ederek, çözümler geliştirmekte ve çalışanın işyerinde saat tutma davranışını düzelterek, kişiyi işine kanalize etmektedirler.

Çalışma saatleri içerisinde izinsiz olarak, (çoğu zaman habersiz bir biçimde) işyerinden çıkıp çıkıp gitme davranışına, “izinsiz olarak işyerinden ayrılma” denir. İş ilişkisinin bir unsuru da bu tür devamsızlıktır. Halkla ilişkiler uzmanları tarafından durum tespit edilerek, vaka yönetimi uygulamaları kapsamında davranış değiştirilmektedir. Böylelikle uzun vadede iş ilişkisi zarar görmemiş olmaktadır. Problemi ortaya koyarak farklı çözümsel uygulamaları iletişim programları kapsamında uygulayarak çalışma barışını tekrar tahsis ederler.

Görevini ifada problem çıkaran çalışanlar için kurumlarda uyarı yönetimi ve kontrol sistemleri kurulması gerekmektedir. İşveren veya yönetim tarafından yapılan eksik veya hatalı tanımlamalar yüzünden yetki gaspı, eksik ifa, tatarsız ifa sorunları olduğu bilinmektedir. Halkla ilişkiler uzmanları hem bu hataları tespit ederek düzeltir hem de konu ile ilgili uyarıları yönetir. Çalışana yapılan bildirimlerde belli bir dengenin sağlanması gerekmektedir.

Hata yönetimi hem bir kalite problemi hem de sorun yönetiminin belli başlı konularından biridir. Motivasyondan kaynaklanan hataların iletişim uzmanlarınca tespit edilmesi gerekmektedir. Bunlar hem maliyet unsurudur hem de çalışma ilişkilerini olumsuz etkiler. Motivasyonu işverenin problemi olarak gören bazı yöneticiler bu konuda kendilerine düşen görevi ekonomik gerekçeler sebebi ile ikinci plana atmaktadır.

Oysa ki bir çalışan hata korkusu ile hata yapıyorsa, işin kalitesi ve toplam performans düşüyor demektir. Çalışanın neden hata yapmaktan korktuğunun ortaya konulması ve eğer işverenin bu konudaki tutumu hatalı ise düzeltilmesi gerekmektedir. Hepsisi de halkla ilişkiler, iç iletişim uzmanlarına düşen önemli görevlerdir. İletişim uzmanları, hukuksal süreç başlamadan hata korkusu ile hata yapan çalışanları tespit edip bu kişileri iç iletişim-davranış düzeltme eğitimlerine almaktadırlar.

Hatalı iletişimden doğan birtakım iş akışı problemleri vardır. Bu problemler ancak halkla ilişkiler uzmanı olan sorun yönetimi uzmanları tarafından tespit edilebilir. Bir proses mühendisi sadece iş akışı problemini tespit edebilir ama aradaki iletişim problemini teşhis edemeyebilir. Neticede çalışma yaşamı olumsuz etkilenir. Bu yüzden problemlerin teşhis edilmesi ve sorun yönetimi uzmanlarınca düzeltilmesi gerekmektedir.

8. Araştırma Kısıtları

Türkiye’de tüm sektörlerde faaliyet gösteren bilişim teknolojileri firmalarının, çalışan sayısı 29,5 milyondur. İşgücüne dahil olan tüm çalışanlardan sadece bir bölümü çalışmanın kapsamındadır. İlk sınırlılık budur. Sektörde faaliyet gösteren diğer kurumlar kapsama alınmamıştır, çünkü ölçeğe ve araştırma alanına en uygun en fazla çalışanı ya da uygulaması bulunan en güçlü kurumlar ile görüşmeler yapılması tercih edilmiştir. Sektördeki çalışmaya dahil edilen çalışanların ücret düzeyleri ve teknolojiyi kullanma seviyeleri yüksektir.

Sektördeki diğer kurumlarda Halkla İlişkiler kapsamında sorun yönetimi uygulamalarının daha geç yerleşeceği düşünülerek araştırma kapsamına en kalabalık ve güçlü ya da en fazla uygulamsı bulunan kurumlar dahil edilmiştir. Sektörde faaliyet gösteren diğer kurumlar araştırma kapsamı dışındadır. Sayı bakımından istatistiksel olarak anlamsız kalacağı için, sorun yönetimi mekanizması olmaması ve ekonomik koşulları nedeni ile bu kurumlar çalışmada kapsam dışında bırakılmıştır.

Araştırmaya konu olan uygulamalar kurumun yönetim, İK ya da Kurumsal İletişim departmanları tarafından belirlenmekte ve işveren ile pazarlığı uzmanlarca yapılmaktadır. İkinci sınırlılık konu bakımından çalışanları temsil eden tüm uzmanlar ile görüşme yapılmamasıdır. Diğer departmanların araştırmaya dahil edilmemesinin sebebi araştırma konularının çalışma alanlarının kapsamı dışında kalmasıdır.

9. Sonuç

Genel olarak Türkiye Bilişim Teknolojileri sektörünün önemli kurumları çalışma ahlakında iletişim uygulamalarının sistemsel bir biçimde ele alınmasına olumlu yaklaşmaktadır; lakin sahanın tam olarak öneminin farkına henüz varılmamıştır. Çalışan ve kurum arasında daha esnek ilişkiler oluşturmak isteyen kurumlar yapılandırılmış bir ahlâki iletişim yönetimi sistemini kurar ve uygular. Stratejik Halkla İlişkilerin ahlâki iletişim yönetimi, halkla ilişkilerin önemli bir parçasıdır. Bu noktada IK sı olan ve global olan kurumlarda etik uygulamaların daha fazla iletişim süreçleri ile desteklenmektedir. Aynı zamanda, daha tek tip uygulamalar olduğu görülmektedir.

İş Dünyası'nda yaşanan hızlı dönüşüm ve insan kaynakları yönetiminin bugün artık çalışma ahlakı yönetimi adına yetersiz kalması neticesinde, halkla ilişkiler alanında yetişmiş iç iletişim uzmanlarına her geçen gün daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Sektörde yapılan araştırmada sektörün henüz Halkla ilişkilerin asıl fonksiyonlarına vakıf olmadığı ancak ileride kurulacak sistemlere destek verecekleri ortaya konulmaktadır. İşgücünün sektördeki değişken dinamik yapısı bu gelişmelerin hızlanmasında en önemli faktörler arasında görülmektedir.

Geçmişten günümüze Türkiye'de çalışma ilişkilerinin gelişimine bakıldığında, her tür sosyal ve demokratik gelişmenin, batıdan kronolojik olarak geç olduğu bir gerçektir. Batı'nın uzun mücadeleler ve çalışan hareketleri neticesinde bulup benimsediği birtakım ilkeler tepeden inmedir ve geç yerleşmiştir. Bu sebepten modern çalışma ilişkileri ve ahlak uygulamaları ve çalışanlara tanınan haklar bakımından kronolojik olarak batıyı geriden izleyen bir işgücünün olduğu bilinmektedir. Stratejik çalışma ahlakı iletişimi gibi modern stratejik halkla ilişkiler uygulamalarının da bu konuda yavaş benimsendiği bazı uygulamalar için işgücü yapısının henüz uygun olmadığı söylenebilir. Özellikle, stres yönetimi, renk psikolojisinin kurumlarda kullanılması gibi uygulamaların iletişim uygulamaları olarak ütopyik olarak değerlendirilmektedir.

Bunun gerekçesi olarak genel anlamda yayılan hedonizm ve günümüzde ahlâki uygulamaların güç kaybetmesi gösterilmektedir. Kurumların esaslı meseleleri arasında modern uygulamaları sisteme katmaktan ziyade varlıklarını sürdürme, çalışan sayılarını ve mevcut koruma gibi meseleler yer almaktadır.

Sektördeki kurumların ortak bir özelliği, çalışanların genellikle kalifiye eleman olmaları ve kurumsallaşma düzeylerinin yüksek olmasıdır. Ücret seviyeleri kalifikasyonlarından dolayı yüksek olduğu için kurdukları birlikler, kurumlar da güçlü ve kitlesel hareketlere sahne olmaktadır. Bu bakımdan modern halkla ilişkiler uygulamalarının ilk gelişeceği sektörlerin bu sektörler olacağı öngörülmektedir. İşgücünün dinamik yapısının nitelikli hale geldiği bu işkolu, stres etkisi, renk psikolojisi, psikolojik taciz gibi belli başlı sorun yönetimi konularının pazarlık konusu yapılabileceği öncelikli sektördür.

Bilişim Teknolojileri modern ahlak iletişimi sistemlerinin kurulup uygulanması için uygun bir sektördür. Kurumlar bu düzeyin farkındadır; ama henüz uygulamaların mahiyeti konusunda tam bir bilgi sahibi değillerdir. Dolayısı ile, Halkla ilişkiler kapsamında sorun yönetiminin toplu sistemlerde uygulanmasının zaman alacağı düşünülmektedir.

Halkla ilişkiler uzmanlarının kurumlarda bazen uzmanlaşmış şekilde belli başlı rolleri üstlenmekte iken, bazen de tüm rolleri tek başlarına üstlenmekte oldukları görülmektedir. Halkla ilişkiler uzmanlarının kurumlarda, iletişimsel, temsilsel, sosyo-psikolojik ve politik birtakım rolleri bulunmaktadır. Neticede kurumlar henüz halkla ilişkiler uzmanlarına bu rolleri yükleme konusunda eksik kalmaktadır. Sorun yönetimi halen disiplin ve IK çemberine sıkışmış durumdadır.

