

**T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL ÇALIŞMACILARIN İŞE YABANCILAŞMASI İLE  
İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL İL ÖRNEĞİ**

**DOKTORA TEZİ**

**Zehra EROL**

**Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Adem UĞUR**

**EKİM - 2015**

T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

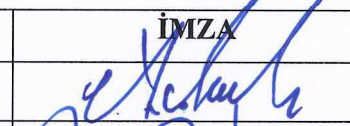


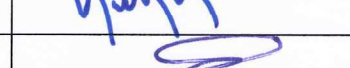

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN İŞE YABANCILAŞMASI İLE  
İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL İL ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ

Zehra EROL

Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Bu tez 22/10/2015 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Prof. Dr. Adnan UĞUR	BASARILI	
Prof. Dr. Yılmaz ÖZKAN	BASARILI	
Prof. Dr. Cüncay GÜLDÖĞRÜ	BASARILI	
Doç. Dr. Muharrem ES	BASARILI	
Doç. Dr. Cüncay YILMAZ	BASARILI	

## **BEYAN**

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

**Zehra EROL**

**22/10/2015**

## **ÖNSÖZ**

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını ve desteğini esirgemeyen öncelikle danışman hocam Prof. Dr. Adem UĞUR, Prof. Dr. Rana Özen KUTANİS, Doç. Dr. Tuncay YILMAZ ve Prof. Dr. Osman KARAMUSTAFA'ya en içten teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Araştırmada kullanılan ölçeklerin uyarılama çalışmasında ve veri toplama sürecinde destek veren Prof.Dr. Elif Gökçearslan ÇİFÇİ, sosyolog Mine TİRYAKİ, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği İstanbul il başkanı Cihan AYDIN ve İzmit il başkanı Mehmet KAYGUSUZ'a ve araştırmaya tüm görüşleri ile katılan sosyal çalışmacılara teşekkürlerimi sunarım. Tez çalışmam süresince beni sürekli destekleyen anneme, babama, ablama ve değerli arkadaşlarım Birgül MENTEŞE, Vildan YAVUZ ve Filiz SAVAŞ'a şükranlarımı sunarım.

**Zehra EROL**

**22/10/2015**

# İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>TABLO LİSTESİ</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: YABANILAŞMA KAVRAMI, KAPSAMI VE TEMEL</b>	
<b>BOYUTLARI</b> .....	<b>10</b>
1.1. Yabancılaşma Kavramı .....	10
1.2. Yabancılaşmanın Kavramsal Gelişimi ve Tarihsel Süreci.....	13
1.3. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı .....	18
1.4. Yabancılaşma Boyutları .....	20
1.4.1. Güçsüzlük ( Powerlessness ).....	24
1.4.2. Anlamsızlık (Meaninglessness) .....	29
1.4.3. Normsuzluk (Normlessness).....	31
1.4.4. Yalıtılmışlık (Isolation).....	31
1.4.5. Kendinden Uzaklaşma (Self-Estrangement).....	32
1.5. İşe Yabancılaşmanın Kaynakları ve Yabancılaşmanın Diğer Bazı Kavramlarla İlişkisi.....	34
1.5.1. İşe Yabancılaşma ve Bürokrasi.....	35
1.5.2. İşe Yabancılaşma ve İşin Niteliği .....	42
1.5.3. İşe Yabancılaşma ve Yönetime Katılım.....	44
1.5.4. İşe Yabancılaşma ve İş Tatmini .....	46
1.5.5. İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılık.....	47
1.5.6. İşe Yabancılaşma ve Örgütsel İklim .....	49
1.5.7. İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik .....	50
1.6. İşe Yabancılaşmanın Diğer Kaynakları ve Sonuçları .....	51
1.7. Yabancılaşma Yönetimi .....	54

<b>BÖLÜM 2: STRES KAVRAMI, KAPSAMI VE YÖNETİMİ .....</b>	<b>58</b>
2.1. Stresin Tanımı .....	59
2.2. İş Stresi Kavramı ve Kapsamı .....	66
2.3. İş Stresine Tepkide Bireysel Farklılıklar ve Mesleki Karakteristikler.....	70
2.4. Stres Yaratan Faktörler ve Sonuçları .....	73
2.4.1. Stres Yaratan Faktörler .....	73
2.4.1.1. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği .....	77
2.4.1.2. İş Yükü .....	83
2.4.1.3. Zaman Baskısı .....	88
2.4.1.4. Denetim .....	89
2.4.1.5. Zayıf İletişim .....	92
2.4.1.6. Stres Oluşturan Diğer Faktörler ve Sosyal Çalışmacıların Stres Kaynakları .....	93
2.4.2. Stresin İlişkili Olduğu Kavramlar .....	95
2.4.2.1. Stres ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki .....	95
2.4.2.2. İşe Yabancılaşma ve İş Stresi Arasındaki İlişki .....	97
2.4.3. Stres Sonuçları .....	100
2.4.3.1. Stresin Fizyolojik, Davranışsal ve Psikolojik Sonuçları .....	101
2.4.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları .....	103
2.4.4. Stres Yönetimi .....	105
2.4.4.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri .....	106
2.4.4.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma Teknikleri .....	108
<b>BÖLÜM 3: SOSYAL ÇALIŞMACILAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İL ÖRNEĞİ.....</b>	<b>116</b>
3.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Niteliği.....	116
3.2. Sosyal Çalışmacıların Görev ve Sorumlulukları.....	117
3.3. Araştırma Çerçevesi .....	119
3.3.1. Araştırmanın Amacı .....	119
3.3.2. Araştırmanın Önemi.....	121
3.3.3. Araştırmanın Hipotezleri .....	123
3.3.4. Araştırmanın Kapsamı, Evreni ve Örneklemi.....	124

3.3.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları .....	124
3.3.6. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi .....	125
3.3.6.1. Veri Toplama Araçları.....	125
3.3.7. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği ve Güvenirliliği.....	130
3.3.7.1. İşe yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi .....	131
3.3.7.2. İş Stresi Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi.....	137
3.4. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları .....	141
3.4.1. Demografik Veriler .....	143
3.4.2. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Yabancılaşma Ölçek İfadelerine Verdiği Cevapların Dağılımı.....	145
3.4.2.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Güçsüzlük” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	145
3.4.2.2. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Anlamsızlık” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	148
3.4.2.3. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşmanın “Yalıtılmışlık” Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları .	153
3.4.2.4. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Kuruma Yabancılaşma” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	155
3.4.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	158
3.4.3.1. İşe Yabancılaşma Düzeyine İlişkin Bulgular ve Yorumları.....	158
3.4.4. İş Stresi Düzeyine İlişkin Bulgular ve Yorumları .....	171
3.4.4.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “İş Stresi” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	171
3.4.4.2. İş Stresi Ölçeğine Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	174
3.4.4.3. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları.....	176
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>185</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>195</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>217</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>223</b>

## KISALTMALAR

- DFA** : Doğrulayıcı Faktör Analizi
- KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin
- CFI** : Karşılaştırmalı Uyum Endeksi
- GFI** : Uyum Üyiliği Endeksi
- NFI** : Normlanmış Uyum Endeksi
- NNFI** : Normlanmamış Uyum Endeksi
- NIOSH** : National Institute for Occupational Safety and Health (Ulusal Mesleki Emniyet ve Sağlık Enstitüsü)



## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1</b> : İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	131
<b>Tablo 2</b> : İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	134
<b>Tablo 3</b> : İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Uyum İndekslerine İlişkin Sonuçlar.....	136
<b>Tablo 4</b> : İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Alt Ölçeklerinin Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayıları.....	137
<b>Tablo 5</b> : İş stresi Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	138
<b>Tablo 6</b> : İş stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	138
<b>Tablo 7</b> : İş Stresi Ölçeğinin Uyum İndekslerine İlişkin Sonuçlar.....	140
<b>Tablo 8</b> : İş Stresi Ölçeğinin Dört Maddelik İş Stresi Boyutuna İlişkin Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayıları .....	140
<b>Tablo 9</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Frekans Dağılımları.....	143
<b>Tablo 10</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Güçsüzlük” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	145
<b>Tablo 11</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Anlamsızlık” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	149
<b>Tablo 12</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Yalıtılmışlık” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	153
<b>Tablo 13</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Kuruma Yabancılaşma” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	155
<b>Tablo 14</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Ortalamaları .....	158
<b>Tablo 15</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Ortalamaları.....	162
<b>Tablo 16</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları.....	163
<b>Tablo 17</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Ortalamaları.....	164
<b>Tablo 18</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Ortalamaları.....	165

<b>Tablo 19</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Görev Yaptığı Kurum Değişkenine Göre Ortalamaları.....	165
<b>Tablo 20</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları .....	166
<b>Tablo 21</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Çalıştığı Kurumdaki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları .....	168
<b>Tablo 22</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Çalıştığı Kurumdaki Pozisyon Değişkenine Göre Ortalamaları .....	170
<b>Tablo 23</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “İş Stresi” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları .....	171
<b>Tablo 24</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyi Ortalaması ..	174
<b>Tablo 25</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Cinsiyet Değişkenine Göre Ortalamaları .....	176
<b>Tablo 26</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları .....	177
<b>Tablo 27</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Medeni Durum Değişkenine Göre Ortalamaları.....	177
<b>Tablo 28</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Ortalamaları.....	178
<b>Tablo 29</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurum Değişkenine Göre Ortalamaları.....	179
<b>Tablo 30</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları .....	179
<b>Tablo 31</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurumdaki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları.....	181
<b>Tablo 32</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurumdaki Pozisyon Değişkenine Göre Ortalamaları .....	182
<b>Tablo 33</b> : Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Yabancılaşma Düzeyleri ile İş Stresi Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi .....	183

**Tezin Başlığı:** Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması ile İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği

**Tezin Yazarı:** Zehra EROL

**Danışman:** Prof. Dr. Adem UĞUR

**Kabul Tarihi:** 22 Ekim 2015

**Sayfa Sayısı:** viii (ön kısım) + 223 (tez) +6 (ek)

**Anabilimdalı:** Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Bu araştırma İstanbul ilinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerine ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, kurumda çalışma süreleri, kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre değişip değişmediğini saptayarak sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresinde düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örneklemini ise İstanbul il sınırları içerisinde bulunan farklı kurumlarda çalışan sosyal çalışmacılardan araştırmaya katılmak isteyen 300 sosyal çalışmacı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak “Kişisel Bilgi Formu”, “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve “İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır.

Elde edilen veriler SPSS programında çözümlenmiştir. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesinde t-testi, yaş, öğrenim durumu, mesleki kıdem, kurumda çalışılan süre, çalışılan kurum değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için de tek yönlü varyans analizi (ANAVO) uygulanmış ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonuçları,  $p=.05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Sosyal çalışmacıların İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı pearson korelasyon katsayısı ile hesaplanmıştır.

Bu araştırmada elde edilen bulgular araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve işe yabancılaşmanın alt boyutları olan güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma düzeylerinin düşük, iş stresi düzeyi ortalamasının orta düzeyde olduğunu göstermiştir. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların bazı demografik değişkenlere göre işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyleri farklılaşmaktadır. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve anlamsızlık alt boyutuna ilişkin algılarının çalıştığı kurumdaki kıdem ve pozisyon değişkenlerine, iş stresi düzeylerinin mesleki kıdem ve çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenlerine göre anlamlı fark gösterdiği belirlenmiştir. İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında ise istatistiksel açıdan bir ilişki söz konusu değildir.

Aynı zamanda araştırma kapsamında İstanbul ilinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan on üç sosyal çalışmacı ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. On üç sosyal çalışmacıya kartopu örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Yüz yüze görüşmede katılımcılara yöneltilen sorular “işe yabancılaşma ölçeği” ve “iş stresi ölçeği” nin soruları esas alınarak oluşturulmuş, açık uçlu olarak yeniden düzenlenmiştir. Görüşmede katılımcılara 28 soru yöneltilmiştir. Katılımcılar tarafından görüşme sorularına verilen cevaplar analiz edilmiş ve sonuçların araştırmanın nicel verilerini destekler nitelikte olduğunu gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Çalışmacılar, İşe Yabancılaşma, İş Stresi

<b>Title of the Thesis:</b> Relationship Between Job Alienation And Job Stress In Social Workers: Istanbul Case	
<b>Author:</b> Zehra EROL	<b>Supervisor:</b> Professor Adem UĞUR
<b>Date:</b> October 22 <sup>rd</sup> , 2015	<b>Nu. of pages:</b> viii (pre text) +223 (main body) +6 (app)
<b>Department:</b> Labour Economics and Industrial Relations	
<p>This research aims to determine whether there is a relation between the job alienation levels of social workers and their job stress levels by detecting whether the perceptions of social workers who work in different state institutions and organizations in Istanbul province regarding job alienation and job stress change according to gender, age, marital status, educational background, the institution he/she is working, professional seniority, working times on the institution, position variables on the institution. The population of the research is composed of social workers who work in different state institutions and organizations in Istanbul province. The sample of this research is constituted from 300 social workers among social workers working in different institutions in Istanbul province who want to participate the research. As the data collection tool, “Personal Information Form”, “Job Alienation Scale” and “Job Stress Scale” have been used.</p> <p>Obtained data has been resolved in SPSS. In determining whether job alienation and job stress levels of social workers differ according to gender, marital status, position variables in the institution, the t-test; in determining whether they differ according to age, educational background, professional seniority, working times on the institution, institution variables, the one-way analysis of variance (ANAVO) have been applied and in determining the group that causes the dissimilarity, the Tukey Post Hoc test has been used. The analysis results have been evaluated on the <math>p=.05</math> significance level. To see whether there is a meaningful relation between Job Alienation levels and Job Stress levels of social workers, calculation has been made with the pearson correlation coefficient.</p> <p>The findings gained from this research showed that the levels of job alienation and sub-dimensions of job alienation which are weakness, senselessness, isolation, alienation to the institution of social workers are low, and the job stress level average is on the midlevel. The job alienation and job stress levels of social workers who had participated the research changes. It has been determined that the perceptions of social workers regarding job alienation and senselessness sub-dimension vary significantly according to their seniority and position variables on their institution, and their job stress levels vary significantly according to their professional seniority and seniority variables of their institution. A statistical relation between job alienation levels and Job Stress levels is out of question.</p> <p>At the same time, within the scope of the research, a face to face meeting with thirteen social workers who work in different state institutions and organizations in Istanbul province had been made. Thirteen participants were reached with the method of snowball sampling. The questions asked to the participants on the face to face meeting have been constituted by taking the questions of “job alienation scale” and “job stress scale” as a basis, and are rearranged as open-ended questions. On the meeting, 28 questions have been asked to the participants. The responses given by the participants to the interview questions had been analyzed and the results had been observed to support the quantitative data of the research.</p>	
<b>Keywords:</b> Social Workers, Work Alienation, Work Stress	

## GİRİŞ

Dünyada süreklilik arz eden ve artarak devam eden değişim ve gelişmeler toplumun bütün sistemlerini etkilemiştir. Teknolojideki hızlı ve yoğun gelişim, endüstri devrimi, artan rekabet koşulları örgütün yapısını, yönetim anlayışını ve biçimini değiştirmiştir. Örgütler ise artan rekabet koşullarında varlığını devam ettirmek için verimliliğini ve etkinliğini artırmak ve yeniliğe açık olmak zorundadır. Bu zorunluluk ile birlikte yeni yönetim anlayışları gelişmiştir. Çalışan ise değişen bu yönetim anlayışı, çalışma koşulları altında hem örgütten hem de işin niteliğinden kaynaklanan birçok baskılara maruz kalmaktadır. Bu baskılar ya da faktörler çalışanların işlerine ve örgüte yönelik olumsuz duygular geliştirmelerine neden olmaktadır. Bu duygular arasında işe yabancılaşmayı ve iş stresini tanımlayabiliriz.

