T.C.

İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ALGILANAN İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK VE İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUHASEBE YARDIMCI PERSONELLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞLETME

ERDEM YILDIRIM

İSTANBUL

2021

T.C.
İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ALGILANAN İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK VE İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUHASEBE YARDIMCI PERSONELLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

ERDEM YILDIRIM

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ YASEMİN TORUN

Bu Tez, İstinye Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı İşletme Yüksek Lisans derecesi için sunulmuştur.

İSTANBUL
2021

ÖZET

ALGILANAN İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK VE İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUHASEBE YARDIMCI PERSONELLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Erdem YILDIRIM

İşletme

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Yasemin Torun

2021

Bu çalışmada algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu çalışmanın örneklemini Bursa'da çalışan muhasebe yardımcı personeli oluşturmaktadır. Araştırma verileri anketler aracılığıyla toplanmıştır. Bu kapsamda 468 anket analiz edilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak Robert A. Karasek (1979) tarafından geliştirilmiş ve Demiral ve arkadaşları (2007) tarafından Türkçeye uyarlanan 4 boyutlu (iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek) ve 17 soruluk "İş Stresi Ölçeği"; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 3 boyutlu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) ve 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Envanteri ile Hirschfeld ve Feild (2000) tarafından geliştirilip Özbek (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan 12 soruluk ve tek boyutlu "İşe Yabancılaşma Ölçeği" kullanılmıştır. Toplanılan veriler, IBM SPSS Statistics 23.0 programı ve AMOS 22 programları kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çalışmanın sonucunda algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. İş stresini yüksek düzeyde algılayan muhasebe yardımcı personellerinde tükenmişlik ve işe yabancılaşmalarının da yüksek olduğunu bu çalışma kapsamında ortaya konmuştur. Başka bir ifade ile algılanan iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilirken benzer şekilde algılanan iş stresi ile işe yabancılaşma arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca, bu ilişkiler değişkenlerin alt boyutları bazında incelenmiş ve açıklanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Algılanan İş Stresi, İşe Yabancılaşma, Tükenmişlik, Muhasebecilik

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED BUSINESS STRESS ON BURNT AND FOREIGNMENT: A RESEARCH ON ACCOUNTING ASSISTANT STAFF

Erdem Yıldırım

Business

Advisor: Dr. Yasemin TORUN

2021

In this study, the effect of perceived work stress on burnout and alienation to work was examined. The sample of this study consists of accounting assistant personnel working in Bursa. Research data was collected through surveys. In this context, 468 surveys were analyzed. In the research 4-dimensional (workload, skill use, decision freedom and social support) and 17-question "Work Stress Scale " developed by Karasek (1979) and adapted to Turkish by Demiral et al (2007) "; 3 dimentional (emotional exhaustion, depersonalization, and personal failure) and 22- question " Maslach Burout Inventory" developed by Maslach and Jackson (1981) and adapted to turkish by Ergin (1992) and finally a 12-question "Work Alienation Scale" developed by Hirschfeld ve Feild (2000) and adapted to turkish by Özbek (2011) was used as data collection tools. The collected data was analyzed using the IBM SPSS Statistics 23.0 program and AMOS 22 programs. As a result of this study, it was determined that perceived work stress has a significant effect on burnout and work alienation. In this study, it has been revealed that burnout and work alienation are also high in accounting assistant personnel who perceive job stress at a high level. In other words, while a positive and significant relationship was found between perceived work stress and burnout, it was also revealed that there was a positive and significant relationship between perceived work stress and work alienation. In addition, these relationships were examined and explained on the basis of sub-dimensions of the variables.

Keywords: Stress, Perceived Work Stress, Work Alienation, Burnout, Accountancy

TEŞEKKÜR

Bu tezde muhasebe yardımcı personellerinde algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ampirik bir araştırma ile ölçülmeye çalışılmıştır. Alandaki araştırma eksikliğini görüp bu konuyu çalışmama vesile olan ve sürekli ilgi ve desteğini hissettiğim kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Yasemin TORUN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

ETİK BEYANI ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
TEŞEKKÜR ..... **iii**
İÇİNDEKİLER LİSTESİ ..... **iv**
TABLO LİSTESİ ..... **viii**
ŞEKİL LİSTESİ ..... **ix**
KISALTMALAR LİSTESİ ..... **x**
1.GİRİŞ **11**
1.1. İş Stresi **13**
1.1.1. Stres Kavramı **13**
1.1.2. Olumlu ve Olumsuz Stres **14**
1.1.3. Stres Türleri ve Belirtileri **15**
1.1.3.1. Psikolojik Stres ve Belirtileri 15
1.1.3.2. Davranışsal Stres ve Belirtileri 16
1.1.3.3. Fiziksel Stres ve Belirtileri 16
1.1.4. İş Stresi Kavramı **16**
1.1.5. İş Stresi Modelleri **17**
1.1.5.1. McGrath İş Stresi Modeli 17
1.1.5.2. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli 18
1.1.5.3. Karasek Talep ve Kontrol Modeli 20
1.1.6. İş Stresinin Nedenleri **21**
1.1.6.1. Bireysel Nedenler 21
1.1.6.2. Örgütsel Nedenler 21
1.1.6.3. Çevresel Nedenler 25
1.1.7. İş Stresinin Sonuçları **26**
1.1.7.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları 27
1.1.7.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları 28
1.2. Tükenmişlik **30**
1.2.1. Tükenmişlik Sendromu **30**
1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri **33**

1.2.2.1. Fiziksel Belirtiler 33
1.2.2.2. Psikolojik Belirtiler 33
1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler 34
1.2.2.4. Örgütsel (Göstergeler) Belirtiler 34
1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri 35
1.2.3.1. İdealisttik Coşku 35
1.2.3.2. Durgunlaşma 35
1.2.3.3. Engellenme 35
1.2.3.4. Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizleşme) 36
1.2.4. Tükenmişliğin Nedenleri 36
1.2.4.1. Bireysel Nedenler 36
1.2.4.2. Örgütsel (Çevresel) Nedenler 37
1.2.5. Tükenmişlik Modelleri 37
1.2.5.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli 37
1.2.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli 39
1.2.5.3. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli 39
1.2.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli 40
1.2.5.5. Meier Tükenmişlik Modeli 40
1.2.5.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli 40
1.2.5.7. Maslach Tükenmişlik Modeli 41
1.2.6. Tükenmişlik ile Mücadele Yöntemleri 41
1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları 42
1.2.7.1. Tükenmişliğin Birey Açısından Sonuçları 42
1.2.7.2. Tükenmişliğin Örgüt ve İş Yaşamı İçin Sonuçları 43
1.2.7.3. Tükenmişliğin Aile İlgili Sonuçları 44
1.3. İşe Yabancılaşma 44
1.3.1. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı 44
1.3.2. İşe Yabancılaşma Nedenleri 47
1.3.2.1. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon Dışındaki Kaynakları 47
1.3.2.2. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon İçi Kaynakları 49
1.3.3. İşe Yabancılaşma Türleri 51
1.3.3.1. Örgüt Bireyinin Güçsüzlüğü (Powerlessness) 52

1.3.3.2. İşgörenlerde Anlamsızlık 52
1.3.3.3. Kuralsızlık (Normlessness) 53
1.3.3.4. Örgüt İçi Yalıtılmışlık (Isolation) 54
1.3.3.5. İşgörenin Kendine Yabancılaşması 55
1.3.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları 56
1.4. Algılanan İş Stresi, Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler 56
1.4.1. Algılanan İş Stresi İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler 56
1.4.2. Algılanan İş Stresi İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler 58
1.4.3. Tükenmişlik İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler 60
1.5. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Mesleği 64
1.5.2. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu 65
1.5.3. Muhasebe Yardımcı Personeli 65
1.5.4. Muhasebe Yardımcı Personelinde Tükenmişlik 66
1.5.5. Muhasebe Yardımcı Personelinde İşe Yabancılaşma 68
2. ARAŞTIRMA TASARIMI 70
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 70
2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler 72
2.3. Evren ve Örneklem 73
2.4. Araştırmada Kullanılan Yöntemler 75
2.5. Veri Toplama Araçları 76
2.5.1. Sosyo-Demografik Veri Formu 76
2.5.2. Algılanan İş Stresi Ölçeği 76
2.5.3. Tükenmişlik Ölçeği 77
2.5.4. İşe Yabancılaşma Ölçeği 78
2.6. Veri Toplanması 78
3. BULGULAR 78
3.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri 78
3.2. Normal Dağılım Bulguları 86
3.2. Tanımlayıcı istatistikler ve Korelasyon analizi Bulguları 87
3.3. Regresyon Analizlerinin Bulguları 88
4.SONUÇLAR 96

KAYNAKLAR **101**
EKLER **115**
Ek 1. Anket Formu **115**
A. ETİK KURUL ONAYI ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
B. ÖZGEÇMİŞ ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Stresin Örgütsel Etkileri 28

Tablo 2: Muhasebe Çalışanlarının Demografik Özellikleri 73

Tablo 3: İş stresi Ölçeği AFA Sonuçları 79

Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği AFA Sonuçları 82

Tablo 5: Tükenmişlik Ölçeği DFA Sonuçları 83

Tablo 6: İşe Yabancılaşma Ölçeği AFA Sonuçları 85

Tablo 7: İşe Yabancılaşma Ölçeği DFA Sonuçları 86

Tablo 8: Ölçeklere İlişkin Betimleyici Bulgular ve Korelasyon Değerleri..... 87

Tablo 9:İş yükü, İş kontrolü ve Sosyal Desteğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Sonuçları..... 89

Tablo 10: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Sonuçları 91

Tablo 11: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Tablosu 93

Tablo 12: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Tablosu 95

Tablo 13: Araştırma Hipotezlerine İlişkin Değerlendirme 97

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: McGrath İş Stresi Modeli 18

Şekil 2: Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli 19

Şekil 3: Karasek' in Talep ve Kontrol Modeli 20

Şekil 4: Maslach Tükenmişlik Modeli 32

Şekil 5: Cherniss Tükenmişlik Modeli 38

Şekil 6: Araştırma Modeli 72

KISALTMALAR LİSTESİ

AFA	:	Açıklayıcı Faktör Analizi
D	:	Duyarsızlaşma
DT	:	Duygusal tükenme
DFA	:	Doğrulayıcı Faktör analizi
İKD-TR	:	İsveç İş Yükü- Kontrol-Destek Anketi
KB	:	Kişisel başarı
MBI	:	Maslach Tükenmişlik Ölçeği

1.GİRİŞ

İş stresi, bireyin iş konusunun görevlerini yerine getirme kabiliyetinde uyumsuzluğa yol açan iş konusuyla ilgili faktörlerden kaynaklanmaktadır ve kişinin rutin iş durumundaki farklılıklara göre fiziksel ve psikolojik davranışları değişiklik göstermektedir (Cam, 2004: 3).

Etimoloji açısından bir kavram olarak yabancılaşma, temelde "alienare" kelimesinden, Latince "akıl hastası" anlamına gelen "alineus" dan kaynaklanmaktadır (Akyıldız ve Dulupçu, 2003: 2).

İnsanlığın yükselişi kadar tarihsel süreci olan yabancılaşma kavramı, ilk kullanıldığında dini bir özellik göstermiştir. "Esrime", " kendinden geçme" ve "benliğin dışında" olarak ifade edilmiştir. Batı ülkelerinin dillerinden Türkçeye tanıtılmıştır. Kavramsal kökler Fransızca'da "aline", İspanyolca'da "alienado" ve İngilizce'de "alienist"e dayanmaktadır. Bu tür kelimeler, kendisini kaybetmiş kişiyi tanımlamaktadır (Şirin, 2009: 165).

Yabancılaşma kavramını kullanan bilim alanları; hukuk, sosyal bilimler, psikoloji ve tıp olarak görülmektedir. Her kavramsal alana farklı anlamlar vermektedir. Hukukta transfer, mülkiyet haklarının başkalarına devredilmesi anlamına gelmektedir. Sosyal bilimlerde kendisinden ve diğerlerinden ayrılma manasındadır. Tıp ve psikolojik bilimler kapsamında depresyon, delilik ve psikolojik kafa karışıklığı anlamına gelmektedir (Yumuk, 2011: 8).

Herbert Fredenberger (1974) tükenmişliğin ilk klinik tanımını yapmıştır. Bunun mesleki bir tehlike olduğunu düşünmüştür. Bir tıp kurumunda psikolog olarak çalışmıştır. Bu durumda sağlık çalışanlarının karakteristik yapısının yorgunluk, hayal kırıklığı, emek azaltma ve istifa olduğu tespit edilmiştir. Freudenberger'in tükenmişlik halini; arıza, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insan iç rezervlerinin tükenmesinden dolayı karşılanamayan ihtiyaçlardan sonucunda ortaya çıktığını belirlemiştir (Kaçmaz, 2005: 29).

Ancak tükenmişliğin en yaygın olarak kullanılan tanımı, kendisinin de bahsettiği "Maslach Tükenmişlik Envanteri" ni (MBI) geliştiren Christina Maslach (1981) tarafından önerilmiştir. Maslach'ın tükenmişlik hali; iş, yaşam ve başkalarıyla

temastan kaynaklanan fiziksel güçsüzlük, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluğun olumsuz yansımalarından kaynaklanan bir sendromdur. Bu fenomen iş nedeniyle çok fazla yaşanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99)

Bu araştırmanın problemi, Bursa ilinde çalışan muhasebe yardımcı personellerinde algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığıdır.

İnsanların "tükenmişlik" ve "iş baskısının", "işe yabancılaşma" üzerindeki etkisi kavramlarına dikkat etmesini sağlamak için, iş ve yaşamın öncülleri ve sonuçları açısından çok önemli olan literatür taraması yapılmıştır. Sonuç olarak bu alanda boşluklar olduğu tespit edilmiş ve farkındalığın artırılmasının zorunluluğu ortaya konulmuştur.

Bilgi üretmeye yönelik bu araştırma ile yönetim ve organizasyon ve örgütsel davranış literatürüne katkıda bulunmaya ve muhasebe yöneticilerine çalışanların iş baskısı, yabancılaşma ve tükenmişliği konusunda kaynak sağlamaya çalışılmıştır. Bu tez, bu temelde üç ana araştırma sorusuna cevap bulmayı amaçlamaktadır. Muhasebecinin iş stresi ile işe yabancılaşması arasında anlamlı bir ilişki var mı? Muhasebecilerin iş stresi ile tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki var mı? Son soru; iş yabancılaşması ile tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki var mı?

Bu araştırma, yukarıda bahsedilen sorunların oluşturduğu fikirlere ve bu sorunlara katkıda bulunan literatüre odaklanarak dört bölüme ayrılmıştır. Giriş başlığı altında yer alan birinci kısımda genel olarak "İş Stresi" başlığının altında; Stres Kavramı ve Kapsamı, Stres Türleri ve Belirtileri, İş Stresi Kavramı, İş Stresinin Nedenleri, İş Stresinin Sonuçları, "İşe Yabancılaşma" başlığının altında; İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı, İşe Yabancılaşma Nedenleri, İşe Yabancılaşma Türleri, İşe Yabancılaşmanı Sonuçları, "Tükenmişlik" başlığının altında; Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişliğin Belirtileri, Tükenmişlik Sendromunun Evreleri, Tükenmişliğin Nedenleri, Tükenmişliğin Sonuçları ele alınmaktadır. İkinci kısımda Araştırma Tasarım başlığının altında, Araştırmanın Amacı ve önemi, Evren ve Örneklem, Veri Toplama ve Araçları, Araştırmanın Analizleri İş Stresi İle İşe Yabancılaşma, İşe Yabancılaşma İle Tükenmişlik, İş Stresi İle Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Yabancılaşma İle Tükenmişlik İlişkileri ele alınmaktadır. Üçüncü bölümde

bulgular, betimsel bulgular, regresyon analizi bulguları yer almaktadır. Dördüncü kısımda tezin, bulguları özetlenerek ve açıklanarak sonuç kısmı ile son bulmaktadır.

1.1. İş Stresi

Bu bölümde öncelikle stres kavramı, kapsamı, türleri ve semptomları kısaca açıklanacaktır. Ardından tezin ana teması olan iş stresi kavramı ayrıntılı olarak anlatılacaktır. İş stresinin kavramsal tanımı ve nedenleri açıklandıktan sonra, iş stresinin sonuçları tartışılacaktır.

1.1.1. Stres Kavramı

Stres kelimesi, Latince "estrictia" dan kaynaklanmıştır. 17. yüzyılda insanlar onu bela, felaket, üzüntü, acı, talihsizlik ve bela açısından değerlendirdiler. 18. ve 19. yüzyıllarda baskı kavramı, daha çok nesneler, bireyler, organlar ve zihinsel sistemler üzerindeki efor, baskı ve zorluk için kullanılan bir ifade aracı haline gelmiştir. Bu durum nedeniyle nesnelerin ve bireylerin belirli faktörlerden dolayı deformasyona ve bozulmaya karşı direncini aydınlatmak için stres kullanılmıştır (Güçlü, 2001: 92).

Stres, hayatımızda sıklıkla karşılaştığımız bir kavramdır. Bu durumun nedeni kişisel hastalık ve aşırı stresten kaynaklanmaktadır. Stres, insana dünyada doğduğundan beri var olduğunu hissettirmiş ve birçok çalışmanın kaynağı haline gelmiştir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 298).

Mevcut anlamıyla stres, bireylerin yeteneklerinin ötesinde beklentilerle karşılaştıklarında sergiledikleri kişisel özelliklerden veya zihinsel koşullardan etkilenen fiziksel veya zihinsel tepkiler olarak tanımlanabilir (Eren, 2001: 244). Stresin ve stresten kaynaklanan duygusal tepkinin derecesi herkes için aynı değildir. Bu durum, insanların baskının nerede oluştuğunu anlamaları ile ilgilidir. Baskı anlayışı kişinin inançlarına, yorumlarına ve fikir sistemlerine göre de değişebilir (Yıldırım, 1991: 176).

Selye (1950) stresi, insanları etkileyen çevresel bir uyarıcı ve organizmaların çevrelerine tepki olarak oluşturdukları bir durum olarak tanımlamıştır. Bu tanımlamanın bir sonucu olarak Selye, stres ve stres etkeni kavramına vurgu yapmış ve bir dizi tepki üreten çevresel uyaranı "stresör" olarak adlandırmış ve insanların bu tür uyaranlara tepkisini "stres" olarak adlandırmıştır (Güçlü, 2001: 92).

Stres, yalnızca anksiyeteden veya nörolojik koşullara bağlı olarak artan kan basıncından kaynaklanmaz. Stres, kaçınılması veya incitilmesi gereken bir şey olarak görülmemelidir. Stres durumları için önleyici bir önlem yoktur. Stres sadece yetişkin bireyleri veya iş hayatıyla ilgili sorunları kısıtlamamakta olup bu durum stresle ilgili bilinen bir hatadır (Soysal, 2009: 18).

Stressiz bir yaşam ve stressiz bir birey hayal etmek imkansızdır. Çünkü insanlar anladıkları bir şeye çevrelerinde ve düşüncelerinde doğal olarak tepki verirler. Stresli olmayan kişi anladığına tepki vermeyecektir. Çünkü ne enerjisi ne de enerji vardır. Ancak çok fazla baskı görmek de yanlıştır. Bu nedenle stres kontrollü seviyede ve istenilen seviyede olmalıdır. Stresle baş edebilmek için birey kişiliğine uygun fiziksel, zihinsel ve davranışsal yetenekleri öğrenmesi ve bunları hayata entegre etmesi gerekir (Balcı, 2014: 6).

1.1.2. Olumlu ve Olumsuz Stres

Kişinin mevcut durumunda stres olumlu ya da olumsuz değerlendirilebilir. Kişinin hayatını olumlu etkileyen ve motivasyon sağlayan stres, pozitif stres olarak tanımlanmaktadır. Olumlu stres, olumlu sonuçlar göstererek bireye hayatın zevk ve arzusunu tattırır (Eğin, 2015: 5).

Stres, yaşayan insanlar için bir uyarıcıdır ve bireylerin enerji sağlayarak hayattaki farklılıklara ve risklere uyum sağlamasını sağlayan bu durumdur (Albert, 2003: 2). Genel anlamda bireyin istediği iyi değişikliklerin yönünü (evlenme, unvan alma gibi) gösterir (Canpolat, 2006: 13).

Stres, insanların sağlığı için iyi olan bir tür pozitif stres şeklidir. Dolayısıyla bu, iş hayatının başarılı bir şekilde gerçekleşmesi için gerekli bir faktördür (Eğin, 2015: 8). Olumlu baskılar insanları hedeflerine ulaşmaya zorladığından, kişisel olarak iyi tanınırlar. Pozitif baskı ile ilişkili gerilim insan üretkenliğini artıracak ve daha başarılı sonuçlara yol açacaktır (Turunç Y., 2009: 9). Kişiden kişiye değişen pozitif stresi kontrol edebilir ve yönetebilir. Kişinin potansiyeli gösterilecek ve performansını daha yüksek bir seviyeye çıkaracaktır. Öte yandan olumsuz baskı; hayal kırıklığına ve olumsuz duygulara yol açan bir tür baskıdır (Kara, 2010: 6).

Negatif stres öncelikle kişinin kendi kendine olan itimadını zedeleyerek bireyi umudunu kaybetmiş ve çaresiz hissine düşürür. Sözkonusu stres bireylerin

yaşamlarında ortaya çıkan negatif vakalarda (can kaybı, işsizlik gibi) kendisini göstermektedir (Canpolat, 2006: 13).

Bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde olumsuz bir etkisi olacaktır. Pozitif baskının etkisi esas olarak kişisel hayata yansıysa da, pozitif baskının belirtileri duygusal ve psikolojik olarak görülebilir. Genel olarak, pozitif stresin pozitif bir çağrışımı vardır ve negatif stresin negatif bir çağrışımı vardır. Orta derecede negatif stres izlenemeyebilir ve bu seviye için stres göstergeleri kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Öte yandan, sürekli yüksek düzeyde stres, depresyona ve birden fazla akıl hastalığına yol açabilir (Mc Vicar, 2003: 634).

Stres, bir bireyin yaşamdaki hedeflere ulaşma şansını etkiliyorsa, pozitif baskı, birey için sürtünme ve zararlı sonuçlar doğuruyorsa, negatif baskı olarak adlandırılabilir. Dolayısıyla olumlu baskı kişiyi, işini ve yaşamı olumlu etkilerken, olumsuz baskı kişilere olumsuz duygular getirecek, kişilerin davranışlarını ve örgütlenmelerini olumsuz yönde etkileyecektir (Eğin, 2015: 5-6).

1.1.3. Stres Türleri ve Belirtileri

Baltaş'a göre kişinin stresinin en belirgin göstergesi karar vermede güçlük, kendini değersiz ve uygunsuz hissetme, öfke, öfke hali, kişisel kusurlar ve hatalar, düşler ve düşünceler, kişiye, konuşmaya ve içe dönük olmaya çok fazla bağımlılıktır. Yazma, rahatsız etme, uyku bozuklukları, ölüm düşüncelerinin olması ve şiddet olarak ifade edilmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2011: 30). Stres göstergeleri psikolojik, davranışla bağlantılı ve bedenle ilgili olmak üzere üç başlığa ayrılır (Sökmen, 2005: 5).

1.1.3.1. Psikolojik Stres ve Belirtileri

Fiziksel ve davranışla ilgili stres göstergelerine ek olarak psikolojik göstergelere de değinilmektedir. İlgili göstergeler arasında kas ve sinir gerginliği, iş ve aile ortamının baskılarıyla başa çıkamama, stres altındaki kişilerin sosyal yaşamdan soyutlanması, yalnızlık ve başkalarıyla iletişimi kısıtlayarak yalnızlık hissi, uzun süreli stres koşullarında kalıcı anksiyete sayılabilir. Stresin harekete geçmesi nedeniyle yetersizlik hissini stresle birlikte normal ve gereksiz bir telaş olarak belirtmek mümkündür (Pehlivan, 1995: 54-56; Köknel, 1986: 194-195; Başaran: 1992: 238) .

1.1.3.2. Davranışsal Stres ve Belirtileri

Stres göstergeleri sadece fiziksel hastalığa neden olmaz, aynı zamanda insanların dış faaliyetlerini de etkiler. Davranışla ilgili stres göstergeleri arasında uykuya dalmada güçlük veya sürekli uykuya dalamama, bazı kişilerin stresli olmasını önlemek için çok fazla uyku, iştahsızlık veya obezite olarak ortaya çıkan düşük gıda alımı, zararlı maddeler olarak sınıflandırılabilecektir. Anksiyete ve kişisel stres te ek olarak sayılabilir. Alkol, sigara ve uyuşturucu gibi zararlı unsurların stres düzeyin, düşürdüğü düşünülmektedir (Pehlivan, 1995: 51-54).

1.1.3.3. Fiziksel Stres ve Belirtileri

Günümüzde zihinsel sistemdeki olumsuz durumlar ve stres genellikle solunum güçlüğü, astım ve bronşite neden olmaktadır. Ayrıca stres, insanların daha fazla oksijene ihtiyaç duyduğunu gösterdiğinden, genellikle aralıklı solunum görülmektedir. Stres, bir bireyin solunum yapısını aşırı derecede etkileyen bir durumdur. Ek olarak, stresin neden olduğu kas spazmları, ense ve baş ağrısına yol açabilen omuz, baş ve boyun spazmlarına neden olabilmektedir. İş ve yaşamdaki stres faktörleri çalışanların bu baş ağrısını görmesine neden olmaktadır (Aydın İ., 2008: 83).

1.1.4. İş Stresi Kavramı

İş hayatında insanlar, belirli hedeflere ulaşmak için sorumluluklarını yerine getirmek için zamanlarının çoğunu işte geçirmekte ve rol ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. Bu aşamalarda, çalışma hayatındaki kişiler, iş stresi olarak adlandırılan stresli durumlar yaşayabilirler. Kişinin iş ve yaşamda karşılaştığı yukarıdaki durumlar iş stresi şeklinde literatüre girmiştir (Biçki, 2016: 26). Çalışanlar ve çevreleri arasındaki etkileşimden kaynaklanan stres, iş stresi olarak tanımlanır. Bazı çalışmalarda iş stresi bir kavrama dönüştürülse de, iş stresinin çalışanların çevre ile etkileşime geçmesinden sonra ortaya çıktığı kabul edilmektedir (French ve Caplan, 1970: 383).

İş stresi, insanların genellikle kabul ettiği ve tanıdığı bir gerçektir. Bu, kişisel yaşamda çok önemlidir, çünkü bireyler zamanlarının çoğunu işte geçirirler (Gök, 2009: 432). İş baskısının insanlar üzerinde farklı etkileri vardır. Bu değişiklikleri gösteren faktörler, insanların özelliklerinin yanı sıra çalışma ortamındaki ve çalışma

koşullarındaki değişikliklerdir (Çakır, 2009: 100). Çalışma koşullarının yarattığı stres ile insan yetenekleri arasında koordinasyon eksikliği, iş stresine neden olabilir (Efeoğlu, 2006: 239).

İş baskısı hakkında kabul edilen fikirlerden biri, sistem teorisine dayanmaktadır. Bu durumda çalışanların arzuları, bilgisi, becerileri, zamanı vb. vardır. Kuşkusuz bu ihtiyaç ve beklentileri karşılayamama nedeniyle çalışanlar iş baskısı altında olacak ve bu da çalışanların kişisel ve mesleki yaşamla ilgili hedeflere ulaşmasını engelleyecektir (Efeoğlu 2006: 239). İş stresi, çalışma koşulları altında çeşitli nedenlerle ortaya çıkabilen yaygın ve şiddetli bir stres türüdür (Aydın, 2008: 19). Stresli bir işyerinde çalışmak, hayal kırıklığına, işyeriyle ilişki kuramama, işyerinden uzak durmaya ve paha biçilmez hissetmeye yol açabilir (Hang-yue, Foley ve Raymond, 2005: 2137).

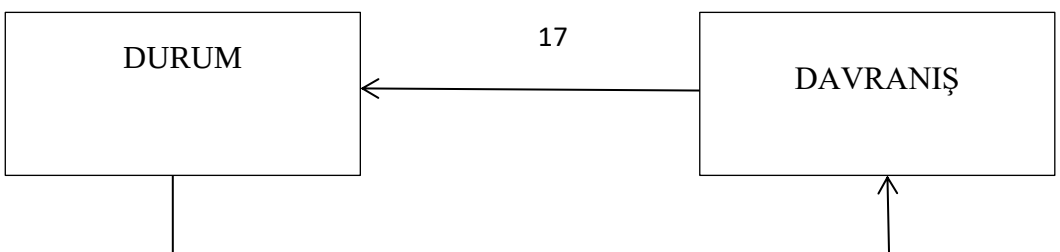
1.1.5. İş Stresi Modelleri

Farklı araştırmacılar, iş stresi için farklı modeller geliştirdiler. Bu modellerden bazıları aşağıda açıklanmıştır.

1.1.5.1. McGrath İş Stresi Modeli

McGrath (1970), stres durumlarının nasıl ortaya çıktığını ve sonuca ulaşana kadar nasıl aşamalardan geçtiğini incelemiş ve ortaya stres çemberi olarak anılan bir model koymuştur. McGrath (1970) stresi dinamik bir durum olarak yorumlar. Bu dinamik durum, insanların istediklerini, sahip olduklarını veya istediklerini yaparken karşılaştıkları kısıtlamalar veya gereksinimlerden kaynaklanır. McGrath (1970) tarafından ortaya konan model Şekil 1' de gösterilmiştir.

McGrath'a göre (Act., Ertekin, 1993), stres, çalışanların kendi durumlarını tanımlamak ve diğerlerinden farklı durumlarını vurgulamak için kullandıkları bir durumdur, bu nedenle kişisel özellikler ve değerlendirmeler çok etkilidir. Örneğin bir pilot kendini bireysel olarak değerlendirirse, işin baskısını hissedecektir. McGrath'ın vurgulamak istediği şey, trafik polisinin halkla çok yakın bir kişisel ilişkisi olduğunu söyleyebilmesidir. Yoğun iş yükü nedeniyle bu organizasyondaki en stresli yerde çalışmaktadır. Mesele şu ki asıl soru, örgütte en çok stres yaratan durumlar değil, örgüt yaşamında hangi durumların en çok strese neden olduğudur.