Çoğu kurum sorun yönetiminin bu rolleri olduğunun bilincinde değildir yahut yalnızca tek bir rolü olduğu düşünülmektedir. Yapılan araştırmanın gösterdiklerine göre; bu rollerde sorun yönetimi hep işverenin sorumluluğunda ya da hukukun düzenlemesi gereken bir mesele şeklinde görülmektedir. Kurumların uygulamalara vakıf olduğu takdirde ve çalışanların temsilcileri olarak STKların da süreçte yer alabileceğini fark ettikleri takdirde sorun yönetimi sistemine olumlu baktığı ortaya konulmaktadır. Özellikle sorun yönetimi uygulamaları kapsamında bu bağlam oldukça önemlidir.

Halkla ilişkiler kapsamında sorun yönetimi sahası hızlı bir dönüşüme sahne olmuştur. Eski klasik personel yönetimi yaklaşımları artık eskilerde kalmış ve sorun yönetiminin, endüstriyel ilişkiler içerisindeki elsefeler bütünü olmadığı kabul gören bir fikir haline gelmiştir. Günümüzde sorun yönetimi, yenilikçi, halkla ilişkiler nosyonu ile bütünleşmiş uygulamaları ile gündeme gelmektedir. Sorun yönetimi ve halkla ilişkiler uzmanları halkla ilişkilerci olarak hem endüstriyel ilişkiler hem de insan kaynakları uzmanlarına destekleyici ve yol gösterici kimlikleri ile stratejik bir öneme sahiptirler. Hatta yapılan araştırmanın gösterdiği üzere, sorun yönetimi uzmanlarının STK'larca dahi istihdam edilebileceği düşünülmektedir.

Kurum içi hedef kitle kurum için en mühim hedef kitledir. Kurum içi (dahili) hedef kitle ile olan ilişkiler çalışanlar, ortaklar (paydaşlar) ve sendikalarla olan ilişkilerdir. Halkla ilişkilerin iyiliğe yönelen gerçek amacı, kurumu dışarıya en iyi bir biçimde tanıtmaktır. Çalışanlar bir kurum için arada köprü görevi gören en etkili iyi niyet elçileridir ve kamuoyuna ve topluma en iyi halkla ilişkiler uygulayıcısından daha güçlü bir biçimde ulaşmaktadırlar. Çalışanların bir kurum hakkında dışarıya karşı çizdikleri imaj onların geçmiş çalışma deneyimlerine dayandığı için, hazırlanmış otomatik- modere bir programdan daha etkili olmaktadır. Bu kapsamda kurumların sorun yönetimi uzmanı istihdam ederek, kendi kurumu açısından gönüllü hizmet elçileri oluşturması faydalı olacaktır.

Kurum içi iletişime ilişkin uygulama alanları kendi içinde bölümlendirildiği vakit, işin organizasyon ve düzenleyicilik kısmıyla halkla ilişkiler departmanının, çalışanın manevi tatminine yönelik yönetim şekilleriyle insan kaynakları departmanının ilgilenmesi ve sorumlu olması gerektiği dile getirilmektedir. Sorun yönetimi konusunda, halkla ilişkiler departmanı ve insan kaynakları departmanı birlikte ve yardımlaşarak çalışmalıdır. Kurumların kendi içinde böyle bir departman oluşturması ya da sorun yönetimi uzmanları istihdam ederek bu iki fonksiyona ilişkin uygulamaları yapması diğer kurumlar için de bir örnek teşkil edebilecektir.

Çalışanlar ile iletişim bakımından marka olabilmeyi başarmak ve çalışanlar ile bütünleşmiş bir kurumsal kimlik sahibi olmak çok önemlidir. Çalışanlarının sosyo- kültürel beklentilerini de dikkate alarak bir kurumsal kimlik oluşturmayı başarabilen kurumların, rekabette de şansları oldukça yüksek olacaktır. Kurumsal davranışın çalışan odaklı olması oldukça önemlidir. Çalışan odaklı kurumsal davranış, çalışanların yüksek seviyede sosyal ve duygusal ihtiyaçlarının tatmin edilmesini amaçlamaktadır. Çalışan odaklı kurumsal davranış çalışan markalaştırma sürecine de yardım eden bir davranış olduğundan rekabet avantajı sağlamada ön plana çıkan unsurlardandır.

Kurumsal yaklaşımlara göre, çalışan markalaştırma ve bu yöndeki kurumsal davranış işveren /çalışılan kurum sorumluluğunda olsa dahi, her anlamda çalışana katma değer sağlayan çalışmalar sendikal felsefeye uygun yaklaşımlardır. Kurumlar rekabet açısından değil, lakin çalışana yapılan yatırımlar, sosyal sermayeye katkı ve katma değer yaklaşımları ile bu süreçleri destekleyebilir.

Kurumsal dizaynın çalışan odaklı olması konsepti, kurum tarafından gerçekleştirilen ve grup üyelerinin sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını dikkate alan dizayn çalışmalarını kapsamaktadır. Zira, çalışan odaklı bir kurumsal dizayna sahip kurumlar, çalışan entegrasyonunu daha kolay sağlayarak, diğer kurumlara göre rekabet avantajı yaşayacaklardır. Böylelikle çalışanlarının sosyal ve duygusal beklentilerini dikkate alan kurumlarda çalışan memnuniyet düzeyleri yükselecektir.

Çalışanlar kurumlarının iç müşterileri olarak; çalıştıkları kuruma dair olumlu bir görüşe sahip olacaklar ve çalışanlarının gözünde olumlu bir imaja sahip olan kurumlar, uzun dönemde de rekabet avantajı sağlayacaklardır. Kurumsal anlamda yapılacak çalışan odaklı dizayn çalışmaları, çalışma yaşamının kalite ve refahına yönelik kazanımlar sağlayabilir.

Çalışan odaklı bir kurum ahlakı ve felsefesinin kurum tarafından benimsenmesi, oldukça önemlidir. Bir kurumun felsefesi bir liste şeklinde ilan panosuna asılıp kolayca çalışanlara benimsetilemez. Uzun dönemli istikrarlı bir çabalar bütünüdür. Çalışan odaklı bir kurum felsefesi oluşturan kurumların kurum felsefesi benimsenecek temel grupsal değerleri ve mesajları kapsadığından ve paylaşılmış kurumsal duygu ve düşünceleri

sunduğundan benimsenmesi ve içselleştirilmesi daha kolay olacaktır. Kurumlar zaten doğası itibarı ile çalışan odaklı ve insan odaklı yapılardır. Dolayısı ile kurum ahlakları ve felsefeleri de çalışan odaklıdır.

Stratejik iletişim kapsamında kurumsal harmonizasyonu sağlamak için, çalışanlara karşı dürüst davranılması lazım gelmekte, olumlu bir kurumsal imaj sahibi olunması ve renklerin stratejik iletişim kapsamında doğru kullanımı ve kurumun çalışanları bakımından itibarlı bir kurum olarak algılanması gerekmektedir.

Bir kurum çalışanlarıyla olumlu ve dürüst ilişkilerden fayda sağlayabilmektedir. Örnek vermek gerekirse; operasyonel konular ve çalışanların hakları önemlidir lakin; iyi ve dürüst yönetim ilkeleri, sistematik iletişim daha geniş bir yer kapsamaktadır. Bu tür kurumlar, daha iyi karar alma süreçleri işletmekte, daha geniş bir çalışan anlayışı geliştirmekte ve çalışma ilişkilerinde daha başarılı olmaktadır. Kurumdaki sorun yöneticileri dürüst olmayan kurumlara karşı çalışanları korumalı ve kurumda dürüst çalışma kalıplarının oluşturulması için çaba sarf etmelidirler. Bu konuda istihdam edilecek sorun yönetimi uzmanları kurumlar için de iyi niyet elçileri olarak görev yapabileceklerdir.

Kurumsal imaj, kurumsal kimlik yoluyla yaratılan etkiler ve izlenimlerdir. Duygular ve düşünceler ile ilişkili olduklarından kurumsal imaj, dinleyicilerinin aklında ve kalbinde kurumun temsil edilmesidir. Bir kurumsal imaj iyi, kötü veya karmaşık olabilir. Olumlu bir kurumsal imaj kurum değerini artıran bir unsurdur ve çalışanlar ile ilişkiler olumlu ise kurum imajı çalışanlarının gözünde yükselecektir. Çalışanlarının gözünde olumlu bir imaja sahip kurumun, uzun vadede verimliliği artacaktır. Sendikanın kendisine bağlı çalışanların gözünde olumlu bir imaja sahip olması çok önemlidir; zira sahip olunan olumlu imaj sendikaya olan güveni artıracaktır. Böylelikle uzun vadede sendika örgütlenme düzeyleri bakımından anlamlı neticeler elde edebilecektir. Gün geçtikçe azalan ahlakî değerler, sorun yönetimi uzmanlarınca yapılacak kurumsal imaj çalışmaları ile artırılabilir ve kurumlar prestij kazanabilecektir.

Bir kurumda çalışanları göz ardı ederek yüksek bir imaj ve itibar oluşturmaya çalışmak itibarsızlığı beraberinde getirecektir. Kurumsal itibarın en önemli bileşenlerinden biri kurum çalışanlarıdır. Çalışanlarının gözünde itibarlı bir kurum olmak, kurumun marka değerini artıracaktır, böylelikle uzun dönemde daha yüksek verimlilik ortaya çıkacaktır. Kurumlar için bunun bir yolu da çalışanlar ile iyi ve ahlakî ilişkiler geliştirmektir, zira bu noktada sorun yöneticileri çalışanların yegane temsilcisi konumundadır.