Felsefi düşüncede, yabancılaşma terimi ilk defa Hegel ve Fichte tarafından ondokuzuncu yüzyılın başlarında kullanılmıştır fakat o dönemde yabancılaşmanın etkisi küçük disiplin guruplarıyla sınırlı kalmıştır. Marx, kendine yabancılaşma kavramını kapitalist dönemin yorumunda kullanmıştır. Yabancılaşma kavramı yine bu yüzyılda sosyolojik teoriye dahil edilmiştir. Fakat kavram bu zaman süresince yeteri kadar bir etki gösterememiştir ve takip eden zaman diliminde hemen hemen unutulmuştur. Ancak daha sonraki dönemde aşağı yukarı bir yüzyıl sonra, yabancılaşma kavramı tekrar önplana çıkmış ve Marksist düşünceye çok az sempatisi olan toplumlarda bile bir slogan olarak kullanılmaya başlanmıştır (Pappenheim, 1964:13-14).

Sosyolojik gelenekte derin bir şekilde kökleşen yabancılaşma kavramı, son zamanlarda yeni bir popülerlik kazanmıştır. Kuramcılar tarafından yabancılaşmanın hissizlik, otoriterlik, uyumluluk, alaycılık, hobbesçuluk, siyasi hissizlik, siyasal hareketsizlik ya da siyasette bireyselleştirme, önyargı, özelleştirme, ruh hastalığı, geri çekilme ve intihar gibi sayısız olası ilişkileri ileri sürülmüştür. Bilim adamları ise son zamanlarda bu fenomenin ölçülmesini mümkün kılmak için ölçekler geliştirmeye çalışmışlardır. Ancak yabancılaşmaya yönelik çeşitli atıflar (ya da çeşitli etiketlenmiş benzer kavramlar) sıklıkla açık olmaktan ziyade örtüktür. Bazen aynı yazar yabancılaşma kavramının anlamının çeşitli nüanslarına yer vermektedir (Dean, 1961:753,754). Marx tarafından yabancılaşma somutlaştırılarak insan hayatının bir varsayımı (faraziye) şeklinde kullanılmıştır (Hilav, 1995;45). Seeman ise güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık,

izolasyon ve kendine yabancılaşma şeklindeki beşli sınıflamasıyla bu karmaşıklığı gidermiştir (Dean, 1961:753,754; Blauner, 1964). Hegel ve Marx tarafından Seeman'ın yabancılaşma için yaptığı beşli sınıflamanın ilk ögesi olan güçsüzlük, işçinin ekonomik kaderi üzerindeki etkili kontrolünden ayrılması, acizliliği, kendi dışındaki amaçlar için kullanılması üzerine yapılan tartışmalarda ifade edilmiştir (Dean, 1961; 753,754).

Özellikle yabancılaşma kavramı günümüz toplumunun modern bir zili olarak addedilmektedir. Endüstri öncesi toplumlarda çok az insan yabancılaşma yaşıyordu. Bürokratik kitle toplumlarında ise büyük sayıda insan yabancılaşmış olarak görülmektedir. Yabancılaşma, endüstriyel topluma geçişin sosyal koşullarını ve sonuçlarını yansıtmaktadır. Çalışma dünyası içerisinde ileri endüstriyel toplumlarında Marx'ın yazdığı ilk endüstrileşme sürecinin karakteristik yabancılaşma örneklerinin bazılarının azalmasına rağmen şeyler olarak insanları kullanma eğilimi devam etmektedir. Yabancılaşma olgusunun kaçınılmaz olarak addedilmesinin sebebi endüstriyel örgütlerin doğasında çalışanların örgütsel amaçlar için araçlar ve üretken kaynaklar olarak görülmesidir (Blauner, 1964:33). Marx tarafından kapitalist toplumun eleştirisinde, işçinin durumunu tanımlamada ve yorumlamada kullanılan yabancılaşma kavramı günümüzde sadece mavi yakalılarının yaşadığı bir duygu değil aynı zamanda beyaz yakalılarının yaşamasının muhtemel olacağı bir duygu olarak ampirik çalışmalara konu olmaya başlamıştır.

Yabancılaşma dinsel, felsefi, sosyolojik perspektifte, ekonomi ve siyaset alanında ele alınmış ve tanımlanmıştır. Bu durum ise Kohn (1976)'a göre yabancılaşma kavramının ele alındığı alana göre farklı tanımlamalarının yapıldığının açıklamasıdır. Bunun sebebi tarihi bir kökene sahip olan yabancılaşmanın hem felsefi hem dinsel hem de sosyolojik açıdan ele alınıp tanımlanan bir kavramsal niteliğe sahip olmasıdır. Kavram bu kadar geniş bir yelpazede teorik ve ampirik çalışmalarda referans alınmaktadır (Kohn, 1976:113). Ayrıca uygulamalı çalışmalarda her araştırmacı konuyu incelediği alana indirgemekte ve kaynağına göre yabancılaşma tanımları ve açıklamaları yapmaktadır. Konuya bu açıdan bakıldığında ise yabancılaşmanın farklı görünüşleri ile karşılaşılabilir ki bunlar arasında siyasal yabancılaşma, kültürel yabancılaşma, teknolojik yabancılaşma ve hatta alt düzeyde bilgisayar yabancılaşmasından (computer

alienation) söz edilebilir (Göktürk, 2007:212). Ancak Seeman kavramı çok boyutlu ele alarak bu tanım karmaşıklığını gidermiş ve kavramın ölçülebilirliğini mümkün kılmıştır.

Seeman yabancılaşma kavramını “güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma, yalıtılmışlık, izolasyon” boyutları ile tanımlamıştır. Yabancılaşmanın bu beş boyutu ise ampirik çalışmalarda kullanılmıştır. Seeman ve diğer yazarların yabancılaşma tanımları Marx’ın kavrama yönelik getirdiği yorumlara ve açıklamalara dayanmaktadır. Günümüzde ise Marx’ın kapitalist sistem altında çalışan işçinin durumunu tanımlamada kullandığı yabancılaşma olgusu örgüt psikolojisinin, örgütsel davranışın ve örgüt çalışmalarının konusu olmaya başlamıştır. Her ne kadar yabancılaşma kavramının bilimselliği, ölçülebilirliği üzerine eleştiriler yapılsada günümüz modern toplumlarında ve kurumlarında bireyler farklı faktörlerden kaynaklanan yabancılaşma duygusunu yaşamaktadır. Bu nedenle yabancılaşma duygusu hem çalışanlar hem örgüt açısından nedenleri ve sonuçları itibariyle yadsınamayacak bir öneme sahiptir.