Sonuç

Değerlendirme Performans

Karar

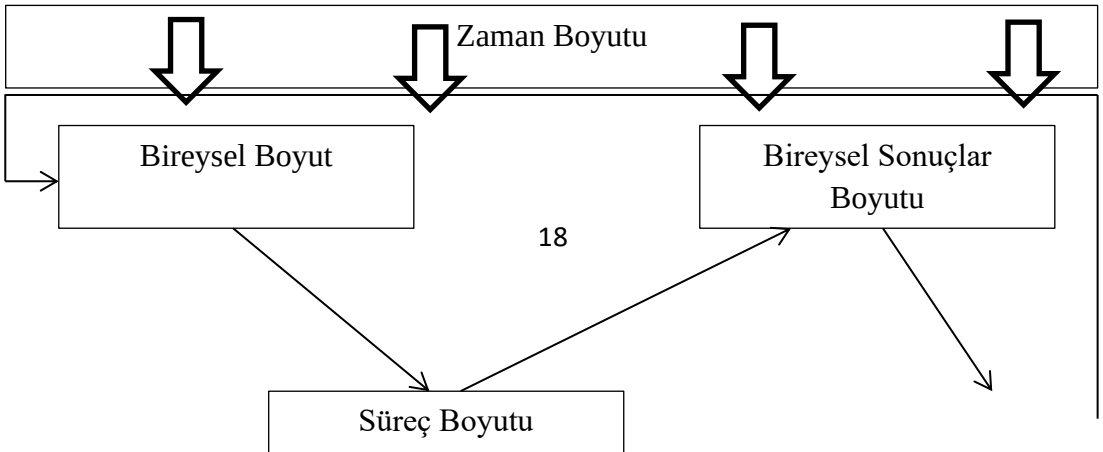
Şekil 1: McGrath İş Stresi Modeli

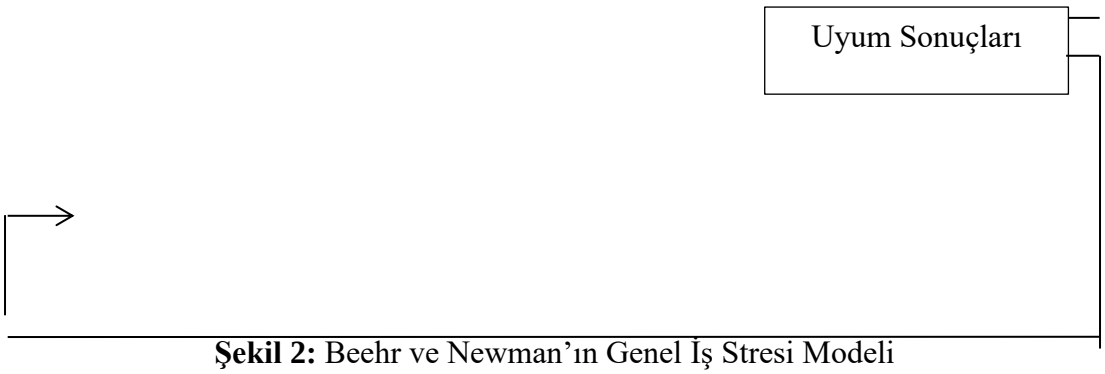
Kaynak: Akt. Bardavit 2007'den McGrath, (1970: 18).

Şekil 1'den anlaşılabileceği gibi model 4 adımdan oluşmaktadır. Bu adımlara bakıldığında bireyler çalıştıkları ortamda birtakım durumlarla karşılaşırlar ve bu durumu kendi perspektifleriyle değerlendirerek bir anlam yaratırlar. Algılanan bu durumla ilgili verebilecekleri farklı tepkiler arasından bir karar verip, duruma yönelik tepkilerini seçerler. Verilen bu tepkinin sonucunda ortaya koydukları davranışlar arasındaki ilişki performans olarak tanımlanır. Performans bireysel faktörlere (çalışanın yeteneği, bilgi düzeyi vs.) ve işle ilgili faktörlere (işin yoğunluğu, zorluğu, zaman kısıtları vs.) göre değişmekle birlikte yeni başka durumların doğmasına da neden olur. Modele göre, bu sonuçların ortaya çıkma düzeyinde bir değişim söz konusudur. Modelde dikkat edilmesi gereken nokta ise bireysel algının stres durumunun değerlendirilmesi ve stresli duruma verilen tepkinin de bu algının sonucunda oluşmasıdır. Çalışanın algısı ile gerçek durumlar aynı olmayabilir ve bu algı ile gerçeklik arasındaki fark stresi ortaya çıkaran asıl etkidir.

1.1.5.2. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli

Beehr ve Newman (1978), önceki iş stresi çalışmalarında önerilen modelleri inceleyerek tüm bu modelleri kapsayan yeni bir model oluşturmuşlardır. Çok yönlü modellerinde iş ve yaşamdaki stresi yedi boyutta incelediler: çevresel boyut, kişilik boyutu, süreç boyutu, insan etkisi ölçümü, organizasyonel etki ölçümü, uyarlanabilir tepki ölçümü ve zaman ölçümü.





Şekil 2: Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli

Kaynak: Beehr ve Newman, (1978: 221).

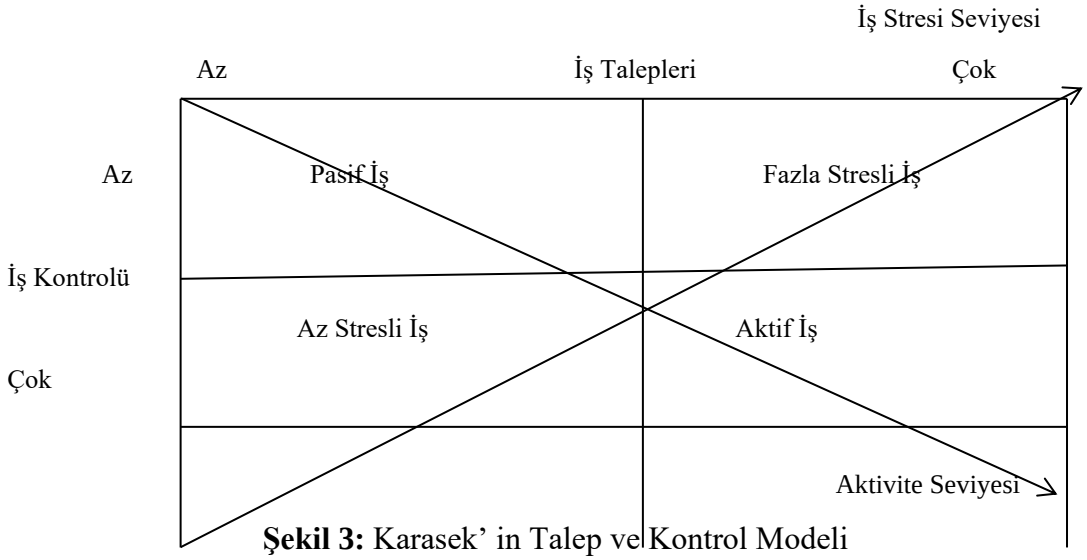
Şekil 2'de görüldüğü gibi model 6 temel boyut içermektedir. Bu boyutlar; kişisel boyut, çevresel boyut, süreç boyutu, kişisel sonuç boyutu, organizasyon sonuç boyutu ve zaman boyutudur. Ayrıca modelde uyum sonuçları olarak yedinci boyut ortaya çıkmaktadır (Beehr ve Newman, 1978).

Bu modelde, Bireysel boyut, çalışanın kişiliğiyle ilgili değişmeyen bazı kişilik özelliklerini ve fiziksel özelliklerini, beceri ve yeteneklerini kapsamaktadır. Bunlar, iş çevresindeki diğer stres kaynakları ile birlikte bir gerilim yaratarak stres sürecini başlatır. Stres sürecinde çalışanlar kendisine ve çalıştıkları örgüte zarar verebilecek (işten ayrılma ya da devamsızlık gibi) ve bazen de olumlu etkileyebilecek bazı tepkiler ortaya koyabilirler. Burada çalışanlar, bireysel tepkilerini duruma uyum sağlamak amacıyla da şekillendirebilirler. Stres yaratan durumları ya da gerilimi yok edecek yönde olan ve sadece bireyin kendisi tarafından değil örgüt ya da devlet tarafından da verilebilecek bu tepkiler, çalışanın stresi ve gerilimi kontrol altına almasına ve mevcut duruma uyum sağlamasına yöneliktir. Bu tepkilere örnek olarak, iş sağlığı güvencesi ile ilgili düzenlemeler yapılması, çalışan sağlığının korunmasına yönelik tedbirler, sağlık sigortaları veya özel sağlık güvenceleri gibi uygulamalar verilebilir. Modelde bulunan zaman bileşeni, modelde yer alan diğer tüm faktörleri etkime güzüne sahip olan zamanla ilgili kısıtları ifade etmektedir (Beehr ve Newman, 1978).

1.1.5.3. Karasek Talep ve Kontrol Modeli

Karasek tarafından geliştirilen ve iş yerindeki stresi açıklamaya çalışan talep ve kontrol modeli Şekil 3' de gösterilmektedir. İş talepleri ve iş kontrolü boyutlarından oluşan bu modelin en önemli çıkarımı, iş yerinde stresin bu iki boyutu dengeleyerek kontrol altına alınabileceğidir. Çalışanların işlerini yaparken bireysel karar verme serbestilerini ya da başka bir ifade ile çalışanların illeri üzerindeki denetimlerini arttırmak suretiyle stresin azaltılabileceği üzerinde durulmaktadır (Karasek, 1979: 285).

Şekil 3' de görülebileceği gibi model, iş taleplerinin çok yüksek olduğu durumlarda, çalışanın kararlar üzerindeki etkisi yani karar serbestisi azaldığında iş stresinin arttığını savunmaktadır. Talebin ve karar serbestisinin aynı anda düşük olması da başka bir stres durumudur. Çünkü böyle bir çalışma ortamında çalışanın pasifleştiği ve uzun sürmesi durumunda ise yeteneklerinin köreleceği belirtilmektedir (Theorell, 1998).



Şekil 3: Karasek' in Talep ve Kontrol Modeli

Kaynak: Karasek (1979: 288).

1.1.6. İş Stresinin Nedenleri

Stresin birden fazla nedeni vardır. Ancak bu araştırmanın konusu iş stresi olduğundan iş stresinin nedenleri incelenmiştir. İş stresinin nedenleri kişisel, örgütsel ve çevresel nedenler olarak incelenir.

1.1.6.1. Bireysel Nedenler

Kişisel stresin çalışanların işini etkilemesinin nedenlerinden biri aile sorunlarıdır. Aile bireylerinin rahatsızlığı ve aile içi çatışmalar, işyerinde kişisel strese yol açan başlıca nedenlerdir. Bu durumla birlikte alkol, sigara ve uyuşturucu gibi bağımlılık yapıcı maddeleri alan ve bu yaşam tarzına uyum sağlayan bireyler de insan vücudu üzerindeki baskıyı artırabilir. Genellikle monoton ve rutin bir yaşam tarzı sürdüren bir kişinin stres faktörü, kişinin kendisi için gerekli ortamı sağlayamamasından kaynaklanabilir (Kaya ve Kaya, 2007: 45-46).

Stresli çalışma koşullarına neden olabilecek bir diğer faktör yaştır. Menopoz ve menopoz evreleri, bireyler yaşlandıkça ortaya çıkar ve beden ve zihin dengesini değiştiren ve stres için bir çıkış yolu haline gelen hormona bağlı değişiklikler eşlik eder. İnsanların bedenlerine stresi etkisi kapsamında; bireyler orta yaşlı ve ileri yaşlarda artan bir baskı ile karşı karşıya kalırlar, gençlerin çalışma ritmine uyum sağlamakta güçlük çekerler ve sürekli çalışma ritmiyle baş etmenin zorluğu onların stres çıktısı haline gelir. Bu durumla birlikte, gençler, bilgi ve deneyim eksikliği nedeniyle baskı hissedebilirler. Gençler arasında tükenmişlik ve stresin daha yaygın olduğu, mesleki ya da iş hayatında geçirilen zaman ile tükenmişlik ve stres düzeyleri arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür (Yavuz, 2018: 36).

Ilgar (2001) cinsiyetin örgütsel stres faktörleri üzerindeki etkisine dayalı bir araştırma yapmış; erkek çalışanların iş stresinin bürokratik sorunlardan daha fazla etkilendiği ve yapılması gerekenden daha fazlasını yaptıkları, bu nedenlerle daha fazla baskı ile karşılaştıkları ortaya çıkmıştır. (Yılmaz, 2016: 24).

1.1.6.2. Örgütsel Nedenler

Örgütsel stres faktörleri çalışanların tutumlarını etkiler ve bireyler ile çalışma ortamı arasındaki etkileşim sırasında ortaya çıkarlar (Aksoy ve Kutluca, 2005:457). Bu faktörleri detaylarıyla incelemek iş stresinin anlaşılması açısından öncem taşımaktadır.

Genel olarak bakıldığında, örgütsel nedenlerin başında çalışanların yeteneklerini etkileyen iş talepleri gelmektedir. Çalışanların yeteneklerini etkileyen talepler ise aşağıda listelenmiştir;

- *"Yetersiz zaman veya zaman baskısı,*
- *Zor şartlar altında çok çalışmak veya çalışmak,*
- *Ulaşılması zor hedefler belirlenmesi,*
- *Uzun vadeli dikkat veya üst düzey karar verme gerektiren düşünce temelli araştırmalar,*
- *İş tanımlarının sıradanlaşması,*
- *Çalışanların becerilerini kullanmasını veya eğitim almasını gerektirmeyen görevler,*
- *Rahatsız edici araştırma,*
- *Çok fazla iş yapma, dinlenme süresini artırma veya evden çalışma,*
- *Vardiyalı çalışma koşulları uyku düzenini etkileyebilir, aile işiyle yaşamı dengelemeyi zorlaştırabilir ve kişisel strese neden olabilir (Aydın, 2018: 36).*

Bu talepler zamanla çalışanların iş monotonluğunu arttırarak, çalışanların işleri üzerindeki kontrolünü kaybetmesini sağlayarak, çalışanların kendisini yetersiz veya yorgun hissetmesini sağlayarak gerginliği arttırmakta ve bu da iş stresini daha fazla yaşamalarına neden olabilmektedir. Örgütlerde çalışanın iş stresini arttıran ya da tetikleyen stres kaynakları aşağıda detaylarıyla açıklanmaktadır.

Organizasyon yapısı: Ademi merkeziyetçilik eksikliği, karar verme mekanizmasının yoğunlaşması ve dışlanması, terfi fırsatlarının olmaması, yoğun prosedürler, yüksek derecede uzmanlaşma, departman organizasyonlarının birbirine bağımlılığı, karar verme departmanları, yöneticiler ve danışmanlar arasındaki çatışmalar aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan stresörlerdir (Arıcan, 2011: 55).

Görev yapısı: Yapısal nedenlerden dolayı bazı işler diğerlerinden daha streslidir. Cerrah, teknik direktör veya hava trafik kontrolörü olarak çalışmak işin doğası gereği stresli olabilir. Polis ve maden operasyonlarında bir kez daha ağır bir yük taşıyorlar. Bunu akılda tutarak, işin kendisi genellikle çalışma saatleri, koşulları, değişkenlik ve

riskler gibi faktörlerden etkilenir ve belirli bir ortalamanın üzerinde baskıya neden olabilir (Gümüştekin ve Gültekin, 2009:147).

Rol belirsizliği ve çatışma: İletişim, iş ve yaşamdaki en önemli faktörlerden biridir. Mevcut ortamda internet kullanımına bağlı olarak iletişim yoğunluğu azalsa da hizmet alanının belirli alanlarında iletişimin önemi artmaktadır. İletişimdeki belirsiz rollerin neden olduğu çatışmalar çalışanlar arasında yaygındır ve ana stres kaynağıdır (Kaya ve Kaya, 2007: 41).

Mobbing: Çalışanlara yönelik duygusal saldırılar, adam kayırmacılık, işyerinde sevilmeme gibi sürekli ve bilinçli olarak yapılan davranışlara zorbalık denir. Bu uygulamalar genişletilebilir, alay edilebilir, yalıtılabilir, terfiyi reddetmek, eğitim fırsatlarını reddetmek. Bu zorbalık davranışı sonucunda kişi fiziksel ve zihinsel engellerle karşılaşabilir. Araştırma sonuçları, zorbalığa uğrayan @kişilerin depresyona yatkın olduğunu gösteriyor (Aşkın ve Aşkın, 2018:255).

Yoğun iş yükü: İş yükü genellikle iki farklı şekilde tahmin edilir. Nicel ve nitel iş yükleri olarak tanımlanırlar. Nicel iş yükü, bir zaman dilimi içindeki aşırı iş yükünü ifade eder. İş yükünün nitel kısmı ise işi tamamlamak için gerekli olan beceriler ile işi yapan personelin beceri ve yetenekleri arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır. İşe gidecek kişi, iş için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmalıdır. Aksi takdirde yaptığınız iş çok zor. İş eksikliği ve ağır iş strese neden olabilir. Bazı çalışanlar iş yükünden dolayı sıkıcı olmaya mahkumdur, tam tersine bazı çalışanlar mekanize çalışma sistemine uyum sağlamakta nefes alamamakta ve iş yükünün ağır olması onları çok yormaktadır (Nekoraneç ve Kmosena, 2015: 163).

Zaman baskısı: Genel olarak, işleri üzerinde çok az kontrolleri vardır ve stresli işler yapmak için zamanları yoktur. Bazı işlerin belirli zaman sınırları olabilir. Gelir İdaresi Başkanlığı çalışanları, muhasebeciler ve öğretmenler, yılın belirli zamanlarında ele alınması gereken aşırı yükler ile karşı karşıyadır. Bu, kişilerin özel durumlarına ve yükümlülüklerine ilişkin algılarına dayalı önemli bir stres faktörüne yol açar. Zaman baskısı, aşırı basınçla kişiyi nefessiz bırakır. Her işin kendi stres kaynağı vardır. Stres nedenlerinden biri olarak kabul edilen iş gereksinimlerinin karşılanmasındaki stresin de ana kaynağı zamansızlıktır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:15).

Değerlendirme ve terfi: Yöneticilerin çalışan performansını doğru ve adil bir şekilde değerlendirdiği aşama, çalışanlar ve işverenler arasında çatışmalar yaratır. Çalışanların doğru değerlendirilmesi ve performansa göre terfinin işyerinde uygulanması, çalışanların şirkete olan bağlılığını ve güvenini arttırır, çalışanların konsantrasyonunu arttırır ve verimliliği olumlu yönde etkiler. İş yapma isteği kişilerarası sorunlara neden olabilir (Seyrek ve İnal, 2017:63).

Katılım eksikliği: Çalışanların örgütün karar alma süreçlerine katılımı, çalışanların aidiyet duygusunu olumlu etkileyeceğinden daha mutlu çalışanlar yaratabilir (Sökmen, 2005:10),

Zayıf iletişim: Aynı ortamda çalışan iş arkadaşlarıyla zayıf ilişkiler ve sosyal destek eksikliği, özellikle sosyal ihtiyaçları yüksek çalışanlar için ciddi stres kaynaklarıdır. Tüm çalışma koşulları hakkında düzenli ve etkili iletişim ve bilgiye erişim eksikliği, işyerinde strese neden olabilir. Davranışları işlerini ve yaşamlarını etkiler ve üstlerinin uygunsuz davranışları stresin ana nedenidir. Üstler, çalışanlar için iş tanımlarını ve sorumlulukları, çalışma koşullarını ve terfileri tanımlar (Torun ve Tekin, 2014: 45).

Ulaşım: İnsanların strese girmesine neden olan etkenlerden biri de işten eve uzaklık ve ulaşım sorunlarıdır. İşyerinde çalışma saatleri küçük farklılıklar dışında aynıdır. Bu durum trafik sıkışıklığı gibi insanı fiziksel ve zihinsel olarak yoran, uykusuz bırakan, stres düzeyini artıran sorunlara yol açabilmektedir (Yenihan ve diğ., 2014: 38).

Rekabet, işini kaybetme korkusu: Çalışanlar arasındaki rekabet, insan gelişimine katkıda bulunur. Çok fazla rekabet yönetilmezse, işyerini kârsız hale getirecektir. Yöneticiler mevcut rekabetin sınırlarını net bir şekilde çizemezlerse, çalışan baskısını azaltmak için haksız rekabet koşullarını ortadan kaldırmalıdırlar. Baskı altında oldukları için işlerindeki hata oranı artacaktır (Yılmaz ve Ekici, 2003: 10).

Monotonluk: İşçilerin çalışmalarının monoton devamlılığı ve işçileri iş adımlarına dahil edememe, kişi ve iş arasında yabancılaşma hissi yaratabilir. Bu durum işçi baskısının çok yaygın bir kaynağıdır (Rainayee, 2013: 48).

1.1.6.3. Çevresel Nedenler

Stresin başlangıcında birçok farklı faktör vardır. Fiziksel çevre bu faktörlerden biri olmasına rağmen, genellikle durum böyle değildir. Ancak stresin asıl nedeni fiziksel çevredir. Gürültü, sağlıksız çalışma malzemeleri, sigara dumanı, hava kirliliği, aşırı sıcak veya soğuk strese neden olabilir. İş dışındaki stres kaynakları çevresel stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Orta yaş depresyonu, ailevi sorunlar, maddi zorluklar, sıkıcılık, çalışma ortamıyla uyumsuzluk, siyasi belirsizlik, sosyal ve kültürel değişimler, ulaşım sorunları çevre kirliliğinin sebeplerinden bazılarıdır (Güçlü, 2001: 91).

Orta Yaş Bunalımı: Orta yaşlı insanlar hayatlarında zaman israf edip etmediklerini yargılarlar. Orta yaş depresyonu 35-45 yaş arası erkeklerde daha sık görülen etkenlerden biri olup bu yüzden "erkek menopozu" olarak tanımlanmaktadır ve strese neden olmaktadır. Bir çalışan bu depresyondan çıkmadığı halde hayat devam etmekte ancak kişiler kariyerlerinde ilerlemelerini engelleyen kurallar hakkında da şikayetlerine de devam etmektedirler (Gül ve diğ., 2008: 11).

Ailevi Problemler: Gerginlikler ve sorunlar aile tarafından çözülür ya da bu sorun ve gerilimler aileden gelir. Geleneksel olarak aile ortamı, anlayışın, birliğin ve sevginin geliştirildiği huzurlu bir ortamdır. Modern aile anlayışı kadın-erkek ilişkisini "arkadaşlık" noktasına itmiş, ev bir "sığınak" konumuna indirgenerek ailede gerginliğe neden olmuştur. İnsanların aile durumu bir engel veya stres kaynağı olabilir. Normal bir aile hayatı ve mutlu bir aile yapısı içinde büyüyen insanların strese bağlı sorunları daha az oluyor. Ancak ailevi durumlar bazen bir stres kaynağı olabilir. Mutsuz veya kaotik bir ailede büyümek, eşler arasında farklılığın olması ve kavgalı bir ailede yaşamak oldukça stresli bir durumdur. Aile hayatı iş stresine yol açan önemli bir faktör olsa da iş hayatındaki sorunlarla başa çıkmada yardımcı olabilecek önemli bir sosyal destek aracı da olabilir. Bir eşin ölümü ve bir eşin boşanması, insanları etkileyen önemli aile sorunlarıdır (Doğan ve Eser, 2013: 29).

Teknolojik gelişme: Teknolojik ilerlemeler, çalışanların stres kaynağı haline gelebilmektedir. Bunun nedeni, çalışanların daha önce edindikleri eğitim, bilgi, deneyim ve yetenekleri ir teknolojik gelişme karşısında hemen ve tam olarak kullanamıyor olabilmesi ve yeni teknolojik gelişmeler karşısında sahip olduğu önceki becerilerin etkisiz hale gelebilecek olmasıdır. Teknolojik gelişmelere örnek olarak

bilgisayarlar, otomasyon ve robotik gösterilebilir. Teknolojik ilerlemenin, çalışanları yeni durumlara hızlıca uyum sağlamak zorunda bıraktığı görülmektir. Zorluklarla karşılaşan ve bu duruma uyum sağlayamayan çalışanlar depresyonda hissedebilir. Bir süre sonra, bu baskılar teknoloji kaynaklı baskılar haline gelebilmektedir (Erdoğan ve diğ., 2009: 447).

Monotonluk: Diğer bir deyişle monotonluk da önemli bir stres kaynağıdır. Çok ortak noktası olan ve tutkulu olmayan kişilerin baskıya maruz kalma olasılığı daha yüksektir. Hayata karşı bağımsız bir tutum geliştiremez, doğal kalıplardan kurtulamaz, kısıtlı bir yaşam tarzı sürdüremez, bu da stresin ana kaynağıdır. Çoğu durumda, değişim stresi önleyebilir. Hayatları belirli kalıplara hapsolmuş, sürekli aynı durumlar, kişiler ve mekanlarla karşılaşan insanlar için stres kaçınılmazdır. Kişiler bu durumdan kurtulmak isteyeceklerdir ancak değişiklik yapamazlarsa veya monotonluğa çare bulamazlarsa o kişiye daha fazla baskı yapacaklardır (Gürel, 2016: 394).

Ekonomik koşullar: Mevcut ekonomik sorunlar ve belirsizlikler, kişisel iş yaşamını ve günlük yaşamı olumsuz etkiler ve baskı oluşturur. Ekonomik hayattaki kriz ve sorunlar, çalışanları endişelendirebilmektedir. Bu durum çalışanların kendilerini güvensiz hissetmelerine neden olabilir. Çalışanlar kendilerini çok fazla baskı ile karşı karşıya hissedebilir. Ekonomik belirsizlik, çalışanların hayatını etkileyen en önemli baskı çıkış yerlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Eren, 2012: 124).

Siyasi nedenler: Siyasi belirsizlik genellikle sosyal hayatın tüm yönlerini etkiler ve baskıya neden olmaktadır. Hükümetin sürekli değişmesi, tatsız sosyal hayata ve sosyal yaşamdan ekonomik dünyaya kadar her alanda baskıya yol açmıştır. Bu noktada görülen belirsizlik iş ve yaşamın farklı alanlarını da etkiliyor. Bu durumun nedeni, siyasi belirsizliğin ekonomik hayatı olumsuz etkilemesidir. Ekonomik yaşamdaki çeşitli sorunlar nedeniyle işsizlik, yüksek enflasyon, artan faiz oranları ve geleceğe yönelik endişeler şeklinde durumları harekete geçirme hakkına sahiptir. Tüm bunlar çalışanları daha fazla baskı altına almaktadır (Özdemir, 2017: 30-31).

1.1.7. İş Stresinin Sonuçları

Bilindiği gibi günlük hayattaki stres nedeniyle bir veya birden fazla hastalık kendini göstermektedir. Yaşamaya devam etme sürecinde birey, olumsuz durumdan

kaynaklanan baskı ile başa çıkmak zorundadır. Stres günlük yaşamla sınırlı olmayıp, iş stresi de bireylerin karşılaştığı yaygın bir sorundur. Stresle baş etmede gecikme ya da işte ve yaşamda stresle baş edememe bazı ciddi hastalıkların tezahür etmesine neden olabilir (Eren, 2001: 293). Stresli bir durumun en önemli özelliklerinden biri, cinsiyet, yaş, meslek gibi değişkenlerden çok fazla etkilenmemesi ve dolayısıyla herkesi etkilemesidir. Stres faktörlerinin gösterdiği iş baskısı, hem bireyleri hem de kuruluşları etkileyen iş ve yaşamdaki herkes tarafından karşılaşılabilmektedir. Yaygın olmayan stres, bireyler ve kuruluşlar üzerinde olumlu bir etkiye sahip olsa da stres düzeyini yüksek bir düzeye çıkarmak, kişi ve kuruluş düzeyinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir

1.1.7.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları

Kişisel bir bakış açısından, stres, birey için ciddi sonuçlar doğurabilmektedir. Bu konudaki araştırmalar incelendiğinde kalp hastalığı, mide hastalığı, belirli kanser türleri, akıl hastalığı ile soğuk algınlığı ve stres gibi hastalıkların oluşumu arasında bağlantılar bulunabilir (Pehlivan, 2000: 113).

a) Fiziksel Sonuçlar

Stres, kişisel sağlığı ciddi şekilde etkileyebilir. Bu etkiler maddi veya manevi olabilir (Silah, 2001).

Tutar (2000: 261) stresin neden olduğu fiziksel hastalıkları şu şekilde sıralamaktadır:

- Dolaşım sistemi, kalp çukuru, göğüs ağrısı, yüksek tansiyon gibi kalp ve damar hastalıkları,
- Astım, bronşit gibi solunum yolu hastalıkları,
- Hazımsızlık, ülser, iştahsızlık gibi sindirim sistemi hastalıkları,
- Üreme sisteminde meydana gelen hastalıklar
- Diyabet gibi endokrin bezi hastalıkları,
- Egzama ve sedef hastalığı gibi cilt hastalıkları,
- Migren ve kireçlenme gibi hareket bozuklukları.

b) Psikolojik Sonuçlar

Stresin üstesinden gelmek için insan organizmaları, stresin fizyolojik sonuçlarına bazı duygusal tepkiler gösterir. Kişisel yaşam alanına müdahale olarak yorumlanan uyaranlarla öfke ve kızgınlık şeklindeki duygular ortaya çıkar. Stresin neden olduğu

temel psikolojik bozukluklar anksiyete, depresyon, uykusuzluk ve zihinsel yorgunluktur (Tutar, 2000: 261).

c) Davranışsal Sonuçlar

Fiziksel ve psikolojik etkilere ek olarak, kişisel davranış da iş baskısı nedeniyle değişebilir. Çalışma ortamındaki baskı nedeniyle, bireyler çeşitli davranışsal tepkiler gösterebilirler. Bir birey tehdit olarak bir stres etkeni ile karşılaştığında, organizması "savaş ya da kaç" şeklinde hareket edecektir. Bu nedenle strese neden olan faktörlerden kurtulmak ve eski duruma dönmek arzu edilmektedir. Bireylerin strese karşı davranışsal tepkileri iki türe ayrılır: Bunlar "Aktif davranış" ve "pasif davranış" tipleridir. Stresi önlemeye yönelik davranışlar pasif davranışlar, stresörleri ortadan kaldırmak için mücadele ile ilgili davranışlar ise aktif davranışlar olarak adlandırılır (Tutar, 2000: 262).

1.1.7.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

Stres araştırmalarında insanlar, kendilerine yüklenen beklentileri karşılayabilmek için uygun düzeyde ve türde stres yaşamaya ihtiyaç duyduklarını fark etmişlerdir. Ancak stresle başa çıkmada bireysel farklılıkların çok önemli olduğu belirtilmelidir. Aşırı ve uzun süreli stres, bireyin fiziksel ve zihinsel sağlığını bozabilmektedir. Örneğin, işten çıktıktan hemen sonra yatmak strese verilen zihinsel bir tepkidir. Stres toleransı düşük olan kişiler, düşük iş performansı, istifa, devamsızlık ve yıkıcı faaliyetler gibi olumsuz iş davranışları yaşayabilmektedir (Balcı, 2000: 24-25).

Stresin neden olabileceği örgütsel sonuçlar Tablo 1' de özetlenmektedir.

Tablo 1: Stresin Örgütsel Etkileri

Azalan organizasyonel bağlılık	İşten memnun olmamak	Uzun dinlenme araları
Azaltılmış verimlilik	İşgücü devir hızının yükselmesi	Örgütsel iklim soğuması
Tıbbi giderler de artış	Giderek daha fazla şikayet ve talep	Hile ve sabotaj
Giderek daha fazla müşteri	Departmanlar arasındaki	İşle ilgili kazalarda

şikayeti	işbirliğini azalması	artış
Uyarı ve para cezalarında artış	Sigorta primlerinde artış	Kariyer düşüşü
İş yerinde artan devamsızlık	Artan iş gerginliği	Organizasyon içinde zayıflamış iletişim
Üretilen elementlerin kalitesini düşürmek	Personel tazminatlarında artış	Zaman kaybı

Kaynak: Yılmaz, ve Ekici, (2003: 1-20).

a) Performans Düşüklüğü

Araştırmalar, belli bir dereceye kadar stres ve performans arasında doğrusal bir ilişki olduğunu göstermiştir. Diğer bir deyişle, stres bireysel performansta belirli bir iyileşmeye yol açsa da, bu noktadan sonraki stres düzeyi, performansı olumsuz etkileyerek performansta düşüşe neden olabilir (Işıkhan, 2004: 63).

b) İşgören Devir Hızı Artışı

Kuruluş, bireyin kuruluştan beklentilerini tam olarak karşılayamazsa veya bireyin geleceğe yönelik beklentilerini karşılama konusunda olumsuz bir görüşü varsa, stres gelişecektir. Bu stres, bireyin iş performansını etkili bir şekilde etkileyecek ve bireyin yeni bir iş aramasına ve uygun bir iş bulduktan sonra örgütü terk etmesine neden olacaktır (Pehlivan, 2000: 118).

c) İşe Devamsızlık

Stres altındaki insanlar, stres kaynağından kurtulmak için mümkün olan her şeyi yapacaklardır. Tatil, rapor gibi yasal olarak tanınan yöntemlerle işyerinden ayrılabilmekte, sonrasında hasta olmasa bile devamsızlık, iş gecikmesi, izin ya da gerçekçi olmayan nedenlerle rapor alabilmektedir (Pehlivan, 2000: 120).

d) İş Kazalarında Artış

Stresin önemli sonuçlarından biri, insanların dikkat düzeylerini düşürmesidir. Baskı altında kişinin dikkati azalır. İhmal veya dikkat dağınıklığı kazalara neden olabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

1.2. Tükenmişlik

1.2.1. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik kavramı, küreselleşen modern dünyanın yeni bir sendromudur ve Green tarafından 1961'de yayınlanan, psikolojik olarak depresif bir mimarın işini bırakıp Afrika'ya kaçtığı "Tükenmişlik Olayı" adlı romanda öne çıkmaktadır. Romanda mimarların işyerindeki yorgunluk, hüsran ve öfke nedeniyle idealizmlerini yitirdiklerinden bahsedilmektedir (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124).