Çalışanı bir marka haline getirme süreci kimlik çalışmaları açısından önemlidir. Kurum çalışanını marka haline getirdiği zaman, bu durum çalışanın marka davranışını şekillendirdiği için, çalışanlar kurumun ürün ve hizmetlerini vizyonlarının bir parçası haline getirecekler böylelikle günlük çalışma davranışları bu yönde etkilenecektir. Çalışanı bir marka haline getirmek için, yapılacak sosyal sorumluluk çalışmalarına çalışanı da dahil etmek, çalışanlara yönelik olarak sponsorluk çalışmaları yapmak, çalışanların dahil olduğu iç iletişim aktiviteleri düzenlemek ve bunlara ek olarak kurum içi sosyalizasyonu sağlamak gerekmektedir.

Kurum çalışanları sorun yönetimi bakımından bir araçtan çok bir amaçtır. Sorun yönetimi açısından kurumun sosyal sorumluluk çalışmalarını izlemek bir yöntemdir; lakin daha da etkili bir yöntem olarak iletişimcilerce yapılacak sosyal sorumluluk çalışmalarına katılması çalışanların gözünde kurumları daha güvenilir ve prestiji, sosyal açıdan daha duyarlı bir konuma yerleştirecektir.

Stratejik iç iletişim kapsamında bir kurumun çalışanlara yönelik sponsorluk çalışmaları yürütmesi çeşitli biçimlerde olabilmektedir. Böylelikle kurum uzun vadede verimliliği, çalışan bağlılığını sağlamakla kalmayıp, daha prestijli bir kurum haline gelmektedir. Kurumlar özellikle, kurumun sosyal aktivist etkinliklere sponsor olması noktasında, yapacağı eylemlere, toplumsal genel protesto eylemlerine işverenin/kurumun sponsor olmasını talep edebilir. Kurumun katıldığı toplumsal protestolara kurum sponsor olduğu zaman çalışanlar açısından iki tarafa da bir saygı ve güven hissi oluşacaktır. Bu durum da ahlakî davranışı beraberinde getirecektir. Örneğin, çalışanların aleyhine yapılan bir yasal düzenlemeye karşı, ya da çevresel bozulmaya karşı kurum tarafından katılım gösterilecek bir eyleme, bağlı işyerleri sponsor olursa, çalışanların güven ve memnuniyeti artacaktır.

Etkin bir kurum içi sosyalizasyon süreci, çalışanlar üzerinde uzun dönemli bir verimlilik artışına neden olmaktadır. Bu uzun soluklu süreç, kurum ve çalışanı birbirine uygun hale getirmekte ve kurumsal bağlılığı artırmaktadır. Tüm bunlara ek olarak sosyalizasyon süreci, belirsizliği gideren bir süreçtir. Kurumsal sosyalizasyon, mutlu ve sağlıklı iç iletişim yapısının olduğu pozitif kurumlar oluşturmak için kullanılan en etkili süreçlerden biridir. Kurumun sosyalizasyon çabaları gerçekleştirilmesine sorun yöneticileri teşvik edici yaklaşabilir yahut çalışanlar için iletişim uzmanlarının danışmanlığında özel kurum içi sosyalizasyon faaliyetleri başlatabilir.

Kurumlarda kurum içi sorunlar ve şikayetler belli başlı konulardan kaynaklanabilmektedir. Bunlardan başlıcaları: gerek psikolojik gerek fiziksel tacizden, ayrımcılıktan ve diğer mağduriyet durumlarından kaynaklanabilmektedir. Bu şikayetlerin sağlıklı ve çalışma barışına uygun iletişimsel bir örüntü biçiminde yönetilmesi sorun yönetiminin uygulama sahasıdır ve bu çatışmaları yönetmek için çeşitli iletişimsel araçları mevcuttur.

Tüm bunların yanısıra disiplin sorunları da sorun yönetiminin uygulama sahasıdır ve bu başlık kapsamında devamsızlık durumuna ilişkin çeşitli uygulama araçları mevcuttur. Kurumlar bu uygulamaları işverenin kapsamında veya hukuksal meseleler olarak görmektedir. Oysa yapılan güncel çalışmaların gösterdiği üzere; sorun yönetimi uzmanları bu uygulamaları çalışanın, işverenin ve devletin eşit düzeydeki sorumlulukları olarak görmektedir.

Bunların dışında, iletişim araçlarından kaynaklanan sorunlar, hataların yönetilmesindeki iletişimsel sorunlar, birtakım davranışsal sorunların iletişimsel kök nedenleri de bu sahanın inceleme konularındandır. Son olarak da çeşitli iç iletişim, halkla ilişkiler programları ile kurumlardaki iletişimsel problemleri çözmeye odaklanan sorun yöneticilerinin mazhar olduğu konular giderek artmaktadır. Kurumlar, bu konuların bir çoğuna hakim değildir. İleriki dönemde çalışanlar ve temsilcileri konular ve uygulamalar konusunda daha yüksek düzeyde bilinçlendikleri takdirde bu programlar daha geniş bir çapta uygulanabilecektir.

Halkla ilişkilerin, kurum içi ahengi bozan temel sorunlar olarak ele alıp ilişkileri, sorun yönetimi uygulamaları vasıtası ile çözüm aradığı birtakım iletişim sorunları mevcuttur. Bu kapsamda ele alınan temel sorunlar, iletişim araçlarından kaynaklanan sorunlar, hedef ve motivasyon konularında başgösteren iletişimsel sorunlar, çalışanların gelişimi ile ilgili iletişimsel sorunlar, işe sadakat ve sevgi duymama konularında başgösteren sorunlar, kurum içi çatışmalar, kurumun temel değeri olan yeteneklerin kaybı ile ilgili başgösteren sorunlar, şikayetlerin iletim mekanizmaları ile ilgili sorunlar, kurum içi stres sorunları ve çalışma yaşamı- özel yaşamı dengesinin kurulamamasından kaynaklanan sorunlardır.

Halkla ilişkilerin, sorun yöneticileri tarafından kurum içi sorunlara yönelik geliştirdiği çok çeşitli sorun yönetimi programları mevcuttur. Zaman zaman kurumsal performansın yükseltilmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi için de butik çalışmalar yapılmakta ve sorun yönetimi uzmanlarınca kurumlara özel programlar geliştirilmektedir. Genel anlamda sorun yönetimi programları, hedeflerin yönetilmesindeki iletişim sorunlarına çalışanların gelişimine ilişkin iletişimsel sorunlara, kuruma sadakat ve sevgi duyulmasındaki sorunlara, kurumsal yeteneklerin kaybı sorunlarına, şikayetlerin iletimindeki iletişimsel sorunlara, kurum içi stres sorunlarına ve çalışma hayatı-özel hayat dengesi sorunlarına yönelik olabilir. Bu programların temel amacı, hem çalışana hem de kuruma fayda sağlayan üretkenliğe, motivasyona ve ahlaka katkıda bulunacak kurum-çalışan arasındaki ilişkileri tesis etme çabası ile ilişkilendirilen iletişim çalışmaları yapmaktır. Kurumların, işverenin ve devletin ortak sorumluluğunda iyi niyet elçisi şeklinde görev vereceği sorun yönetimi sorumluları stratejik sorun yönetimi uygulamaları ile tüm kurum içi ahengi bozan sorunları gidereceği ortaya konulmaktadır.

Kurumlarda çalışanlar bireysel ve toplu düzeyde temsil edilmelidir. Kurum içi iletişimde bütünleşme sağlanması ve çalışanların kendilerini daha doğru ifade edebilmeleri için sorun yönetimi uygulamaları kullanılmaktadır. Çalışanlar iletişimsel açıdan sağlıklı kurumlarda daha yüksek verim elde edebilmekte ve işlerine sevgi ile bağlanmaktadır. Kurumlarda renklerin kullanımı gibi halkla ilişkiler uygulamaları, kurumsal ve bireysel iletişim anlayışının şekillendirilmesi, hepsinin ötesinde halkla ilişkiler, hem rekabet üstünlüğü

sağlamada hem de kuruma dair algıların ardındaki itici güç olması bakımından kurumsal itibarın en önemli bileşenidir. Kurumun bugün sahip olduğu olumlu imajı ve başarısını gelecekte de sürdürebilmesi için, sağlıklı ve istikrarlı bir iletişim örüntüsü bulunması gerekmektedir.

Halkla ilişkilerin sorun yönetimi fonksiyonu ile kurum kültürünün ve ortak değerlerin tanınması, gruplar arası uyum ve kurumsal bütünleşme sağlanarak, mutlu çalışanlar ve verimli kurumlar meydana gelmektedir. Verimli kurumların oluşması hem kurumlara hem devlete hem de çalışan kesime katkı sağlayacaktır. Kurum-işveren-çalışanların ortak olarak görevlendireceği sorun yönetimi uzmanları bu verimliliği ortaya çıkaracak uzmanlardır. Yapılan araştırmanın gösterdiğine göre ileride ahlaki bir kurum olarak sorun yönetimi sisteminin oluşması konusunda çalışan kesim olumlu ve yapıcı bir bakış açısına sahiptir. Türkiye’de sorun yönetimi disiplininin temelde halkla ilişkiler fonksiyonudur ve sektörlerin konu ile ilgili bilgilendirilmesi gerekmektedir. Sorun yönetimi konusunda yapılacak bilgilendirmeler, yayınlar, eğitimler vasıtası ile bu bilgilendirme sağlanabilir.

Bu makalede, Türkiye’de bilişim teknolojileri için stratejik sorun yönetiminin önemli bir alan olduğu, sorun yönetimi uzmanlarının kurumlarca istihdam edilmesi gerektiği ve yavaş yavaş insan kaynakları ve halkla ilişkiler uzmanlarının birlikte çalışarak; kurumların stratejik sorun yönetimi sistemlerine geçmesi gerektiği, uygulamalar konusunda genel ve kurumlara özel şeklinde bir ayırımın olduğu ve her kuruma göre sistemin revize edilerek uygulanabileceği sonucuna varılmıştır.