Tolon (1980:212) yabancılaşma kavramının öneminin, fevkaledede kapsamlı oluşundan, bütün sistem ve rejimlerle insan varlığının ve tüm yaratılarının incelenebilmesine olanak vermesinden kaynaklandığını belirtmiştir. Bütün rejimleri ve insan yaratılarını yabancılaşma kavramını kullanarak incelerken dayanılacak tek ölçüt ise şu olacaktır: İnsanlara yararlı mıdırlar, yoksa onu egemenlikleri altına mı alırlar? İnsana kendi yazgısının efendisi olma olanağını mı verirler, yoksa bu olanağı yok mu ederler? İnsanın yaratıcı yeteneklerini geliştirmesine katkıda mı bulunurlar yoksa bu yetenekleri kısırlatırlar mı? (Tolan, 1980:212). Bu açıdan yabancılaşma olgusunu değerlendirdiğimizde ise yabancılaşma Demirel (2009)’in ifadesiyle üretkenlik karşıtı bir davranış olarak, Başaran (2000)’in ifadesiyle örgüte karşı tutum bozukluğu olarak hem örgüt açısından hem de çalışan açısından önemli olduğu ifade edilebilir.

Yabancılaşma hem psikolojik hem sosyolojik hem de psiko-sosyolojik yaklaşımla ele alınmaktadır. Ancak birçok ampirik çalışmada yabancılaşma psiko-sosyolojik bir yaklaşımla ele alınmıştır. Bu anlamda ise işe yabancılaşma objektif çalışma koşullarından kaynaklanan subjektif duygu ifadelerine işaret etmektedir. Aynı zamanda bu yaklaşım mevcut çalışmalarda da kullanılmaktadır (Mottaz, 1981:517). Bu temelde uğraş içinde olan araştırmacılar yabancılaşma kavramını genel yaşam ve iş ortamına yönelik operasyonel tanımlar yaparak kavramın test edilebilirliğini ve ölçülebilirliğini

sağlamıştır. 1960'lı yılların başlarından itibaren yabancılaşma üzerine pek çok araştırma yapılmış ve ölçek geliştirilmiştir. Bu dönemde kuramsal boyutta ele alınan yabancılaşma kavramının ayrıca yapılan ampirik çalışmalarla da somut bir şekilde ölçülmesi sorunu gündeme gelmiştir. Bu alanda Amerikalı toplumbilimciler öncülük etmişlerdir ve bu araştırmacıların başında da Seeman gelmektedir (Elma,2003;25).

Doğan (1997:7) yabancılaşma kavramı ile “sosyal bir ilişki içindeki aktif insanı (üretici, yaratıcı) ve onun aktivitesinin ürünü ile bu ürünlerin sosyal olarak dışa vurulması (nesnelleşmesi), belirli bir sosyal sistemle kaynaşması ile otonom biçimde (yani yaratıcının iradesinden bağımsız olarak) işlemesi”ni anlayabileceğimizi, bu ürünlerin ise belirli şartlarda iradeye ve üreticinin amaçlarına karşı olduğunu bazen de onun çıkarlarını ve hatta varlığını tehdit ettiğini belirtmiştir. Pearlin (1962), işe yabancılaşma kavramını çalışanın kendi işlerini ve eylemlerini önemli bir şekilde etkileyen şeyler üzerinde güçsüzlük duygusu hissetmesi ve işinin ise kendi denetimi dışında kalması olarak tanımlamıştır. Pearlin'e göre bu tanım özellikle sorumluluk ve otorite bağlamında hiyerarşik örgütlerde yabancılaşmanın yaşanmasının zorunluluğunu göstermektedir.

Başaran (2000:231-233), yabancılaşmayı işgörenin örgüte ilgili bir tutum bozukluğu olarak tanımlamış ve yabancılaşmanın umursamazlık gibi örgüte ve işgörene zarar veren bir durum olarak değerlendirilebileceğini belirtmiştir. Yazara göre yabancılaşma özdeşleşmenin tersine işgörenin örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması, kendini çekmesidir. İşgören örgüte yabancılaştığında işine devam etse bile kendini örgütün bir üyesi olarak göremez. İşgörenin yabancılaşması görevine, üyesi olduğu kümeye karşı da olabilir. Örgüte yabancılaşan işgören örgütün kendine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı reddeder. İşini elverdiğince yaşamının bir kesimi olarak görmemeye, işinden özel yaşamında söz etmemeye çalışır (Başaran, 2000). Ayrıca işe yabancılaşma iş ortamında, paylaşım, özdeşleşme, ekip çalışması, katılım, iletişim, moral, motivasyon, güven, performans, bağlılık gibi temel değerlerin göz ardı edilmesine sebep olacaktır (Demirel, 2009:124-125). Çetin ve meslektaşları tarafından 2008 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada çalışanların yabancılaşma düzeyi artıkça örgüte olan bağlılık duygularının da azaldığı görülmüştür. Diğer bir ifadeyle yabancılaşma ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (akt. Demirel, 2009:124,125). Örneğin bir fabrikadaki işçiler veya üniversitedeki



öğretim üyeleri çalıştıkları kurumların kurallarını veya politikalarını yeniden düzenlemek veya gözden geçirmek istediklerinde ve bu sonuca ulaşmada hiç veya çok az sayılabilecek düzeyde etkili olabileceğini düşündüklerinde onların buldukları sisteme yabancılaştıkları söylenebilir (Aldemir, 1983).

Yabancılaşma olgusu dinsel, felsefi, sosyoloji perspektifinde sıklıkla ele alınmasına ve teorik çalışmaların sıklıkla konusu iken özellikle örgüt çalışmalarında, çalışanın örgüte yada işe yönelik geliştirilebilecek bir duygu olarak ele alınmaya da başlanmıştır. Ampirik çalışmalar mavi yakalılar üzerine yoğunlaşırken son dönem çalışmalar ise beyaz yakalılar üzerinde de yapılmaktadır. Ayrıca belirtmelidir ki yabancılaşma olgusunun ölçülebilirliği noktasında bir çok eleştirinin yapılmasına rağmen son dönem ampirik çalışmalar inceleme alanlarına göre kendi ölçeklerini geliştirmişlerdir.

İş yaşamında çalışanların örgütten ve işin niteliğinden kaynaklanan faktörler nedeniyle yaşadıkları diğer duygu ise iş stresidir. Birçok bakımdan stres algısal bir süreçtir. Bir kişinin stresli olarak algıladığı bir olay başka biri tarafından böyle tanımlanmayabilir. Stres çeşitli tepki ve hislere neden olabildiği ve stres algısı kişiden kişiye değiştiği için stresin tanımlanması kolay olmamıştır ve ölçülmesi çok zordur (Riggio, 2014:250).

Stres, kavram olarak literatürde yüzlerce şekilde tanımlanmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 2002; Ivancevich vd., 2008; Torun, 1997). Ivancevich ve Matteson (2002)'e göre bu tanımların hepsi "uyarıcı" ve "tepki olmak üzere iki katogoride toplanabilir ve stres bir uyarıcı ya da bir tepki olarak tanımlanabilir. Torun (1997:43)'a göre bu tanımların büyük bir bölümü bireyi zorlayan bir fiziksel ya da psikolojik uyarıcı karşısında kişinin geliştirdiği uyum sağlamaya dönük tepkileri vurgulamaktadır... Stres tepkileri ise birey üzerinde bilfiil ve algılanan baskı kişinin başedebileceğinden fazla olduğunda gerçekleşmektedir. Kişiler günlük ve iş yaşamında baskıyı kısa ve uzun periyotlarda deneyimlemektedirler. Ancak baskı devam ederse ya da yoğun olursa bu durum fiziksel ve duygusal problemlere sebep olabilir ([http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress\\_apdx3.php](http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress_apdx3.php)).