1970'lerde müşteri hizmetlerinde çalışan kişilerin yaşadığı mesleki krizi ifade etmek için kullanılmış ve 1974'te Herbert J. Freudenberger tarafından literatüre dahil edilmiştir. Freudenberger, tükenmişliğin soyut bir belirti olduğunu ancak baş ağrısı, uykusuzluk, nefes darlığı, iştahsızlık ve mide rahatsızlığı gibi belirli belirtilerinin de bulunduğunu belirtmiştir (Gürbüz ve Karapınar, 2014: 268).

Önce bilimsel bir yapı değil, sosyal bir mesele olarak ortaya çıkmıştır. Bu nedenle, pragmatik şekilli tükenmişliktir. Bu noktada tükenmişliğin klinik tanımı da yer almaktadır. Daha sonra deneysel aşama ve sistematik araştırma, fenomenleri değerlendirme şeklini değiştirmiş ve tükenmişlik kavramını kavramsal çerçeve ile bütünleştirmiştir (Schaufeli ve Maslach, aktaran 1993; Gürbüz ve Karapınar, 2014: 268).

Freudenberg tükenmişliği; aşırı yüklenme, tükenme ve başarısızlık nedeniyle kişinin iç enerjisinin tükenmesi olarak tanımlanmaktadır (Arıand Bal, 2008: 132). Öte yandan Edelwich (1980) tükenmişliği örgüt çalışanlarının çalışma koşullarından dolayı bir idealizm, enerji ve deneyim süreci ve yorgunluk hissi olarak ifade etmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 467).

Cherniss (1980) tükenmişliği işe yerleştirmeden çıkış, aşırı bağlılık ve memnuniyetsizliğin neden olduğu stres olarak tanımlar (Ok, 2002: 18).

Bu tanımlara ek olarak tükenmişlik, çalışanların işyerinde ve çevrede fiziksel ve zihinsel yorgunluk, bitkinlik ve enerji kaybı duyguları olarak açıklanabilir. Kişi işyerinde iyi performans gösterdiğini düşündüğünde ve başarılı olduğunu düşündüğünde ancak çabaları ödüllendirilmediğinde iş yerinde tükenmişlik sendromu yaşayacaktır. İş hayatında kendine iddialı hedefler koyan, ancak bu hedeflere ulaşamayınca hayal kırıklığına, yorgunluğa, bitkinliğe kapılan ve iş enerjisi

tükenen çalışanlar (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 467) tükenmişlik sendromunu tecrübe edebilmektedir.

Tükenmişlik, dinlenerek aşılabilecek bir sendrom değil, sosyal ilişkilerden kaynaklanan bir sendromdur. Tükenmişlik, bir veya birkaç olayın sonucu değil, süreçte biriken birçok olayın bir belirtisidir. Stresli ve belirsiz bir süreçte, stresin neden olduğu stres ve tükenmişlik fizyolojiyi, psikolojiyi ve davranışı etkileyerek kişisel iş kalitesini ve örgütsel tutumu etkileyecektir. Duygu durum bozuklukları, stres, işe gitmek istememe, düşük tansiyon, kilo alma veya kilo verme, baş ağrısı, karın ağrısı, alerji ve uykusuzluk gibi psikolojik sonuçları vardır. Ayrıca, işe geç kalma, işe gitmeme, ayrılma niyeti, sosyal kopukluk, iş performansı kaybı, değersizlik, çatışma, sosyal yabancılaşma ve iletişim sorunları gibi organizasyon içinde davranış değişikliklerine de yol açabilir (Tamam, 2004: 58). .

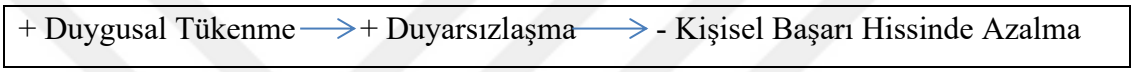
Tükenmişliğin özel ve iş hayatında pek çok olumsuz etkisi vardır. Birçok alanda araştırmalar yapılmış ve bu alana katkı sağlanmıştır. Kelloway ve Barling (1991) örgütsel ve iş özelliklerinin çalışanların ruh sağlığını nasıl etkilediğini içeren bir model önermiş ve işle ilgili duygusal tatmin ve iyilik halinin iş tatmini, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarını içerdiğine dikkat çekmiştir. Bu modele göre, işle ilgili mutluluk, işin özelliklerini (iş kimliği, görevler, meslektaşlardan gelen geri bildirimler) ve rol baskısı kaynaklarını (belirsizlik ve çatışma), kişisel başarıları ve çalışan duygularını etkileyecektir. Bu durumda, iş ve rol özellikleri işle ilgili zihinsel durumları belirleyebilir ve işle ilgili zihinsel durumlar da genel ruh sağlığının belirleyicileridir (Ceyhan ve Siliğ, 2005: 44).

Sonuç olarak, çalışma ortamındaki türbülans ve aşırı stres faktörleri tükenmişlik sendromuna neden olabilir ve çalışanların uyum sağlamasını zorlaştırabilir. Maslach tükenmişlik modeli, ağırlıklı olarak araştırmada kullanılan başka bir modeldir ve tükenmişliği çok boyutlu olarak inceler ve tükenmişlik modelinin üç farklı ancak birbiriyle ilişkili ancak farklı boyutlardan oluştuğuna işaret etmektedir. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olarak sınıflandırılır (aktaran Jackson ve diğerleri 1986; Ceyhan ve Siliğ, 2005: 45).

Maslach tükenmişlik modeline göre insanların karşılaştığı çalışma grubu, çalışanların tükenmişlik sendromuna en yatkın olduğu meslek grubudur (Sarıkaya, 2007: 33). Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, organizasyonda veya sosyal hayatta karşılaşılan

diğer insanlarla sosyal iletişimde aşırı yüklenmiş, bitkin ve bitkin (duygusal tükenmenin boyutları) hissedeceklerdir. Çalışan tükenmişliğinin belirtileri, çalışanlarla iletişim kuran bireylerin ilgisizliği ve kayıtsız davranışları (kişiselleştirmeme boyutu) ile kişisel çalışma yeteneği ve yeteneklerinin azalmasıdır (kişisel başarı duygusu boyutu) (Gürbüz ve Karapınar, 2014: 269).

Bu nedenle tükenmişlik bir tür iş baskısıdır ve duygusal tükenme duyarsızlaşmada artışa ve kişisel başarıda azalmaya neden olmaktadır. Maslach ve Jackson'a (1985) göre tükenmişliğin başlangıcının temel ve en önemli bileşeni duygusal tükenmedir. Duygusal yorgunluk iş stresi ile ilişkilidir ve çoğu yüz yüze meslek gruplarında görülmektedir (Bakker vd., 2004: 84). Aşağıdaki Şekil 4, Maslach tükenmişlik modelinin ardışık aşamalarını ve sonuçlarını göstermektedir.



Şekil 4: Maslach Tükenmişlik Modeli

Kaynak: Ardıç, K., & Polatcı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 1-28.

Maslach ve Jackson tükenmişliği yorgunluk, yetersizlik, duyarsızlık, çaresizlik, uzun süreli yorgunluk ve çaresizlik olarak tanımladılar. Çalışanların işlerine fiziksel veya psikolojik olarak gösterdikleri tüm olumsuz tutumların tükenmişlik olduğunu iddia ediyorlar. Bu hastalık en çok doktorlar, hemşireler, öğretmenler, banka çalışanları, sosyal hizmet uzmanları, psikiyatristler ve psikologlar, banka personeli, pazarlamacılar ve avukatlar gibi meslekler arasında yaygındır (Sarıkaya, 2007: 33).

Tükenmişlik, son yıllarda birçok yabancı araştırmacının odaklandığı bir sorundur. Türkiye'de son yıllarda yapılan araştırmalar; doktor ve hemşire Elgin (1993), öğretmen Tumkaya (1999), teknik öğretmen Altıntaş (1997), öğretim görevlisi Gökçakan ve Özer (1999), özel eğitim öğretmeni Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001). Eğitim sektörünün en çok işe sahip alan olduğu görülmektedir. Benzer şekilde Kandan'da (2016) akademisyenler, Çam ve Baysal'da (1994) psikiyatrist ve psikologlar, Örmen'de banka yöneticileri ve banka memuru (1993), Yıldırım (1996), Ok (2004), Siliğ (2003), Candan ve İnce (2014) kamu çalışanları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanları) ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın insanlarla yüz yüze çalışan avukatlar, doktorlar, polis memurları, hemşireler, öğretmenler, akademisyenler, bankacılar ve benzeri profesyonellerle yapıldığı görülmektedir. Bu çalışanlar insanlarla yüz yüze iletişim kuran çalışanlardır. Bu nedenle, iş tatmini düştükçe, duyarsızlaşmanın arttığı ve kişisel başarı hırslarının azaldığı görülmektedir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, örgütsel çevre ve mesleki deneyim süreci etkilidir ve iş tatmini için farklı faktörlere sahiptir. Tükenmişlik düzeyi bireysel özelliklere göre değişmektedir (Ok, 2004: 60).

Avukatlar, doktorlar, polis memurları, hemşireler, öğretmenler, akademisyenler, bankacılar ve benzeri profesyoneller büyük risk alan mesleklerdendir. Yoğun çalışma saatleri, maddi ve manevi riskleri olduğu için bireylerin ruh sağlığı ve sosyal yaşamı üzerinde olumsuz bir etkisi olması muhtemeldir (Ok, 2004: 61). Sektörlerin hızlı büyümesi ve buna bağlı kurumsal birleşmelerle birlikte, piyasadan çıkıştan kaynaklanan askıya alma veya istihdam sorunları ve diğer nedenlerle Türkiye çalışan tükenmişliğini yaşamaktadır.

1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenme sadece organizasyondaki kurumsal ortamı yok etmekle kalmaz, aynı zamanda yapılan işin niteliğini ve miktarını da yok eder ve sendromlu bireylerin sağlığını olumsuz etkiler. Araştırmaya göre semptomları dört ana gruba ayrılabilir.

1.2.2.1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler, sağlıkla ilgili genel belirtilerdir. Kronik ve yoğun stresin neden olduğu belirtiler; kilo kaybı veya aşırı kilo alımı, alerji, cilt rahatsızlığı (Maslach ve Lietler, 1997), göğüs ağrısı, canlılık kaybı (Baltaş, 1998), baş ağrısı, yüksek kolesterol, yorgunluk, kas ağrıları, mide hastalığı, soğuk algınlığı (Çam, 1991), bulantı, bel ağrısı, uyku bozukluğu, hastalıklara karşı bağışıklığın azalması, yüksek tansiyon (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001). Yorgun insanlar fiziksel sorunlar nedeniyle işlerini etkili bir şekilde yapamazlar.

1.2.2.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri arasında yalnızlık duyguları, çaresizlik, depresyon (Baltaş, 1998), aile sorunları, uyku bozuklukları, depresyon, psikolojik bozukluklar (Sabuncuoğlu, 1996), sinirlilik, olumsuz tutumlar, daha cezalandırıcı

tutumlar ve düşmanlık duygusu gelişmesi yer almaktadır (Sürgevil, 2006). Buna ek olarak, sinirlilik, özgüven eksikliği, unutkanlık, çok hızlı ağlama, işlerin kendilerinden daha ağır olduğunu hissetme, işe yaramaz endişe, başarısız olduğunu düşünme, aşağılayıcı kişiliğe sahip olma ve basmakalıp davranışlar sergilemenin yanı sıra, gözle görülür zihinsel belirtiler bulunmaktadır (Demirel ve Seçkin, 2018: 150).

1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişlik yavaş ve sinsi bir hastalıktır. Sinirlilik, işe karşı isteksizlik, güvensizlik ve korku, hafife alınma hissi, işten memnuniyetsizlik, işe geç kalma, düşük benlik saygısı ve benlik saygısı gibi davranışsal belirtiler vardır. Sosyal ve aile yaşamında aile çatışmaları kendine, işine ve yaşamına yönelik içe dönüklük, suçluluk, depresyon, kolay ağlama, unutkanlık, rol çatışması, başarısızlık duygusu, sinizm ve suçlama gibi genel olarak olumsuz tutumlar gözlemlenir (Gürbüz ve Karapınar, 2014: 268).

1.2.2.4. Örgütsel (Göstergeler) Belirtiler

Tükenmişliğin bu aşamasında belirtiler artık ayrı bir sorun değildir. Şimdi sorunun örgütsel özellikleri bulunmaktadır. Bireylerin örgütsel göstergelerde yaşadığı kriz aileyi ve çevreyi aşmış ve iş hayatında kendini göstermeye başlamıştır. Bu aşamada bireyler iş hayatında kendilerini gösteremeyecek, başarıya ulaşamayacak ya da gerçekleştiremeyecektir. Başlıca belirtiler işe yaramama ya da çalışmama, geç kalma, sorumluluktan kaçınma, işte sürekli sorunlara neden olma, saldırgan kişilik, işyerinde arkadaşlarla çatışma, düşük performans ve hizmet kalitesinde önemli düşüşler bahanelerdir. Ayrıca rol çatışmaları, örgütsel değişikliklere direnç, tamamlanacak işin sürekli ertelenmesi, örgütsel bağlılığın ve iş doyumunun ortadan kalkması da bazı karakteristik belirtilerdir (Halbesleben ve Buckley, 2004: 866).

Yukarıdaki belirtiler yalnızca bireyleri tükenmişlik yaşamaya hazırlayan bir ortam değildir. Bu olumsuz durum sadece iş tükenmişliği yaşayan bireyleri değil, aynı zamanda aile ortamını, çevresini ve örgütlenmeyi de etkilemektedir. Tükenmenin yol açtığı olumsuz sonuçlar, kişisel arkadaş çevresi kaybına, aile kaygısına ve örgütsel performansta düşüşe, hizmet kalitesinde düşüşe benzer birçok olumsuz sonuca yol açmaktadır. Böyle bir gelişme, organizasyonun etkinliğini derinden etkileyecektir.

1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenmişlik hemen değil, belirli aşamalarda gerçekleşir. Bu aşamalar dört aşamayı içermektedir. Bunlar idealist coşku, durgunluk, depresyon ve kayıtsızlıktır. Ancak burada dikkate alınması gereken, tükenmişliğin sürekli bir fenomen olduğu, dolayısıyla bir aşamadan diğerine geçişin aralıklı bir durum olmadığıdır (Dolunay, 2002: 51-62).

1.2.3.1. İdealisttik Coşku

Bir birey işini hayatındaki her şeyin önüne koyar ve yaptığı iş her şeyden daha önemlidir. Bir insanın hayatının anlamı onun işidir. İş hayatına dair yüksek umutları ve gerçekçi olmayan beklentileri vardır. Başarılı bir iş bulabilmek için ailesi, sosyal çevresi ve kendisi için kendini feda etmiştir. Geç saatlere kadar çalışır, uykusuzdur ve rahatlamak için enerji tüketir. Ancak pratik sorunlar ve iş zorlukları bu işi tamamladı ve yavaş yavaş kaldırmaya başlamıştır. Bu iş tükenmişliğinin başlangıcıdır (Akten, 2007: 26).

1.2.3.2. Durgunlaşma

Birey motivasyonunu kaybetmiş ve işte daha az zaman geçirmeye başlamıştır. Artık eskisi gibi işten zevk almamaya başlamış ancak hayatın merkezi olmuştur. İş dışında daha çok zaman geçirmeye başlamıştır. İş yaparken, daha önce hiç karşılaşmadığı birçok sorundan memnuniyetsiz ve tatminsiz hissetmiştir. Bu aşamada, birey işe bir önceki aşamaya göre daha az zaman harcamaktadır. Yapılan iş, bireyin tüm sistemlerinden ve uygulamalarından bireyin hayatta kalmasını doldurmamaktadır (Polatçı, 2007: 30).

1.2.3.3. Engellenme

Birey motivasyonunu kaybetti ve işte daha az zaman geçirmeye başlamıştır. Artık eskisi gibi işten zevk almamaya başlamış, ancak hayatın merkezi olmuştur. İş dışında daha çok zaman geçirmeye başlamıştır. İş yaparken, daha önce hiç karşılaşmadığı birçok sorundan memnuniyetsiz ve tatminsiz hissetmiştir. Bu aşamada, birey işe bir önceki aşamaya göre daha az zaman harcamıştır. Yapılan iş, bireyin tüm sistemlerinden ve uygulamalarından bireyin hayatta kalmasını dolduramaz (İlgün ve Izgar, 2014. 101).

1.2.3.4. Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizleşme)

Birey motivasyonunu kaybetmiş ve işte daha az zaman geçirmeye başlamıştır. Artık eskisi gibi işten zevk almamaya başlamış, ancak hayatın merkezi olmuştur. İş dışında daha çok zaman geçirmeye başlamıştır. İş yaparken, daha önce hiç karşılaşmadığı birçok sorundan memnuniyetsiz ve tatminsiz hissetmiştir. Bu aşamada, birey işe bir önceki aşamaya göre daha az zaman harcamıştır. Yapılan iş, bireyin tüm sistemlerinden ve uygulamalarından bireyin hayatta kalmasını dolduramaz (Şahan, 2015: 16).

1.2.4. Tükenmişliğin Nedenleri

Stres ve tatminsizliğin neden olduğu geri çekilme, tükenmişliğe, genellikle aşırı bağlılığa veya kişisel beklentilerle ilgili olabilecek gerçek yaşam ile beklentiler arasındaki farka yol açabilmektedir. Tükenmişliğin sadece çalışma ortamından veya aile ortamından kaynaklandığını söylemek yanlıştır. Bir bireyin kişisel özellikleri de tükenmişliğe neden olan bir faktör olabilmektedir. Aile hayatında, iş hayatında veya sosyal yaşamda stresli ve strese yatkın kişilik tükenmişliğin nedeni olabilmektedir. Farklı nedenlerden kaynaklanan psikolojik veya fiziksel bir çöküş, yorgunluktur. Tükenmişliğin nedenleri kişisel nedenler ve çevresel nedenler olmak üzere iki ana kısma ayrılır.

1.2.4.1. Bireysel Nedenler

Tükenmişlik sendromu doğrudan iş ve yaşamla ilişkili olsa da, sendrom aynı zamanda kişisel özelliklere de bağlıdır. Birçok çalışma stresin kaynağının kişilik özellikleri olduğunu göstermiştir (Sabuncuoğlu ve Tuz, 2008: 306). A tipi ve B tipi olmak üzere iki tür kişilik vardır. A Tipi kişilik yapısı içe dönüktür. Yalnız yaşamayı ve çalışmayı seven utangaç ve çekingen bir kişidir. Bu kişilik yapısına sahip kişiler, stres kaynaklı hastalıklara ve kalp hastalığına ve strese dayalı tükenmişlik sendromuna çok yatkındır. Hepsi girişimci, bencil, mükemmeliyetçi, başarı odaklı, tatminsiz, enerjik ve yüksek sorumluluk sahibi kişilerdir (Eren, 2008: 305).

Aydın'a (2002) göre; A tipi kişiliğe sahip bireyler genellikle organizasyonda ödüllendirilir ve yöneticilerin A tipi kişilik göstermesi gerekmektedir. Öte yandan, B tipi kişiliğe sahip kişiler, A tipi kişilik özelliklerine sahip olamayan kişilerdir ve tam

tersidir. Tanımları, neşe, sakinlik, neşe, sabır, dikkatsizlik ve nezaket kişilik özellikleriyle tanımlanmaktadır (Özsoy ve Yıldız, 2013: 3).

Süre sınırından şikayet etmezler ve gerekmedikçe başarılarını ve başarısızlıklarını ispatlamaya çalışmayacaklardır. Çevre ile daha az sorunları vardır ve saldırgan ve düşmanca tavırlar benimsemezler. Kişisel öz imge, tükenmişliğin başka bir belirleyicisidir. Kişisel eksiklikler açısından kendini yetersiz hisseden bireyler, niteliklerinin önemsiz olduğunu düşünerek olaylar ve durumlar karşısında depresyona girebilirler. Bu durum tükenmişliğin nedeni olabilir. Ancak öz-yeterlik duygusu yüksek olan kişiler, bunu deneyim olarak görerek bu durumu aşabilirler.

Açıklamalardan da anlaşılabileceği gibi A tipi kişilikler strese daha eğilimlidir.

1.2.4.2. Örgütsel (Çevresel) Nedenler

Kişiliğin oluşmasında ve gelişmesinde en büyük rolü çevresel faktörler oynar (Özsoy ve Yıldız, 2013: 5). Bireysel faktörler tükenmişliğin oluşumuna bir ölçüde etkin bir şekilde katkıda bulunsa da, iş tükenmişliğinin aslında iş ve yaşamda ortaya çıktığı ve geliştiği teorisi genel olarak çalışanlar tarafından kabul edilmektedir (Dolgun, 2010: 295). Çevresel faktörler aile, sosyal çevre ve ekonomik nedenleri içerir. Bununla birlikte, bireyler en çok zaman harcarlar ve iletişim ve sosyalleşme için çalışma ortamı en önemli faktördür. İşin niteliği, örgütün doğası, iş yükü, çalışma saatleri, iş baskısı, zaman baskısı, haftalık çalışma saatleri, iş yoğunluğu, çalışanların sıkı denetimi ve kontrolü gibi iş tükenmişliğinin birçok örgütsel nedeni vardır (Dolgun, 2010: 296). Benzer şekilde eğlence ve sosyal aktivitelerin olmaması, düşük ücret politikaları, yetersiz teşvikler, katı hiyerarşik yapı, yetersiz araç ve gereçler, yetersiz personel, tek veya kapalı iletişim kanalları tükenmişliği tetikleyen örgütsel faktörlerdir.

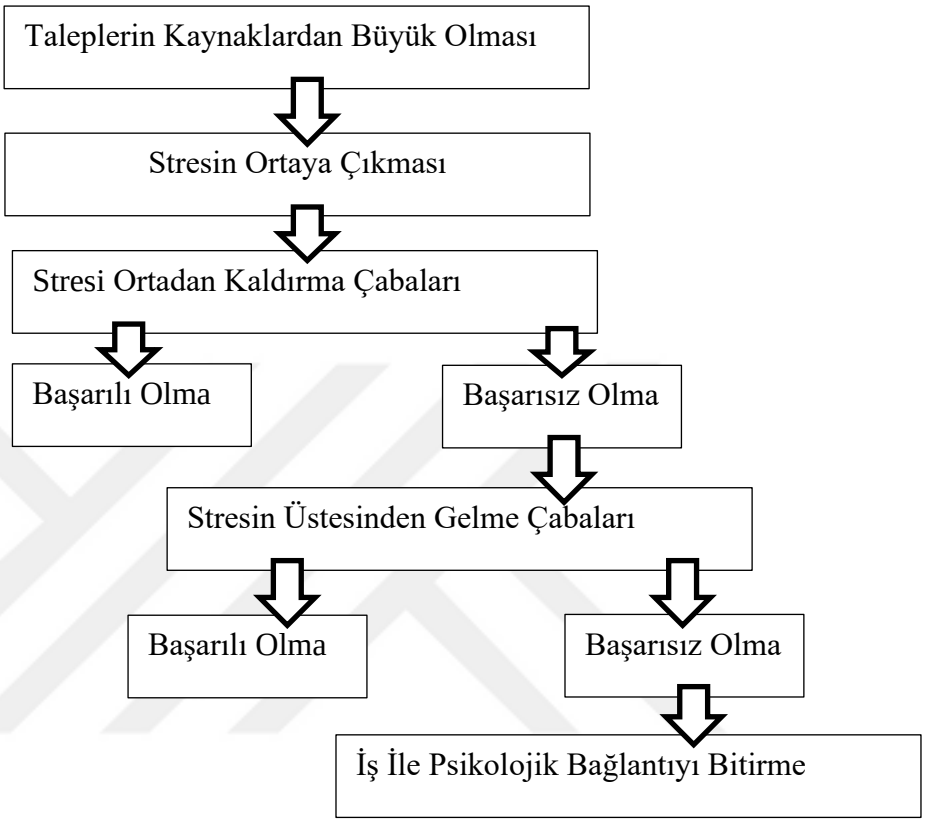
1.2.5. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik sendromu üzerine çalışan birçok araştırmacı, görüşlerine göre farklı yöntemler önermiştir. En çok bilinen tükenmişlik yöntemleri arasında aşağıda açıklamaya çalışılmıştır.

1.2.5.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişlik sürecine dayanan ilk modeli geliştiren araştırmacıdır. Cherniss, ruh sağlığı uzmanları, halk sağlığı uzmanları ve lise

öğretmenleri gibi profesyoneller arasındaki gerilimin başlangıç noktasını ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Çalışma ortamındaki gerilimler; yaygınlık, güvensizlik, örgütsel çatışmalar, katı rol yapıları, temkinli sosyal etkileşimler ve değişmeyen çatışma yöntemleridir (Hazell, 2010: 22-25).



Şekil 5: Cherniss Tükenmişlik Modeli
Kaynak: Sürgevil, (2006: 39).

Cherniss (1980), stresin tükenmişliğin özü olduğuna inanmaktadır. Bir kişinin karşılayamadığı gereksinimlerin düzeyine bağlı olarak tükenmişlik durumu oluşmaktadır. Tükenmişlik kavramı yaratıcılık kaybı ve iş arkadaşlarına karşı öfke, hizmet alanlara ilgi kaybı, karamsarlık ve öfkeyi içermektedir. Bu, insanlara bağımlılığı ve daha düşük iş yükünü bulundurmaktadır. Bir kişinin stresle ilgili bir duruma tepkisi tükenmişliktir. Cherniss'e göre yüksek baskı nedeniyle işyerinde memnuniyetsizlik veya ihmale neden olan; bu durum iş ve yaşam baskıları karşısında kendini gösteren motivasyon, tutum, duygu ve davranışlarda değişikliklere yol açabilen bir davranış örüntüsüdür. Tüm bu kavramların bir arada var olduğundan emin olunmalıdır. Bu durum, geçici yorgunluk ve zorlamayı aşan bir ruhsal durumu ifade etmektedir (Tanrıverdi ve diğ., 2018:113).

1.2.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bir başka tükenmişlik modeli de Edelwich ve Brodsky (1980) tarafından geliştirilmiştir. Bu modele göre diğer insanlara yardım sağlayan mesleklere sahip olan çalışanlarda tükenmişlik, "yeterli olmayan eğitim, iş ve müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret gibi çalışma şartlarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçların sürekli olarak yitirilmesi" olarak tanımlanmıştır. Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliğin birbirini izleyen, belirlenebilir aşamalardan geçen bir süreç sonunda ortaya çıktığını ve idealist coşku, durgunlaşma engellenme ve duygusuzlaşma (apati) olmak üzere dört evrede gerçekleştiğini belirlemişlerdir. Bu aşmalar aşağıdaki gibi dört aşamada belirtilmiştir (Saçlı, 2011: 11):

Edelwich ve Brodsky (1980) başka bir tükenmişlik modeli geliştirmiştir. Modele göre, "düşük eğitim, düşük iş ve müşteri yoğunluğu, uzun çalışma saatleri, düşük ücretler, kısa çalışma saatleri, uzun çalışma saatleri, düşük ücretler, uzun çalışma saatleri ve düşük ücretler gibi çalışma koşulları nedeniyle idealizm tanımlanmıştır. Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin birbirini izleyen, belirlenebilir aşamalardan geçen bir sürecin sonunda ortaya çıktığını ve dört aşamada gerçekleştiğini belirlemiştir: Bunlar, idealist coşku, durgunluk, engellme ve kayıtsızlık. Bu aşamalar şu dört aşamaya ayrılır (Saçlı, 2011: 11):

1. İdealist Coşku Evresi
2. Durgunlaşma Evresi
3. Engellenme Evresi
4. Duygusuzlaşma (Apati) Evresi

1.2.5.3. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman içeriğin önerdiği tükenmişlik tanımını bir araya getirerek tükenmişlik kavramını "üç bölümden oluşan kronik duygusal strese tepki" olarak tanımladılar. Tükenmişlik tanımında üç bileşen belirtmişlerdir; bu davranışlar duygusal tükenme, fiziksel tükenme, düşük iş yükü ve duyarsızlaşmayı içermektedir. Tükenmişliğin üç bileşeni yorgunluk ve fiziksel belirtiler, duygusal ve bilişsel belirtiler ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç ana stres belirtisini içerir (Sürgevil, 2006). Perlman ve Hartman modelleri, tükenmişlik ve tükenmişliğin etkisinde kişisel

özelliklerin ve sosyal çevrenin etkili olduğunu göstermektedir. Hem etkili hem de etkisiz başa çıkma stilleri stresi etkiler. Yöntem dört aşamaya ayrılmıştır. Bu aşamalar (Sılığ, 2003: 17);

1. Durumun Strese Götürme Derecesi
2. Algılanan Stres Düzeyi
3. Strese Verilen Tepki
4. Strese Verilen Tepkinin Sonucu

1.2.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tükenmişliğe hayatta kalma perspektifinden bakmayı seçmiştir. Bu açıdan Pines, tükenmişliğin temelinin insanların yaptıklarının yararlı ve önemli olduğuna, hayatlarının anlamlı olduğuna ve olumsuz durumlarda bu ihtiyaçları karşılayamayacaklarına inanmaları gerektiğine inanmaktadır (Pine ve Keinan, 2005 : 626).

1.2.5.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli Bandura tarafından önerilen "öz yeterlik" modeliyle tutarlı olarak farklı boyutlarda yeni bir yaklaşım önermektedir. Meier tükenmişliği; Bu durum tekrarlayan iş deneyimi nedeniyle gelişmektedir. Bireylerin aktif artırıcılar için çok düşük iş beklentileri vardır. Ancak cezalandırma beklentileri yüksektir. Arttırıcıların kontrolünde Öz-değerlendirme ve öz-yeterlik beklentileri - değerlendirmeleri çok düşüktür (Meier, 1983: 901).

1.2.5.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

1950'de Eric Erikson tarafından önerilen kişilik gelişimi teorisine göre Suran ve Sheridan, gözlem ve deneyime dayalı bir tükenmişlik modeli oluşturmuşlardır. Model, tükenmişlik meydana geldiğinde her biri etkili bir yaşam tarzını gösteren 4 aşama içermektedir. Bu aşamalar; rol karmaşası, kapasite eksikliği, üretkenlikte durgunluk ve yeniden bağlanmada hayal kırıklığıdır. Suran ve Sheridan, tükenmişliğin kişinin işte aradığı anlamı bulamadığında ortaya çıktığını belirtmişlerdir (Dane, 2002: 13).