KAYNAKLAR

- Abiddin Z. Norhasni “Mentoring and Coaching: The Roles and Practices”, University of Putra Malaysia, 2007, pp. 2-7.
- Acas, “Employee Communications & Consultation, Acas Publications, London, 2013.
- Acas, “Health, Work and Wellbeing Booklet”, U.K., March, 2012, pp. 6-10
- Anonim, “İlk Dinler, Büyük Dinler ve Mezhepler Ansiklopedisi”, Akşam Matbaası, 1964, İstanbul. pp. 9-10.
- Anık, Cengiz, “Siyasal İnkı”, Vadi Yayınları, İstanbul, 2000.
- Argenti, P.A, “Reputation and The Corporate Brand, Tuck School of Business
- Dartmouth, Working Paper No 03-13, 2003, pp. 5-6.
- Armand & Mattelard, “İletişim Kuramları Tarihi”, İletişim Yayıncılık, İstanbul, 2013.
- Aula P & Siira K, “Organizational Communication and Conflict Management Systems”, Nordicom Review, 31/1, 2010, pp. 125-141.
- Bacon, Francis, “Denemeler”, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2006.
- Baudrillard Jean, “Simülakrlar ve Simülasyon”, Doğu Batı Yayınları, İstanbul, 2014.
- Bauman, Zygmunt, “Küreselleşme-Toplumsal Sonuçları, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2014.
- Black E, “The Market Valuation of Firm Reputation”, Carnes T, University of Arkansas, Fayetteville, 1999, pp. 3-5.
- Blatner, A, “Psikodramanın Temelleri”, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2001.
- Botan, C, “Ethics in Strategic Communication Campaigns: The Case for a New Approach to Public Relations”, Journal of Business Communication, 1997, 34 (2), pp. 188-202.
- Burke, Peter, “Bilginin Toplumsal Tarihi”, Yurt Yayınları, İstanbul, 2000.
- Caird, Edward, “Comte’un Din ve Toplum Felsefesi”, Yeryüzü Yayınları, İstanbul, 2003.
- Engström Per, “Worker Absenteeism in Search Equilibrium, Institute for the Holmlund Bertil”: Study of Labor, DP, 2005.
- Freud, Sigmund, “Metapsikoloji”, Yason Yayınları, Ankara, 2016.
- Herrmann, Ned, “The Whole Brain Business Book, Hayat Yayınları, İstanbul, 2003.
- Johannesen, R.L, “Ethics in Human Communication: Prospect heights” IL, Waveland Press, 1996, (4), pp. 26-27.
- Jamieson, Harry, “İletişim ve İnkı”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1996.
- Kadıbeşgil, Salim, “Şimdi Stratejik İletişim Zamanı, Mediacat Kitapları, İstanbul, 2012.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem, “Günümüzde İnsan ve İnsanlar, Sosyal Psikolojiye”, Evrim Yayınevi, 2010, İstanbul.
- Locke, E. A. ve Latham, “Goal setting: A motivational technique that works! Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1984.
- Masterson, “Gerçek Kendilik”, Litera Yayıncılık, İstanbul, 2009.
- Meran, Necati, “Dolandırıcılık, Sahtecilik Güveni Kötüye Kullanma”, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2011
- Moreno, J.L, “Who Shall Survive?”, Beacon House, New York, 1939.
- Nietzsche, W. F: “Ahlakın Soykütüğü Üzerine”, Say Yayınları, İstanbul, 2015.
- Okay, Ayla, “Kurum Kimliği”, Mediacat Kitapları, İstanbul, 2008.
- Okay Ayla, “Halkla İlişkiler, Kavram Strateji ve Uygulamaları”, Der Yayınları, İstanbul, 2007.
- Özgen, Ebru, “Çalışanım Sen Çok Yaşa”, Derin Yayınları, İstanbul, 2011.
- Platon, “Sokrates’in Savunması”, Kabalcı Yayınevi, İstanbul 2005.
- Sabancıoğlu, Zeyyat, “İşletmelerde Halkla İlişkiler”, Alfa Aktüel Bursa, 2010.
- Solmuş, Tarık, “İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar”, Epsilon Yayınları, İstanbul, 2008.
- Spinoza, Benedictus, “Etika”, Dost Kitabevi, İstanbul, 2014.
- Wallace, Edvin, “Dinamik Psikiyatri”,

Çevrimiçi Kaynaklar

- (<http://www.mediamiser.com/resources/pr-glossary/public-relations-specialized-functions/> (06.06.2012).
(<http://humanresources.about.com/od/retention/a/employee-complaint.htm/> (13.03.2012).
- (<http://www.focus.com/briefs/handling-employee-complaints/> (13.03.2012).
(<http://www.wrklifebalance.com/worklifebalancedefined.html/> (22.03.2012).
(<http://www.bothsidesofthetable.com/2010/09/30/how-to-manage-employees-when-they-make-mistakes/> (25.04.2012).
(<http://senioreagles.wikispaces.com/Industrial%20Revolution%20Invention%20Project/> (12.04.2012).
- (<http://reichertz.edu.glogster.com/industrial-revolution/> (15.04.2012).
(http://www.herisem.be/en/18th_19th_century.php/ (14.04.2012).
(<http://worldhistoryeducatorsblog.blogspot.com/2012/01/industrial-revolution-in-england.html/> (14.04.2012).
- (<http://intelbook.wordpress.com/2011/01/23/of-why-we-should-defend-capitalism-part-one-industrial-revolution/> (13.04.2012).
- (<http://bookponderings.blogspot.com/2010/09/ponderin-pastin-industrial-revolution.html/> (13.04.2012).

How to Cite This Article:

Şimşek, M.C., Doğan, Ç. (2018). Kurumsal İç İletişim Perspektifinde Ahlakî Ve Kurumsal Sorunların Yönetimi. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 57-75.

ⁱ Bu makale doktora tezinden üretilmiştir. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler A.B.D. İstanbul/Türkiye



Sağlık Sektöründe Çalışanların Etik Sorunlarının Tespiti ve Meslek Etiğine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi

Emel İftar Işıklı*
Düzce Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru
13.04.2018

Revizyon
18.05.2018

Kabul
20.05.2018

Anahtar Kelimeler:
Etik, meslek etiği, sağlık çalışanları, şiddet, iş kazası

ÖZ

Amaç: Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe çalışan bireylerin yaşadığı etik sorunları tespit etmek ve meslek etiğine yönelik görüşlerini incelemektir. Çalışmanın örneklemini Düzce ilinde çalışan farklı mesleklerle mensup 70 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Tasarım/Yöntem: Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yapılan görüşmeler içerik çözümlemesine tabi tutularak kodlanmıştır. Kodlanan veriler SPSS 16.0 programında frekans analizi yapılarak değerlendirilmiştir.

Sonuçlar: Çalışmanın sonucunda sağlık çalışanlarının şiddet (n=55) ve iş kazası (n=55) sorunları ile karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir. Çalışanlar ayrıca, hasta ve hasta yakınları ile iletişim sorunları yaşadığını belirtmiştir (n=17). Çalışanların meslek etiği hakkında ifadeleri incelendiğinde ise, katılımcılar meslek kuralları ve standartlara uymayı (n=37) meslek etiği olarak tanımlamışlardır.

Özgün Değer: Sağlık sektöründe hangi etik problemlerin olduğunu tanımlamaktır.

The Mediating Role of Gender Role Stress on the Relationship between Gender Norms and Meaningfulness of Job

Emel İftar Işıklı*
Düzce University

ARTICLE INFO

Article History:

Received
13.04.2018

Revised
18.05.2018

Accepted
20.05.2018

Keywords:
Ethics, occupational ethics, health employee, violence, work accident..

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study is to identify the ethical problems experienced by the individuals working in the health sector and to examine their views on ethics. The sample of the study is composed of 70 health professionals from different professions working in Düzce.

Methods: In this study, semi-structured interview technique was used as data collection method. The interviews are coded by analyzing the content. Coded data were evaluated by frequency analysis.

Results: As a result of the study, it was determined that the health workers were faced with the problems of violence (n=55) and work accidents (n=55). Employees also stated that they had communication problems with their patients and their relatives (n=17). When the expressions about the occupational ethics of the employees are examined, the participants have defined the obeying the occupational rules and standards (n=37) as occupational ethics.

Originality: This study identifies which ethical problems in health sector.

*Corresponding Author: E-mail: emelistar@duzce.edu.tr. ORCID: 0000-0003-3439-0871

1. Giriş

Sağlık sektöründe çalışan bireyler, hasta ve hasta yakınları ile çeşitli etik sorunlar yaşayabilmektedir. Bu sorunların başında şiddet olayları yer almaktadır. Şiddet sorununun yanında sağlık çalışanları adaletsizlik, ayrımcılık, hasta ve hasta yakınları ile iletişim sorunları, hasta psikolojisinden etkilenme vb. gibi birçok sorunla da karşılaşmaktadırlar. Bu çalışma sağlık sektöründeki etik sorunların çalışan cinayetlerine kadar ciddi sonuçlara neden olabilmesi nedeniyle önemlidir. Bu konularla ilgili alan yazın taraması yapıldığında kurumlardaki etik sorunları inceleyen çalışmaların mevcut olduğu ancak sağlık sektöründeki etik sorunları inceleyen yeterli çalışmaların yer almadığı görülmektedir. Bu çalışmanın amacı; sağlık sektöründe çalışan bireylerin yaşadığı etik sorunları tespit etmek ve meslek etiğine yönelik görüşlerini incelemektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Sağlık sektörü, etik sorunların sıkça görüldüğü önemli bir alandır. Bu kapsamda etik kavramını tanımlamak önemlidir. Etik; bireylerin davranışlarını kendilerine yönelik tasarladıkları bir kurallar sistemidir (Kavi ve Koçak, 2013: 5). Etiğin kökenine bakacak olursak, Yunanca "ethos" sözcüğünden türeyip karakter anlamına gelmekte olup, insan ilişkilerinde temel olan kural ve değerleri, doğru-yanlış, iyi-kötü gibi ahlaksal yönden inceleyen felsefe disiplini ifade etmektedir (Kirel, 2000: 2).