Örgütler ve yöneticiler stresin çalışanların verimliliği, devamsızlığı ve işten ayrılması gibi önemli sonuç değişkenleri üzerindeki etkileriyle çok fazla ilgili olmuşlardır. Bütün bu ilginin çalışan stresine yönelik olmasının nedeni ise çok fazla stresin, stresle ilişkili ülser, yüksek tansiyon, kroner kalp hastalığı, migren, astım krizi ve kolitleri vb.

hastalıkların kaynağı olabileceğidir. Bu durum ise çalışanlarda işe devamsızlık oranlarını artırabilir. Psikolojik düzeyde stres çalışan verimliliğini ve iş kalitesini düşürebilen zihinsel gerginlik, yorgunluk hissi, kaygı ve depresyona neden olabileceken çok fazla stresli iş işten ayrılmaya dahi neden olabilir (Riggio, 2014:250). Stres sonuçları itibariyle örgütler ve çalışanlar açısından yadsınamayacak öneme sahiptir. Stresin sonuçları ise çalışan açısından tek boyutlu değil bilişsel, fiziksel, psikolojik olmak üzere çok boyutludur. Örgüt açısından ise çalışanların iş stresini yaşamaları, düşük verimlilik, düşük performans, işgücü devri, artan işe devamsızlık, azalan örgütsel bağlılık, tükenmişlik, yabancılaşma gibi birçok olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Ayrıca belirtilmelidir ki Riggio (2014)'un ifadesi ile stres iş ile ilgili baskılar, gerilimler, çatışmalar şeklinde kavramlaştırılabilecek olumsuzlukları ifade etmektedir.

### **Araştırmanın Önemi**

Günümüz örgüt yapısında çalışanların işe yabancılaşması ve iş stresi yaşamaları muhtemeldir. Çalışanın işine yabancılaşması ve iş stresi yaşaması ise sonuçları açısından hem örgüt için hem çalışan hem de çalışanın ilişkili olduğu çevresi için önem taşımaktadır. Diğer bir ifade ile işe yabancılaşmanın ve iş stresinin yansımaları geniş kapsamlıdır. Bu çalışmanın sosyal çalışmacılar üzerinde yapılmasının sebebi ise sosyal çalışmacıların yaptıkları iş açısından toplumun önemli meslek gruplarına girmesidir. Sosyal çalışmacılar toplumun dezavantajlı gruplarına hizmet sunulmasında aracı rolü üstlenmekte ve bu grupların sorunlarına ve durumlarına ilişkin önemli kararlar almaktadırlar. Bu açıdan sosyal çalışmacıların işlerine yönelik yabancılaşma duygusu ve iş stresi yaşamaları onların müracaatçılara etkin hizmet sunmalarını etkileyecektir. Bu sebeple sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi duygusunu hangi düzeyde yaşadıklarının ve işe yabancılaşma ile iş stresi arasında bir ilişkinin var olup olmadığının bilinmesi önem taşımaktadır. Özellikle bu çalışma sosyal çalışmacıların dezavantajlı gruplara etkin bir hizmet sunabilmeleri için işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerinin bilinmesi açısından ayrıca önemlidir.

## Araştırmanın Amacı

Bu açıklamalar doğrultusunda bu çalışmanın amacı İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerine ilişkin algılarını saptayarak bunlar arasında ilişki olup olmadığını belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

1. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyi nedir?
2. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri;
  - a. cinsiyet,
  - b. yaş,
  - c. medeni durum,
  - d. öğrenim durumu,
  - e. görev yaptığı kurum,
  - f. mesleki kıdem,
  - g. çalışılan kurumdaki kıdem,
  - h. kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından anlamlı fark göstermekte midir?
3. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, çalışılan kurumdaki kıdem, kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve kuruma yabancılaşma alt boyutlarında anlamlı fark göstermekte midir?
4. Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi nedir?
5. Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi;
  - a. cinsiyet,
  - b. yaş,
  - c. medeni durum,
  - d. öğrenim durumu,
  - e. görev yaptığı kurum,
  - f. mesleki kıdem,
  - g. çalışılan kurumdaki kıdem,

- h. kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından anlamlı fark göstermekte midir?
6. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

### **Araştırmanın Modeli ve Yöntemi**

Bu araştırma, araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresine ilişkin algıları ile bu değişkenlerin aralarındaki ilişki düzeyininin var olan şekliyle belirlenmesi amaçlandığından genel tarama modellerinden “ilişkisel tarama modeli” (Karasar, 2015:81) olarak tasarlanmıştır.

Araştırma kapsamına giren örnekleme işe yabancılaşma ve iş stresi ölçekleri uygulanmıştır. İşe yabancılaşma ve iş stresi ölçekleri sosyal çalışmacılara İstanbul ilinde sosyal çalışmacıların görev yaptığı kamu kurum ve kuruluşlarına bizzat gidilerek, gönüllü katılım esas alınarak uygulanmıştır. Araştırmada katılımcılara iki adet ölçek ve bir kişisel bilgi formu sunulmuştur. Ölçekler ile ilgili formlar toplandıktan sonra eksik veya yanlış doldurulan formlar analize alınmamıştır. Katılımcılara sunulan ölçek ve formlar, veri toplama araçları başlığı altında detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

Aynı zamanda araştırmanın amacı doğrultusunda İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan on üç sosyal çalışmacı ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Katılımcılara Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği İstanbul şubesi aracılığı ile ulaşılmıştır. Katılımcılara araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış soru formu uygulanmıştır. Sorular “işe yabancılaşma ölçeği” ve “iş stresi ölçeği” nin içerdiği ifadelerinin açık uçlu olarak yeniden düzenlenmesi ile hazırlanmıştır. Katılımcıların görüşme sorularına verdikleri cevaplar analiz edilmiş ve bu sonuçlara nicel araştırma verilerinin yorumlanmasında yer verilmiştir.

### **Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları ise aşağıda belirtildiği gibidir.

1. Araştırma, sosyal çalışmacıların görev yaptığı İstanbul il sınırları içinde faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları ile sınırlıdır.
2. Araştırma, örnekleme giren sosyal çalışmacıların görüşleri ile sınırlıdır.