1.2.5.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Model Christina Maslach tarafından geliştirildi ve bilim camiasında yerini alarak sosyal bilimler alanında en çok bilinen ölçek ve araştırmada en çok kullanılan ölçek haline gelmiştir. Maslach tükenmişliği, işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumların neden olduğu fiziksel yorgunluk, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve çaresizlikten kaynaklanan bir sendromdur. Bu fenomen, güçlü duygusal gereksinimlerine maruz kalan kişilerden kaynaklanır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

1.2.6. Tükenmişlik ile Mücadele Yöntemleri

Literatür taramasında bulduğumuz araştırmanın sonuçlarını incelediğimizde, tükenmişliği olan kişilerin desteklenmesi ve bireylerin kendilerine tükenmişlik yaşatan ortamlardan uzak durmaları gerektiğini görebiliriz. Özellikle örgüt içindeki ideal kaybının tükenmişliğe yol açabileceği düşünüldüğünde, bu desteğin önemi daha da artacaktır. Bankacıların iş yükü ve bireylerin iş yükü, personelin fiziksel ve zihinsel yorgunluğuna ve iş tükenmişliğine yol açacaktır. Sendromlar ve kurumlar için, sendromu ortaya çıkmadan önce önlemek en iyi stratejidir. Bu amaçla, organizasyon çalışanları ve yöneticilerinin sorumlulukları vardır ve personelin sorumluluklarını ve işlevlerini değiştirmeyi düşünebilirler. Yukarıda belirtilen tükenmişlik belirtileri göz önünde bulundurulduğunda, bu, özellikle aynı anda yapılan iş düşünüldüğünde, bir örgütsel ortamda kişisel deneyimin ilk adımı olmalıdır. Daha sonra tükenmeye neden olan kaynaklar ve unsurlar kontrol edilmelidir (Arı ve Bal, 2008: 142).

Covey (1989), bireysel tükenmişliği azaltmak için, bireylerin üretim faaliyetleri ile verimlilik arasında bir denge kurması gerektiğine işaret etmiştir. Güçlü bir iş temposuna sahip organizasyonlardaki çalışanlar için, kendilerine ayıracak vakti olmayan çalışanların yanı sıra aile üyeleri ve sosyal çevrelerle birlikte işte maksimum başarı elde etmek zordur. Öncelikle bireyler tükenmişliğin farkında olmalı ve bu bilinçle çözüm aramalıdır. Bireylerin organizasyon için gerçekçi hedefleri ve beklentileri olmalıdır. Örgütsel çalışanlar, sorunlar ve zorluklarla karşılaştıklarında gerektiğinde yardım aramanın farkında olmalı ve sorunları gelişmeden çözmenin önemini anlamalıdır. İnsanlar iş ve yaşam dışındaki yaşamlarını iyileştirmelidir. Sosyal ve hobileri olan kişilerin tükenmişliğe direnebilecekleri bilinmelidir (Kaçmaz, 2005: 31).

Aynı şekilde mizah da tek başına tükenmişlikle baş etmenin bir yolu olarak görülebilir. Akademisyenlerle yapılan bir çalışmada insanlar mizahı tükenmişlik sendromuyla baş etmenin yollarından biri olarak tanımladıklarını bulmuşlardır (Tümkaya, 2006).

Tükenmişlik sendromuyla savaşırken, kurum çalışanlarının temel sorumlulukları açık ve anlaşılır olmalıdır. Çalışanlar hoşgörülü, anlayışlı ve saygılı olmalıdır. Çalışanlar, katılımcı yönetim yöntemleri kullanılarak ekibe dahil edilmelidir (Kaçmaz, 2005: 31). İşe alımda, kişisel iş oryantasyonuna, uyum yeteneğine, kişiliğe ve iş uyumuna dikkat edilmelidir. Kişisel eksiklikleri gidermek ve kuruma uyum sağlamak için iç koçluk kursları verilmelidir.

1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun sonuçları bireyler ve kuruluşlar için çok önemlidir. Bir süre sonra bireyin yaşadığı sorunlar gün içerisinde çok zaman geçirdiği organizasyonu etkilemeye başlamaktadır. Bu nedenle bireyler ve kuruluşlar için iş tükenmişliği ile baş etmenin olumsuz etkileri tek tek ele alınmalıdır.

1.2.7.1. Tükenmişliğin Birey Açısından Sonuçları

Tükenmişlik, bireyin karşılaştığı sorunlarla baş edememesinden kaynaklanmaktadır. Bitkin bir kişi hayatının her alanında duygusal, davranışsal ve fiziksel olarak olumsuz etkilenebilmektedir. Bu durum kişinin motivasyonunu kaybetmesine, mutsuz olmasına ve enerji kaybına neden olabilmektedir. Fiziksel yorgunluğa ve sonrasında sağlık sorunlarına neden olmaktadır. Yorgun bir kişi gece uyuyamayacağı için sabah uyanmakta güçlük çekecektir. Zamanla uykusuzluk kişisel sağlık sorunlarına neden olabilmektedir. Bu durumda bireyler uyuşturucu, alkol veya tütün gibi zararlı ürünleri kullanmaya başlayabilmektedirler. Tükenmişlik baş ağrısı, baş dönmesi, alerji, bulantı ve iştahsızlık gibi kişisel sonuçlara neden olabilir (Okutan vd., 2013: 3).

Tükenmişliğin bireyler için sadece fiziksel değil psikolojik olarak da olumsuz etkisi vardır. Kişisel olarak sosyal ilişkilerinin bozulabileceğini hissetmekte, insanlara şüpheyle yaklaşmakta, kendine güveni yok ve sürekli baskı altında yaşamaktadırlar. Yorgun kişiler de davranış bozuklukları sergileyebilir. Kendini toplumda ifade etmeye çalışmak, başkalarıyla alay etmek, sohbet etmek, konsantre olmaya çalışmak

ve sürekli olarak geçmişteki başarılarını gündeme getirmeye çalışmak gibi davranış bozukluklarında sıklıkla görülür (İzgar, 2000: 22). Dolayısıyla tükenmişliğin etkisi sadece bireyi değil, içinde bulunduğu çevreyi de etkilemeye başlamaktadır.

1.2.7.2. Tükenmişliğin Örgüt ve İş Yaşamı İçin Sonuçları

İş tükenmişliğinin kişisel sonuçları doğrudan sosyal sonuçlarla ilgilidir. Yetersiz iş tatmini, tatminsizlik, performansta sürekli düşüş, işe geç kalma veya hiç çalışmama, işe adanmama ve kuruluşun çevresine zarar verme gibi sonuçlara yol açabilir. Bitkin insanlar işlerini istedikleri gibi yapamazlar. Ne yaptıkları umurlarında değil ve motivasyonları yoktur. Bu durum aynı zamanda örgütün diğer çalışanlarını da etkiler. Çünkü bitmemiş her iş diğer çalışanlara yük olacaktır. Bireylerin yaptıkları işi istememeleri de bunu tetikleyebilir (Okutan vd., 2013: 3-4).

İşini seven ve istediği bölümde çalışan kişi iş verimini artırabilir. Bu durum bireyi maddi ve manevi olarak tatmin edecektir. Aksi durum kişisel psikolojik rahatsızlığa ve tükenmişlik sendromuna yol açacaktır (İzgar, 2000: 34).

Tükenmiş insanların müşterilere karşı olumsuz bir tavrı vardır, bu da hizmet kalitesini düşürür. İşe ilgi kaybı, artan kaza ve yaralanma vakaları, yaratıcılık kaybı, işle ilgili konularda memnuniyetsizlik ve başarısızlık, kariyer başarısının azalması, işin sürekliliği ve bitmesi, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azalması ve nihayetinde değiştirme arzusu ya da iş bırakma arzusu, organizasyonda ürettiği sonuçlarla birlikte gelir. Verimsizlik nedeniyle tükenmişlik, müşterilerden olumsuz geri bildirimlere yol açabilir. Örgütsel bağlılık ve iş kalitesi önemli ölçüde azalabilir. Tüketilen kişi başka bir kişiyi nesne olarak görmeye başlarsa ilgi azalır. Sadece hizmet kalitesi bozulmakla kalmaz, tükenen insanlar nadiren birbirleriyle ilgilenirler ve sorunlarını dikkate almaktadırlar. Sonuç olarak, tükenmiş örgüt çalışanları hizmet verdikleri insanlarla ilişkilerinde hala kaba, saygısız, düşüncesiz ve umursamazdır (Okutan vd., 2013: 3-4).

Maslach ve Zimbardo (1982) tükenmişlik ile işi bırakma isteği arasında bir bağlantı bulmuşlardır. Bireyler işlerini sevmediklerinde veya çalışma koşullarının kendileri için uygun olmadığını hissettiklerinde yorulurlar ve işten ayrılırlar veya başka bir işe geçerler. Bunun bir örneği, üst düzey yöneticilerin veya işverenlerin bitkin düşmesi ve başka bir işe geçmesi ve şehir kalabalığından uzak durmasıdır.

Ek olarak, insanlar ortamın değiştiğini, seviyelerinin yükseldiğini veya daha iyi bir iş bulduklarını fark ettiklerinde istifa etmektedirler. Bu tür insanlar finansal olarak daha güçlü olmak için değil, birlikte çalıştıkları insanlarla daha az iletişim kurmak için bu yaklaşımı seçmektedirler. Yöneticiler, genellikle çalışanlarla ilişkilendirilen duygusal gerilimden kaçınmak için yönetici olmayı tercih etmektedirler (Sürgevil, 2006: 9).

1.2.7.3. Tükenmişliğin Aile İlgili Sonuçları

Bireylerin çalışma yaşamı, iş yükü, düzensiz çalışma saatleri, iş merkezli yaşamı, işte enerji ve motivasyonu özel yaşamda sorunlara yol açmaktadır. İş başarıları için kendilerinden ve aile üyelerinden taviz veren kişiler, daha sonra aile içi iletişim eksikliği, çocuklarına kayıtsızlık ve birlikte paylaşım fırsatlarının azalması gibi olumsuz sonuçlara maruz kalacaktır. Daha ileri düzeyde boşanabilmektedirler (Sergevül, 2006: 94).

Maslach ve Zimbardo (1982), iş hayatında tükenmişlik yaşayan bir kişinin özel hayatında da zorluklar ve çökmeler yaşadığına işaret etmektedir. Kişisel olumsuz davranışların nedeni iş hayatında yorgunluk olabilir. Sosyal ve aile çevreleri bu durumu kolayca fark etmektedirler. Yorgun kişi, kendini yorgun ve bitkin hissettiği için eve döndüğünde de bu durumu yaşamaya devam edecektir. Evde geçirdikleri süre boyunca işyerinde karşılaştıkları sorunları yansıtmaları diğer aile bireylerini yalnız hissetmelerine neden olmaktadır (Sergevül, 2006: 93).

Ailede huzur ve mutluluk, iş ve sosyal yaşam arasında bir denge sağlanmalıdır. Çünkü aile, toplumun temel taşıdır. Tükenmişlik sadece bir olay ya da geçici bir durum değildir. Bu, birçok olumsuz faktörün birleşimi ve yoğunlaşmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla yorgun bireyler bu durumla ayrı ayrı iş ortamında, sosyal ve aile ortamında da karşılaşacaklardır.

1.3. İşe Yabancılaşma

1.3.1. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı

İşe yabancılaşma kavramı ilk olarak Marx tarafından kaleme alınan “Elyazmaları” isimli eserde görülmektedir. Ona göre, bireylerin doğasında bulunan yaratıcılık, tatmin edilmesi gereken en önemli duygulardan biridir. Bireyin duygularını tatmin etmeyen, kendisini gerçekleştirmesine fırsat tanımayan ve sadece fiziksel

ihtiyaçlarını tatmin etmesini sağlayan bir iş, zamanla bireyde yabancılaşmaya neden olmaktadır (Kanungo, 1983).

İşe yabancılaşma, işin doğal yapısı ve insanın özü arasındaki çatışmadan kaynaklanan bir durumdur. Üretim süreçlerindeki faaliyetlerle ilgili karar verme serbestisi olmayan ya da bu konular üzerinde söz hakkına sahip olmayan çalışanlar kendini örgüt içerisinde yeterince ifade edememektedir (Mottaz, 1981: 515).

Marx, işten uzaklaşmanın nedenlerini şu şekilde detaylandırmıştır

- *"Üretim malzemelerinin ve ürünlerinin sahipleri çalışan değildir.*
- *Çalışanlar iş sürecini tam olarak anlamazlar, ancak belirli bir departmanın üretiminde uzmanlaşırlar.*
- *İşin bu bölümünde tekdüze çalışanların işe sahip olma duygusu giderek zayıflamaktadır.*
- *Bir anlamda teknoloji ile uyum içinde yaşayan insanlar makinelerin kontrolü altındadır.*
- *Çalışanlar diğer çalışanlarla etkileşime giremez ve kendilerini geliştiremezler.*
- *Örgütün kontrolü altında çalışan, gelecekte kendisine rehberlik etme hakkını da kaybetmektedirler.*
- *Örgüt içindeki çalışma koşulları, izinler ve kontrol mekanizmaları çalışanları hayatlarından uzak tutmaktadır (Başaran, 2008: 283-286).*

Listelenen tüm bu faktörler, çalışanların bir anlamsızlık duygusuna düşmelerine ve dolayısıyla işlerini bırakmalarına neden olmaktadır. Mesleğe yabancılaşmanın sadece seri üretim yapan organizasyonlarda karşılaşılan bir olgu olmadığı söylenebilir. Emek yoğun üretimin yer aldığı turizm sektöründe de bir yabancılaşma duygusu ile karşılaşılmakta ve üretim yönü tüketici ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmektedir. Mesafenin çalışma ve çalışma koşullarında etkili olduğu dikkate alındığında, konaklama işletmelerinde benzeri yerlerde çalışanların büyük çoğunluğunun departmandan uzaklaştığı görülmektedir. Çalışma saatleri, ücretler, güvensiz çalışma ve birimler arası iletişim eksikliği gibi faktörler, yukarıda belirtilen personeli etkili bir şekilde uzaklaştırmaktadır. İşe yabancılaşma kavramı ile ilişkilendirilebilecek diğer bir kavram, örgütsel yabancılaşma kavramıdır. Bu kavram genellikle bireyin

işe yabancılaşmasından kaynaklanan mevcut örgütsel yapıya bağlı olarak beklentilerden, değerlerden, kurallardan ve ilişkilerden uzaklaşması olarak tanımlanmaktadır (Aytaç, 2005: 323).

Sonuç olarak günümüzde tıpkı kapitalist sistemde olduğu gibi kurumsal planlama, organizasyon ve yönetim, çalışanların katılımı olmadan gerçekleştirilmektedir. Bir kuruluş için, iyi bir çalışan, ilgili iş süreci talimatlarını tam olarak takip eden bir kişiyi ifade etmektedir. Bu durumda kişiliğiyle çalışamayan birey kendini yabancılaşmış emek olarak göstermektedir (Esin, 1982: 109).

Çok sayıda doğal olmayan ilişkinin hızla kurulmasının bir sonucu olarak, müşterinin bir madde olarak görülmesi, çalışanların derin bir şekilde duygusal yabancılaşmasına neden olmaktadır. Duygu, kontrol edilebilir bir iş faktörü haline gelmiş, bu da kişinin kendini unutması, duygularını karmaşıklaştırması, başkalarıyla görüşmede isteksizlik, aileden yabancılaşma, bencillik, hiçbir şeyi olmadığını hissetme ve kendi kendine solan sonuçlar gibi şeylerle sonuçlanmaktadır. İnsanlara olan öz saygı ve güven kaybı ortaya çıkmaktadır. Öte yandan konuşmak zorunda kalan ve hiçbir şey yapmayan çalışanlar kendilerini yorgun görmektedirler (Kart, 2011: 224-227).

İş yabancılaşması; "örgütteki istihdam durumunun insanların hayal kırıklığına uğradığı hissini yansıtıyor" şeklinde yorumlanmaktadır. Yabancılaşmanın hayal kırıklığı; yetki, statü, işyerinde gelişme fırsatları, üstler tarafından tanınma ve kabul gibi beklentileri karşılamadığı için oluştuğu ifade edilmektedir. Özerk olma, sorumluluk alma ve çalışma ortamında kendini gerçekleştirmesine izin vermeyen bir işyerinde kişi yabancılaşmış hissetmektedir (Elma, 2003: 15).

Genellikle işten ayrılmak; bir çalışanın işinin anlamsız olduğunu hissetmesi, işyerinde kurduğu ilişkiden memnun olmaması, yalnız, yetersiz ve zayıf olması, gelecek için umudunu kaybetmesi ve kendini bir sistem olarak görmesi olarak yorumlanabilmektedir (Elma, 2003: 16).

Yabancılaşma olgusu, modern farklı disiplinler ve farklı geçmişlerle çözülmüştür. Yabancılaşma kavramını kullanmanın çok yönlülüğü, anlaşılabilirliğini bir dereceye kadar sınırlamaktadır. Yabancılaşma kavramının kökeni Spinoza, Fichte, Feuerbach, Hegel ve diğerlerinde bulunabilir, ancak Karl Marx, konu açısından ele alınması gereken emek yabancılaşması teorisini zaten ortaya koymuştur. Bu durumda,

Hegel'in teorisinden (Marksist yabancılaşma teorisinin temeli olan), ardından Marksist teori ve Wright Mills teorisinden (Yumuk, 2011: 11) bahsederek, konuyla ilgili sınırlamaları ortadan kaldırmıştır

Eric Fromm, sanayi toplumunun yabancılaşmasına ilişkin görüşlerini dile getirerek, "Endüstriyel toplumda, çağdaş insanlar bu putperestliğin biçimini ve yoğunluğunu değiştirmiştir. O, yaşamını yöneten kör adam olmuştur. Ekonomik gücün nesnesidir. O emeğine tapar ve kendini bir nesneye dönüştürür. Sadece işçi sınıfı değil, herkes yabancılaşır" olarak ifade etmiştir(Fromm, 1981: 74; Kamber, 2014: 41).

1.3.2. İşe Yabancılaşma Nedenleri

Organizasyonel faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu bireyler, bu faaliyetleri gerçekleştirirken iç ve dış çevreden etkileneceklerdir. İç ortam, kurumsal kaynakları temsil eder ve dış ortam, dış kaynakları temsil eder. Bireyleri olumsuz etkileyen iç ve dış çevre koşulları işe yabancılaşma konusunu gündeme getirmektedir.

1.3.2.1. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon Dışındaki Kaynakları

Çevre, organizasyonun çalıştığı ortamdır ve organizasyon büyüdükçe ve geliştikçe çevre ile ilişkileri de artar. Kuruluşun hayatta kalması, çevre ile olan ilişkinin sırasına ve çevreyi korumak için gösterilen çabalara bağlıdır. Değişen çevresel koşullara uyum sağlaması gereken bir organizasyonun başarısızlığı, yaşamın sonu demektir. Sosyal, kültürel ve ekonomik yapı, siyasi düzen, bilimsel ve teknolojik gelişme, yasalar ve düzenlemeler, örgütsel yabancılaşmayı etkileyen, işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler olarak tanımlanan örgütsel olmayan ortamlar olarak tanımlanmaktadır (Fettahlıoğlu, 2006: 48).

a) Ekonomik Yapı

Ayrılma nedenlerinden biri, şirketin veya faaliyet gösterdiği ülkenin ekonomik yapısıyla yakından ilgilidir. Ekonomik koşullardaki değişikliklerin iş süreçleri üzerinde önemli bir etkisi olacağına (Büyükyılmaz, 2007: 53-54) ve örgütsel başarının ekonomik yapıya bağlı arz talep dengesi ile doğru orantılı olduğuna inanılmaktadır (Dinçer, 1996: 53). Örneğin, kriz sırasında ülke ekonomisindeki durgunluk iş faaliyetlerini olumsuz etkilemiş, bu da üretimi yavaşlatmış ve birçok çalışanın işten çıkarılmasına yol açmıştır. Muhasebe mesleğine göre (incelenen uygulama alanı olarak tanımlanan) yukarıdaki ekonomik koşullar

değerlendirildiğinde de benzer sonuçlar ortaya çıkacaktır. Ekonomik dengesizlik dönemlerinde ülke ekonomisi muhasebecilik mesleğinden yeterli pay alamamaktadır. Eğitimli personele iş imkanı bile sağlayamaz ve aynı zamanda departmanın güvensiz olduğunu düşünen bireyleri yabancılaştırmanın temelini oluşturur.

b) Teknolojik Yapı

Teknoloji, şirketlerin insanların yaşamlarını sürdürmek ve ihtiyaçlarını karşılamak için belirli girdileri çıktılara dönüştürmek için kullandıkları tüm temel teknoloji, araç ve ekipmandır (Fettahlıoğlu, 2006: 49). Üretim sürecini hızlandırmasına, insanların hayatını kolaylaştırmasına ve refahını artırmasına rağmen teknolojinin bireyleri zamanla kendine bağımlı hale getirdiği görülebilmektedir. Makinelerle kontrol edilen bireyler artık yeteneklerini istedikleri gibi kullanamazlar. Hatta üretimde robotlar rolü üstlenmiş ve bunun sonucunda emek yoğundan ayrılmıştır (Esin, 1982: 80-88). Teknolojinin insanların iş hayatına ve kişisel gelişimine yardımcı olduğuna inansak da Pappenheim, bunun insanların kendilerini ifade etmelerine ve fark etmelerine engel olduğunu, görüşlerinin aynı yönde olduğunu söylemiştir (Ofluoğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 137). Araştırmalar, birim ve proses üretimin hakim olduğu endüstrilerde yabancılaşmanın daha az yaygın olduğunu, seri üretime sahip endüstrilerin ise bu sorunla daha fazla karşı karşıya olduğunu göstermiştir. Bunun nedeni, seri üretimin işçileri makineye bağımlı hale getirmesi ve makineyi kontrol altında tutmasıdır (Davis, 1988: 298).

c) Sanayileşme ve Kentleşme

Sanayi toplumu, nüfusu hızla artan bir toplumdur. Bazı büyük işletmeler, birbirini tanımayan bir grup işçiden oluşur. Bu işletmeler, yüksek derecede işbölümüne ve uzmanlığa sahiptir. Sanayileşme nedeniyle gelişen üretim teknolojisi, işçilerin fiziksel ve zihinsel yapısını görmezden gelmekte, onları üretim sürecinin sadece küçük bir parçası haline getirmektedir. Üretim sürecinde makineye güvenen işçi grupları insani niteliklerini yitirmekte ve zamanla yabancılaşmaktadır (Yeniçeri, 2009: 149). İş yabancılaşmasına neden olan bir diğer örgütsüz kaynak ise kentleşmedir. Sanayileşme ile ortaya çıkan kentleşme; insan özelliklerini ve kişiler arası ilişkileri ticarileştirerek bireyleri dostluk, samimiyet ve sosyal dayanışma kavramlarından kurtarmaktadır (Yeniçeri, 2009: 150).

d) Toplumsal ve Kültürel Yapı

İktisadi koşullara ve teknolojik gelişmeye dayalı sosyal düzenlemeler de yabancılaşmada önemli bir rol oynamaktadır. Bireyler, içinde yaşadıkları toplumun sosyal ve kültürel değerlerinden büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu noktada sosyal karakter kavramının sosyal üyelerin tutum ve davranışlarını yönlendirmeye dayalı önemi ortaya çıkmıştır (Büyükyılmaz, 2007: 53). Sosyal karakter kavramında, bireysel yabancılaşmanın en etkili faktörünün insanlara sosyal olarak atfedilen pazarlama kişilik yapısı olduğu anlaşılabilir. Bireyleri kendi yaşamlarının nesneleri haline getirmek için yasalara ve toplumsal değerlere uygun hareket eden, yapılması gereken tüm faaliyetleri yükümlülüklere dönüştüren bir pazarlama kişilik yapısı hayal edilmiştir.

1.3.2.2. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon İçi Kaynakları

Yabancılaşmanın nedeni, organizasyonun iç organizasyon yapısı, inançları, tutumları ve değerleri, organizasyondaki hakim yönetim tarzı, çalışma koşulları ve organizasyon üyeleri arasındaki ilişkiye bağlanabilir.

a) Organizasyon ve Yönetim Yapısı

Organizasyon içinde iş yabancılaşmasına neden olan faktörlerden biri de yönetim yapısıdır. Kurum tarafından benimsenen yönetim tarzı ile çalışanların organizasyondan beklediği yönetim tarzı arasındaki fark, işe yabancılaşma sorununu gündeme getirmektedir. Yönetim ve organizasyon yapısı kapsamında bürokratik organizasyon yapısının işe ve organizasyona yabancılaşmaya yol açan en önemli faktör olduğu görülmektedir. Weber bürokrasinin ideal örgütlenme biçimi olduğuna inanmasına rağmen, personel üzerinde birçok yapıcı olmayan etkiye sahiptir (http://www.universitetoplum.org/pdf/pdf_UT_379.pdf).

Sanayileşme ve ileri teknoloji nedeniyle işbölümü ve uzmanlaşma, iş yabancılaşması sorunuyla yakından ilgili diğer faktörlerdir. İş bölümü ve uzmanlaşma, üretkenliği artıracak ve maliyetleri düşürecektir, bu da işi rutin ve sıkıcı hale getirebilir (Yeniçeri, 2009: 174-179). İşçiler tarafından monoton ve sıkıcı olarak tanımlanan işler, bireylerin önce kendi emeklerinden (ve dolayısıyla kendilerinden) sonra da topluma yabancılaşmasına neden olur. Üretim süreci ve iş ortamı dışında bile; işten kişisel tatminsizlik onun günlük yaşamını etkilemektedir (Aytaç, 2004: 205).

b) Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları, çalışan örgütlerinin sağladığı çeşitli fiziksel, ekonomik, psikososyal koşullar ve fırsatlardır (Eroğlu, 2004: 403). Çalışma koşulları teknik koşullar ve sosyal koşullar olarak ikiye ayrılabilir. Teknik şartlar ısı, ses, aydınlatma, kullanılan araç ve gereçler gibi faktörlerdir ve bu faktörler işletmenin ergonomik yapısıyla ilgilidir. Sosyal koşullar, çalışanların işe ve organizasyona yönelik tutum ve davranışlarını belirleyen faktörlerdir (Bingöl, 1996: 173). Çalışma saatleri, sosyal güvenlik ve iş güvenliği, sendikal haklar, özellikle ücretler, sosyal koşullara dahil olan faktörlerdir. Sonuç olarak çalışma ortamının işten uzaklaştığı; bazı çalışma ortamlarının sosyal olduğu, bireylerin kendi kişiliğini (özünü) yansıtmasına izin vermediği ve bireylerin üretim sürecine ilişkin fikir beyan etmelerine izin verilmemesiyle kısıtlandığı görülmektedir. Yapılan araştırmalar, iş hayatını olumsuz etkileyen koşulların özel hayat üzerinde de benzer etkilere sahip olduğunu göstermiştir. (Erdil, vd.,2004: 19); (http://www.politics.ankara.edu.tr/eski/dergi/pdf/65/1/9_Tutar_Hasan.pdf).

c) İnanç, Tutum ve Değerler

İnanç, insanların iç dünyasını yansıtır; inançlar, bilgiler ve inançlardan oluşan duygusal bir ağı temsil eder. Tutum, inançlarımızı ifade etmemizi sağlayan süreçtir. Tutumlar, belirli inançların ve değer yargılarının arkasına gizlenmiştir. İnançlar ve değer yargıları devam ettiği sürece, tutumlar devam edecektir.

Yaşadığımız olaylar karşısında davranış ve eylemlerimizin tutumlarla belirlendiği görülmektedir (Eren, 2008: 174). Hedeflere ulaşılmasını etkileyen inanç ve tutumlar değerleri oluşturmaktadır. Çalışan değerleriyle uyumsuz örgütsel değerler, memnuniyetsizlik, örgütsel bağlılığın azalması, işe ve / veya organizasyona yabancılaşma gibi davranışlara yol açabilir (http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/166/index3- sagnak.htm).

d) Modüler İlişkiler

Sosyal hayatın doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan kişilerarası ilişkiden farklı olarak, ilişkide hiyerarşik ast-üst ilişkisi, biçim, zamansallık ve tek yanlılık çok önemlidir. Akılcılığı duyguya göre önceliklendiren organizasyonlarda ilişkiler ihtiyaçlarla sınırlıdır; geçici ve yüzeysel özelliklere sahiptir. Organizasyonun

çıkarları doğrultusunda oluşturulan modüler ilişkilerin çalışan davranışları üzerinde etkisi olacağına inanılmaktadır. İşe yabancılaşma aynı zamanda modüler ilişkilerle ortaya çıkan bir davranış biçimidir. Modüler ilişkilerin domine ettiği bir organizasyonda, personel arasında duygusal bir bağlantı yoktur. Kişiler arası iletişim, ürünün tamamlanmasıyla sona erer. İşyerinde iradesini özgürce ifade edemeyen ve doğasına aykırı hareket etmesi talimatı verilen kişi bu süreçte işten uzaklaşacaktır (Yeniçeri, 2009: 184-187).

e) Mobbing

Duygusal saldırı, ayrımcılık ve psikolojik kuşatma olarak da bilinen kuşatma, 1980'lerde İsveçli bilim adamı Heinz Leymann önderliğinde kullanılmıştır. Ast olarak tanımlanır, çalışanın çalışana karşı sürekli, bilinçli davranışı, başarısı, bilgisi ve olumlu organizasyonel tutumu nedeniyle çalışan için tehdit oluşturur. İnsanlar zamanla depresyon, reddedilme, aşağılama, alay etme gibi davranışlarla karşılaştıklarında bazı fiziksel, psikolojik, ekonomik ve sosyal sorunlar bulacaklardır (Soysal, 2009: 26).Örgütsel ortamda mobbingin bireyler üzerindeki yıpratıcı etkileriyle karşılaşılmaktadır. Mobbinge uğramış çalışanların istifa etmesi nedeniyle işgücü hareketliliğinin artması, yeni işe alma ve eğitim maliyetlerini gündem haline getirmiştir. Ayrıca tacize uğrayan çalışanlar deneyimlerini örgütsüz bir ortamda anlatmalıdırlar. Günümüzün rekabetin yüksek olduğu iş dünyasında rekabet, şirketin imajına ve itibarına zarar verebilmektedir. Güvensiz bir çalışma ortamında çalışmak zorunda olan bireylerin, yavaş yavaş organizasyonun hedeflerinden uzaklaştığı, yaratıcılıklarını yitirdiği ve işlerine yabancılaştığı ifade edilmektedir (http://www.calismatoplum.org/sayi11/tinaz.pdf).

1.3.3. İşe Yabancılaşma Türleri

Şimdiye kadar yapılan araştırmada, bazı düşünürlerin yabancılaşmayı kendine yabancılaşma perspektifinden tartışırken, bazı düşünürlerin sosyal veya emek perspektifinden yabancılaşmayı tartıştıkları görülmektedir. Yabancılaşma kavramı daha geniş kabul görse de bu kavram Marx ile sosyal çalışmalar yapmaya başlamıştır. Yabancılaşmanın genelleştirilmesine ek olarak, çeşitli okullar ortaya çıkmış görünmektedir. Seeman, yabancılaşma türlerini ilk kez; zayıflık, anlamsızlık, kafa karışıklığı, izolasyon ve kendine yabancılaşma olarak tanımlamıştır (Özçınar, 2011: 53).

1.3.3.1. Örgüt Bireyinin Güçsüzlüğü (Powerlessness)

Seeman, çalışmadaki bir zayıflığı, bireylerin süreç içerisinde kendi faaliyetlerinden bahsetmediği bir durum olarak tanımlıyor. Marx'ın açıkladığı gibi, bir kişiden daha büyük bir organizasyonda bir güçsüzlük hali, düşünceli ve iddiasız bir kuruluş halkası ve bir kişinin çalışma araçlarından fiziksel olarak ayrılması olarak görülmelidir (Uysaler, 2010: 46). Örgütün zayıflığı, insanların beklentileri ve olasılıkları kendi başlarına belirleyemedikleri bir durumdur ve sonucu değiştirmek için güçsüz olduklarına inanılmaktadır (Seeman, 1983: 173). Bu kavram, bireylerin ürünlerinin sonuçlarını ve üretim sürecinde kullandıkları araçları kontrol etme hakkına sahip olmadıkları anlamına gelmektedir. Bu duygu, bireyin tek başına hiçbir şeyi yapamayacağı ve başarılamayacağı duygusu olarak tanımlanabilir (Soysal, 1997: 28).