Sağlık sektörü insanlara hizmet eden, kar amacı gütmeyen bir sektördür. İnsanlara hizmet ederken etik kurallara dikkat edilmesi, iş etiğinin ve meslek etiğinin iyi bilinmesi gerekmektedir. İş etiği; çalışma yaşantısına dair yön verici kurallar geliştirmeyi hedefler. Meslek etiği ise; iş etiğiyle ilişkili olarak, meslek mensuplarınca uyulması gereken tutumları belirleyen kurallar bütünüdür (Duran, 2014: 4). İş etiği Bazzy J.D. tarafından iş etiği; "bireyin çalışma ve çaba gösteren aktivitelere yönelik tutumlarını temsil eden çok boyutlu bir yapıdır" şeklinde tanımlanmıştır (Bazzy, 2018: 198). Çalışma etiği ise; çalışmaya karşı olan tutumu ifade eder (Özdemir, 2009, 305). Çalışma etiği, iş görenin sahip olması beklenen olumlu hal, tutum ve alışkanlıklarını belirtir (Erdemli, 2015: 32).

Sağlık sektöründe kuruluşun etik değerlerine bağlı çalışma ortamının sağlanabilmesi için yöneticilerin tutumu oldukça önemlidir. Etik değerler bir kişiden diğerine farklılık gösterebileceğinden, yöneticilerin örgütsel çıktıları yönetmek için çalışanlar arasında belirli etik değerleri ortaya çıkarmak için çeşitli önlemleri alması gerekmektedir (Yusuf, 2018). Yöneticilerin alacağı önlemlerle ilgili örnek vermek gerekirse, performansa dayalı ödeme sisteminde kuruluşun etik değerlerine uygun davranıp davranmama gibi ölçütler personel performanslarına eklenebilir. Diğer bir etkili önleme örnek vermek gerekirse, çalışanlara üstleri tarafından yapılan olumlu geribildirimler verilebilir.

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet, personelin iş başında hasta, hasta yakınları, diğer sağlık personelleri veya üçüncü kişiler arasında taraflar açısından risk teşkil eden sözel tehdit, fiziksel ve cinsel saldırı şeklinde tanımlanmaktadır (Çatell, 2015: 24). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) şiddeti, "Fiziksel güç veya iktidarın kasıtlı bir tehdit veya gerçekçilik biçiminde bir başkasına uygulanması sonucunda maruz kalan kişide yaralanma, ölüm ve psikolojik zarara yol açması, açma olasılığı bulunması" şeklinde tanımlamaktadır (WHO akt. Özdemir, 2013: 3). Çalışma ortamında şiddet, bireyin çalışma anında başka bir birey ya da bireyler tarafından sözel ya da taciz edilmesi ya da şiddete uğraması olarak açıklanmaktadır (Ayrancı ve Ark. 2002). Sağlık hizmetlerinde çalışan güvenliği çok önemlidir. Sağlık sektöründe yaşanan şiddet, çalışanların işyerinde kendilerini güvensiz hissetmelerine neden olmaktadır. Bu husus hizmet kalitesini düşürmektedir (Yavuz, 2014: 55).

Sağlıkta sektöründe yaşanan şiddet olayları ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında; 814 sağlık çalışanı ile yapılan araştırmada, çalışanların %32'si son bir yılda şiddete maruz kaldığını ve şiddet görenlerin %76,7'si sözel, %14,4'ü fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Katılımcıların %92'si şiddet olayına hasta yoğunluğunun neden olduğunu belirtmiştir (Başak, 2015: 1). Yapılan başka bir araştırmada sağlık çalışanlarının %74,3'ü manevi yozlaşma ve aile içi eğitim yetersizliğinin şiddete neden olduğunu dile getirmiştir (Kurt, 2017: 1). Yapılan bir diğer araştırmada, Türkiye'de şiddet olaylarının %79'unun acil servislerde yaşandığı, % 91'inin hasta yakınları tarafından gerçekleştirildiği ve en sık sözel şiddetle karşılaşıldığı görülmektedir (Takak ve Artantaş, 2018: 104). Bolu ilinde

yapılan bir araştırmaya göre; sağlık personelinin %87.1'lik kısmının şiddet içerikli davranışlara maruz kaldığı saptanmıştır (Ayrancı, 2005).

Etik sorunlarla ilgili yapılan bir araştırma sonucunda katılımcıların % 46'sı bilgilendirme ve onay alınmadan hastalara müdahale edildiği ile karşılaştığı görülmektedir. Yine aynı araştırmada hemşirelerin %88'i hekimin görevlerini hemşirelere devrettiği ile karşılaştığını belirtmiştir (Gezer, 2010).

Etik sorunlarla ilgili ABD'de 106 hemşireyle yapılan bir araştırma sonucunda hemşirelerin yarısından çoğunun ahlaki sorunlarla karşılaştıkları ortaya çıkarılmıştır (Corley ve ark., 2005:1). Kanada'da 2000 yılında doktorlar ve hemşireler ile yapılan bir çalışmada ise hastaların çektiği acıya şahit olmayı yaşadıkları en büyük sorun olarak nitelendirdiği sonucuna varılmıştır (Oberle ve Hugges, 2001: 707). Bir diğer araştırmaya bakılacak olursa Finlandiya'da iki hastane bölgesinde hemşirelerle yapılan bir çalışmaya göre, yaygın olarak kaynakların yetersizliğinden dolayı bakım kalitesinin düştüğü ve sorunların çıktığı sonucu orta konulmuştur (Aitamaa ve ark., 2010: 469).

Çalışmamızın bir diğer bölümü ise sağlık sektöründe yaşanan iş kazalarının ortaya çıkarılmasıdır. Sağlık hizmetlerinde yapılan bir hatanın sonuçları insan hayatının sonlanmasına kadar gidebilmektedir. İş kazasının tanımına bakacak olursak; Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)'ne göre iş kazaları, "önceden planlanmamış çoğu kez, kişisel yaralanmalara, makinelerin, araç ve gereçlerin zarara uğramasına, üretimin bir süre durmasına yol açan bir olaydır" (WHO akt. Demirbilek ve Pazarlıoğlu, 2007:82). Uluslararası Çalışma Örgütü (UÇÖ) ise iş kazasını; "planlanmamış ve beklenmeyen bir olay sonucunda sakatlanmaya ve zarara neden olan durumdur" şeklinde tanımlamaktadır (ILO akt. Yeşildal, 2005: 281).

Sağlık hizmetlerinde yaşanan iş kazaları ile ilgili araştırmalar incelendiğinde çok az çalışmaya rastlanmıştır. 2009 yılında yapılan bir araştırmaya göre son bir yıl içerisinde çalışanların karşılaştığı iş kazaları %67,5 kan vb. sıvıların insana bulaşması, %61,5 oranında kesici-delici alet yaralanması şeklindedir (Uçak, 2007). Sağlık hizmetlerinde iş kazası ile ilgili literatürde kısıtlı çalışmanın olması, çalışmanın önemini artırmaktadır. Bu çalışmanın amacı; sağlık çalışanlarının ne tür iş kazası yaşadıklarının ortaya çıkarılması ve bu iş kazalarına karşılık ne gibi önlemlerin alınabileceği ile ilgili bilgiler vermektir.

3. Yöntem

Çalışma Düzce İlinde kamuya ait sağlık sektöründe çalışan farklı meslek mensuplarının yaşadıkları etik sorunların tespiti ve meslek etiğine yönelik görüşlerinin incelenmesi için yapılan nicel bir araştırmadır. Çalışma SPSS 16.0 programında frekans analizi gibi istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir.

3.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini tüm sağlık çalışanları, örneklemini ise Düzce İlinde kamu hastanesinde çalışan 70 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Örneklemi oluşturan (görüşme yapmayı kabul eden) sağlık çalışanlarına ait bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Örneklemin cinsiyetine göre dağılımına bakıldığında % 77,1'i kadın, %22,9'u erkektir. Yaşlarına göre dağılım incelendiğinde çalışanların %55,7'si 18-25 yaş, %24,3'ü 26-35 yaş, %17,1'i 36-45 yaş ve %2,9'u 46 ve üzeri yaşta bulunmaktadır. Mesleklerine bakıldığında çalışanların %55,7'si hemşire, %22,9'u hekim, %11,4'ü idari birim çalışanı, %5,7'si teknisyen-tekniker ve %4,3'ü güvenlik görevlisidir. Çalışanların %40'ı 2-5 yıllık, %35,7'si 0-1 yıllık, %8,6'sı 6-10 yıllık, %8,6'sı 11-15 yıllık ve %7,1'i 15 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir.