3. Araştırma, veri toplama araçlarına verilen cevaplar ile sınırlıdır.
4. Araştırma veri toplama araçlarının ölçme dereceleri ile sınırlıdır. Daha detaylı veri toplama araçları sosyal çalışmacılar arasında daha kesin sonuçlara ulaşmayı sağlayabilir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde yabancılaşma kavramı ve yabancılaşma kavramının kapsamı ve tarihsel gelişimi, yabancılaşmanın kavramsal gelişimi ve tarihsel süreci, işe yabancılaşma kavramı ve kapsamı, yabancılaşmanın boyutları (güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izolasyon, kendine yabancılaşma), işe yabancılaşmanın kaynakları ve diğer bazı kavramlarla ilişkisi, işe yabancılaşmanın sonuçları ve işe yabancılaşma yönetimi konuları yer almaktadır. Bu çalışmanın “işe yabancılaşmanın kaynakları ve diğer bazı kavramlarla ilişkisi” adlı başlık altında özellikle yabancılaşma ile en sıklıkla ilişkilendirilen hem kaynağı hem sonucu olarak tanımlanan bürokrasi, işin niteliği, yönetime katılım, iş doyumu, örgütsel bağlılık, örgütsel iklim, tükenmişlik kavramlarına yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde stres tanımı, iş stresi kavramı, strese tepkide bireysel farklılıklar ve mesleki karakteristikler, stres yaratan faktörler ve sonuçları, stresin ilişkili olduğu kavramlar, stres yönetimi yer almaktadır. Çalışmanın stres yaratan faktörler alt başlığı altında rol çatışması ve rol belirsizliği, iş yükü, zaman baskısı, denetim, zayıf iletişim, stres oluşturan diğer faktörler ve sosyal çalışmacıların stres kaynakları konuları yer alırken, stresin sonuçları alt başlığı altında ise stresin fizyolojik, davranışsal, psikolojik sonuçları, stresin örgütsel sonuçları, stresin ilişkili olduğu kavramlar alt başlığı altında stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkisi, işe yabancılaşma ve iş stresi arasındaki ilişkisi, stres yönetimi alt başlığında, stres yönetiminde bireysel başa çıkma yöntemleri, stres yönetiminde örgütsel başa çıkma teknikleri konularından bahsedilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde sosyal hizmet mesleğinin tanımı ve niteliği, sosyal çalışmacıların görev ve sorumlulukları, araştırmanın çerçevesi alt başlığı altında araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, kapsamı, evreni ve örnekleme, kısıtlılıkları, modeli ve yöntemi, veri toplama araçları alt başlığı altında ise işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin bilgiler, işe yabancılaşma ölçeğinin uyarılma süreci, iş stresi ölçeğine ilişkin bilgiler, iş stresi ölçeğinin dil uyarılması, kişisel bilgi formu, veri toplama araçlarının geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin analizler ve bilgiler, araştırmanın bulguları ve yorumları, demografik veriler, araştırma sonuçları yer almaktadır.

## **BÖLÜM 1: YABANILAŞMA KAVRAMI, KAPSAMI VE TEMEL BOYUTLARI**

Çalışmanın bu bölümünde yabancılaşma kavramı, yabancılaşma kavramının kapsamı ve tarihsel gelişimi, yabancılaşmanın kavramsal gelişimi ve tarihsel süreci, işe yabancılaşma kavramı ve kapsamı, yabancılaşmanın boyutları (güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izolasyon, kendine yabancılaşma), işe yabancılaşmanın kaynakları ve diğer bazı kavramlarla ilişkisi, işe yabancılaşmanın sonuçları ve işe yabancılaşma yönetimi konuları ele alınacaktır.

### **1.1. Yabancılaşma Kavramı**

Çağdaş sosyolojide çok kullanılan yabancılaşma kavramı felsefi-dinsel bir kökenden gelmektedir. Kavram Marksizm'deki öneminin yanı sıra, sosyoloji ve hatta modern sosyal psikolojinin de ampirik bir kategorisi haline gelmiştir. Kavramın geçirdiği evrim beraberinde kavrama yönelik yapılan tanımlamalarda ve kavramın kullanımında açık bir belirsizleşmeye yol açmıştır ki birçok filozof ve bilim adamları bu kavramı kendi düşünceleri açısından yorumlayıp, kavramın kökendeki anlamına kendi anlayışlarını da eklemiştirler (Tolan, 1980:175-178). Bu sebeple felsefi, sosyolojik ve psikolojik düzeylerde ele alınan yabancılaşma kavramına yönelik tanımlamalar incelendiği alana göre değişmektedir (Göktürk, 2007:212). Ancak kavram bu kadar geniş bir yelpazede teorik ve ampirik çalışmalarda referans alınmasına rağmen örgüt çalışmalarında çok fazla konu edilmemiştir (Kohn, 1976:113). Ayrıca uygulamalı çalışmalarda her araştırmacı konuyu incelediği alana indirgemekte ve kaynağına göre yabancılaşma tanımları ve açıklamaları yapmaktadır. Konuya bu açıdan bakıldığında ise yabancılaşmanın farklı görünüşleri ile karşılaşılabilir ki bunlar arasında siyasal yabancılaşma, kültürel yabancılaşma, teknolojik yabancılaşma ve hatta alt düzeyde bilgisayar yabancılaşmasından (computer alienation) söz edilebilir (Göktürk, 2007:212).

İngilizceye Latineden geçmiş olan 'alienation' sözcüğü Latince etimolojik sözlüğe göre; yabancılaşmak, yabancılaştırmak, başkalaştırmak anlamına gelen '*alieno*' fiilinden gelmektedir. İngilizcede de aynı anlama geldiğini gördüğümüz fiil yabancı anlamına gelen '*alienus*' sıfatından türemiştir. Sözcüğün Latinedeki isim hali ise '*alienatio*' yani yabancılaşma-yabancılaştırmadır (Kiraz, 2011:151, Ernout ve Meillet

1951'den alıntı). Fromm (2006:116) ise yabancılaşma kavramının eskiden akıl hastalarını tanımlamak için kullanıldığını, Fransızca'daki ali  n  , İspanyolca'daki alienado s  zc  klerinin eskiden psikoza, yani b  t  n  yle, kesinlikle kendisinden kopmuŐ  insanı tanımladığını belirtmiŐ tir. Hegel ve Marx “yabancılaşma” kavramını, akıl hastalığını ifade etmede değil, daha hafif bir kendinden kopma biŐiminini anlatmak için kullanmıŐ lardır (Fromm, 2006:116-117).

San (2003) ise “yabancılaştırma, yabancılaşma” adlı makalesinde yabancılaştırma-yabancılaşma kavram çiftinin köken ve anlambilimsel yönünü inceleyerek, yabancılaŐtırmanın belli bir sistemden kaynaklanan bir süreç oluşturduğunu ve bu sürecin sonucunda ise yabancılaşma olgusunun ortaya çıkabileceği savını ileri s rm Ő t r. Yabancılaşma kavramının ilk kez Almanca entfremdung sözcüğü ile dile getirildiğini, Fransızca ve İngilizceye önce alienation, sonraları ise (1980'lerden baŐlayarak) daha doğru bir karŐılıĐı olan estrangment sözcüğü ile çevrildiğini ve yabancılaştırma kavramının Almanca entfremdung ile doğru, Fransızca İngilizce  evirisi estrangment sözcükleri, etkin (aktif) bir süreci anlattığını ifade etmiŐ tir. Yazar hem bu açıklamasını hem de “yabancılaştırma sürecinin neden, yabancılaşmanın ise bu sürecin bir sonucudur” yönündeki ifadesini daha anlaşılır bir Şekilde “bireyler, gruplar ve toplumsal sınıflar ‘kendiliklerinden’ yabancılaşamaz, tersine en genel anlamda belli bir düzenin ya da sistemin özellikleri, hedefleri ve zorlamaları sonucunda yabancılaŐırlar” Şeklinde a ıklamıŐ tır. Bu durumda çalışanların işe ve örgüte yabancılaşmasının aktif bir süreç neticesinde gerçekleştiğini, ayrıca örgütsel ve iş kaynaklı nedenlerin ise yabancılaştırıcı nedenler olduğunu, neticede ise bir yabancılaŐtırmanın gerçekleştiğini ifade edebiliriz (San, 2003).