Blauner'in zayıflıklarının nedenlerini incelerken, teknoloji ve organizasyon yapısı karşısında, kontrol eksikliği ve özerklik olmak üzere iki önemli faktöre ihtiyaç olduğu belirtilmelidir. Ayrıca çalışanların farkındalık eksikliği, iş süreçleri üzerinde yönetim ve kontrol eksikliği, organizasyondaki prosedür ve kurallarda sık sık değişiklikler, teknik değişikliklerin sıklığı, çalışanların problemleri çözememesi, işin arkasındaki beceri ve yetenekler, yönetim yöntemlerini etkiler ve ürün veya hizmetin reddedilme duygusu, zayıflıkları canlılık dolu hale getirir. Blauner ve West'e göre yabancılaşmanın kaynağı bir zayıflık olarak sıralanabilir:

- *"Ürünün kendisini bırakmak,*
- *Genel yönetim politikalarını etkilemek,*
- *Çalışma koşulları üzerinde kontrol eksikliği,*
- *Bunun nedeni, çalışma süreci üzerinde doğrudan kontrol eksikliğidir (Elma, 2003: 28). "*

1.3.3.2. İşgörenlerde Anlamsızlık

Psikoloji ve sosyolojinin genel tanımında anlamsızlık, bireyin kendisine öğretilen gerçeklerden kopması ve neye inanacağını bilmemesidir (Kuru, 2009: 47). Seeman (1983: 173) önemsizliği, bir bireyin inandığına tam olarak ilham verememesi ve bir bireyin kendi hakikatini kişisel karar alma sürecine dahil edememesi olarak tanımlar. Ciddiyetsizlik, sporu veya fikirleri değerlendirmek için uygun standartlar bulmakla

ilgili değildir (Korman, 1977: 205). Bu tanıma göre, bireylerin olayları değerlendirirken karşılaştıkları belirsizlik, anlamsızlığın önemli bir nedenidir. Anlamsız tanım şudur: Birey neye inanacağını bilmez, öğrettiği gerçeklerin ona bir anlamı yoktur ve bu gerçeklerin sonuç üretmesine neden olacağına inanmamaktadır (Bolton, 1972: 544).

Anlamsızlık, gerçek boyutta öz değerlendirme eksikliğinden ve başkalarının davranışlarının ardındaki istekliliğin neden olduğu uyumsuzluktur. Ciddiyetsizlik, bir bireyin eylemlerinin sonuçlarını kontrol edememesinden dolayı sahip olduğu zayıflık duygularını da içerir. Yabancılaşan kişi, karşılaşılan yaşam koşullarıyla başa çıkma ve açıklama yeteneğini ciddi şekilde kaybetmiştir. Eylemlerinin başkaları tarafından yönetilen anlamsız egzersizler olduğuna inanıyor. Geleceği tahmin edemeyen ve mevcut durumu analiz edemeyen bir kişi olur, yargısı zayıflar ve çeşitli önerilere kolayca inanır. Olayların ve durumların gerçek anlamını anlamak zordur ve süreçle uyumsuzluk gösterir (Tutar, 1970: 177).

Organizasyon tanımında anlamsız, bireysel faaliyetlerin organizasyonun yerini ve önemini anlamadığı bir durumdur. Tüm sistemi kapsayan örgütsel roller bazen bireysel rollerle çatışır. Seri üretimden sonra sanayi sektöründe çalışan ve işbölümüne giren insanlar işin bir parçasıdır, çünkü ancak tüm sektörler birlikte çalıştığında ortaya çıkan başarı tablosu ile bağlantıları zayıflar. Zaman geçtikçe bireylerin kendi ve diğer kuruluşların bireysel sorumluluklarını ve hatta işletmenin hedeflerini anlayamamaları anlamsızdır (Uysaler, 2010: 47). Bir kişi, eserinde söz sahibi olmadığında, başkalarına ait olduğuna inandığı ve anlayamayacağı bir irade ile hareket ettiğinde, anlamsız görünecek zayıflıklar ortaya çıkacaktır. Görüldüğü gibi anlamsızlık, zayıflığın sonucudur.

1.3.3.3. Kuralsızlık (Normlessness)

Yabancılaşma ile birlikte kuralsızlık ya da normsuzluk kavramları kullanılmaktadır. Diğer yönlere göre, normlar ile yabancılaşma arasında yakın bir ilişki vardır. Terim Latince'den nomos'a değiştirildi. Norm kavramı, sosyoloji ve psikolojinin karar verme, tanımlama ve değerlendirme sürecinde bir ölçüt ve ölçüt değeri olarak kullanılmıştır. Psikolojide bir bireyin davranışı, bir davranış ölçütü olarak benimsediği sosyal değer olarak tanımlanır. Birey olarak kullandığı toplumsal değerleri ve bu değerlere verdiği önem derecesini kabul etmektedir. Bu anlamda

düzensiz veya normal, kişisel değer yargılarının yokluğu veya yokluğu anlamına gelir (Kuru, 2009: 10).

Normlar, davranışa rehberlik edecek ilkelerin ve önlemlerin bulunamaması ve hedeflere ulaşmak için onaylanmamış yöntemlere başvurulamaması olarak tanımlanabilir. Düzensizlik kuralsızlık olarak ifade edilebilir. Sosyal davranışı düzenleyen değerlerin insan için hiçbir anlamı yoktur, yani toplum tarafından belirlenen hedeflere ulaşmak için toplum dışındaki davranışlara yönelir (Kılıç, 2010: 52).

Seeman (1983: 173) gerçeği, bireylerin hedeflerine ancak sosyal olarak kabul edilemez davranışlarla ulaşabileceklerine dair bir inanç olarak tanımlar. Düzensizlik, kayıtsız veya normatif olmayan bireylerin değeri veya yetersizliğidir. Bireylerin ve toplumun bölünmesi, yolsuzluk veya topluma entegre olamama genellikle sosyal normları benimsememek anlamına gelir (Elma, 2003: 32).

Normal ve yabancılaşmış kavramlar arasındaki ilişki, yabancılaşmanın diğer boyutlarından farklı yönlere sahiptir. Normallik probleminin sosyolojide geniş bir uygulama alanı vardır ve bu gerçek, yabancılaşmanın diğer boyutlarından daha geniş bir açık alan gerektirir. Yabancılaşma ve anomali arasındaki ilişkiden kaynaklanan sorunlar çok karmaşıktır. Örneğin, sosyolojik teori ders kitaplarında normallikten bahsetmeden yabancılaşma konusunu bulmak zordur. Genellikle bu iki kavram arasında net bir bağlantı kurulur veya normallik, yabancılaşmanın tezahürlerinden biridir. Bu nedenle bu iki kavramı farklı tarihsel ve toplumsal bağlamlarda ele almak gerekir (Kuru, 2009: 12). Bireylerin örgütün veya toplumun değerlerini desteklememesi bunun anormal olduğunu göstermektedir. Normal davranış, yabancılaşmanın önemli bir işaretidir. Bu nedenle yabancılaşma ve normallik kavramları literatürde bir arada ele alınmaktadır.

1.3.3.4. Örgüt İçi Yalıtılmışlık (Isolation)

Seeman'ın (1983: 173) izolasyon tanımı, yüksek değerli hedeflerin sosyal atfedilmesinin bireyler için hiçbir anlamının olmadığı anlamına gelmektedir. Seeman şu tanımı ifade etmektedir; Yabancılaşan kişi çalışma ortamında kendini rahat hissetmeyecektir (Uysaler, 2010: 51-52). Genel olarak, yerleşik değer ve kuralları benimseyen veya kısmen benimseyen çalışanlar kendilerini yalnız hissederler

(Soysal, 1997: 29). İzolasyon, başkalarıyla etkileşim kurma yeteneğinizi kaybetmeniz anlamına gelmektedir. Bir kişinin bir toplumun değerlerini kabul ederek bilinçli veya bilinçsiz olarak bir toplumda yaşadığı anlamına gelir. Tanım gereği sosyal kuralların içselleştirilmesi bazen kişiliğin tamamını kapsamaz, bu kurallar insan doğasına aykırıdır ve çevreden soyutlanmaya başlanır (Kuru, 2009: 14).

Bu çalışmada Kohn, kişinin önemli konulardaki görüş ve düşüncelerinin arkadaşlarından, akrabalarından, diğer dini inançlarından ve bir bütün olarak toplumdan farklı olup olmadığını araştırmıştır. Bu nedenle sosyal olarak baskın kültürel değerler çerçevesinde sosyal yabancılaşmanın derecesini tahmin etmeye çalışır (Babür, 2009: 27).

1.3.3.5. İşgörenin Kendine Yabancılaşması

Bir kişi sosyal izolasyon veya ayrılık duygusu yaşıyorsa, o zaman toplumu oluşturan diğer insanlarla ilişkisi saçma olmaktadır. Bu durum, 2011 sorularına verilen cevaplar da dahil olmak üzere kişisel kimliklerdeki belirsizliklere yol açmaktadır. ben kimim? Li He'nin içinde bir dikkat dağınıklığı vardır (Özçınar, 2011: 60). Bu boyut, kişinin kendi varlığını ve potansiyelini bilmediği anlamına gelir. Modern teknoloji, insanları insan özgürlüğünden kurtarabilen ve benzersiz şeyler üretebilen insan özgürlüğüdür. Sonuç olarak çalışanlar, yarattıkları ürün veya hizmetler arasında bağlantı kuramaz ve kademeli olarak varlığını ortadan kaldırır (Bayat, 1996: 84). Geyer'e (1980: 26-27) göre yabancılaşma, bir kişinin bilinçsizce ortadan kaybolması olarak görülebilir ve çeşitli düzensizlik türlerine karşı çıkar. Başka bir deyişle, kendine yabancılaşma genellikle bir kişinin kendisiyle olan iletişiminde bir kopukluk hali olarak değil, aynı zamanda bir kişi bilincini kaybettiğinde de ortaya çıkmaktadır.

Seeman, bir iş ortamında kendine yabancılaşmanın iki yönünü ifade etmektedir. Bu işin içsel bir anlamının olmadığını ifade etmiştir. Ona göre, yabancılaşmış insanların iç işleri, parası, güvenlik duygusu vb. bulunmaktadır. Sakin ya da kendilerinden uzak olan kişiler yaptıkları işten ya da oynadıkları rolden memnun olmayacaktır (Elma, 2003: 38).

1.3.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Bir organizasyon, belirlenen hedeflere ulaşmak için üretim ilişkileri çerçevesinde bir araya gelen insanlardan oluşur. Çalışanların gerektirdiği davranış, kendi fikir ve fikirlerini iş süreçlerine dahil etmemektir. Sosyal olmayan çalışma koşulları, iş süreçleri insanlar tarafından özgürce belirlenmemekte, insanların günlük yaşam sınırları başkaları tarafından yaratılmakta ve çalışanlar kendilerini yalnızca komutları yerine getiren robotlar olarak görülmekte ve bu da yabancılaşmaya yol açmaktadır. Bu nitelikteki bir iş ortamının insanların fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde olumsuz etkisi olacaktır. Bu, iş ve yaşam doyumunun azalmasına, motivasyonun düşmesine, iş baskısının azalmasına, işgücünde devir hızının yükselmesine ve iş ve ticarete bağlılıktır (Tutar, 2010: 177-183). İşe ve organizasyona yabancılaşan iş görenlerin özellikleri şu şekildedir:

- *İşe yabancılaşan bir çalışan işinden memnun olmayacak, ancak işini yapılması gereken önemli bir hareket olarak görecektir.*
- *Şirketin kendisine sunduğu işi ve sosyal statüyü reddetti.*
- *İşi hayatında önemli değil.*
- *İş yerinde yönetim ve organizasyonla ilgilenmez ve iş dışında çalışır.*
- *İş yeriyle veya işiyle gurur duymuyor.*
- *İş dışında rahatlamanın bir yolunu buldu.*
- *Çalışma ortamına yabancılaşan kişi işten sıkılır. Mesai saatleri dışında yaptıklarından hoşlanmaz ve bu döngü onu tüketir.*
- *Yabancılaşmış çalışanların davranışları verimliliklerini etkileyebilir ve olumsuz bir etkiye sahip olabilir (Mercan, 2006: 40).*

1.4. Algılanan İş Stresi, Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler

Günümüzde birçok insan, iş hayatlarında iş stresi ve tükenmişlik iş yabancılaşması yaşamaktadır. Bu bölümde çalışanlar üzerinde olumsuz etkisi olan bu üç kavram arasındaki ilişki incelenecektir.

1.4.1. Algılanan İş Stresi İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler

Tükenmişlik ve stres arasındaki ilişki birçok çalışmaya konu olmuştur. Bazı araştırmacılar stres ve tükenmişliği aynı anda değerlendirse de, diğer araştırmacılar bunların farklı şekilde değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Maslach ve

diğerleri aynı anda stres ve tükenmişlik sorununu çözmüşlerdir (2001:397). Tükenmişliğin tanımında tükenmişliğin bireysel ve duygusal stres faktörleri arasında uzun süreli bir tepki olduğuna işaret etmiştir.

Ancak Cooper ve ark (2001: 15) tükenmişliğin uzun vadeli iş baskısından kaynaklandığını belirtmiştir.

Öte yandan Schaufeli ve Enzmann (1998: 4) tükenmişliği, özellikle işyerindeki kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan özel bir uzun vadeli iş baskısı olarak tanımlamaktadır.

Hobfoll ve Shirom (2001: 57) iş stresine uzun süre maruz kalmanın neden olduğu tükenmişliği açıklamıştır (Pines ve Keinan, 2005: 626).

Lee ve Ashforth (1996: 126) ise meta analizlerinde iş stresini tükenmişliğe neden olan bir faktör olarak tanımlamışlardır. Bu nedenle iş stresine neden olan faktörler ile tükenmişliğin tüm alt boyutları arasında anlamlı bir fark vardır. Bazı araştırmacılar ayrıca stres ve tükenmişliğin ayrılması gerektiğine dikkat çekmiştir.

Iacovides ve diğerleri. (2003: 209), "tükenmişlik" terimi "iş baskısı", "yorgunluk", "yabancılaşma" veya "depresyon" ile eşanlamlı olsa da, terimin son birkaç yılda popülaritesi bazı karışıklıklara neden olmuştur. Tükenmişliğin yanı sıra stresli çalışma koşulları (yüksek talepler), aşırı efor (zaman, duygusal yatırım, empati) ve memnuniyetsizliğin (olumsuz sonuçlar) da stres nedeni olduğunu belirtmişlerdir.

Pines (1993: 33), tükenmişlik ve iş stresi kavramlarının birbirine çok benzediğini ancak aynı olmadığına dikkat çekmiştir. İşinin önemli olduğunu düşünen çalışanlar ne kadar baskı yaparlarsa yapsınlar tükenmiş olmayacaktır.

Tükenmişliğin farklı mesleklerin ve farklı şirket alanlarının stres sürecini anlamak için anahtar bir terim olduğunu ve eskisinden daha geniş bir perspektiften bakılması gerektiği ifade edilmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993: 622).

Stres ve tükenmişliği ayırt etmek için temel nokta, tükenmişliğin hizmet alışverişinde iki taraf arasındaki "sosyal ilişki"den kaynaklanan stres olmasıdır (Sürgevil, 2006: 13).

Stres ve tükenmişlik arasındaki farkın bir başka nedeni, stresin hem olumlu hem de olumsuz yanlarının olabilmesi, tükenmişliğin ise güçlü bir olumsuz olmasıdır (Kaçmaz, 2005: 29).

1.4.2. Algılanan İş Stresi İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler

İşe yabancılaşma, insanların çalışmanın kendisinin kişisel ihtiyaç ve beklentileri ve işin doğasını tam olarak karşılayamayacağı inancından kaynaklanan evrensel bir bilişsel psikolojik ayrılık halidir. Yabancılaşma, kişinin işe ilgisinin düşük olması, zayıf enerjisi, zaman harcaması ve aslında dışsal ödüller elde etmek için çalışması şeklinde ortaya çıkan duygusal bir durumdur (Michaels ve diğerleri, 1988: 376).

Marx'a göre, iş bölümü fikri bu kavramın kökenidir. Marx'ın işe yabancılaşması, işçinin ürettiği üründen zihinsel olarak sapması ve ürün hakkında fikir beyan etme hakkına sahip olmadığına inanmasıdır (Mahmud, 1993: 13).

İşe yabancılaşmanın temeli, göreceli yoksunluk teorisine dayanmaktadır. Bu teoriye göre, olması gereken ile olmaması gerekenler arasındaki farka, yani gerçeklik algısından ve beklentilerden ayrılığa işaret etmektedir. Göreceli yoksunluk, insanlara, diğer bireyler veya gruplarla karşılaştırıldığında, çalışanların hak ettiklerinden daha az fayda elde ettiklerini hissettirebilir. Bu durum bireyler veya gruplar arasında önyargı, ayrımcılığa ve hatta saldırganlığa neden olmakta ve rahatsızlığa neden olmaktadır. Bu durumda örgütsel değişkenlerden biri de işe veya örgüte yabancılaşmadır (Bekmezci, 2017: 11).

İşyeri yabancılaşmasının nedenlerini ortaya koyan araştırmada çalışma koşulları, çalışma ortamı, çalışma özellikleri gibi faktörlere vurgu yapılmaktadır (Kanungo, 1983: 119; Pugh ve Zhao, 2003: 187; Özbek, 2011: 231). .

İş yabancılaşmasına yol açan bir çalışma ortamı; kişiler arası iletişimin nadiren gerçekleştiği, kişisel görünümlere izin verilmeyen, çalışanların iş adımlarını bağımsız olarak belirlemesine izin verilmeyen, kişisel günlük faaliyetlerin kapsamının başkaları tarafından belirlendiği, örgütün politikaları çok yüksektir (Cheung, 2005: 170; Özbek, 2011: 232).

Literatürde Kumar ve Ghadially (1989: 305) örgütsel politika ile iş yabancılaşması arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır.

Özellikle siyasi davranışların gözlemlendiği bir çalışma ortamında insanlar, eşitsiz ve adaletsiz bir kurumsal atmosferin ardılı olarak çalışanların duygusal olarak işten uzaklaşabileceğini vurgulamaktadır (Vigoda, 2002: 571).

Başka bir çalışmada, bir organizasyondaki politik davranış; stres, gerginlik, kişisel güven sorunları, kaygı, duygusal tükenme, öz yeterlik sorunları ve çalışanların işten uzaklaşmasına neden olabilmektedir (Dargahi, 2012: 7).

Genel bir örgütsel politika anlayışına sahip kurumlarda; ödüller ve kişilerarası ilişkiler yeteneklere dayanır ve nesnel faktörlerden uzaktır (Chan vd., 2009: 779).

Böylelikle çalışanlar, katkılarından dolayı istenen sonuçları elde edip edemeyecekleri konusunda endişelenebilecekler ve performansları ile aldıkları ödüller arasında bir uyumsuzluk olduğuna inanabileceklerdir (Aryee vd., 2004: 14).

Bu durum, çalışanların moralinin düşük olmasına yol açarak, çalışanlar ödülleri ve kaynakları tahsis ettiğinde keyfi ve adil olmayan sonuçlara yol açabilir (Rosen ve diğerleri, 2006: 211).

Öte yandan, organizasyonda siyasi davranış göstermemek; samimiyet, güven, empati ve kişilerarası ilişkilerden memnuniyet temelinde, organizasyondaki çalışanlar ve yöneticilerle yakın ilişkiler kurulması ve düzey ile sosyal ilişki ruh sağlığı önemli ölçüde iyileştirilmiştir Stres seviyelerindeki azalma, çalışanların çalışma yeteneklerinde de bir düşüşe işaret edebilir (Cheung, 2008: 170.).

Goodman ve diğerlerine göre, literatürdeki örgütsel politikalar iş baskısını artırmaktadır (2011: 66). Örgütsel politikaların algılanması, bireylere daha fazla baskı ve tükenmişlik getirecek, bu da güvene, işsizliğe ve örgütsel tatmine dayalı olmaktan ziyade insanların ruh sağlığını olumsuz etkileyecektir (Gadot ve Talmud, 2010: 2829). Organizasyondaki ilişkiler, çalışanlar ve yöneticiler, çalışanlarla yakın ilişkideki düşüş nedeniyle çalışanların işten uzaklaşabileceğini öngörebilir. Bu nedenle, çalışma ortamının karşı karşıya kaldığı yüksek baskı, çalışanların siyasi davranışlar nedeniyle işten uzaklaşmasına, baskı seviyesinin görece azalması ise işten mesafenin azalmasına neden olabilir. Çalışanların işe yabancılaşmasına yol açan faktörlerden biri de iş tatminsizliği, tükenmişlik, stres ve karar alma sürecine katılamama durumudur (Sulu vd., 2010: 27).

Bu konuyla ilgili literatürde işe yabancılaşmaya yol açan faktörlerden birinin iş baskısı olduğu tespit edilmiştir (Yadav ve Nagle, 2012: 333; Koçoğlu, 2014: 24).

Çalışan ile iş arasındaki yabancılaşma, kendi doğası ile rolünün veya görevlerinin rolü arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanmaktadır (Mendoza ve Lara, 2007: 56; Mottaz, 1981: 515).

Başka bir çalışmada, iş yabancılaşmasına neden olan faktörler şunlardır: aşırı bürokrasi, örgütsel yapı, monotonluk veya monoton çalışma, aşırı kontrol, işbölümü, teknolojiye odaklanma, çatışma, işten düşük çalışan memnuniyeti, tükenmişlik ve stres, yoksunluk örgütsel bağlılığın azalmasıdır (Turan ve Parsak, 2011: 20; Koçoğlu, 2014: 25).

1.4.3. Tükenmişlik İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler

Yabancılaşma, örgütsel çalışanların günümüzde sıklıkla karşılaştığı psikolojik ve sosyolojik bir durumdur. Çalışanlar, ait oldukları organizasyonun yönetim tarzına veya organizasyon yapısına uyum sağlayamayabilir. İşyerinde çalışanlara verilen çalışma koşulları ve sorumluluklar onlara uygun olmayabilir. Ayrıca örgütün inançları, tutumları ve ahlaki yapısı çalışanların inançları ve ahlaki yapısıyla çelişebilir. Tüm bu olumsuz faktörler; çalışanın işi, organizasyonu ve kendisi hakkında olumsuz hissetmesine neden olacaktır. Benzer şekilde, örgütün atmosferi, iç çatışmalar, yüksek baskı ve düşük moral istihdamı olumsuz etkileyecektir. Örgüt içinde karşılaşılan bu zorluklar, çalışanları bireysel olarak ve zaman içinde tüm örgütü etkilemektedir (Yıldırım, 2015: 189).

Genel olarak teknolojik gelişme, siyasi ve yasal yapılar, sendika örgütleri, kültürel yapıların olumsuz etkileri ve insanların bu durumlara herhangi bir şekilde müdahale edememesi insanları çevreden uzak tutmaktadır. Yabancılaşma anlık bir duygu değil, bir süreçtir. Eş zamanlı yabancılaşma; güçsüzlük, anlamsızlık, düzensizlik, örgütsel izolasyon ve kendine yabancılaşma çalışanlara farklı şekillerde görülmektedir. Bu yabancılaşma duygusundan kurtulmak için bireyler bir yandan kendini tanıma ve kendini geliştirme gibi kişisel yöntemler kullanmaktadırlar. Diğer yandan örgüt ise, çalışan genişletme, iş rotasyonu, iş gibi yöntemler de kullanır. Çalışanların işlerinde bazı değişiklikler yapmak için zenginleştirme, yabancılaşma duygusundan kurtulmayı sağlayabilmektedir (Babür, 2009: 4).

Çalışanların yabancılaşması engellenemezse veya yabancılaşma duygusundan kurtulamazsa, kaçınılmaz olarak daha büyük sorunlarla karşılaşılacaktır. Az sayıda çalışma, yabancılaşmanın çalışanlarda tükenmişlik sendromuna yol açabileceğini göstermiştir. Yabancılaşma gibi tükenmişlik sendromu da bir süreci ifade etmektedir. Tükenmişlik sendromu, beklentiler çok yüksek olduğunda ve beklentileri karşılama fiziksel ve duygusal olasılığı düşük olduğunda ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik esas olarak literatürde buna göre tanımlanmakta ve kronik bir hastalık olarak da kabul edilmektedir (Behar, 2007: 9).

Araştırmalar, yabancılaşma ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin benzer olduğunu göstermektedir. Stres, özellikle bu iki kavramın başlangıç noktasıdır. Yabancılaşma ile mücadele yöntemi herhangi bir fayda sağlamazsa, yabancılaşmaya yol açan faktörler tükenmişlik sendromunun nedeni olarak ele alınacaktır. Bu açıdan bakıldığında, iş rotasyonu vb. aşırı iş yükü nedeniyle çalışanların yabancılaşmasını önlemektir. İşin değiştirilmesi gerekmektedir. Ancak bu çalışmayı tamamladıktan sonra aşırı iş yükü de tükenmişliğin nedenlerinden biridir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

Organizasyon içinde, astlar ile üst yönetim arasındaki ilişki, yöneticinin astlara karşı davranışı ve kullandıkları tarz, organizasyondaki çalışanların tutumlarını etkileyecektir. Üst düzey yöneticiler tarafından benimsenen demokratik, otoriter yönetim tarzı veya yönetime katılım anlayışı, astların sevgisini, benimsemesini ve çalışkanlığını olumlu veya olumsuz yönde etkiler. Bu faktörler yabancılaşma ve tükenmişlik sendromuna yol açar (İzgar, 2003: 20).

Yabancılaşmaya neden olan faktörlerin tükenmişliğe neden olan faktörlere benzer olduğu görülmektedir. Benzer nedenlerle, bazı araştırmacılar yabancılaşma ve tükenmişlik kavramlarının çok benzer olduğunu, ancak farklı yönleri olduğunu ve birbirinin yerine kullanılamayacağını belirtmişlerdir.

Elma (2003: 12) yabancılaşma üzerine yaptığı araştırmada tükenmişlik sendromunun yabancılaşmanın sonucu olduğuna dikkat çekmiştir.

Benzer şekilde Uysaler (2010: 4) ve Babür (2009: 12) yabancılaşmadan kaynaklanan tükenmişlikle ilgilenmektedir.

Igodan ve Newscomb araştırmalarında, yabancılaşmanın tükenmişlik sendromunun psikolojik bir belirtisi olduğu sonucuna varmışlardır (Igodan ve Newscomb, 1986: 2, http://joe.org/joe/1986spring/al.html, 2010).

Cherniss'e (1980) göre tükenmişlik, çalışanların stresle baş edememesi veya stresörlere uyum sağlayamaması nedeniyle ortaya çıkmaktadır (İzgar, 2001: 2).

Çalışanlar içinde bulundukları baskıdan kurtulamadığında; çalışanların işlerinden ayrılması, çalışmak istememesi, meslektaşlarına karşı olumsuz duyguları olması gibi durumlar. Hatta kişi baskıya yenik düştüğü için kendini suçlamaya başlamıştır. Bu nedenle, bu kişi doğal olarak çevresi için etkisiz olduğunu hissedecektir. Marx'a göre yabancılaşmış kişi, kendisini dış dünyadan izole eder ve kendi doğasına karşı pasif olduğunu hissetmeye başlar (Tolan, 1981: 142-143).

Yani kişi çevresinde olup bitenlere müdahale edemeyeceğini ve olaydan olumsuz etkileneceğini düşünmeye başlamaktadır. Marx'ın yabancılaşma kavramı hakkındaki görüşü, Chernis'in tükenmişlik tanımıyla örtüşmektedir. Bu nedenle yabancılaşmış kişinin davranışı tükenmişlik sendromu belirtileri olarak ortaya çıkmaktadır (Ergun Özler ve Dirican, 2014: 291)

Benzer şekilde Polatçı, araştırmasında yorgunluğun tükenmişlik sendromunun belirtilerinden biri olduğunu bulmuştur (Polatçı, 2007: 77).

Güçsüzlük, Seeman tarafından tanımlanan yabancılaşmanın beş boyutundan biridir. Marx ve Seaman tarafından tartışılan güçsüzlük kavramı, yabancılaşmış insanların bir tavrıdır. Zayıflık, kişinin beklentilerinin ve olası olayların kendisi tarafından belirlenememesi ve hiçbir şekilde müdahale edememesidir (Seeman, 1983: 173).

Bir çalışan, işini kontrol edemeyeceğini, bir olay anında güçsüz olduğunu hissederse ve söz hakkı olmadığını anlarsa, kendisini güçsüz hissetmesine, sürekli zayıflığın kişisel deneyimi tükenmişliğe neden olabilmektedir. Durum beklentilerinden farklı olduğunda ve müdahale edemediğinde, zayıf olduğunu düşünmeye başlayanlar da kendilerini çaresiz ve çaresiz hissedeceklerdir. Çaresizlik, tükenmişlik sendromunun bir belirtisidir (Polatçı, 2007: 77).

Durum karşısında çaresiz ve güçsüz olduklarını anlayan bireyler, yavaş yavaş tükenmişlik sendromuna girmeye başlayacaklardır. Tükenmişliğin bir başka yönü de duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşan bireyler işlerini önemsemezler ve organizasyon

çalışanlarına kayıtsız kalırlar. Çalışanlar, özellikle iş hedeflerini belirleyemediklerinde bu şekilde hissederler. Bu durum aynı zamanda hedeflerini belirleyemediklerini de göstermektedir. Diğer bir deyişle, çalışanlar zayıf olduğunda, kendi iş hedeflerini belirlemeleri zor olacaktır. Bu durumda yorgunluk, tükenmişlik sendromunun belirtilerinden biridir (Özbek, 2011: 231).

Zayıflık ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye benzer şekilde, zayıflık da kişisel eğitim eksikliğiyle yakından ilgilidir. Kişisel başarıya sahip olmadığını düşünen bireyler, birçok yönden yetersiz olduklarını düşünürler. Kişisel tükenmişliğin başarı boyutu güçsüzlük kavramıyla örtüşmektedir. Yabancılaşmanın bir başka yönü de düzensizliktir. Çalışanların örgütteki işin hukuka aykırı yapıldığına ve başarının ancak dolandırıcılıkla sağlanabileceğine inanması, kişilerin örgüt içindeki ihlallere dair geniş bir anlayışa sahip olduğunu göstermektedir (Usul ve Atan, 2010: 10).

Organizasyondaki unsurların bu şekilde davrandığını düşünen çalışanların güveni azalmaktadır. Duygusal tükenme belirtisi, çalışanın güveninde veya kullanıldıkları inancında bir azalmadır. Düzensizlik ile duygusal tükenme arasında yakın bir ilişki olduğu ve düzensizlik anlayışının şirketleri duygusal tükenmeye ittiği görülmektedir. Tükenmişlik sendromunun psikolojik ve davranışsal semptomları arasında sinirlilik, huzursuzluk, kayıtsızlık, teslim olma hakkında düşünme, hayata karşı olumsuz tutum, içme, izolasyon, geri çekilme, karmaşık düşünme, özgüven kaybı ve diğer davranış ve düşünceler yer almaktadır (Polatçı, 2007: 77).

Anlamsızlık hisseden çalışanlar, organizasyonlarıyla uyumsuzdur. Anlamsızlık durumunda, psikologlar olayları değerlendirmek için uygun standartlar bulamazlar ve bu nedenle neye inanacaklarından emin olamazlar. Çalışanlar bu duruma sinirlenecek ve olaya kayıtsız kalmaya başlayacaklardır. Bu açıdan anlamsızlık duygularının tükenmişlik sendromu ile ilişkili olduğu söylenebilir, çünkü gerginlik ve olaylara kayıtsız kalma arzusu tükenmişlik sendromunun belirtileridir. Ayrıca anlamsız hisseden çalışanların düşünceleri de karmaşıktır. Çalışanların düşüncelerindeki belirsizlik, onların duyarsızlaşmasına neden olabilir (Özbek, 2011: 232).