Tablo 1
Çalışmanın Örneklemini Oluşturan Sağlık Çalışanlarına İlişkin Bilgiler

Cinsiyet	n	%
Kadın (S1,S2,S3,S4,S5,S6,S7,S10,S11,S12,S13,S14,S15,S16,S17,S18,S19,S20,S21,S23,S25,S27,S28,S29,S30,S32,S33,S34,S35,S36,S38,S39,S40, S41,S42,S43,S44,S45,S46,S47,S48,S49,S51,S56,S57,S58,S59,S60,S61, S62,S63,S64,S65,S69)	54	77,1
Erkek (S8,S9,S22,S24,S26,S31,S37,S50,S52,S53,S54,S55,S66,S67,S68,S70)	16	22,9
Toplam	70	100,0
Yaş	n	%
18-25 (S1,S2,S3,S4,S5,S6,S7,S10,S11,S13,S14,S17,S18,S19,S27,S28,S29,S30,S31,S32,S33,S37,S38,S39,S41,S42,S43,S44,S45,S46,S53,S57,S58, S59,S60,S61,S62,S63,S69)	39	55,7
26-35 (S9,S12,S20,S21,S34,S35,S40,S47,S48,S49,S52,S54,S55,S56,S65, S66,S70)	17	24,3
36-45 (S15,S16,S23,S24,S25,S26,S36,S50,S51,S64,S67,S68)	12	17,1
46 ve üzeri (S8,S22)	2	2,9
Toplam	70	100,0
Meslek	n	%
Hekim (S12,S13,S22,S24,S26,S27,S28,S29,S31,S38,S43,S58,S61,S65, S66, S69)	16	22,9
Hemşire (S1,S2,S3,S5,S6,S7,S10,S11,S15,S16,S17,S18,S19,S20,S21,S23,S25,S32,S33,S34,S35,S36,S37,S39,S40,S41,S42,S44,S45,S46,S47,S48,S51,S52,S57,S59,S62,S63,S64)	39	55,7
İdari birim çalışanı (S8,S50,S54,S55,S56,S60,S67,S70)	8	11,4
Teknisyen-tekniker (S4,S14,S30,S49)	4	5,7
Güvenlik görevlisi (S9,S53,S68)	3	4,3
Toplam	70	100,0
Kıdem	n	%
0-1yıl (S1,S2,S4,S7,S10,S11,S13,S27,S28,S29,S31,S32,S33,S3,S39,S41, S43, S44,S46, S57,S58,S59,S61,S63,S69)	25	35,7
2-5yıl (S3,S5,S6,S9,S12,S14,S17,S18,S19,S20,S21,S30,S34,S37,S42,S45, S47,S49,S52,S53,S55,S56,S60,S62,S65,S66,S67,S68)	28	40,0
6-10 yıl (S35,S40,S48,S54,S64,S70)	6	8,6
11-15 yıl (S23,S24,S25,S26,S50,S51)	6	8,6
16 yıl ve üzeri (S8,S15,S16,S22,S36)	5	7,1
Toplam	70	100,0

(S: Kodlanmış Sağlık Çalışanı)

3.2 Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılanmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler, uygulanan kuralların katılığına göre yapılanmış, yarı yapılanmış ve yapılanmamış olarak üçe ayrılabilir. "Yarı yapılanmış görüşme, ne tam yapılanmış görüşmeler kadar katı ne de yapılanmamış görüşmeler kadar esnek; iki uç arasında yer almaktadır" (Karasar, 2004: 167; Yıldırım, 2011: 76). Çalışmaya bu esnekliği sağladığı için yarı yapılanmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın geçerliğini ve güvenilirliğini ölçmek için uzman görüşü alınmıştır. Bunun için etik konusunda çalışma yapmış iki akademisyenin görüşüne başvurulmuştur. Görüşme formundaki sorular 10 kişiye yöneltilerek pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda anlaşılmayan sorular görüşme formundan çıkarılmış ve bazı ifadeler düzeltilmiştir.

Çalışmaya ilişkin veriler çeşitli meslek mensubu sağlık çalışanlarına 1-31 Mart 2018 tarihleri arasında 1) Sizce Meslek Etiği nedir? 2) Yaşadığınız ya da şahit olduğunuz etik sorunlar nelerdir? 3) Çalıştığınız kurumda daha önce bir şiddet olayı yaşadınız mı? 4) Çalıştığınız kurumda daha önce başınıza herhangi bir iş kazası geldi mi? 5) Çalıştığınız kurumda ne tür iş kazalarıyla karşılaşıyorsunuz? Soruları yöneltilerek toplanmıştır. Ayrıca demografik bilgileri gizlilik ilkesine uyulacağı anlatılarak alınmıştır. Görüşmeler esnasında sözel izin istenerek ses kaydı kullanılmış ve daha sonra görüşmeler yazıya dökülmüştür.

4. Bulgular

4.1 Katılımcıların Meslek Etiğine Yönelik Görüşleri

Katılımcıların meslek etiğine yönelik görüşlerine ilişkin bulgular tablo 2'de ayrıntılı olarak gösterilerek yorumlanmıştır.

Tablo 2

Katılımcıların Meslek Etiğine Yönelik Görüşleri

Kodlanmış Meslek Etiği Kaynakları	n	%
Mesleki Kurallar ve Standartlara Uymak (S1,S2,S4,S7,S10,S11,S12,S13,S14,S,16S,17,S18,S19,S20,S21,S22,S24,S26,S29,S30,S33,S35,S38,S40,S41,S42,S46,S47,S48,S49,S54,S56,S57,S58,S62,S63,S69,S70)	37	52,9
Hastalara Saygılı Olmak (S5,S27,S28,S37,S44,S50,S51,S52,S53,S55,S64, S65,S66)	13	18,6
Hasta Mahremiyetine Saygılı Olmak (S23,S38,S45,S61)	4	5,7
Ahlak Kurallarına Uygun Davranmak (S3,S6,S9,S15,S40,S43,S59)	7	10,0
Mesleğine/Meslektaşına Saygılı Olmak (S8,S25,S32,S36,S60)	5	7,1
Hastalara Yardımcı/Faydalı Olabilmek (S31,S68)	2	2,9
Fikrim Yok (S34,S67)	2	2,9
Toplam	70	100,0

(S: Kodlanmış Sağlık Çalışanı)

Katılımcılara "Sizce Meslek Etiği nedir?" sorusu sorulduğunda %52,9'u mesleki kurallara ve standartlara uymak, %18,6'sı hastalara saygılı olmak, %10'u ahlak kurallarına uymak, %7,1'i mesleğine/meslektaşına saygılı olmak, %5,7'si hasta mahremiyetine saygılı olmak, %2,9'u hastalara yardımcı/faydalı olabilmek ve %2,9'u fikrim yok cevabını vermişlerdir. Meslek etiği denildiğinde katılımcıların dikkat çeken ifadelerinden bazıları şöyledir: S8: "Bu işi yaparken saygı çok önemlidir ama öncelikle mesleğimize ve meslektaşımıza saygılı olmalıyız, meslektaşımızı küçük düşürmemeliyiz meslek etiği bana göre budur". S9:"Meslek etiği denildiğinde aklıma ilk olarak dürüst çalışmak yani ahlak kurallarına uyarak çalışmak geliyor". S26:"Meslek etiği tıp biliminde yapılması gereken kurallar ile yapılması gereken kurallardır". S28:"Meslek etiği üstlerin altlarının haklarını gözetmesi altların da üstlerine karşı saygılı olmasıdır". S38:"Hastalara tedavi uygularken ilk olarak onların mahremiyetine saygı duymalıyız bu bana göre meslek etiğidir". S49:"Meslek etiği bence hastanın bilgilerinin başkalarıyla paylaşılmaması ve tedavi sürecinin adım adım hastaya anlatılmasıdır".

4.2 Katılımcıların Belirttiği Etik Sorunlar

Katılımcılara karşılaştıkları ya da şahit oldukları etik sorunlarla ilgili verdikleri cevaplar Tablo 3'de gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

Katılımcılara "yaşadığınız ya da şahit olduğunuz etik sorunlar nelerdir?" sorusu sorulduğunda, katılımcıların %24,3'ü hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim sorunları, % 14,3'ü hastalara saygısızlık ve özensizlik, %12,9'u personel eksikliği, %8,6'sı hijyen kurallarının ihlali, %7,1'i adaletsizlik, %5,7'si ayrımcılık, %4,3'ü çalışanların psikolojik olarak etkilenmesi şeklinde cevaplanırken katılımcıların % 22,9'u herhangi bir etik sorun yaşamadıklarını ve şahit olmadıklarını dile getirmiştir. Katılımcıların yukarıda kodlanmış ifadeleri destekleyen görüşlerinden bazıları şöyledir: S1:"Hastanede yapılacak işlerde olsun yükselmelerde olsun adam kayırma çok yaşanmaktadır". S3:"Bazı çalışanlar hastaların maddi durumuna göre muamele yapıyor, fakir olan hastalara hiç saygı duyulmuyor". S7:"Hastanede iş yoğunluğu fazla olduğu için çalışanlar bazen eldiven takmayı dahi unutuluyorlar". S11:"Çalışma saatlerimiz çok uzun yoruluyoruz, bunun yanında bazı hemşireler el üstünde tutuluyor". S24:"Hastayı ameliyata alıyorum her şey güzel giderse hasta yakınının gözündeki kahraman oluyoruz, hasta ile ilgili bir şeyler ters giderse katil oluyoruz". S28:"Yoğun bakımda yatan hastaların yaraları kurtlanana kadar bakılmıyor". S49:"Hastaneler psikolojik olarak sıkıntılı ortamlar, hastaların psikolojisi bizim de psikolojimizi bozuyor". S63: "Acilde personel yetersizliğinden dolayı hastalarla ilgilenmekte gecikebiliyoruz bu da hasta yakınları ile

sorunlara yol açıyor". S70:"Sağlık güvencesi olmayan hastalara ücretli bakılması gerektiği söyleniyor ve bu hastalar ortalığı yıkıyor, para veremem devlet hastanesi değil mi burası diyor".