Rosenthal ve Yudin (1997:530) yabancılaşmayı “gerek insansal ve sosyal aktivitenin ürünlerinin (emeğin ürünleri, para, sosyal ilişkiler vs) deĐiŐimini ve gerekse insanların özellik ve yeteneklerinin onlardan bağımsız ve onlara hükmeder hale geliŐinin süreç ve sonuçlarını tasvir eden” bir olgu olarak tanımlamıŐ tır. Ayrıca yazar yabancılaşmayı “bazı fenomenlerin ve ilişkilerin aslında olduklarından farklı bir Şey haline dönüŐmesi, insanların hayat içindeki gerçek ilişkilerinin onların zihinlerinde deformasyona uğraması” olarak a ıklamıŐ tır. Bolay (1996:439) ise yabancılaşma kavramını felsefi açıdan “bir kimsenin kaybettiği bir takım hususiyetlerin kendi dışındaki varlıkta

bulduğunu fark etmesi hali” olarak ifade etmiştir. Budak (2009)’a göre yabancılaşma bir yabancılık veya başkalarından ayrılık, başkalarıyla sıcak ilişkilerden yoksunluk duygusudur. Aynı zamanda Budak, psikoloji sözlüğünde yabancılaşmanın psikiyatrideki anlamıyla, kişiliksizleştirme, gerçekdışılık veya yabancılık, normsuzluk, rol karışıklığı, yalnızlık, güçsüzlük ve umutsuzluk duyguları ile ifade edilen bir durum olduğunu, saplantılı-zorlanımlı rahatsızlıklarda (duygulara yabancılaşma biçiminde) tipik bir özellik iken şizofrenide de çok belirgin bir şekilde (kişilik parçalanması, ya da kişiliksizleşme biçiminde ) ortaya çıktığını belirtmiştir.

Doğan (1997:7) yabancılaşma kavramı ile “sosyal bir ilişki içindeki aktif insanı (üretici, yaratıcı) ve onun aktivitesinin ürünü ile bu ürünlerin sosyal olarak dışa vurulmasını (nesnelleşmesi), belirli bir sosyal sistemle kaynaşması ile otonom biçimde (yani yaratıcının iradesinden bağımsız olarak) işlemesi”ni anlayabileceğimizi, bu ürünlerin ise belirli şartlarda iradeye ve üreticinin amaçlarına karşı olduğunu bazen de onun çıkarlarını ve hatta varlığını tehdit ettiğini belirtmiştir. Aslında yabancılaşma fikri, objektif olarak özel mülkiyet ilişkilerin insani olmayan yönüne karşı bir tepkidir (Rosenthal ve Yudin, 1997). Yabancılaşma süreci ile insan, yaşamının, ilişkilerinin, eylemlerinin öznesi olması gerekirken nesnesi olmaktadır ve neticede ise dıştan yönlendirilen bir varlık olarak makinelerin, örgütlerin, kurumların, medyanın ve kendi dışındaki insanların kontrolü altına girer. Böylece bireyin kendi etkinliği kendi başına bir amaç olmalıyken giderek bir başka amaç için araç olmaya başlar. Bu durum insani olmadığı gibi “bütünsel insan” anlayışı ile de çelişir. Ayrıca yabancılaşma, yoğunluğu, yaygınlığı ve değişik formlarıyla modern topluma özgü bir olgu olarak üretim organizasyonları, işyeri, ve çalışma yaşamı olmak üzere aile, ekonomi, eğitim, sanat, medya gibi modern topluma ait birçok organizasyonda yabancılaşmayı gözlemlemek mümkün olmaktadır (Erjem, 2005:2).

Hajda (1961:758-759)’göre yabancılaşma kavramı, bir kişinin sosyal ve kültürel katılımdan dışlanması ya da kendini dışlamasını yansıtan bir rahatsızlık hissinin ve ayrıca ait olamamanın, bir kaygı verici farkındalığın ya da istenmeme algısının, başkalarına ters düşmenin bir ifadesidir. Yabancılaşma, eşdüzey bir gruba katılmak gibi çok az sınırlı durumlar ile sınırlandırılabilir ya da yabancılaşma daha büyük toplumlara katılımı içeren geniş bir sosyal evreni kapsayabilir. Yabancılaşma kişinin benlik



kavramıyla (kendini algılamasıyla), başkalarının ona bakışıyla, onun sosyo-kültürel konumuyla ve bu konumun geçirdiği değişimlerle ebedileşen yoğun bir duygudur. Bu anlamda, yabancılaşma bir genel sosyal fenomen, belirli bir toplumun herhangi bir üyesi tarafından bazı usullerde deneyimlenebilen bir duygudur. Yabancılaşma, bireyin sosyal topluluklara dahil olması yada entegre edilmesinden anlaşılan ait olma, paylaşma hissi yada katılma olarak belirlenen zıtlarından ayrı anlaşılabilir (Hajda, 1961:758-759).

Yabancılaşma kavramı tarih boyunca felsefi ve teoloji sistemlerinde önemli bir rol oynamıştır. Kavram zamanla dini ve mistik anlamından sıyrılarak Hegel'in felsefesinde rasyonel bir anlam kazanmıştır. K. Marx tarafından ise kavram somutlaştırılarak, insan hayatının bir varsayımı (faraziye) şeklinde kullanılmaya başlanmıştır (Hilav, 1995:44-45). Sonuç itibarıyla yabancılaşmayla ilgili literatür incelendiğinde, kavramın Hegel ile ortaya çıktığı, fakat kavramı daha popüler hale getiren ve bilimsel alana taşıyan düşünürün Karl Marx olduğu söylenebilir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008:118-119).

Clark (1959:849) ise yabancılaşmayı "bireyin belirli durumlarda belirlediği rolünü başarmak için kendini güçsüz hissetme derecesi" olarak tanımlarken yabancılaşmaya yönelik yapılan pek çok tanım arasında, anlamsızlık, güçsüzlük, güvende olmadığını hissetme, başkaları tarafından yönetilme, sosyal izolasyon duygularının yer aldığını belirtmiştir.

Günümüzün birçok ampirik çalışmasında kullanılan nicel ve nitel ölçme araçları Marx'ın kavrama yüklediği anlam ve açıklamaları içermektedir. Ayrıca belirtilebilir ki yabancılaşma kavramının felsefi, dinsel ve sosyolojik perspektifte ele alınması ve kavrama yönelik yapılan tanımlamalarda çeşitlilik oluşturduğu gibi net bir tanımlamanın yapılması noktasında problemin oluşmasına sebep olmuştur. Daha sonraki bölümlerde değinilecek olan işe yabancılaşma kavramı ve nedenleri yabancılaşma kavramına yönelik getirilen tanımlamalar ile şekillenmektedir.

## **1.2. Yabancılaşmanın Kavramsal Gelişimi ve Tarihsel Süreci**

Yabancılaşma kavramına birçok farklı yönlerden eleştiriler getirilmektedir. Yabancılaşma kavramına yönelik eleştirilerin odağı ise hem kavramsal hem taşıdığı anlam hem de ampirik olarak ölçülebilirliği üzerinedir. Bu noktada Tolan (1980:211-212) yabancılaşma kavramının bilimsel olmadığı savının kabul edilebilir bir ağırlık

taşımadığını belirtmiştir. Yabancılaşma kavramının öneminin ise fevkalade kapsamlı oluşundan, bütün sistem ve rejimlerle insan varlığının ve tüm yaratılarının incelenebilmesine olanak vermesinden kaynaklanmaktadır (Tolan, 1980:211-212). Kavrama yönelik yapılan bir diğer eleştiri ise bireylerin tutum ve davranışlarının ölçülür olup olmadığı yönündeki tartışmalarda yer almaktadır. Yabancılaşma olgusunun ölçülemeyeceği görüşü ise tutum ve davranışların saptanamayacağını, yani ampirik araştırmaların büyük bir çoğunluğunun yapılamayacağını ileri sürmektir (San,2003:3). Ayrıca yazara göre birçok bağımsız değişkenin bireyin psikolojisi dolayısıyla yargıları üzerinde, hem de çok kısa süreler içinde etkide bulunduğu, böylece özellikle anket, derinlemesine görüşme gibi tekniklerle elde edilen sonuçlar her zaman güvenilir değildir. Ancak toplumsal bilimlerin kesin yasalar olarak tanımlanamaz, koşullara bağlı olası sonuçlara dayanır ve belli zaman aralıkları ile yapılan araştırmalar ve değerlendirmeler ayrıca katılımcıların söylediklerini yeterli görmeyip gözlem tekniği gibi diğer yardımcı yöntemlerin de uygulanmasıyla, toplumsal gerçekliğe yakın sonuçlar elde edilebilir (San, 2003:3).