Anlamsızlığın bu yönünün genellikle tükenmişlik sendromu ile ilgili olduğu söylenebilmektedir. Ancak anlamsızlık ile tükenmişlik sendromunun çeşitli boyutları arasındaki ilişkiyi ayrı ayrı incelemek gerekmektedir. Yabancılaşmanın bir başka yönü de çalışanların organizasyon içindeki izolasyonudur. Çalışanlar, kuruluşun

değerlerini benimseyemez veya benimseme oranı düşüktür, bu da organizasyon içindeki izolasyonun bir tezahürüdür. Bu durumda, çalışanların başkalarıyla iletişim kurma yeteneği ve isteği çok azdır. Çalışan izolasyonu olarak da ifade edilen iç izolasyon, organizasyonda söz sahibi olan ve belli bir üst düzey yöneticiye sahip çalışanlar veya meslektaşları tarafından sağlanabilir (Ergun Özler ve Dirican, 2014: 291).

Örgüt içinde başkaları tarafından izole edildiklerinin farkına varan bireyler, çalışanlara düşman olmaya başlamaktadırlar. Çalışanlara yönelik düşmanlık, yeme-başla tükenmişlik sendromunun belirtilerinden biridir. Doğal olarak, çalışanın izolasyonu onu yormuştur. Benzer şekilde, örgüt içinde izole olan bireyler örgüte karşı olumsuz bir tutum sergilemeye başlamaktadırlar. Olan her şey için örgütü suçlamakta ve örgüte olan bağlılığı azalmaya başlamaktadır. Çalışanların kuruma karşı olumsuz tutumları ve kuruma bağlılıklarının azalması tükenmişlik sendromunun belirtileri olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle organizasyonda üretilen olumsuz duygular tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir. Bir organizasyon içinde izole edilmiş bireyler genellikle çevreleriyle iletişim kurmak istemezler ve çok fazla iletişim becerilerine sahip değildirler. Tükenmişliğin belirtileri arasında iletişim kurma isteksizliği yer almaktadır. Bu bakımdan tecrit, çalışanların tükenmesine neden olmaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 3).

1.5. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Mesleği

"İşletmelerde faaliyetlerin ve işlemlerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde işleyişini sağlamak, faaliyet sonuçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde netlemeye, değerlendirmeye tabi tutarak gerçek durumu ilgililerin ve resmi mercilerin istifadesine tarafsız bir şekilde sunmak ve yüksek mesleki standartları gerçekleştirmek üzere, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik meslekleri ve hizmetleri ile Serbest Muhasebeci mali Müşavirler ve Yeminli Mali müşavirler odaları, Serbest Muhaseci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinin kurulmasına, teşkilat, faaliyet ve denetimlerine, organlarının seçimlerine dair esasları düzenlemek" amacı ile 01.06.1989 Tarih 3568 Sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu yayınlanmıştır.

Bu kanun ile ülkemizde Muhasebe mesleği, konusu, muhasebe meslek mensubu unvanları, muhasebe meslek mensupları oda ve birlikleri tanımlanmıştır. Yasal düzenleme sonrası muhasebe meslek mensubu olmak, meslek unvanlarına sahip olmak ve kullanabilmek için bu yasal düzenlemenin gereklerinin yerine getirilmesi zorunludur. Muhasebe meslek mensubu olabilmenin şartlarını Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik unvanları için ayrı ayrı yasal düzenlemede Genel şartlar ve Özel şartlar olarak belirlenmiştir. Bu şartların gereğini yerine getirenler muhasebe meslek mensubu olarak Serbest Muhasebeci Mali Müşavir-SMMM ve Yeminli Mali Müşavir-YMM unvanları ile mesleği icra etmektedirler.

1.5.2. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu

3568 Sayılı Kanunun 2. maddesine göre mesleğin konusu, gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

> a) *Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince defterlerini tutmak, bilanço, kar/zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak,*
>
> b) *Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak,*
>
> c) *Yukarıdaki bentte yazılı konularda belgelerine dayanılarak inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak. "*

Yukarıda sayılan işlerin işverene bağlı olmaksızın yapılması gerekmektedir.

1.5.3. Muhasebe Yardımcı Personeli

Muhasebe yardımcı personeli, muhasebe meslek mensupları veya mali danışmanlara asistanlık hizmeti veren personeldir. Muhasebe yardımcı personelinin sorumlulukları arasında kayıtların dijitalleştirilmesi, faturaların düzenlenmesi ve nakit akışının izlenmesi gibi muhasebe meslek mensubu faaliyet konularına ön hazırlık niteliğinde di işlemler yer almaktadır. Ayrıca görev yapılan işyerinin ihtiyaç duyduğu büro işleri muhasebe yardımcı personeli tarafından yürütülmektedir.

Bir muhasebe yardımcı personelinin ana işi, muhasebe meslek mensupları tarafından öngörülen görev tanımları doğrultusunda süreçte tanımlanan iş ve iş emirlerini yerine getirmektir. Muhasebe destek personelinin diğer görevleri ise; ön kayıt prosedürleri bilgisine sahip olmak, evrak, belge ve dizinleri yapabilmek, dosya aktarma ve dijital ortamda kaydetmek, stok raporları hakkında bilgi sahibi olmak, devlet kuruluşları ve özel kurumlarla iletişim kurabilmedir.

Muhasebe yardımcı personeli tercih olarak ilgili alanda iki yıllık meslek yüksek okulu mezunu olmak olmasına rağmen; ticaret lisesi mezunları ile alana ilgi duyan diğer alan eğitimi tamamlayanlarda yer almaktadır.

Muhasebe yardımcı personelinde aranan nitelikler iş koluna göre değişiklik gösterebilmekle birlikte genel olarak şu niteliklere sahip olmaları beklenmektedir: Ofis programları hakkında bilgi sahibi olmak, muhasebe ve defter tutma hakkında genel bilgilere haiz olmak, ekip çalışmasına uyum göstermek, mevzuatı bilmek, esnek ve stresli çalışma koşullarına uyum sağlamak, yönetici tarafından verilen görevleri yerine getirmek, yazıcı, tarayıcı ve faks makineleri gibi ekipmanları kullanabilmek ve askerliğini yapmış olmaktır.

1.5.4. Muhasebe Yardımcı Personelinde Tükenmişlik

Tükenmişlik, iş için insanlarla sürekli temas halinde olan kişilerde yaygın bir sendromdur. Bu bağlamda, bir kurumun finans ve muhasebe departmanlarının çalışanlarının meslektaşları, yöneticileri, bankaları ve devlet yetkilileri ile yakın ilişkiler içinde olması tükenmişliğin ortaya çıkma potansiyeline sahiptir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 21).

Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir ankete göre, bu iş finans sektöründeki en stresli 10 işten biridir. Genel muhasebe mesleği zihinsel aktiviteye bağımlılık, sürekli ilgi, diğer meslekler ve diğer ilgi alanları nedeniyle stresli bir iştir. Stres ise gerekli önlemlerin alınmaması durumunda psikolojik sıkıntıya ve fiziksel, davranışsal ve örgütsel sonuçlara yol açabilen bir tepkidir (Arı ve Bal, 2008: 131).

Bu bağlamda tükenmişliğin düzeyinin ve onu tetikleyen faktörlerin değerlendirilmesi önemlidir. Çalışan verimliliğini, performansını ve iş memnuniyetini artırır. Bu açıdan şartlar, Türk finans ve muhasebe personelinin durumuna, araştırma yöntemlerine, işe duyarlılıklarına, hizmet ettikleri insanlara karşı tutumlarına, işlerinden ne

bekleyeceklerini öğrenirlerse eşittir. Ekonomik koşullar ve beklentileri açıklanması gereken önemli bir süreçtir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

İşyerinde tükenmişlik yaşayan çalışanların tükenmişliğin nedenini bilmeleri ve ortadan kaldırmak için gerekli önlemleri alabilmeleri hem bireyler hem de kuruluşlar için önemlidir. Tükenmişliği tetikleyen faktörlerin tipik olarak muhasebe meslek mensupları bağlamında bulunduğu literatürden açıkça görülse de, benzer bir neden bu çalışmada tartışılan finansal operatörlere atfedilebilir (Günay ve Demiralay, 2016: 917).

Her iki meslek de tükenmişliği tetikleyebilecek faktörler açısından değerlendirildiğinde çalışma koşullarında (emek yoğunluğu, uzmanlık ihtiyacı vb.) benzerlikler bulunmaktadır. Bu açıdan muhasebenin tükenmesinin nedenleri şunlardır (Jugdev ve Cook, 2018: 198):

Aşırı İş Yükü: Kullanıcıların muhasebe bilgilerine ilişkin beklentileri arttıkça muhasebe bilgilerinin yoğunluğu da artmaktadır. Muhasebeci, bu bilgilerin zamanında ve verimli bir şekilde sağlanmasını sağlayan kişidir. Muhasebeciler, tüm şirket faaliyetlerini miktar ve değer ve finansal yükümlülüklere uygunluk açısından yönetir. Ayrıca gerçekleştirilen karar verme faaliyetlerini değerlendirme ve raporlama görevi de vardır (Leiter ve Maslach, 2016: 89).

Muhasebecinin iş yükü o kadar fazladır ki, kişisel ve profesyonel yaşam arasında bir çatışma vardır. Bu, esas olarak belirli bir zamandaki iş yükünden (istenmeyen aktivite veya stres gibi) kaynaklanmaktadır. Araştırmalar, muhasebecilerin tükenmişlik ve hırsızlıktan oldukça stresli olduğunu göstermiştir. Bu bir sonraki adım ise stresin insanı yorgunluğa itmesidir (Yılmaz ve Aslan, 2018: 1861).

Yüksek Oranda (Aşırı) Sorumluluk: Muhasebe uzmanları, yetenekli bilgi, yılların mesleki deneyimi, sorumluluk ve gizlilik gerektirir. Muhasebede belirsizlik ve kayıtsızlık kabul edilemez. Hatalar ve ilgisizlik de yanlış gidebilir ve ciddi ve ciddi kayıplara neden olabilir. Sonuç olarak muhasebeciler mali tablolarının ve yaptıkları analizlerin doğru olması gerektiği için baskı altında kalmaya devam ediyor (Demirel ve Yücel, 2017: 310).

Tahsilat Sorunu: Mali sorunlar, muhasebe meslek mensuplarının karşılaştığı en önemli sorunlardan biridir. Ücretsiz çalışma ve barınma konularını anlamak,

tükenmişliği artıran faktörlerden biridir. Bir çalışmada uzmanlar, mükelleflerden istedikleri ödemeyi alamadıklarını ve anlaştıkları takdirde üzerinde anlaşılan ücreti alamayacaklarını bildirmiştir (Güran ve Güler, 2019: 153).

Değer Çatışmaları: Muhasebeciler, mükelleflerden ve resmi kurumlardan gelen taleplere cevap vermeyi ve mükellefler ile resmi kurumlar arasında bir köprü görevi görmeyi amaçlar. Aile ve iş hayatı arasındaki çatışan rollere ek olarak, muhasebeciler mükelleflerin ihtiyaçları ve devlete karşı etik sorumlulukları konusunda ikilemlerle karşılaşabilirler (Bora Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu, 2019: 617).

Mevzuat Karmaşıklığı: Vergi, sigorta, ticaret, kur ve dış ticaret konularında iş hukukunu daha basit ve anlaşılır bir düzeye getirerek çözüm bulunmasında ve köklü değişiklikleri bu çerçevede değerlendirmede önemli rol oynayan uzmanlardır (Demir ve Sezgin, 2017: 33).

1.5.5. Muhasebe Yardımcı Personelinde İşe Yabancılaşma

Muhasebe yardımcı personelinin işe yabancılaşması en çok post-endüstriyel toplumlarda ve kuruluşlarda görülmektedir. Hem kamu hem de özel sektör kuruluşları hayatta kalabilmek için bu işle yabancılaşma ile mücadele etmektedir (Kanten ve Ülker, 2014: 16).

Yabancılaşma muhasebe yardımcı personelinin hayatın bir parçasıdır. Bu nedenle yabancılaşma tamamen ortadan kaldırılamaz, ancak en aza indirilebilir. Yabancılaşma, muhasebe yardımcı personelinin sağlığını ve üretkenliğini olumsuz yönde etkileyecek, fiziksel ve ruhsal hastalıklara neden olacak ve verimliliği azaltacaktır (Mohan ve Prasad,2014: 142).

Ek olarak, işe yabancılaşma genellikle devamsızlık, alkolizm ve muhasebe yardımcı personelinin işyerinde düşük moralle çalışmasına ve iş memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Yabancılaşmış hisseden muhasebe yardımcı personeli pasif geri çekilme, devamsızlık ve iş süreçlerinin kesintiye uğraması gibi semptomlar yaşayabilmektedir (Lawler ve Hage, 2014: 12).

Aynı zamanda, muhasebe yardımcı personelinin organizasyonun işlerine yabancılaşması nedeniyle kuruma olan güveni de azaltmaktadır (Shantz ve diğ., 2015: 382). Dolayısıyla yabancılaşmanın çalışanlar ve örgütler üzerinde olumsuz etkileri olmaktadır. Çalışanlar ve kuruluşlar için işe yabancılaşmanın kişi ve

kuruluşlar üzerindeki etkisini en aza indirgemek açısından yabancılaşmanın yönetilmesi önemli ve gereklidir (Sookoo, 2014: 81).

Araştırmacılar ve teorisyenler, hem örgütler hem de tüm çalışanlar gibi muhasebe yardımcı personeli için önemli olan işe yabancılaşmanın kaynağı olarak görülen bürokrasinin oluşturduğu örgütsel yapının iyileştirilmesi için iyileştirme ve yeniden yapılanma gereğini vurgulamaktadır. Uzmanlar, muhasebe yardımcı personelinin özerk çalışma ve liderliğe katılma hakkına da sahip olduğunu vurgulamaktadır. Örgütsel yapının, üyelerin anlamlı informal ilişkiler kurmasını engellediği ve onların duygusal ihtiyaçlarını karşılayan bir örgütün, üyeleri işten ve örgütten uzaklaştırabileceği ileri sürülebilmektedir. Çeşitli deneyimler, üyelerin sosyal ihtiyaçlarla çalıştıklarının tartışılmaz bir gerçek olduğunu göstermiştir. Informal sosyal gruplar, örgüt üyelerinin önemli duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasında öncü rol oynar, bu nedenle göz ardı edilememektedir. Kişilerarası ilişkilerin önemi artmış, iş yaratma ve endüstriyel inşaat kavramları da bu doğrultuda değişmiştir (Sulu vd., 2010: 27).

Bürokratik organizasyon yapılarını, karar alma ve yukarı doğru hareketliliğe katılıma izin veren daha az merkezi yapılara dönüştürmek, işe yabancılaşma hissini ortadan kaldırabilmekte veya en aza indirebilmektedir. Örneğin, insanlar işlerinin başarısı ve önemindeki rollerini bildiklerinde, çalışmalarının en anlamlı olduğunu göreceklerdir. Bu amaçla, işin yeniden tasarlanması veya performans geri bildirimi ve ödül sistemlerinin etkin bir şekilde oluşturulması ve işletilmesi önemli bir rol oynayacaktır (Şimşek ve diğ., 2012. 53). Bu nedenle muhasebe yardımcı personelinin örgüte olan katkısının belirlenmesi ve bunun görünür hale getirilmesi önemli görülmektedir.

İşyerlerinin yeniden düzenlenmesi, hiyerarşik sistemlerin dağıtılması ve kalite çemberleri olarak gönüllü grupların oluşturulması işe yabancılaşmayı azaltmak için önemli yöntemlerdir. Sıkı prosedürler, denetim, kaynak eksikliği, iş süreçlerinin sınırlı kontrolü ve azalan çalışan yaratıcılığı bürokrasinin belirleyici özelliklerinden bazılarıdır. İşe yabancılaşmayı önlemek için yaratıcılığın kullanılmasına ve geliştirilmesine izin veren bir organizasyon yapısı esastır. Çalışan yaratıcılığını etkileyen faktörler, "işleri üzerinde kontrol ve özerkliğe sahip olmaları, yaptıkları işin önemli olup olmadığını değerlendirmeleri ve potansiyellerini gerçekleştirmeleri ve

işte yenilik yapmaları için yöneticilerden aldıkları destek ve teşvik" olarak tanımlanmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 4). Muhasebe yardımcı personeli de sıkı prosedürler çerçevesinde işlerini yapmakta ve sürekli dikkatli çalışmak zorundadırlar. Yapılan hataların maddi boyutu çok büyük olabilmekte ve kurumların itibar kaybetmesine neden olabilmektedir. Diğer taraftan bu çalışanlar teknik kurallara ve kanunlara uygun hareket etmekte ve yaratıcılıklarını mesleklerinde kullanamamaktadır. Dolayısıyla, işe yabancılaşmaları muhtemeldir.

İşe yabancılaşma ve liderlik arasındaki ilişki üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre, bazı kişiler işe yabancılaşma duygusunu azaltmak için örgüt içindeki karar verme gücünün yöneticiler ve üst düzey yöneticiler arasında daha adil ve daha sık paylaşılması gerektiği öne sürülmektedir. Aşırı endişe duyma olasılığı daha düşüktür (Özler ve Dirican, 2014: 291).

Muhasebe yardımcı personeli, karar alma süreçlerine katılarak resmi veya gayri resmi beklentiler de dahil olmak üzere daha doğru iş bilgileri elde edebilirler. Ayrıca katılım, bir aidiyet duygusunu teşvik etmede muhasebe yardımcı personelinin örgütsel gelişime katkısını kabul ederek örgütün bağımlılık duygusunu güçlendirir. Katılımın bu yönlerinin işe yabancılaşma üzerinde dolaylı bir etkisi vardır. Katılımın önemli bir etkisi, rol baskısını azaltarak ve örgütsel bağlılığı artırarak mesleki yabancılaşmayı azaltmaktır (Şenturan, 2007: 9).

2. ARAŞTIRMA TASARIMI

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yönetim ve organizasyon alanında olduğu kadar örgütsel davranış alanında da mevcut teorik ve ampirik araştırmalarda görülen en temel fenomenlerden biri şüphesiz algılanan iş stresidir. İşyeri ve çalışanlar farklı streslerden etkilenmekte, tükenmişlik ve işten yabancılaşma derecesi değişikliklere ve gelişmelere göre farklılık gösterebilmektedir. Birçok çalışma, işyerinde çalışanların algıladıkları iş stresini yönetmenin işyerinde daha etkili sonuçlar sağlayabileceğini göstermiştir. Bu sonuçlar sadece örgütsel veya kurumsal düzeyde değil, aynı zamanda bireysel düzeyde de görülebilmektedir. Algılanan iş stresinin türü ile çalışanlar arasındaki ilişki bağlamsal değişkenlerden etkilenmekte ve çalışanlar ile iş ve tükenmişlik

arasındaki mesafeyi etkilemektedir. Çoğu zaman işyerinde çalışarak kariyer planlarını gerçekleştirmeye çalışan çalışanlar, başarı ya da memnuniyet algılarını meslek, algılanan iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ile etkiler. Bu nedenle iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki örgütsel sonuçları etkileyen önemli değişkenlerdir.

Bu çalışma, muhasebe yardımcı personellerinin algılanan iş streslerinin tükenmişlikleri ve işe yabancılaşmaları üzerindeki etkisini araştırmak için yapılmıştır.

Bu amaca yönelik olarak aşağıdaki sorulara cevaplar aranmaktadır:

1. Muhasebe yardımcı personellerinin algılanan iş stresleri ile tükenmişlikleri ve işe yabancılaşmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Bu çalışmanın temel amacı, muhasebe yardımcı personellerinin algılanan iş streslerinin tükenmişlikleri ve işe yabancılaşmaları üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır.

Bu çalışma tanımlayıcı bir araştırmadır. Araştırmada ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir.

Akova, Emiroğlu ve Tanrıverdi'nin (2015) çalışmasında belirtildiği üzere olumsuz etkiler arasında kötü çalışma ortamı, düşük maaş, uzun çalışma saatleri, yetersiz kariyer fırsatları, yüksek yönetim baskısı ve çalışanların iş stresi ve memnuniyetsizliği yer almaktadır. Bu etkiler çalışanların yabancılaşmalarına neden olabilmektedir. Bu nedenle bir işletmenin başarısı için çalışanların iş stresini en aza indirmek çok önemlidir.

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) ve Jamal (2005) çeşitli araştırmalar sonucunda stresörlerle tükenmişlik arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır.

Türkiye açısından bakıldığında, devam eden iş stresi araştırmasının konusu olarak, araştırmanın önemini kanıtlamak için muhasebe yardımcı personellerinin yabancılaşma ve tükenmişliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi üzerine bir çalışma yapılmıştır. Ayrıca iş yabancılaşması üzerinde etkisi olan iş stresi ve tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır ki bu da bu çalışmayı benzersiz kılmaktadır. Ulusal literatür dikkate alındığında, iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerine etkisini

inceleyen bir araştırma bulunmamaktadır. Bu alandaki araştırmaların ilgili alanlarda çalışmak isteyen araştırmacılara kaynak sağlayacağı düşünülebilir.

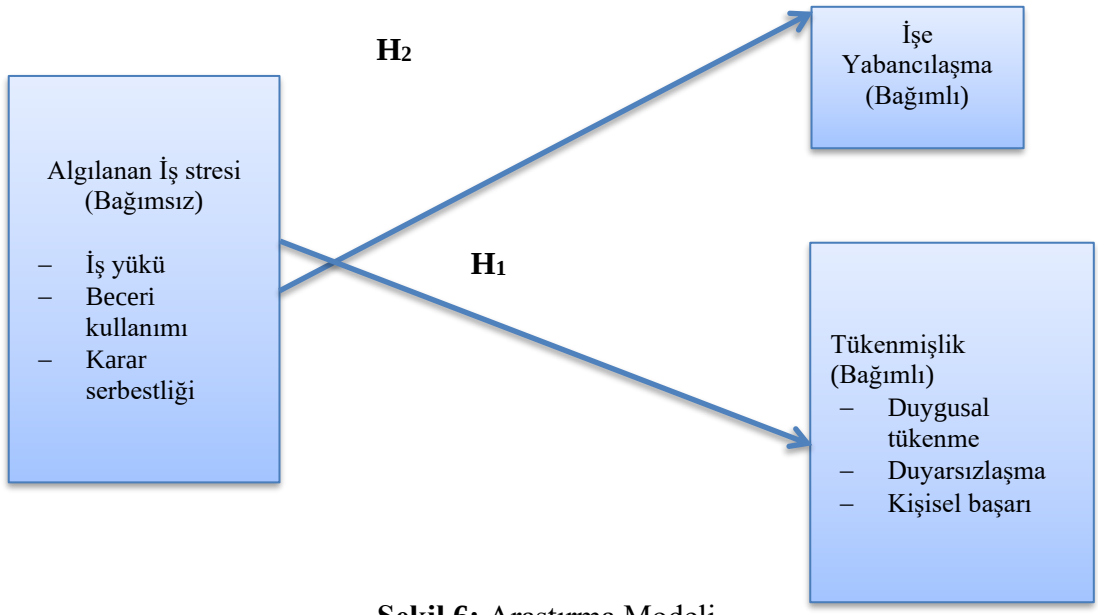
2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmanın temelini "Algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerinde etkisi var mıdır?" şeklindeki araştırma sorusu oluşturmaktadır. Önceki bölümlerde detaylarıyla açıklanan algılanan iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerden hareketle aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma sorusunun test edilmesine yönelik olarak oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H_1: Algılanan iş stresi boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_2: Algılanan iş stresi boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırma hipotezlerini gösteren araştırma modeli ise Şekil 2'de gösterilmektedir.



Şekil 6: Araştırma Modeli

2.3. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Bursa'da görev yapmakta olan muhasebe yardımcı personelleri oluşturmaktadır. Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB) kayıtlarına göre 2019 yılı Ekim ayı itibariyle Bursa'da çalışan toplam muhasebe yardımcı personellerinin sayısı (N) 5123'tür (https://www.turmob.org.tr/istatistikler/c8172e63-2bef-4919-a863-86e403bfdf0a/ meslek-mensubu-dagilim-tablosu-(sm-smmm).

Araştırma evreni, tüm evrene ulaşmak imkânsız olacak kadar büyük olduğu için, örnekleme kullanılmıştır. Evreni temsil eden örneklem büyüklüğünü belirlemek için örneklem büyüklüğü hesaplama formülü kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Bu açıdan bakıldığında % 95 güven aralığında 0,5 standart sapma ve 0,05 kabul edilebilir tolerans değeri (d) alınarak örneklem büyüklüğü 357 olarak hesaplanmıştır (http://etikarastirma.com/tr/ icerik / bilgi-merkezi / 10). Araştırma kapsamında 500 muhasebe yardımcı personeline anket göndermek için kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış ve 466 kişiden geri bildirim alınmıştır. Toplanan anket formları tek tek incelenmiş ve eksiksiz doldurulduğu belirlenen anketler araştırma örneklemine dahil edilmiştir. Sonuç olarak, tüm evreni temsil edebilecek 466 anketin tümü analiz edilmiştir.

Tablo 2'de anketleri eksiksiz bir şekilde doldurarak araştırmaya dahil olan 466 kişiye ait demografik özellikler gösterilmektedir.

Tablo 2: Muhasebe Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Demografik Bilgiler	n(%)
Cinsiyet	
Kadın	206 (%44,2)
Erkek	260 (%55,8)
Yaş	
18-25	224 (%48,1)
26-35	160 (%34,3)
36-45	65 (%13,9)
46-55	17 (%3,6)

Medeni durum	
Evli	170 (%36,5)
Bekâr	277 (59,4)
Eşini kaybetmiş	5 (%1,1)
Boşanmış	14 (%3,0)
Eğitim düzeyi	
Lise	89 (%19,1)
Önlisans	74 (%15,9)
Lisans	232 (%49,8)
Yüksek Lisans	38 (%8,2)
Doktora	11 (%2,4)
Diğer	22 (%4,7)
Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı	
Var	154 (%33,0)
Yok	312 (%67,0)
Çocuk sayısı	
1	66 (%14,2)
2	260 (%55,8)
3 ve daha fazla	39 (%8,4)
Çocuk yok	101 (%21,7)
Mesai saatlerinde çalışma durumu	
Mesai saatleri dışında çalışıyorum	136 (%29,2)
Mesai saatleri dışında çalışmıyorum	330 (%70,8)
İş tecrübesi	
1-3 yıl	182 (%39,1)
4-7 yıl	121 (%26,0)
8-11 yıl	59 (%12,7)
12 yıl ve üzeri	104 (%22,3)
Aylık toplam gelir	

0-1500 TL	76 (%16,3)
1501 TL – 3000 TL	174 (%37,3)
3001 TL – 5000 TL	155 (%33,3)
5001 TL ve üzeri	61 (%13,1)

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre %44,2'si (n=206) kadın, %55,8'i (n=260) erkek, yaşlarına göre %48,1'i (n=224) 18-25 yaş arası, %34,3'ü (n=160) 26-35 yaş arası, %13,9'u (n=65) 36-45 yaş arası, %3,6'sı (n=17) 46-55 yaş arası, medeni hallerine göre %36,5'i (n=170) evli, %59,4'ü (n=277) bekâr, %1,1'i (n=5) eşini kaybetmiş, %3,0'ü (n=14) boşanmıştır. Eğitim durumlarına göre incelendiğinde katılımcıların %19,1'i (n=89) lise mezunu, %15,9'u (n=74) ön lisans mezunu, %49,8'i (n=232) lisans mezunu, %8,2'i (n=38) yüksek lisans mezunu, %2,4'ü (n=11) doktora mezunudur ve %4,7'si (n=22) ise lise öncesi mezuniyete sahiptir. Katılımcıların bakmakla yükümlü kişi olup olmadığına bakıldığında, %33,0'ü (n=154) var, %67,0'si (n=312) ise yok cevabını vermiştir. Katılımcıların %14,2'si (n=66) 1 çocuk, %55,8'i (n=260) 2 çocuk, %8,4'ü (n=39) 3 ve daha fazla çocuğa sahipken, %21,7'si (n=101) çocuk sahibi değildir. Mesai saatlerinde çalışma durumlarına göre katılımcıların %70,8'si (n=330) mesai saatleri dışında çalışmıyorken, %29,2'si (n=136) mesai saatleri dışında da çalışmaktadır. İş tecrübesine göre katılımcıların dağılımına bakıldığında %39,1'i (n=182) 1-3 yıl, %26,0'sı (n=121) 4-7 yıl, %12,7'si (n=59) 8-11 yıl, %22,3'ü (n=121) 12 yıl ve üzerinde bir tecrübeye sahip olduğu, aylık toplam gelire göre %16,3'ü (n=76) 0-1500 TL, %37,3'ü (n=174) 1501 TL – 3000 TL, %33,3'ü (n=155) 3001 TL – 5000 TL, %13,1'i (n=61) 5001 TL ve üzeri bir gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

2.4. Araştırmada Kullanılan Yöntemler

Araştırma değişkenlerine ilişkin hipotezleri test etmek için ihtiyaç duyulan veriler anket yöntemleriyle toplanmıştır. Anket, demografik soruların yanı sıra literatürde sıklıkla kullanılan iş stresi, iş yabancılaşma ve tükenmişlik ölçeklerini içermektedir. Kullanılan ölçeklerin geçerliliğini belirlemek için açıklayıcı faktör analizi (AFA) kullanılmıştır. AFA tarafından üretilen faktörlerin yapısal geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır. Örnek büyüklüğünün faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi; verilerin

normal dağılım gösterip göstermediği Bartlett Testi yardımıyla belirlenmiştir. İç tutarlılığın güvenilirliğini test etmek için maddeler arasındaki benzerliği belirleyen ve ölçülecek maddelerin yapısını ayıran Cronbach's alfa katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmada ölçeğin tanımlayıcı istatistikleri (ortalama, standart sapma ve korelasyon değeri) kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ikili ilişkiyi belirlemek için regresyon analizi kullanılmıştır. AMOS 22.0 programı kullanılarak gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi dışında tüm analizler IBM SPSS Statistics 23.0 programı kullanılarak yapılmıştır. Tüm istatistiksel analizler %95 güven düzeyinde ve $\alpha = 0.05$ anlamlılık düzeyinde gerçekleştirilmiştir.

2.5. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerin elde edilebilmesi Sosyo-Demografik Veri Formu, İş Stresi Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve İşe Yabancılaşma Ölçeği kullanılmıştır. Bu bölümde, araştırmada kullanılan söz konusu ölçeklere ilişkin genel bilgiler verilmiştir. Ölçeklere ilişkin geçerlik ve güvenirlik analizleri bu çalışma kapsamında araştırma örnekleminde gerçekleştirilmiş ve detaylarına ilerleyen bölümlerde yer verilmiştir.

2.5.1. Sosyo-Demografik Veri Formu

Araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formunda katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eğitim durumu, bakmakla yükümlü olduğu kişilerin olup olmadığı, çocuk sayısı, mesai saatleri dışında çalışma durumu, iş tecrübesi, aylık toplam gelir sorulmaktadır.

2.5.2. Algılanan İş Stresi Ölçeği

İş stresini ölçümlemek amacıyla kullanılan İsveç İş Yükü-Kontrol-Destek Anketi, Sanne ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik araştırmaları Demiral ve arkadaşları (2007) tarafından gerçekleştirilmiş ve yine aynı araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Ölçekte iş yükü ile ilgili 5 soru, iş kontrolü hakkında 6 soru ve sosyal destek ile ilgili 6 soru olmak üzere 3 boyut ve 17 soru bulunmaktadır. İş kontrolüne ilişkin sorular beceri kullanımı ve karar serbestliği sorularından oluşmaktadır.