Tablo 3

Katılımcıların Etik Sorunlara Yönelik Görüşleri

Kodlanmış Etik Sorun Kaynakları	n	%
Ayrımcılık (S3,S5,S10,S61)	4	5,7
Adaletsizlik (S1,S2,S10,S11,S21)	5	7,1
Hijyen Kurallarının İhlali (S7,S13,S22,S41,S52,S57)	6	8,6
Hasta ve Hasta Yakınları İle İletişim Sorunları (S24,S25,S29,S30,S32,S34,S35,S37,S38,S40,S50,S58,S59,S60,S64,S66, S70)	17	24,3
Hastalara Saygısızlık ve Özensizlik (S6,S9,S15,S19,S26,S27,S28,S36,S61, S63)	10	14,3
Çalışanların Psikolojik Olarak Etkilenmesi (S16,S17,S51)	3	4,3
Personel Eksikliği (S14,S18,S20,S33,S55,S65,S67,S68,S69)	9	12,9
Yok (S4,S8,S23,S31,S39,S42,S43,S44,S45,S46,S47,S48,S49,S53,S54,S56)	16	22,9
Toplam	70	100,0

(S: Kodlanmış Sağlık Çalışanı)

4.3 Katılımcıların Şiddet ve İş Kazasıyla Karşılaşma Sıklıkları

Katılımcılara "çalıştığınız kurumda daha önce bir şiddet olayı yaşadınız mı?" sorusu yöneltildiğinde %78,6'sı şiddet olaylarını yaşadığını ya da şahit olduğunu belirtmiştir. %21,4'ü ise şiddet olaylarının yaşanmadığını dile getirmiştir. Katılımcılara "çalıştığınız kurumda daha önce başınıza herhangi bir iş kazası geldi mi? şeklinde sorulan soruya %78,6'sı iş kazası yaşadığını, %21,4'ü ise iş kazası yaşamadığını belirtmiştir.

Tablo 4

Katılımcıların Şiddet ve İş Kazasına Yönelik Görüşleri

Şiddet	n	%
Var (S1,S2,S3,S4,S5,S8,S9S,S11,S12,S13,S14,S15,S16,S17,S18,S19,S20,S21,S22,S23,S24,S25,S26,S30,S31,S33,S34,S35,S36,S37,S38,S39,S40,S41,S42,S43,S44,S45,S46,S47,S48,S50,S51,S54,S55,S57,S59,S61,S62,S63,S65,S67,S68,S69,S70)	55	78,6
Yok (S6,S7,S10,S27,S28,S29,S32,S49,S53,S54,S56,S58,S60,S64,S66)	15	21,4
Toplam	70	100,0
İş Kazası	n	%
Var (S1,S2,S3,S5,S6,S7,S10,S11,S12,S13,S14,S15,S17,S18,S19,S20,S21,S24,S25,S26,S27,S28,S29,S30,S32,S33,S34,S35,S36,S37,S39,S40,S41,S42,S43,S44,S45,S46,S47,S48,S50,S52,S55,S59,S60,S61,S62,S63,S64,S65,S66,S67,S68,S69,S70)	55	78,6
Yok (S4,S8,S9,S16,S22,S23,S31,S38,S49,S51,S53,S54,S56,S57,S58)	15	21,4
Toplam	70	100,0

(S: Kodlanmış Sağlık Çalışanı)

4.4 Katılımcıların Yaşadığı İş Kazası Türüne Göre Dağılımı

Katılımcılara "çalıştığınız kurumda ne tür iş kazalarıyla karşılaşıyorsunuz?" sorusu sorularak yaşanan iş kazalarının türleri ortaya çıkarılmak istenmiştir. Katılımcıların %48,6'sı iğne/ampul batması yaşadığını, %10'u hasta düşürdüğünü, %10'u hastalardan kendisine hastalık bulaştığını, %2,9'u kan alırken kan fışkırdığını, %2,9'u kesici alet yaralanması yaşadığını, %2,9'u bilgisayara çay/kahve döktüğünü, %1,4'ü ise ameliyat esnasında içeride cisim unutulduğuna şahit olduğunu dile getirmiştir. Katılımcıların %21,4'ü ise iş kazası ile karşılaşmadığını belirtmiştir. Katılımcıların yukarıda kodlanan ifadeleri destekleyen görüşlerinden bazıları şu şekildedir: S3:"Arkadaşlar hastayı taşıırken düşürdüler ve kolu kırıldı". S7:"iğne batması sonucunda HIV virüsü bulaşabiliyor". S18:"Hastaneye yeni başlayan

arkadaşlar hastaya iğne yaparken elleri alışınca kadar ellerine iğne batırıyorlar". S20:"Hastaya iğne yapacaktım ampulü kırdım ve ampul elime girdi". S27:"Hemşire arkadaş hastadan kan alırken hastanın damarını patlattı ve her yer kan oldu". S29:"Hemşireler çok yoğun çalışıyorlar ve sayıları az bu nedenle dalgın olabiliyorlar ve buna bağlı olarak ellerine iğne ve ampul batırabiliyorlar". S43:"Staj yaparken ameliyat esnasında hastanın içinde cisim unutulduğuna şahit olmuştum". S70:"Hastanede çok yoruluyoruz bu nedenle dikkatimiz dağınık oluyor örneğin kahve içerken dalmışım ve kahve mi bilgisayarın üzerine dökmüştüm".

Tablo 5

Katılımcıların Karşılaştıkları İş Kazası Türleri

Kodlanmış İş Kazası Türü Kaynakları	n	%
İğne/Ampul Batması (S1,S2,S6,S10,S11,S12,S17,S18,S19,S21,S24,S26,S29,S33,S35,S36,S37,S39,S40,S41,S42,S44,S45,S46,S48,S59,S60,S62,S63,S65,S66,S67,S68,S69)	34	48,6
Hastaların Düşürülmesi (S3,S5,S14,S15,S32,S34,S61)	7	10,0
Hastalık Bulaşması (S7,S13,S30,S47,S50,S52,S55)	7	10,0
Kan Fıskırması (S27,S28)	2	2,9
Kesici Alet Yaralanmaları (S25,S64)	2	2,9
Bilgisayara Çay/Kahve Dökülmesi (S20,S70)	2	2,9
Ameliyat Esnasında İçeride Cisim Unutulması (S43)	1	1,4
Yok (S4,S8,S9,S16,S22,S23,S31,S38,S49,S51,S53,S54,S56,S57,S58)	15	21,4
Toplam	70	100,0

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

A Bu çalışma sağlık sektöründe çalışan bireylerin yaşadığı etik sorunların tespiti ve meslek etiğine yönelik görüşlerinin incelemesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın örneklemini Düzce İlinde bir kamu hastanesinde çalışan farklı mesleklere mensup 70 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden basit frekans analizi yöntemi kullanılmıştır.

Görüşme formundaki sorular 10 kişiye yöneltilerek pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda anlaşılmayan sorular görüşme formundan çıkarılmış ve bazı ifadeler düzeltilmiştir. Düzeltilerek son hali verilen sorular şunlardır: 1) Sizce Meslek Etiği nedir? 2) Yaşadığınız ya da şahit olduğunuz etik sorunlar nelerdir? 3) Çalıştığınız kurumda daha önce bir şiddet olayı yaşadınız mı? 4) Çalıştığınız kurumda daha önce başınıza herhangi bir iş kazası geldi mi? 5) Çalıştığınız kurumda ne tür iş kazalarıyla karşılaşıyorsunuz? Çalışmanın örneklemini oluşturan 70 sağlık çalışanına bu sorular yöneltilmiştir.

Örneklemin cinsiyetine göre dağılımına bakıldığında % 77,1'i kadın, %22,9'u erkektir. Yaşlarına göre dağılım incelendiğinde çalışanların %55,7'si 18-25 yaş, %24,3'ü 26-35 yaş, %17,1'i 36-45 yaş ve %2,9'u 46 ve üzeri yaşta bulunmaktadır. Mesleklerine bakıldığında çalışanların %55,7'si hemşire, %22,9'u hekim, %11,4'ü idari birim çalışanı, %5,7'si teknisyen-tekniker ve %4,3'ü güvenlik görevlisidir. Çalışanların %40'ı 2-5 yıllık, %35,7'si 0-1 yıllık, %8,6'sı 6-10 yıllık, %8,6'sı 11-15 yıllık ve %7,1'i 15 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir.

Düzce'deki sağlık çalışanları ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen bilgiler şunlardır;

- Çalışanların meslek etiği tanımlarına bakıldığında; %52,9'u mesleki kurallara ve standartlara uymak, %18,6'sı hastalara saygılı olmak, %10'u ahlak kurallarına uymak, %7,1'i mesleğine/meslektaşına saygılı olmak, %5,7'si hasta mahremiyetine saygılı olmak, %2,9'u hastalara yardımcı/faydalı olabilmek ve %2,9'u fikrim yok cevabını vermiştir.
- Sağlık sektöründe yaşanan etik sorunlara çalışanların %24,3'ü hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim sorunları, %14,3'ü hastalara saygısızlık ve özensizlik, %12,9'u personel eksikliği, %8,6'sı hijyen kurallarının ihlali, %7,1'i adaletsizlik, %5,7'si ayrımcılık, %4,3'ü çalışanların psikolojik olarak etkilenmesi şeklinde cevaplanırken

katılımcıların % 22,9'u herhangi bir etik sorun yaşamadıklarını ve şahit olmadıklarını dile getirmiştir.

Etik sorunlarla ilgili ABD'de 106 hemşireyle yapılan bir araştırma sonucunda hemşirelerin yarısından çoğunun ahlaki sorunlarla karşılaştıkları ortaya çıkarılmıştır (Corley ve ark., 2005:1). Çalışmalara göre Türkiye ve ABD karşılaştırıldığında, ülkemizde en çok hasta ve hasta yakınları ile iletişim sorunları yaşanırken ABD'de ahlaki sorunlar ön plana çıkmaktadır.

- Katılımcıların %78,6'sı şiddet olaylarını yaşadığını ya da şahit olduğunu belirtmiştir. %21,4'ü ise şiddet olaylarının yaşanmadığını dile getirmiştir. İş kazası ile ilgili de yine katılımcıların %78,6'sı iş kazası yaşadığını, %21,4'ü ise iş kazası yaşamadığını belirtmiştir.

2015 yılında yapılan bir araştırmaya göre ise çalışanların % 32'si şiddete maruz kaldığını belirtmiştir (Başak, 2015: 1). Bu nedenle Düzce İlinde çalışanların daha çok şiddet gördüğü anlaşılmaktadır.

- Yaşanan iş kazalarının türlerine bakıldığında çalışanların %48,6'sı iğne/ampul batması yaşadığını, %10'u hasta düşürdüğünü, %10'u hastalardan kendisine hastalık bulaştığını, %2,9'u kan alırken kan fışkırdığını, %2,9'u kesici alet yaralanması yaşadığını, %2,9'u bilgisayara çay/kahve döktüğünü, %1,4'ü ise ameliyat esnasında içeride cisim unutulduğuna şahit olduğunu dile getirmiştir. Çalışanların %21,4'ü ise iş kazası ile karşılaşmadığını belirtmiştir.

2009 yılında yapılan bir araştırmaya göre son bir yıl içerisinde çalışanların karşılaştığı iş kazaları %67,5 kan vb. sıvıların insana bulaşması şeklindedir (Uçak, 2007). Karşılaştırma yapılacak olursa çalışmamızda en çok karşılaşılan iş kazası ampul/iğne batması iken, bir başka çalışmada kan vb. sıvıların insana bulaşması şeklindedir.

Sağlık çalışanlarının önemli bir kısmı hasta ve hasta yakınları ile iletişim sorunları yaşandığını ve hastalara saygısız/özensiz davranıldığını ifade etmiştir. Bu nedenle, çalışanlara etkili iletişim becerileri ve etik çerçevede hasta bakımı ile ilgili eğitimlerin düzenlenmesi, hastanelerde bu konularla ilgili afişlerin gerekli yerlere asılması önerilebilmektedir. Çalışanlara eğitim verilmesi tek başına yeterli olmadığı bilinen bir gerçektir. Bu nedenle hastalara saygılı, hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim becerileri iyi olan çalışanların ödüllendirmeler yapılması hem çalışanları motive edecektir hem de diğer çalışanlara örnek olacaktır.

Çalışanların büyük çoğunluğunun şiddet olayları ile karşılaştığını dile getirmesi, şiddeti önleme çalışmalarının etkili hale getirilmesi gerektiğini gözler önüne sermektedir. Hasta ve hasta yakınlarının şiddet uygulamasını önlemek için kamu spotlarının artırılması, caydırıcı cezaların verilmesi ve verilen cezaların kamuoyuna duyurulması yani şiddeti uygulayanın teşhir edilmesi, Acil Servislerde hasta ve hasta yakınlarının sakinleştirilebilmesi için Sosyal Hizmet Uzmanı ve Psikologların da görevlendirilmesi önerilebilmektedir.

Sağlık hizmetlerinin uygulanmasında yaşanan iş kazalarının sonucu hayati önem arz etmektedir. İş kazaları ile ilgili sonuca bakıldığında, nerdeyse çalışanların tamamına yakını iş kazası yaşadığını dile getirmiştir. Bu sonuca göre en kısa zamanda önlem alınması gerekmektedir. Yaşanan iş kazası niteliğine bakıldığında daha çok iğne/ampul batmalarının yaşandığı görülmektedir. Bu konuyla ilgili yeni başlayan hemşirelere verilen hizmet içi eğitimlerin uygulamalı olarak verilmesi, iğne yaparken ve ampul kırarken kazaları önleyici aparatların geliştirilmesi gerekmektedir. Yaşanan bu kazalara çalışanların personel eksikliğinden kaynaklı yoğun çalışmalar neden olmaktadır. Bu nedenle çalışan sayılarının artırılması gerekmektedir.

Çalışanların bir kısmı iş yerinde adaletsizliğin ve ayrımcılığın olduğunu belirtmiştir. Kaliteli bir sağlık hizmeti için çalışanların motivasyonu çok önemlidir. İş yerinde yöneticilerin (birim sorumlusu, şef, başhemşire, müdür, başhekim yardımcısı, başhekim) bazı çalışanları kayırması diğer çalışanların motivasyonunu düşürecektir ve böylelikle iş yerinin toplam kalitesi azalacaktır. Yöneticinin; sağlık yönetimi, çalışanların motivasyonu, çalışma yaşamında etik, toplam kalite yönetimi vb. konularda bilgi ve beceriye sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle bu konularda eğitim alan sağlık yönetimi lisansiyerlerinin yönetim kademelerinde daha çok tercih edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

6. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma sadece Düzce ili merkezindeki sağlık kurumlarında yapılmıştır. Böyle bir araştırmanın farklı şehirlerde de uygulanıp karşılaştırma yapılması araştırmacılara önerilebilir. Araştırma mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle en uzun görüşme 20 dakika sürmüştür. Araştırmada sağlık sektöründe çalışan her meslek mensubuna ulaşılmak istenmiştir. Ancak zaman kısıtı olması ve her personelin görüşmeyi kabul etmemesi nedeniyle görüşülen meslek mensubu sayısı sınırlı kalmıştır.

KAYNAKLAR

- Aitamaa, E., Leino-Kilpi, H., Puukka, P., ve Suhonen, R. (2010). Ethical Problems In Nursing Management: The Role Of Codes Of Ethics. *Nursing Ethics*, 17(4), 469-482.
- Ayrancı, Ü.(2005). Violence Toward Health Care Workers in Emergency Departments in West Turkey, *The Journal of Emergency Medicine*, C. 3, S. 28.
- Ayrancı, Ü., Yenilmez, Ç., Günay, Y., Kaptanoğlu C., (2002). Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt No 1, Sayı No 3, Sivas, 2002.
- Başak, D. (2015). Sağlık Çalışanlarının Karşılaştığı Şiddet ve Yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bazzy, J.D. (2018). Ego Tüketiminin Belirleyicileri Olarak Etik Boyutları Çalışmak. *Current Psychology*.Volume 37, Issue 1, Page 198-206.
- Corley, M. C., Minick, P., Elswick, R. K., ve Jacobs, M. (2005). Nurse Moral Distress And Ethical Work Environment. *Nursing Ethics*, 12(4), 381-390.
- Çatel, M. (2015). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet Olgusunun Bir Üniversite Hastanesi Ölçeğinde İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirbilek S., Pazarhoğlu V.M., (2007) Türkiye’de İş Kazalarının Oluşumunda Etkili Olan Faktörler: Ampirik Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar* 44 (509), 81-91.
- Duran, K. (2014). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Etik Davranışları Algılama Düzeylerinin Ve Etik İnkilemleri Çözümlerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Erdemli, Ö. (2015) Öğretmenlerin İşten Geri Çekilme Davranışları ve Çalışma Etiği İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.
- Gezer, D. (2010) Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaşadıkları Etik Sorunlar Konusunda Adana Ölçeğinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Karasar, N. (2004). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (13. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kavi, E. ve Koçak, O. (2013) *Çalışma Yaşamında Etik*. Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
- Kırel, Ç. (2000). Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Kurt, G. (2017). Sağlık Personelinin İstismar, İhmal ve Aile İçi Şiddet Deneyim ve Algıları. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Oberle, K., ve Hughes, D. (2001). Doctors’ And Nurses’ Perceptions Of Ethical Problems In End Of Life Decisions. *Journal Of Advanced Nursing*, 33(6), 707-715.
- Özdemir, B. (2013). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Kadına Yönelik Şiddete İlişkin Algılama Durumlarının Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özdemir, S. (2009). Günümüz Türkiye’sinde Akademik İş Ahlakı Çalışmalarına Genel Bakış. Ed. (S. Orman ve Z. Parlak) *İşletmelerde İş Etiği*. İstanbul. İTO Yayınları. s. 301-338.
- Yusuf, R.M. (2018) [The effect of employee ability, hospital’s ethic and leadership on job satisfaction through employee commitment: A study on an Indonesian Type A government hospital](#). *Journal of Management Development*, Vol. 37 Issue: 1.
- Takak, S. ve Artantaş, A. (2018). Hastalar ve Yakınlarının Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddetin Nedenleri Konusunda Görüş ve Tutumlarının Değerlendirilmesi *Ankara Medical Journal* C.18, S.1, s. 103-116.
- Uçak, A. (2009). Sağlık Personelinin Maruz Kaldığı İş Kazaları ve Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Yavuz, A. (2014). Sağlık İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamında Çalışanlara Yönelik Şiddet Dr. Behçet Uz Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yeşildal N.,(2005) Sağlık Hizmetlerinde İş Kazaları ve Şiddetinin Değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (5), 280- 302.
- Yıldırım, A. ve Şimşek H.(2008). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Yıldırım, N. (2011). Okul Müdürlerinin Motivasyonları Üzerine Nitel Bir İnceleme. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. C.11, S.1, s.71-85.

How to Cite This Article:

İştar Işıklı, E. (2018). Sağlık Sektöründe Çalışanların Etik Sorunlarının Tespiti ve Meslek Etiğine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(1), 76-84.