Ölçek maddelerinin cevaplanmasında 4'lü Likert derecelendirmesi kullanılmıştır. İş yükü ve iş kontrolü boyutları için yanıt seçenekleri "sık, bazen, nadiren, asla" iken, sosyal destek boyutu için "tamamen katılıyorum, kısmen katılıyorum, kısmen

katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum" seçenekleri tanımlanmıştır. Ölçeğin değerlendirilmesinde 1 ile 4 arası yanıt seçenekleri kodlanarak ve her bir alt bölümün puanları toplanarak ilgili alt bölümlerin toplam puanı elde edilebilir. Toplam iş kontrol puanı, edinilen beceri kullanım ve karar verme özgürlüğü puanlarının eklenmesiyle elde edilir. Yüksek puanlar, yüksek iş yükü, yüksek iş kontrolü ve yüksek sosyal desteği gösterir. İş stresi, iş yükünün iş kontrolüne oranı olarak değerlendirilmiştir (Levi vd., 2000; Theorell, 1996; Sanne vd., 2005; Sale ve Kerr, 2002; Theorell ve Karasek, 1996).

2.5.3. Tükenmişlik Ölçeği

Çalışmada, tükenmişliği ölçümlemek amacıyla "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Maslach olarak yayınlanan Tükenmişlik Ölçeği yedili Likert tipi, 22 madde ve üç alt ölçekten oluşan bir ölçme aracıdır. Bu alt ölçeklerden duygusal tükenme alt ölçeğinde 9 madde, duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5 madde ve kişisel başarısızlık alt ölçeğinde sadece 8 madde bulunmaktadır. Ölçekten alınan puanlar "1 hiçbir zaman" ve "7 her zaman" şeklinde derecelendirilmiştir. Ergin (1992:8) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması sırasında bazı değişiklikler yapılmıştır. Bunlardan en önemlisi, cevap seçeneklerinin (orijinal form 7 haneydi) 5 haneye indirilmiş olmasıdır. Bu seçeneklerin orijinal biçimi "hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün" şeklindedir. Bununla birlikte, araştırmaya katılanların eğitim seviyelerine bakılmaksızın hemen hemen tüm konulara bu şekilde yanıt vermek zor olduğundan, basamak sayısı 5'e düşürülmüş ve sıralama "Hiçbir zaman" (1), "Çok nadir" (2), "Bazen" (3), "Çoğu zaman" (4) ve "Her zaman" (5) şeklinde düzenlenmiştir. Geçerlik ve güvenirlik çalışması Çam (1992: 155) tarafından yapılmıştır. Ölçek, tükenmişliği duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve kişisel başarı hissi olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmekte toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte bulunan (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) numaralı 9 soru "duygusal tükenme", (5, 10, 11, 15, 22) numaralı 5 soru "duyarsızlaşma" ve (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) numaralı 8 soru "kişisel başarı" alt ölçeğine ait puanlamaların hesaplanmasında kullanılır.

2.5.4. İşe Yabancılaşma Ölçeği

Hirschfeld ve Feild (2000) tarafından geliştirilen "İşe Yabancılaşma Ölçeği" 10 maddeden oluşmaktadır. Araştırmacılar, Maddi, Kobasa ve Hoover (1979) tarafından geliştirilen 12 maddeli ölçüm aracını düzenlemişler ve 5 maddeyi değiştirmişlerdir. Ölçeğin geçerlik ve güvenirliği ile ilgili Türkçe araştırma Özbek (2011) tarafından yapılmıştır. İşten yabancılaşma ölçeği 5' li Likert ölçeğidir. Ölçekteki ifadeler "Kesinlikle katılmıyorum" (1), "Biraz katılıyorum" (2), "Orta düzeyde katılıyorum" (3), "Katılıyorum" (4) Tamamen katılıyorum " (5) şeklinde değerlendirilmektedir.

2.6. Veri Toplanması

Bu çalışmanın anketi muhasebe yardımcı personellerinin çalıştıkları kuruma gidilerek, bizzat kendilerine uygulanmıştır. Onay vermeyen katılımcılara uygulama yapılmamıştır.

3. BULGULAR

Bu bölümde sırasıyla iş stresi ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve işe yabancılaşma ölçeği için geçerlilik ve güvenirlik analizlerinin bulguları; ardından değişkenlere ilişkin normallik testleri, betimleyici bulgular ve tanımlayıcı istatistikler ve son olarak geçerlilik ve güvenirlik analizleri sonucunda ortaya çıkan faktörler bazında gerçekleştirilen çoklu regresyon analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

3.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırma kapsamında veri toplamak amacıyla kullanılan ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenirlik analizleri gerçekleştirilmiş ve bu bağlamda açıklayıcı faktör analzileri (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) kullanılmıştır. Ancak bu analizlerden evvel, her bir ölçek için örnekleme yeterliliğinin ölçümünü değerlendiren Kaiser - Meyer – Olkin (KMO) ve ölçeği oluşturan değişkenler arasında korelasyon olup olmadığını belirlemek için Barlett's Küresellik testi yapılmıştır. Bu analizlerin sonuçları ışığında AFA ve DFA gerçekleştirilerek her bir ölçeğin alt boyutları, bu

boyutların ilgili değişkeni açıklama varyansı (A.V), faktör yükleri (F.Y) ve ölçek sorularının güvenilirliğini gösteren Cronbach's Alpha (α) değerleri ortaya konmuştur.

3.1.1. İş stresi Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları

İş stresi ölçeği için gerçekleştirilen KMO analizi sonucunda hesaplanan (,787) değerinin 1'e yakın olması ve ölçeği oluşturan değişkenler arasında korelasyon olup olmadığını belirlemek için yapılan Barlett's Küresellik testi değerinin anlamlı çıkması (p<.05) nedeniyle bu ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır.

İş stresi ölçeğine ilişkin yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre iş stresi üç boyutlu bir yapı oluşturmaktadır. Tablo 3' de yapılan AFA' nın sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3'deki her bir maddenin bileşenler altındaki değerleri incelendiğinde; (1,2,3,5) numaralı ifadelerinin birinci faktör olan "İş Yükü", (4, 6, 7, 8,10,11) numaralı ifadelerinin ikinci faktör olan "İş Kontrolü", (12,13,14,15,16,17) numaralı ifadelerinin üçüncü faktör "Sosyal Destek" altında en yüksek yükleme değerine sahip oldukları görülmektedir. Ortaya çıkan boyutlar orijinal ölçekle birebir aynı çıkmış olup sadece iş kontrolü boyutu iki alt boyuta ayrılmamıştır**.** Ayrıca, açıklayıcı faktör analizi sonucunda 9 numaralı ifade yükü 0.50 değerinin altında olduğu için analizden çıkarılmıştır.

Tablo 3'ten de anlaşılabileceği gibi iş yükü faktörünün iş stresini %18,5; iş kontrolü faktörün %15,8; sosyal destek faktörün ise %12,9 oranında ölçtüğü görülmektedir. İş Stresi Ölçeği' nin iç tutarlılık göstergesi olan Cronbach's Alpha (α) değerlerine bakıldığında ise ölçeğinin (α) değeri 0,731 olarak tespit edilmiştir. Buna göre ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ölçeğe ilişkin güvenilirlik, boyutlar bazında değerlendirildiğinde iş yükü boyutunun güvenilirliği 0,611, İş Kontrolü boyutunun 0,687, Sosyal Destek boyutunun 0,773 olarak bulunmuştur.

Tablo 3: İş stresi Ölçeği AFA Sonuçları

Faktör ve Sorular	(α)	A. V	F. Y
1. Faktör: İş Yükü	**,611**	**18,525**	

İşinizde çok hızlı çalışmak zorunda mısınız? (hızlı çalışma)	,699
İşinizde çok yoğun çalışmak zorunda mısınız? (yoğun iş)	,743
İşiniz çok fazla kuvvet (efor) gerektirir mi? (çaba)	,681
İşinizde sizden birbiriyle çelişen görevler istenir mi? (çelişkili iş)	,508

	X2	df	X2/df	RMSEA	CFI	GFI
2. Faktör: İş Kontrolü				**,687**	**15,866**	
İşinizde, işinizle ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanınız						,437
İşinizde yeni şeyleri öğrenme olasılığı var mıdır? (öğrenme)						,592
İşiniz yüksek düzeyde beceri veya uzmanlık gerektirir mi? (uzmanlık)						,621
İşinizde sizden yenilikler yapmanız beklenir mi? (yaratıcılık)						,638
İşinizi NASIL yapacağınız konusunda karar vermede sizin seçim hakkınız var mı? (işin nasıl yapıldığı)						,658
İşinizde NE yapacağınıza karar vermede sizin seçim hakkınız var mıdır? (ne yapıldığı)						,663
3. Faktör: Sosyal Destek				**,773**	**12,903**	
Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam var (hoş ortam)						,566
Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz (iyi geçinme)						,825
İş yerinde diğer çalışanlar beni destekler (çalışma ark. desteği)						,593
Kötü günümdeysem iş yerindekiler durumumu anlarlar (çalışma ark. anlayış)						,712
Üstlerimle ilişkilerim iyidir (süpervizör desteği)						,643
İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider (çalışma arkadaşlarından hoşnut)						,748

Açıklayıcı faktör analizlerinden sonra gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizleri ile iş stresi ölçeğinin belirlenen üç boyutlu yapısı doğrulanmaya çalışılmıştır. Buna göre ortaya çıkan ve Tablo 4' de yer verilmiştir.

Tablo 4: İş stresi Ölçeği DFA Sonuçları

İş Stresi	170,295	88	1,935	,045	,956	,956

Yol diyagramı çizildikten sonra modelin bir bütün olarak değerlendirildiği uyum iyiliği değerlerine bakıldığında ise; X^2 değerinin (170,9) serbestlik derecesine (88) oranı 1,935'tir. 2'nin altında bir değer olduğu için iyi bir uyum olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde GFI (0,90), CFI (0,83) ve RMSEA değeri (0,74) de iyi bir uyumun göstergesidir.

X^2/df (CMIN/df) değeri 2 veya daha az olmalıdır. Kabul edilebilir değerler beş veya daha azdır (Munro 2005; Şimşek 2007; Hooper ve Mullen 2008). Bu ölçeğin X2 / df değeri (1,935) olduğu için mükemmel uyum göstermektedir.

GFI (Goodness of Fit Index): Uyum iyiliği indeksini temsil eder (Yılmaz ve Çelik, 2009). Modelin örneklemdeki kovaryans matrisini ne ölçüde ölçtüğünü gösterir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri aralığı 0 ila 1'dir. 0,95'ın üzerindeki bir GFI, iyi bir model göstergesi olarak kabul edilir (Munro 2005; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri (0.95) olduğu için iyi uyum iyiliği değeridir.

CFI (Comparative Fit Index): Değişkenler arasında ilişki olmadığını varsayarsak, kurulan modelin boş modeli arasındaki farkı vermektedir. Yordayıcılar arasında ilişki bulunmadığını öngören bir modeldir. Değeri 0-1 arasında değişmektedir (Munro, 2005; Çokluk, erekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). CFI değeri (0.95) olduğu için iyi uyum değeridir.

RMSEA, evrendeki yaklaşık bir uyumun ölçüsüdür. Ortalamanın yaklaşık karekökünü temsil eder. Değeri sıfır ile bir arasındadır (Munro 2005; Yılmaz ve Çelik 2009; Çokluk, Ekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Schumacker ve Lomax 2010) RMSEA değeri (0.045) olduğu için iyi uyum değeridir.

3.1.2. Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları

KMO and Bartlett's Testi sonucunda Kaiser - Meyer - Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü sonucunda elde edilen (,868) değerinin 1'e yakın olması nedeniyle Tükenmişlik Ölçeği hakkındaki verilerin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır. Ölçeği oluşturan değişkenler arasında korelasyon olup olmadığını

belirlemek için Barlett's Küresellik testi yapılmıştır. Analiz sonucunda değişkenler arasında korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$). Yani analizi oluşturan veri seti faktör analizi yapmak için uygun bulunmuştur.

Buradan hareketle 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin için gerçekleştirilen AFA'nın sonuçları Tablo 5' de yer almaktadır. Tablo 5 incelediğinde anlaşılabileceği gibi analiz sonucunda ölçeğin üç faktörlü bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Orijinal ölçeğe sadık kalınarak isimlendirilen boyutlardan birinci faktör olan duygusal tükenmişliğin ölçümlenen olguyu %17; ikinci faktör olan duyarsızlaşmanın %14,3 ve üçüncü faktör olan kişisel başarının %13,1 oranında ölçtüğü görülmektedir.

Diğer taraftan ölçeğe ait boyutların Cronbach's Alpha değerlerine bakıldığında, duygusal tükenme boyutunun güvenilirliği 0,816, Duyarsızlaşma boyutunun 0,730, Kişisel başarı boyutunun 0,773 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğinin genel güvenilirlik Cronbach's Alpha değeri ise 0,731 olarak tespit edilmiştir. Alpha katsayısının 0,855 çıktığı göz önüne alındığında, ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği AFA Sonuçları

Faktör ve Sorular	**(α)**	**A.**	**F. Y**
1. Faktör: Duygusal Tükenmişlik	**,816**	**16,988**	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.			,572
İşimden soğuduğumu hissediyorum.			,772

Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.			,582
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.			,601
Yaptığım işte tükendiğimi hissediyorum.			,672
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.			,518
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.			,546
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.			,641
Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.			,420
2. Faktör: Duyarsızlaşma	**,730**	**14,374**	
Müşterime sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.			,770
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.			,552
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.			,698
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.			,667
Karşılaştığımız problemleri ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.			,523
3. Faktör: Kişisel Başarı	**,773**	**13,100**	
İşim gereği insanların ne hissettiğini anlamaya çalışırım			,565
İşim gereği karşıladığım insanlara sorunlarına en uygun çözüm yolları ararım.			,645
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.			,580
Çok şeyler yapabilecek gibi hissediyorum.			,608
İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.			,663
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.			,664
Bu işte birçok kayda değer olay yaşadım.			,619
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.			,550

Açıklayıcı faktör analizlerinden sonra gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizleri ile iş stresi ölçeğinin belirlenen üç boyutlu yapısı doğrulanmaya çalışılmıştır. Buna göre ortaya çıkan ve Tablo 5' de yer verilmiştir.

Tablo 5: Tükenmişlik Ölçeği DFA Sonuçları

Yol diyagramı çizildikten sonra modelin bir bütün olarak değerlendirildiği uyum iyiliği değerlerine bakıldığında ise; X^2 değerinin (299,293) serbestlik derecesine (184) oranı 1,627'dür. 2'nin altında bir değer olduğu için iyi bir uyum olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde CFI (0,95) ve RMSEA değeri (0,03) de iyi bir uyumun, GFI (0,94) kabul edilebilir uyumun göstergesidir.

X^2/df (CMIN/df) değeri 2 veya daha az olmalıdır. Kabul edilebilir değerler ise 5 veya daha azdır (Munro 2005; Şimşek 2007; Hooper ve Mullen 2008). Bu ölçeğe ait X2 / df değeri (2,289) olduğu için kabul edilebilir bir değerdir.

GFI (Goodness of Fit Index): Uyum iyiliği indeksini temsil eder (Yılmaz ve Çelik, 2009). Modelin örneklemdeki kovaryans matrisini ne ölçüde ölçtüğünü gösterir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri aralığı 0 ila 1'dir. 0,95'ın üzerindeki bir GFI, iyi bir model göstergesi olarak kabul edilir (Munro 2005; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri (0.94) olduğu için kabul edilebilir uyum iyiliği değeridir.

CFI (Comparative Fit Index): Değişkenler arasında ilişki olmadığını varsayarsak, kurulan modelin boş modeli arasındaki farkı vermektedir. Yordayıcılar arasında ilişki bulunmadığını öngören bir modeldir. Değeri 0-1 arasında değişmektedir (Munro, 2005; Çokluk, erekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). CFI değeri (0.95) olduğu için iyi uyum değeridir.

RMSEA, evrendeki yaklaşık bir uyumun ölçüsüdür. Ortalamanın yaklaşık karekökünü temsil eder. Değeri sıfır ile bir arasındadır (Munro 2005; Yılmaz ve Çelik 2009; Çokluk, Ekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Schumacker ve Lomax 2010) RMSEA değeri (0.03) olduğu için iyi uyum değeridir.

3.1.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Bulguları

KMO and Bartlett's Testi sonucunda Kaiser - Meyer - Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü sonucunda elde edilen (,901) değerinin 1'e yakın olması

	X2	df	X2/df	RMSEA	CFI	GFI
Tükenmişlik	299,293	184	1,627	,037	,958	,945

nedeniyle İşe Yabancılaşma Ölçeği hakkındaki verilerin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır.

Ölçeği oluşturan değişkenler arasında korelasyon olup olmadığını belirlemek için Barlett's Küresellik testi yapılmıştır. Analiz sonucunda değişkenler arasında korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$). Yani analizi oluşturan veri seti faktör analizi yapmak için uygun bulunmuştur.

İşe yabancılaşma ölçeğine ilişkin yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre işe yabancılaşma tek boyutlu bir yapı oluşturmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 1 ve 2 numaralı ifadelerin faktör yükleri 0.50 değerinin altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. İşe yabancılaşma ölçeğine ilişkin AFA sonuçları Tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6: İşe Yabancılaşma Ölçeği AFA Sonuçları

Faktör ve Sorular	(α)	A.V	F. Y
İşe Yabancılaşma	**,889**	**56,562**	
İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.			,704
Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin.			,769
İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum.			,783
İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.			,802
Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.			,806
İşi elimden geldiğince en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi değiştirmeyecek.			,745
İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.			,735
İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.			,661

X2	df	X2/df	RMSEA	CFI	GFI

Yapılmış olan analiz neticesinde Cronbach's Alpha değeri 0,873 olarak tespit edilmiştir. Alpha katsayısının 0,873 çıktığı göz önüne alındığında, ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca ortaya çıkan tek boyutlu faktörün ölçülen işe yabancılaşma olgusunu %56,5 oranında açıkladığı görülmektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan tek boyutlu yapının doğruluğunu kanıtlamak amacıyla DFA gerçekleştirilmiş ve sonuçları Tablo 7' de gösterilmiştir.

İşe Yabancılaşma	32,040	14	2,289	,053	,990	,984

Tablo 7: İşe Yabancılaşma Ölçeği DFA Sonuçları

Yol diyagramı çizildikten sonra modelin bir bütün olarak değerlendirildiği uyum iyiliği değerlerine bakıldığında ise; X2 değerinin (32,040) serbestlik derecesine (14) oranı 1,935'dür. 2'nin altında bir değer olduğu için iyi bir uyum olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde GFI (0,98) ve RMSEA değeri (0,53) de iyi bir uyumun göstergesidir.

X2/df (CMIN/df) değeri 2 veya daha az olmalıdır. Kabul edilebilir değerler ise 5 veya daha azdır (Munro 2005; Şimşek 2007; Hooper ve Mullen 2008). X2 / df bu ölçekte ortaya çıkan değer (2,289) olduğu için kabul edilebilir bir değer olarak görülmektedir.

GFI (Goodness of Fit Index): Uyum iyiliği indeksini temsil eder (Yılmaz ve Çelik, 2009). Modelin örneklemdeki kovaryans matrisini ne ölçüde ölçtüğünü gösterir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri aralığı 0 ila 1'dir. 0,95'ın üzerindeki bir GFI, iyi bir model göstergesi olarak kabul edilir (Munro 2005; Waltz, Strcikland ve Lenz 2010). GFI değeri (0.98) olduğu için iyi uyum iyiliği değeridir.

CFI (Comparative Fit Index): Değişkenler arasında ilişki olmadığını varsayarsak, kurulan modelin boş modeli arasındaki farkı vermektedir. Yordayıcılar arasında ilişki bulunmadığını öngören bir modeldir. Değeri 0-1 arasında değişmektedir (Munro, 2005; Çokluk, erekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). CFI değeri (0.99) olduğu için iyi uyum değeridir.

RMSEA, evrendeki yaklaşık bir uyumun ölçüsüdür. Ortalamanın yaklaşık karekökünü temsil eder. Değeri sıfır ile bir arasındadır (Munro 2005; Yılmaz ve Çelik 2009; Çokluk, Ekercioğlu ve Büyüköztürk 2010; Schumacker ve Lomax 2010) RMSEA değeri (0.05) olduğu için iyi uyum değeridir.

3.2. Normal Dağılım Bulguları

Uygun bir analiz yöntemi seçmek için öncelikle verilerin normal dağılıma uygunluğu test edilmiştir. Bu analizler sonucunda verilerin normal dağıldığı görülebildiğinden parametrik yöntem kullanılmıştır.

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılabilir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal bir dağılım göstermesi için verilerin-1.00 ile +1.00 arasında olması gerekir (Gürbüz, 2007: 14). Normallik açısından veri setinde uç değerler kontrol edilmiş ve analiz edilemeyen anketlere rastlanmamıştır. Araştırmada toplanan anket sayısı 466'dır.

3.2. Tanımlayıcı istatistikler ve Korelasyon analizi Bulguları

Bu bölümde araştırmanın ana değişkenleri olan iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ölçeklerine yapılan AFA ve DFA sonucunda ortaya çıkan alt boyutlar bazında tanımlayıcı istatistikler olan ortalama ve standart sapma (ort., ss.,) hesaplanmış ve söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koyabilmek amacıyla Pearson Korelasyon değerleri tespit edilerek Tablo 8' de gösterilmiştir.

Tablo 8: Ölçeklere İlişkin Betimleyici Bulgular ve Korelasyon Değerleri

Değişken	Ort.	S.s	İY.	İK.	SD.	İY.	DT.	D.	KB
İş yükü	2,09	,027	1	,107*	-,061	,072	,159**	-,008	-,020
İş kontrolü	1,98	,026	,107*	1	,364**	-,176**	-,083	-,120**	,304**
Sosyal destek	1,84	,031	-,061	,364**	1	-,192**	-,142**	-,119*	,189**
İşe yabancılaşma	2,57	,043	,072	-,176**	-,192**	1	,313**	,227**	,060
Duygusal tükenme	2,83	,034	,159**	-,083	-,142**	,313**	1	,606**	,297**
Duyarsız-laşma	2,80	,040	-,008	-,120**	-,119*	,227**	,606**	1	,203**
Kişisel başarı	3,18	,034	-,020	,304**	,189**	,060	,297**	,203**	1

Not: **p<.01, *p<.05

Çalışmaya katılan muhasebe yardımcı personellerinin ölçek ifadelerine verdikleri cevaplar mukayese edildiğinde en yüksek puanı tükenmişlik ölçeğinin aldığı görülmektedir. Diğer taraftan tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına bakıldığında ise en yüksek ortalamayı kişisel başarı boyutunun (3,18) ve en düşük (2.80) ortalamayı

ise duyarsızlaşma boyutunun aldığı görülmektedir. Bu durum muhasebe yardımcı personellerinin tükenme yaşadıklarına yönelik güçlü bir algıya sahip olduğu ve çoğunlukla "her zaman" cevabına yöneldikleri anlamına gelmektedir. Aynı muhasebe yardımcı personelleri kişisel başarı yönünden tükenmişliğe de "her zaman" olarak cevap verdikleri anlaşılmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ise "Hiçbir Zaman", "Çok nadir" ve "Bazen" arasında cevaplandırdıkları anlaşılmıştır. En yüksek ortalamayı alan ikinci temel değişken ise işe yabancılaşma (2,57) ölçeği olmuştur. En düşük puanı ise sosyal destek boyutu (1,95) almıştır. Her iki ölçek ilgili olarak katılımcıların daha çok "Orta Derecede Katılıyorum" ve "Nadiren " yanıtlarına yakın oldukları söylenebilir.

Tablo 8'e göre iş yükü boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır (r=,072, p>.05). İş kontrolü (r=-,176, p<.01) ve sosyal destek (r=-,192, p<.01) ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

İş yükü ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır (r= ,159, p<.01). Sosyal destek ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır (r=-,192, p<.01). İş kontrolü ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

İş yükü ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. İş kontrolü ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır (r=-,120, p<.01). Sosyal destek ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır (r=-,119, p<.05).

İş kontrolü (r=,304, p<.01) ve sosyal destek (r=,186, p<.01) ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. İş yükü ile kişisel başarı arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır.

3.3. Regresyon Analizlerinin Bulguları

Önceki bölümlerde yapılan AFA ve DFA sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarına uygun olarak araştırma hipotezleri gözden geçirilmiş ve araştırmada çoklu regresyon analizi ile test edilecek olan hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

H1: İşe yabancılaşma üzerinde iş stresinin a) İş yükü, b) iş kontrolü ve c) sosyal destek boyutlarının anlamlı etkisi vardır.

H2: Tükenmişliğin Duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin a) İş yükü, b) iş kontrolü ve c) sosyal destek boyutlarının anlamlı etkisi vardır.

H3: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma boyutu üzerinde iş stresinin a) İş yükü, b) iş kontrolü ve c) sosyal destek boyutlarının anlamlı etkisi vardır.

H4: Tükenmişliğin Kişisel Başarı boyutu üzerinde iş stresinin a) İş yükü, b) iş kontrolü ve c) sosyal destek boyutlarının anlamlı etkisi vardır.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Öncelikli olarak iş stresi boyutlarının işe yabancılaşma üzerindeki etkisine bakılmış, ardından iş stresi boyutlarının tükenmişlik değişkenin her bir boyutu üzerindeki etkisi analiz edilmiştir.

Tablo 9'da iş stresi boyutlarının işe yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizinin sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 9:İş yükü, İş kontrolü ve Sosyal Desteğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	Sig	Tolerance	VIF	Durbin Watson
Sabit	3,499	,326	,000			
İş yükü	,121	,071	,089	,977	1,024	1,670
İş kontrolü	-,214*	,078	,007	,850	1,176	
Sosyal destek	-,198*	,070	,005	,857	1,167	

Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma

R: ,236

R^2: ,056

Düzeltilmiş R^2: ,050

F: 9,122

Sig: ,000

*P<.05

Tablo 9'daki çoklu regresyon analizi bulguları incelendiğinde oluşturulmuş olan regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır (F: 9,122, p<.05). Buna göre iş stresi boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çoklu regresyon analizinde R^2 değeri bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Buna göre işe yabancılaşmada meydana gelen .056'lik değişim iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Düzeltilmiş R^2 değeri ise bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Yani işe yabancılaşmadaki ,050 oranındaki varyans iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarından olan çoklu eşdoğrusallık ve otokorelasyon hakkında bilgi edinmek için tablodaki tolerance, VIF ve Durbin-Watson değerleri incelenmelidir.

Tolerance ve VIF değerleri çoklu eşdoğrusallık hakkında bilgi verirken, Durbin - Watson değeri ise otokorelasyon hakkında bilgi sağlamaktadır. Çoklu regresyon analizinde çoklu eşdoğrusallığın olmaması beklenmemektedir. Tolerance değerin 0.2'nin üzerinde ve VIF değerinin ise 10'un altında olduğu durumlarda çoklu eşdoğrusallık olmadığı söylenmektedir (Hair ve ark., 2014). Tablo 10 incelendiğinde analizde çoklu eşdoğrusallık problemi olmadığı görülmektedir.

Değerlendirilmesi gereken bir başka varsayım ise otokorelasyondur. Analizde otokorelasyon olup olmadığını anlamak için Durbin-Watson değerine bakılmaktadır. Bu değer 1.5 ile 2,5 arasında olduğu zaman analizde otokorelasyon olmadığı söylenmektedir. (Hair ve ark., 2014) Tablo 10 incelendiğinde bu analiz kapsamında otokorelasyon olmadığı görülmektedir.

İş stresinin iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını anlamak için Beta sayıları ve Beta sayılarının anlamlılığı incelenmiştir. Analiz sonucuna göre iş kontrolü ($p<.05$, B: -,214*) ve sosyal desteğin ($p<.05$, B: -,198*) işe yabancılaşma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır.

İş yükünün işe yabancılaşma üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır ($p>.05$). Yani araştırma örnekleminde işe yabancılaşmayı açıklamada iş kontrolü ve sosyal desteğin anlamlı katkıları bulunurken, iş yükünün anlamlı bir katkısı bulunmamaktadır. Beta değerlerine bakıldığı zaman işe yabancılaşma üzerinde sosyal desteğin (B:-.198) işe

yabancılaşma üzerinde iş kontrolünden (B:-.214) daha fazla etkisi olduğunu görülmektedir.

Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre H1 hipotezi kısmi olarak kabul edilmiştir. Başka bir ifade ile iş yükünün etkisini araştıran H1a hipotezi reddedilirken, iş kontrolü ve sosyal desteğin etkilerini araştıran H1b ve H1c hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırmanın bir diğer hipotezini test etmek amacıyla ikinci birçoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, Tablo 10'da iş stresi boyutlarından tükenmişliğin birinci boyutu olan duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 10: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	Sig	Tolerance	VIF	Durbin Watson
Sabit	2,892	,264	,000			
İş yükü	,199*	,058	,001	,977	1,024	1,921
İş kontrolü	-,076	,063	,229	,850	1,176	
Sosyal destek	-,128*	,056	,024	,857	1,167	

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik

R: ,214

R^2: ,046

Düzeltilmiş R^2: ,040

F: 7,417

Sig: ,000

*P<.05

Tablo 10'daki çoklu regresyon analizi bulguları incelendiğinde oluşturulmuş olan regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır (F:7,417, p<.05). Buna göre iş stresi boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çoklu regresyon analizinde R^2 değeri bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Buna göre duygusal tükenmişlikte meydana gelen .046'lik değişim iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Düzeltilmiş R^2 değeri ise bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Yani duygusal tükenmişlikteki .040 oranındaki varyans iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarından olan çoklu eşdoğrusallık ve otokorelasyon hakkında bilgi edinmek için tablodaki tolerance, VIF ve Durbin-Watson değerleri incelenmelidir.

Tolerance ve VIF değerleri çoklu eşdoğrusallık hakkında bilgi verirken, Durbin - Watson değeri ise otokorelasyon hakkında bilgi sağlamaktadır. Çoklu regresyon analizinde çoklu eşdoğrusallığın olmaması beklenmemektedir. Tolerance değerin 0.2'nin üzerinde ve VIF değerinin ise 10'un altında olduğu durumlarda çoklu eşdoğrusallık olmadığı söylenmektedir (Hair ve ark., 2014). Tablo incelendiğinde analizde çoklu eşdoğrusallık problemi olmadığı görülmektedir.

Değerlendirilmesi gereken bir başka varsayım ise otokorelasyondur. Analizde otokorelasyon olup olmadığını anlamak için Durbin-Watson değerine bakılmaktadır. Bu değer 1.5 ile 2,5 arasında olduğu zaman analizde otokorelasyon olmadığı söylenmektedir. (Hair ve ark., 2014) Tablo incelendiğinde araştırmamızda otokorelasyon olmadığı görülmektedir.

İş stresinin iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını anlamak için Beta sayıları ve Beta sayılarının anlamlılığı incelenmiştir.

Analiz sonucuna göre İş yükünün ($p<.05$, B: ,199*) ve sosyal destek boyutunun ($p<.05$,B: -,128*) duygusal tükenmişlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. İş yükü ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir etki bulunurken, sosyal destek ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. İş kontrolü ($p>.05$, B: -,076) ise duygusal tükenmişliği açıklamamaktadır.

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre H2 hipotezi kısmi olarak kabul edilmiştir. Yani İş yükünün etkisini araştıran H2a hipotezi ile sosyal desteği araştıran H2c hipotezleri kabul edilirken, iş kontrolünün etkisini araştıran H2b hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın üçüncü hipotezini test etmek amacıyla yine bir çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, Tablo 11'de iş stresi boyutlarından tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 11: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Tablosu

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	Sig	Tolerance	VIF	Durbin Watson
Sabit	3,596	,316	,000			
İş yükü	-,006	,069	,935	,977	1,024	1,371
İş kontrolü	-,134	,076	,077	,850	1,176	
Sosyal destek	-,117	,067	,083	,857	1,167	

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

R: ,145

R^2: ,021

Düzeltilmiş R^2: ,015

F: 3,294

Sig: ,020

*P<.05

Tablo 11'deki çoklu regresyon analizi bulguları incelendiğinde oluşturulmuş olan regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır (F:

3,294, p<.05). Buna göre iş stresi boyutlarının tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır

Çoklu regresyon analizinde R^2 değeri bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Buna göre duyarsızlaşmada meydana gelen .021'lik değişim iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Düzeltilmiş R^2 değeri ise bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Yani duyarsızlaşmadaki .015 oranındaki varyans iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarından olan çoklu eşdoğrusallık ve otokorelasyon hakkında bilgi edinmek için tablodaki tolerance, VIF ve Durbin-Watson değerleri incelenmelidir.

Tolerance ve VIF değerleri çoklu eşdoğrusallık hakkında bilgi verirken, Durbin -Watson değeri ise otokorelasyon hakkında bilgi sağlamaktadır. Çoklu regresyon analizinde çoklu eşdoğrusallığın olmaması beklenmemektedir. Tolerance değerin 0.2'nin üzerinde ve VIF değerinin ise 10'un altında olduğu durumlarda çoklu eşdoğrusallık olmadığı söylenmektedir (Hair ve ark., 2014). Tablo incelendiğinde analizde çoklu eşdoğrusallık problemi olmadığı görülmektedir.

Değerlendirilmesi gereken bir başka varsayım ise otokorelasyondur. Analizde otokorelasyon olup olmadığını anlamak için Durbin-Watson değerine bakılmaktadır. Bu değer 1.5 ile 2.5 arasında olduğu zaman analizde otokorelasyon olmadığı söylenmektedir. (Hair ve ark., 2014) Tablo incelendiğinde araştırmamızda otokorelasyon olmadığı görülmektedir.

Analiz incelendiğinde iş yükü, iş kontrolü ve sosyal desteğin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur (p>.05)

Sonuç olarak çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre H3 hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın dördüncü ve son hipotezini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, Tablo 12'de iş stresi boyutlarından tükenmişliğin

üçüncü boyutu olan kişisel başarı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Yapılan analiz sonucuna göre Tablo 12'den de anlaşılabileceği gibi oluşturulmuş olan çoklu regresyon modeli anlamlıdır (F: 17,385, p<.05). Yani, iş stresi boyutlarının kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çoklu regresyon analizinde R^2 değeri bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Buna göre kişisel başarıda meydana gelen .101'lik değişim iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 12: İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Desteğin Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisini Gösteren Çoklu Regresyon Tablosu

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	Sig	Tolerance	VIF	Durbin Watson
Sabit	1,952	,258	,000			
İş yükü	-,056	,056	,324	,977	1,024	1,762
İş kontrolü	,359*	,062	,000	,850	1,176	
Sosyal destek	,099	,055	,073	,857	1,167	

Bağımlı Değişken: Kişisel başarı

R: ,318

R^2: ,101

Düzeltilmiş R^2: ,096

F: 17,385

Sig: ,000

*P<.05

Düzeltilmiş R^2 değeri, bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Yani kişisel başarıdaki .096 oranındaki varyans iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır.

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarından olan çoklu eşdoğrusallık ve otokorelasyon hakkında bilgi edinmek için tablodaki tolerance, VIF ve Durbin-Watson değerleri incelenmelidir.

Tolerance ve VIF değerleri çoklu eşdoğrusallık hakkında bilgi verirken, Durbin - Watson değeri ise otokorelasyon hakkında bilgi sağlamaktadır. Çoklu regresyon analizinde çoklu eşdoğrusallığın olmaması beklenmemektedir. Tolerance değerin 0.2'nin üzerinde ve VIF değerinin ise 10'un altında olduğu durumlarda çoklu eşdoğrusallık olmadığı söylenmektedir (Hair). Tablo incelendiğinde analizde çoklu eşdoğrusallık problemi olmadığı görülmektedir.

Değerlendirilmesi gereken bir başka varsayım ise otokorelasyondur. Analizde otokorelasyon olup olmadığını anlamak için Durbin-Watson değerine bakılmaktadır. Bu değer 1.5 ile 2.5 arasında olduğu zaman analizde otokorelasyon olmadığı söylenmektedir. (Hair) Tablo incelendiğinde araştırmamızda otokorelasyon olmadığı görülmektedir.

İş stresinin iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek boyutlarının kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını anlamak için Beta sayıları ve Beta sayılarının anlamlılığı incelenmiştir. Analiz sonucuna göre İş yükünün (p>.05, B: -,056) ve sosyal desteğin (p>.05, B:.099) kişisel başarı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir. İş kontrolü boyutunun ise kişisel başarı üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır (p<.05,B: ,359*).

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre H4 hipotezi kısmi olarak kabul edilmiştir. Yani İş yükünün etkisini araştıran H4a hipotezi ile sosyal desteği araştıran H4c hipotezleri reddedilirken, iş kontrolünün etkisini araştıran H4b hipotezi kabul edilmiştir.

4.SONUÇLAR

Bu araştırmanın amacı muhasebe yardımcı personellerinde iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Yapılan bu araştırma ile

muhasebe yardımcı personellerinin yaşadıkları iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ile ilgili durumların ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Ortaya konan sonuçların incelenen konuda ileride yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

Araştırma kapsamında, çalışmanın konusunu oluşturan değişkenlerin teorik ve kavramsal açıklamaları detaylıca yapılarak muhasebe yardımcı personellerinde gerçekleştirilen uygulama ve sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak Bursa'da görev yapmakta olan muhasebe yardımcı personellerinden oluşan örnekleme araştırmanın verilerini toplamak maksadıyla literatürde sıklıkla kullanılan ölçeklerden oluşan anket formları dağıtılmış ve 466 tanesinden geri dönüş sağlanmıştır. Elde edilen 466 anket, analizlere tabi tutulmuştur. Yapılan regresyon analizleri ve aracılık etki analizleri sonucunda, araştırma modelinde yer alan tüm değişkenlerin birbirleriyle anlamlı ilişkiler içerisinde olduğu ve yapılan literatür taraması sonucunda oluşturulan 4 ana hipotezin ve alt boyutları bazında oluşturulan alt hipotezlerin kısmen ya da tam desteklendiği görülmüştür.

Tablo 13 araştırma kapsamında teorik olarak geliştirilen ve istatiksel olarak test edilen tüm hipotetik ilişkilerin bir özetini sunmaktadır:

Tablo 13: Araştırma Hipotezlerine İlişkin Değerlendirme

Hipotez No	Hipotez	Sonuç
H1	İşe yabancılaşma üzerinde iş stresinin anlamlı etkisi vardır.	Kısmi Kabul
H1a	İşe yabancılaşma üzerinde iş stresinin iş yükü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 10)
H1b	İşe yabancılaşma üzerinde iş stresinin iş kontrolü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Kabul (Tablo 10)
H1c	İşe yabancılaşma üzerinde iş stresinin sosyal destek boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Kabul (Tablo 10)
H2	Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin anlamlı etkisi vardır.	Kısmi Kabul
H2a	Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin iş yükü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Kabul (Tablo 11)
H2b	Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin iş kontrolü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 11)
H2c	Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin sosyal destek boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Kabul (Tablo 11)
H3	Tükenmişliğin duyarsızlaşma tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin anlamlı etkisi vardır.	Red
H3a	Tükenmişliğin duyarsızlaşma tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin iş yükü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 12)
H3b	Tükenmişliğin duyarsızlaşma tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin iş kontrolü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 12)
H3c	Tükenmişliğin duyarsızlaşma tükenmişlik boyutu üzerinde iş stresinin sosyal destek boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 12)
H4	Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde iş stresinin anlamlı etkisi vardır.	Kısmi Kabul
H4a	Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde iş stresinin iş yükü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 13)
H4b	Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde iş stresinin iş kontrolü boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Kabul (Tablo 13)
H4c	Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde iş stresinin sosyal destek boyutunun anlamlı etkisi vardır.	Red (Tablo 13)

İş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma içinde bulunduğumuz yüzyılın çalışma yaşamında birçok bireyin karşı karşıya olduğu durumlardır. Çalışanları olumsuz etkileyen bu üç kavram birçok araştırmaya konu olmuştur. İş stresi kişilerin

bulundukları ortamlardaki faktörlerde ortaya çıkan bir farklılaşma nedeniyle, davranışlarında, çalışma yaşamında ve aynı anda çevreyle olan bağlantılarında farklılaşmaya neden olan psikolojik bir faktör (French ve Caplan, 1970: 383) olduğundan yoğun çalışma yaşanan muhasebe mesleğinde de görülmektedir. Diğer yandan muhasebe yardımcı personellerinin verimini önemli düzeyde etkileyen bir başka unsur da tükenmişlik sendromudur. Aşırı iş yoğunluğu nedeniyle tükenmişlik sendromu yaşayan muhasebe yardımcı personelleri işlerine karşı motivasyonlarını kaybetmektedirler. Tükenmişlik çalışanların iş ve özel yaşamlarını etkileyen önemli bir sendromdur. Çalışanların beklentileri ile başarıları arasında olumsuz bir fark varsa, bir süre sonra tükenmişlik hissedebilirler. İşe bağlı tükenmişlik sadece iş hayatını değil, kişilerin özel hayatlarını da büyük ölçüde etkilemektedir. Tükenmişlikten muzdarip insanlar işlerini sevmezler, bu nedenle işin gereksinimlerini karşılamak zordur (Maslach vd., 2001: 398). İş stresi ve tükenmişliği yanında çalışmamızın diğer bir değişkeni olan işe yabancılaşma Karl Marx'ın çalışmalarına dayanan bir kavramdır. İşe yabancılaşma, bireyi üretim süreçleri üzerindeki kontrolden, çalışma arkadaşları ve müşteriler ile etkileşimden ve bireyin yeteneklerinden mahrum bırakan iş koşullarıdır (Kanungo, 1992:416).

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizlerin sonuçları göstermiştir ki; yoğun iş nedeniyle yaşanan tükenmişlik ve işe yabancılaşma nedeniyle muhasebe yardımcı personellerinin sayısı gittikçe azalmaktadır. Bu konuda gerekli tedbirleri almış muhasebe yardımcı personelleri ise iş yaşamında daha fazla gelir elde etmeye ve isim yapmaya başlamışlardır.

Bu çalışmanın sonunda literatürdeki açıklamalara ve veri incelemelerine dayalı olarak bir çalışma yapılmış ve iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma kavramlarının ilişkili olduğu net olarak belirlenmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarını destekleyen ilgili literatürde daha önce yapılmış araştırmalar ve bulguları çalışmanın kavramsal çerçevesinde detaylandırılmıştır.

Sonuç olarak bu çalışmanın sonuçları, muhasebe yardımcı personelleri tarafından algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerinde bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Başka bir ifade ile algılanan iş stresinin alt boyutları ile tükenmişliğin ve işe yabancılaşmanın alt boyutları üzerinde bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Çünkü iş yükü, iş kontrolü ve sosyal desteği içeren iş stresi; işe

yabancılaşma, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde aktif rol oynamaktadır.

Tez araştırmasının literatür kısmı, yapılan tanım ve açıklamalar araştırmada ele alınan iş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma kavramlarının temaları ve içeriğine dikkat çekmenin yanı sıra saha araştırmasının sonuçları da ileride daha fazla araştırmaya ve daha fazla tartışmaya ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, gelecekteki araştırmalar için aşağıdaki öneriler sıralanabilir;

- Ülkemizde iş stresi modellerinden hangisinin ortaya çıktığını ve bu modelin oraya çıkma nedenlerini incelemek mümkündür.
- Ülkemizde kendisini gösteren iş stresi modelleri örneklerinde, bu modelin Türk kültürüne uygun olup olmadığını test etmek için kavram yeniden tanımlanabilir.
- İş stresi ve alt boyutları olan iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destekten etkilenenlerin sosyo demografik özellikleri belirlenebilir.
- İşyerindeki iş stresini ortaya çıkaran iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek boyutları incelenebilir.
- İş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi incelemek için daha fazla araştırma yapılmalıdır.
- İş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma değişkenleri arasındaki ilişki kamu sektöründe de incelenebilir ve özel sektör kamu sektörü ile karşılaştırılabilir.
- Demografik özelliklerin bu değişkenler arasındaki ilişkiye etkisi kontrol edilebilir.
- İş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşmaya ek olarak muhasebe yardımcı personellerini etkileyen diğer tutum ve davranışlar üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak için araştırmalar yapılabilir.
- İş stresi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma kavramlarının gelişmesine katkı sağlayacak ve ülkemizdeki nedenlerini sonuçlarını açıklamaya yardımcı olacak nitel araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKLAR

Akova, O., Emiroğlu, B. D. & Tanrıverdi, H. (2015). Satisfaction and turnover Intent: A study of five star hotels. *Journal of Management, Marketing and Logistics,* 2 (4), 378-402.

Aksoy, A., & Kutluca, F. (2005). Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal Siyaset Konferansları,* 49, 457-486.

Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Akyıldız, H. (1998). Bireysel ve toplumsal boyutlarıyla yabancılaşma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 3(1), 163-176.

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 10(2), 1-28.

Ardıç, K., & Polatcı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 32, 21-46.

Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi,* 15(1), 131-148.

Arıcan, K. (2011). Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme, *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi,* 2(4), 55-76.

Aryee, S., Zhen, X. C., & Budhwar, P. S. (2004). Exchange fairness and employee performance: an examination of the relationship between organizational politics and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes,* 94 (1), 1–14.

Aşkın, Ö. E. & Aşkın, U. (2018). Çalışma Yaşamında Kadına Yönelik Mobbing: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi,* 9(24), 255-282.

Babür, S. (2009), Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Balcı, A. (2000). *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram Ve Uygulama,* Ankara: Nobel yayın.

Baltaş, Z., & Baltaş, A. (2004). *Stres ve Başa Çıkma Yolları.* İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bardavit, M. (2007). *Kişilik Yapılarının - Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi,* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, And Literature Review, *Personnel Psychology,* 31 (4), 665-699.

Behar, R. (2007), Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşma Etkisi ve Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bekmezci, M. (2017). *Göreli Yoksunluk Teorisi,* Siyasal Kitabevi, Ankara

Bora Kılınçarslan, T. ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Bursa İli Örneği, *Muhasebe ve Finansman Dergisi* – Ağustos 2019 Özel Sayı, 617-636.

Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İİ.B.F. Dergisi,* 20(2), 95-108.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi,* 1(1),13-34.

Chan, C.H., Rosen, C. C., & Levy, P. E. (2009). The relationship between perceptions of organizational politics and employee attitudes, strain, and behavior: a meta analytic examination. *Academy of Management,* 52(4), 779-801.

Cherniss, C. (1980). *Prefessional Burnout in Human Service Organizations*, Praeger Press, Newyork.

Cheung, C. K. (2008). Lagged harm of work restructuring and work alienation to work commitment. *International Journal of Employment Studies*, 16(2), 170-207.

Cooper, W.W., Shanling, L., Seiford, L.M., Tone, K., Thrall, R.M., & Zhu, J. (2001). Sensitivity And Stability Analysis in DEA: Some Recent Developments, *Journal of Productivity Analysis,* 15(3), 1-2.

Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and integration of research on burnout, *Academy Management Review,* 18(1), 621-656.

Çam O. (1992). *Tükenmişlik Envanterinin geçerlik ve güvenirliğinin araştırılması.* 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Çapık, C. (2014). Geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı, *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences,* 17(1), 196-205.

Dane, B. (2002). Duty to Inform: Preparing Social Work Students to Understand Vicarious Traumatization, *Journal of Teaching in Social Work,* 22 (3/4), 3-20.

Dargahi, H. (2012). Organizational behavior of employees of tehran university of medical sciences. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine,* 5(1), 1-7.

Demir, Ö. ve Sezgin, E. E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: TRB1 ve TRC2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi,* 10 (3), 33-54.

Demirel, Y. ve Yücel, M. (2017). Sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişlik üzerine etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 18(1), 310-321.

Doğan, B. & Eser, M. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli MYO Örneği. *Electronic Journal Of Vocational Colleges,* 29-39.

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions,* Human Science Press, New York.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma.* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Ekinci, N. (2013). *Öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Elma, C. (2003). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması: Ankara İli Örneği*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Erdoğan, T., Ünsar, S. & Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 14 (2), 447-461.

Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,* İstanbul: Beta Yayıncılık.

Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması.* 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Ergin, C. (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye sağlık personeli normları. *3P dergisi,* 4(1), 28-33.

Ergun Özler, N. D. & Dirican, M. (2014). Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 39(1), 291-310.

Erkutlu, H.V., & Karacaoğlu, K. (2015). Algılanan örgütsel politika ile çalışanın işe yabancılaşma ilişkisinde çalışanın politik yetilerinin düzenleyici etkisi. *23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi,* Muğla, 897-902.

Fisher - McAulley, G., Stanton ,J., Jolton, J. & Gavin, J. (2003). Modelling the Relationship between Work Life Balance, *Human Resources Journal-London*, 12(1), 54-76.

Gadot, E., & Talmud, I. (2010). Organizational politics and job outcomes: the moderating effect of trust and social support. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(1), 2829-2861.

Goodman, J. M. W., Evans, R., & Carson, C. M. (2011). Organizational politics and stress: perceived accountability as a coping mechanism. *The Journal of Business Inquiry,* 10(1), 66-80.

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 21(1), 91-109.

Gül, H., Oktay, E. & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış,* 15, 1-11.

Gümüştekin, G. E. & Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi,* 23, 147-158.

Günay, G. Y., & Demiralay, T. (2016). Serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin iş stresi, tükenmişlik sendromu ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,* 15(58), 917-935.

Güran, R. ve Güler, K., B. (2019). Termik santral çalışanlarında iş yükü ve zaman baskı sının tükenmişlik üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin aracılık etkisi. *Journal of Research in Economics,* 3(2), 153-176.

Gürel, E. B. (2016). Impact of emotional exhaustion, work stress and job involvement on work-family conflict: An empirical evidence, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 48, 349-364

Hayman, J. (2005). Psychometric Assessment of an Instrument Designed to Measure Work Life Balance, *Research and Practice in Human Resource Management,* 13(1), 85-91.

Hazell, K. W. (2010). *Job stress, burnout, job satisfaction, and intention to leave among registered nurses employed in hospital settings in the state of Florida*, 495-n/a.

Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). *Conservation of Resources Theory: Applications to stress and management in the workplace*. In R. T.

Golembiewski (Ed.), Handbook of organizational behavior (2nd ed., pp. 57-80). New York, NY: Marcel Dekker.

Iacovides, A. ve ötekiler (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression, *Journal of Affective Disorders,* 75(3), 209–221.

Igodan, O. C., & Newcomb, L. H. (1986). Are you experiencing burnout? Symptoms and coping strategies for extension professionals, *Journal of extension,* 24(1), 1-2.

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları,* Ankara: Sandal Yayınları.

Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik,* Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.

Izgar, H. (2003). *Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi,* Eğitim Kitabevi, Konya.

İlgün, E. & Izgar, H. (2014). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 9(1), 101-114.

Jamal, M. (2005). Burnout Among Canadian and Chinese Employees: A Cross- Cultural study, Department of Management, John Molson School of Business, Concordia University, Montreal, Quebec, Canada, *European Management Review* 2(1), 224–230.

Jugdev, K., Mathur, G., ve Cook C. (2018). Linking workplace burnout theories to the projects management discipline. *Journal of Managing Projects in Business,* 11(1), 198-221.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi,* 68(1), 29-32.

Kanten, P. & Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 32, 16-40.

Kanungo, R. N. (1983). Work alienation: a pancultural perspective. *International Studies of Management and Organization,* 13(1-2), 119-138.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285- 308.

Kaya, A. & Kaya, Y. (2007). Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 2(23), 41-62.

Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum,* 1(1),1-2.

Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 11(1), 100-119.

Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling.* Guilford Press, New York.

Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a Mediator of Relations Between Job Stress and Work Alienation: A Study from a Developing Country-Turkey. *Global Business and Management Research,* 6(1), 24-36.

Kumar, P., & Ghadıally, R. (1989). Organizational Politics and Its Effects on Members of Organizations. *Human Relations,* 42(4), 305-314

Lawler, E. J. & Hage, J. (2014). Professional-Bureaucratic Conflict and Intraorganizational Powerlessness among Social Workers, *The Journal of Sociology & Social Welfare,* 1(1), 12-13.

Leiter, M.P., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. Burnout Research, 3(4), 89-100.

Levi L, Bartley M, Marmot M, Karasek R, Theorell T, Siegrist J et al. (2000). Stressors at the workplace: theoretical models. *Occup Med.,* 15(1), 69-106.

Mahmud, Z. K. (1993). *Work Alienation and Training: A Study of Florida Correctional Officers and Correctional Officer Sergantes,* Doctor Of Philosophy, The Florida State

Maslach, C. & S. E. Jackson. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.

Maslach, C., Wilmar, S., & Michael, L. (2001). Job Burnout, *Annual Review Psychol*, 52(1), 397- 422.

McGrath, Joseph E. (1970). *Social and Psychological Factors in Stress,* Illinois, Holt Rinehart and Winston Inc., 14-18.

Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout, *Human Relations,* 36 (10), 899- 910.

Mendoza, M. J. S., & Lara, P. Z. M. (2007). The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in The Canary Islands. *International Journal of Organizational Analysis,* 15 (1), 56-76.

Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Pichler, S., & Cullen, K. J. (2010). Clarifying Relationships Among Work and Family Social Support, Stressors, and Work–Family Conflict, *Journal of Vocational Behavior,* 76(1), 91– 104.

Michaels, R. E., Cron, W. L., Dubinsky, A. J., & Joachimsthaler, E. A. (1988). Influence of Formalization on the Organizational Commitment and Work Alienation of Salespeople and Industrial Buyers. *Journal of Marketing Research*, 25(4), 376-383.

Mohan, K. C. & Prasad, P.N. (2014). Work Alienation Among The Employees in IT Sector, *PARIPEX- Indian Journal of Research*, 3(5), 140-142.

Mottaz, C. J. (1981). Some Determinants of Work Alienation. *Sociological Quarterly* 22(4), 515-529.

Nekoraneç, J. & Kmosena, M. (2015). Stress The Workplace-Sources, Effects and Coping Strategies, *Review of The Air Force Academy*, 1(28), 163-170.

Okutan, M. & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *G. Ü. İİBF Dergisi,* 3, 15-42.

Özbek, M. F. (2011). Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 16(1), 231-248

Özler, N. D. E. & Dirican, M. Ö. (2014). Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 39, 291-310.

Pehlivan, İ, (2000). *İş Yaşamında Stres.* 1. Baskı. Ankara: Pegem Yayınları,

Pines, A.M. (1993). *Burnout: An existential perspective.* In Schaufeli, W., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.), Professional burnout: Developments in theory and research (pp. 33-52). Washington D.C.: Taylor & Francis

Pines, A. & Keinan, G. (2005). Stress and Burnout: The Significant Difference, *Personality and Individual Differences,* 39 (3), 625-635.

Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz).* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Pugh, K. J., & Zhao, Y. (2003). Stories of Teacher Alienation: A Look at the Unintended Consequences of Efforts to Empower Teachers. *Teaching and Teacher Education.* 19 (1), 187–201.

Rainayee, R. A. (2013). Employee Turnover Intentions: Job Stress or Perceived Alternative External Opportunities, *International Journal of Information, Business and Management,* 5 (1), 48.

Rosen, C. C., Levy, P. E., & Hall, R. J. (2006). Placing Perceptions of Politics in The Context of The Feedback Environment, Employee Attitudes, and Job Performance. *Journal of Applied Psychology,* 91(1), 211-220.

Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji,* Bursa: Ezgi Bookstore, Livane Matbaası.

Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği,* (Yayınlanmamış Yükseklisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya

Sanne, B., Torp, S., Mykletun, A. & Dahl, A. A. (2005). The Swedish Demand-Control-Support Questionnaire (DCSQ): factor structure, item analyses, and internal consistency in a large population. *Scand J Public Health*, 33(3), 166 -174.

Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B., & Mayo, M. (2010). Work-Family Balance and Energy: A Day-Level Study on Recovery Conditions, *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118–130.

Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The BurnoutCompanion to Study & Practice: A CriticalAnalysis.* Philadelphia: Taylor & Francis

Seeman, M. (1983). Alienations Motifs in Comtemporary Theorizing: The Hidden Continuity of The Classic Themes' *Social Psychology Quarterly*, 46(3), 171-184.

Seyrek, H. İ. & İnal, O. (2017). İşten Ayrılma Niyetiyle İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi,* 1(1), 63-74.

Shantz, A., Alfes, K., Bailey, C. & Soane, E. (2015). Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving a Concept. *Journal of Management Inquiry*, 24(4), 382-393.

Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi,* (Yayınlanmamış Yükseklisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eskişehir.

Silah, M. (2001). *Çalışma Psikolojisi,* Ankara: Selim Kitabevi.

Sookoo, N. (2014). Perceptions of Injustice and Alienation Dynamics Within The Workplace, *Journal of the Department of Behavioural Sciences 81*, 3(1),81-99.

Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Stres Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma, *Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 1, 1-27.

Sucuoğlu, B. & Kuloğlu, N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi, *Türk Psikoloji Dergisi,* 10(1), 44-60.

Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010). Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals. *International Journal of Business and Management,* 5(8), 27-38.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri,* Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Şenturan, Ş. (2007). Mesleki Yabancılaşma: Kamu Bankalarında Yeniden Yapılandırma Sonucu Çeşitli Kurumlara Aktarılan Çalışanların Durumu, *Kamu-İş Yayınları,* 9 (1), 9-104

Şimşek, H., Balay, R., Şimşek, A. S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi,* 2(1), 53-72.

Şirin, E. F. (2009) Beden eğitimi öğretmenlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi,* 4 (4), 164-177.

Tabachnick, B. G, & Fideli, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics* (Fourth Edition). Ally And Bacon. Boston.

Tanrıverdi, H., Koçaslan, G. & Taştan, N. O. (2018). Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 25 (1), 113-131

Theorell T. (1996). *The demand-control-support model for studying health in relation to work environment: An interactive model.* In: Orth-Gomer K,

Schneiderman N, editors. Behavioral medicine approaches to cardiovascular disease prevention. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Theorell, T., Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *J Occup Health Psychol,* 1(1), 9-26.

Tolan, B. (1981). *Çağdaş toplumun bunalımı anomi ve yabancılaşma* (2. basım). İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları, Ankara.

Torun, N. ve Tekin, Ş. P. (2014). Ankara İlinde Çalışan Sağlık Kurumları Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri Açısından Değerlendirilmesi, *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi,* 13(1), 45-56.

Tuğrul, B., & Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmelerinde Tükenmişlik, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (12), 1-11

Turan, M., & Parsak, G. (2011). Yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisi: bir devlet üniversitesi idari personeli üzerinde araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 20(2), 1-20.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim,* İstanbul: Hayat Yayınları.

Tutar, H. (2010). İşgören yabancılaşması ve örgütsel sağlık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi,* 65(1), 175-204.

Usul, H., & Atan, A. (2014). Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi,* 16 (26), 1-10.

Uysaler, A. L. (2010). *Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimleri İle Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi,* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gebze Yüksek Teknolojisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze

Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (5), 571-588.

Yadav, G. K., & Nagle, Y. K. (2012) Work alienation and occupational stress. *Social Science International,* 28(2), 333-344

Yenihan, B., Öner, M. & Çiftyıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(5), 38-49.

Yıldırım, Y. (2015). Tüketici Davranışları Bağlamında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin Yeniden İncelenmesi Ve Gösterişçi Tüketim, *The Journal of Academic Social Science Studies,* 40(1), 403-428.

Yılmaz, A. & Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 10 (2), 1-20.

Yılmaz, E. & Aslan, S. (2018). Lise öğretmenlerinde tükenmişlik, işdoyumu ve algılanan sosyal destek: Bursa ili örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 18(3), 1861-1886.

Yumuk, Y. (2011). *Otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir uygulama.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

EKLER
İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Ek 1. Anket Formu

Değerli katılımcı,

Aşağıdaki anket, İstinye Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Türkçe Tezli Yüksek Lisans İşletme MBA Programı'nda yürütülen "İş Stresinin İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi" konulu tez çalışmasının araştırması ile ilgilidir. Toplanan veriler, kişisel olarak değil topluca değerlendirilecek ve tamamen bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Araştırmamıza katılarak çalışmalarımıza destek verdiğiniz için teşekkür eder, başarılı ve sağlıklı bir çalışma hayatı dilerim. Saygılarımla,

Erdem YILDIRIM
İstinye Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Türkçe Tezli Yüksek Lisans
İşletme MBA Programı

I. BÖLÜM

1. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız?.....

3. Medeni Haliniz

☐ Evli ☐ Bekar ☐ Eşini Kaybetmiş ☐Boşanmış

4. Eğitim durumu

☐ Lise ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐Diğer

5. Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi

☐ Var ☐ Yok

6. Çocuk Sayısı

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ve daha fazla

7. Mesai saatleri dışında çalışma durumunuz

☐Mesai saatleri dışında çalışıyorum ☐Mesai saatleri dışında çalışmıyorum

8. İş Tecrübeniz

☐ 1-3 yıl ☐ 4-7 yıl ☐ 8-11 yıl ☐12 yıl ve üzeri

9. Aylık Toplam Geliriniz (Maaş ve Diğer Gelirler)

☐0-1.500TL ☐1.501TL-3.000TL ☐3.001TL-5.000TL

☐5.001TL ve üzeri

II. BÖLÜM

İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeylerinizi, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına ‘‘X’’ işareti koyarak belirtiniz.	**Sıklıkla**	**Bazen**	**Nadiren**	**Hiç bir zaman**
İş Yükü				
1. İşinizde çok hızlı çalışmak zorunda mısınız? (hızlı				
2. İşinizde çok yoğun çalışmak zorunda mısınız? (yoğun iş)				
3. İşiniz çok fazla kuvvet (efor) gerektirir mi? (çaba)				
4. İşinizde, işinizle ilgili görevleri yetiştirecek kadar				
5. İşinizde sizden birbiriyle çelişen görevler istenir mi?				
Beceri Kullanımı				
6. İşinizde yeni şeyleri öğrenme olasılığı var mıdır?				
7. İşiniz yüksek düzeyde beceri veya uzmanlık gerektirir mi?				
8. İşinizde sizden yenilikler yapmanız beklenir mi?				
9. İşinizde her gün aynı şeyleri mi yaparsınız? (tekrarlayan				
Karar Serbestliği				
10. İşinizi NASIL yapacağınız konusunda karar vermede				
11. İşinizde NE yapacağınıza karar vermede sizin seçim				

	Tamamen katılıyorum	Kısmen katılıyorum	Kısmen katılmıyorum	Tamamen katılmıyorum
Sosyal Destek				
12. Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam var (hoş ortam)				
13. Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz (iyi geçinme)				
14. İş yerinde diğer çalışanlar beni destekler (çalışma ark.				
15. Kötü günümdeysem iş yerindekiler durumumu anlarlar				
16. Üstlerimle ilişkilerim iyidir (süpervizör desteği)				
17. İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider (çalışma				

III. BÖLÜM
İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeylerinizi, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına ‘‘X’’ işareti koyarak belirtiniz.	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadırlar.	1	2	3	4	5
2. Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.	1	2	3	4	5
3. İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.	1	2	3	4	5
4. Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin.	1	2	3	4	5
5. İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum.	1	2	3	4	5
6. İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	1	2	3	4	5

7. Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.	1	2	3	4	5
8. İşi elimden geldiğince en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi	1	2	3	4	5
9. İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
10. İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.	1	2	3	4	5

IV. BÖLÜM

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞI-MTO (Maslach Burnout Inventory)

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeylerinizi, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına ‘‘X’’ işareti koyarak belirtiniz.	**Hiçbir Zaman**	**Çok nadir**	**Bazen**	**Çoğu zaman**	**Her Zaman**
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4. İşim gereği insanların ne hissettiğini anlamaya çalışırım	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5. Müşterime sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşıladığım insanlara sorunlarına en uygun çözüm yolları ararım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8. Yaptığım işte tükendiğimi hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. Çok şeyler yapabilecek gibi hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16. Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17. işim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18. insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. Bu işte birçok kayda değer olay yaşadım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21. işimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
22. Karşılaştığımız problemleri ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**