Yabancılaşma kavramının daha iyi anlaşılması için öncelikli olarak kavramın tarihsel süreç içerisinde gelişimine katkıda bulunan düşünürlerin kavrama yönelik getirdiği açıklamalara ve tanımlamalara değinilmesi yararlı olacaktır.

Yabancılaşma kavramını ilk olarak belirginleştiren Hegel olmasının yanısıra yabancılaşma düşüncesi, en açık ifadesini Hegel'de bulur (Tolan,1980:145; Cevizci, 2005:1728-1729). Felsefi düşüncede, terim ilk defa Hegel ve Fichte tarafından on dokuzuncu yüzyılın başlarında kullanılmıştır fakat o dönemde yabancılaşmanın etkisi bu filozofların müritlerinden oluşan küçük gruplarla sınırlı kalmıştır. Marx kapitalist dönemin yorumunu kendine yabancılaşma kavramı temelli yapınca, kavram aynı yüzyılın kırklı yıllarında sosyolojik teoriye dahil edilmiştir (Pappenheim,1964:13-14).

Hegel'de yabancılaşma kendi dışında hissedilen, varlıklarda (eşyada) kaybolmuş, mahrumiyet içindeki ruhun halini ifade eder ve dış âlem, yabancılaşmış zihin halinde çıkar. Onun ifadesinde şuurlu süje (tez), objeye (antitez) zıt olarak kendisini ortaya koyar. Fakat obje (dış alem) yayılarak mutlak bilgide kurtuluşu bulan süjeye yabancılaşır. Aynı zamanda Hegel insanın tarihini yabancılaşmanın tarihi olarak nitelendirir (Bolay, 1996:440) ve ide dediği manevi ve tabiatüstü bir ilkenin kendisine

yabancılaşması ve yeniden kendisine dönmesi ile evrenin (kâinatın) ortaya çıkmış olduğunu ileri sürmüştür (Hilav, 1995:44).

Marx (2004:82)'a göre ise Hegel'in bakış açısı, modern siyasal iktisadın bakış açısıdır. Emeği, insanın özü olarak-insanın kendini kanıtlama edimindeki özü olarak-kavrar: Emeğin sadece olumlu tarafını görür, olumsuz tarafını görmez. Emek, insanın dışlaşma içinde, ya da dışlaşmış insan halinde kendisi için oluşudur. Hegel'in bildiği ve tanıdığı tek emek, soyut olarak zihinsel emektir (Marx, 2004:82).

Marx'a göre yabancılaşma ise insanın yarattığı ürünün kendi elinden kaçıp kurtulması ve insana hem yabancı hem de düşman bir hale gelmesidir. Bu, ekonomik hayatta olduğu gibi, politik hayatta, tarih alanında ve insanların bilinçlerinde ( düşünce ve duygu hayatında ) de ortaya çıkar ( Hilav, 1995:45). Bu kavram ayrıca hakiki hayat ilişkilerinin zihinde bozularak şekil değiştirmesini ve bu bozulmadan doğan neticeleri ifade eder (Bolay, 1996:440-441). Marksist kuramda kilit bir konuma sahip olan yabancılaşma kavramı Marx'ın çözümlemelerinde salt sosyolojik bir kavram olarak yer almaz. Marx'ın düşünce temelinde, var olan yapıyı tümünden eleştirerek yani bir düzeni ve değişimi hedef olarak aldığını görüyoruz. Marx özlediği düzenin, var olmayan ama kurulması mümkün ve gerekli yeni bir toplum türünde aramaktadır. Marx'ın bu düşünce temeli onun yöntemini, çalışma ve muhakeme biçimini belirlemektedir (Tolan, 1980:175-176). Aynı zamanda Marx yabancılaşmayı tüm insan varlığını içerecek kadar dağıtılan dört temel ilişkinin dağılması olarak sunuyor. Bunlar ise insanın üretken faaliyetleri, ürünü, diğer insan ve türleriyle ilişkisidir (Ollman, 1973:137).

Marx'ın düşüncesinin oluşmasında kendi zamanının kapitalist toplumunda (1800'lerin ortaları) insanın alçaltılmasına duyduğu öfke yer almaktadır. Aynı zamanda Marx bu alçaltışın hem kapitalistleri hem de işçileri etkilediğini düşünmektedir ve her iki grup da ekonomik sistem tarafından köleleştirilmektedir (Skirbekk ve Gilje, 2004:415). Marx'ın en fazla üzerinde durduğu ve bilimsel eserlerinde kullandığı kavram, yabancılaşmanın özel bir hali olan ekonomik yabancılaşmadır. Marx, ürün ortaya koyan insanın, bu ürünü elinden kaçırdığını (özel mülkiyet ve işbölümünden dolayı) ve ürünün baskısı altında kaldığını söylemektedir (Hilav, 1995:45). Dışsal güçler ise insanların kendi içlerindeki özgürlüğü ve yaratıcılığı fark etmelerine imkan bırakmamaktadır. Daha sonra insanlar bu güçlere tabi olmaya başlarlar ve artık hakim olamadıkları, kendi

yarattıkları bu güçlerin kontrolüne girerek ekonomik makineler gibi işlev görmek zorunda kalırlar. Kapitalist toplumda, insan kendini işlev gördüğü şekliyle, dönüştürülmüş doğa karşısında güçsüz hissederler. Böylece kendileri ile hemcinsleri olan diğer insanları işgücü, çalışan, rakip olarak görmeye başlarlar (Skirbekk ve Gilje, 2004:415). Böyle anlaşıldığında yabancılaşma, bütün insani faaliyetleri içine alır, çünkü insansal faaliyetin her türlü insanın ayrı bir grubunun tekeline girer, öyle ki, burada bu grubun faaliyeti toplumun diğer bütün üyelerine yabancı hale gelmiştir (Rosenthal ve Yudin, 1997:531). Yabancılaşma kavramını kapitalist toplumun eleştirisinde kullanan Marx kapitalist toplumda işçinin durumunu yabancılaşma olgusuyla yorumlamaktadır.

Marx'a göre insanın kendi faaliyeti kendisine özgür olmayan bir etkinlik gibi görünüyorsa, o zaman, insan bu etkinliği başka bir adamın boyunduruğu, baskısı, tahakkümü altında yapılan bir etkinlik gibi yapar ki bu güç sermayeyi elinde bulundurandır. Bu sermayedar bütünü kontrolünü elinde bulundurur ve üstelik işin şeklini, yoğunluğunu, süresini, ürünlerin çeşit ve sayısını, çevre şartlarını ve tüm bunların en önemlisi, işin gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceğini bile o belirler. İşçi sadece üretim etkinliğini sermayedarın boyunduruğunda yürütmektedir ve üstelik sermayedar daha fazla üretimin kar sağlamayacağına karar verirse bu etkinliği sonlandırabilir (Ollman, 1973:140).

Marx (2004:65)'a göre yabancılaşma, yalnızca üretim araçlarının başka birine ait olması ve benim arzumun başka birinin dokunulmaz malı olması olgusunda zuhur etmez. Aslında her şeyin kendi başına insanın kendisinin dışında farklı bir şey olması- insanın etkinliğinin başka bir şey olması ve neticede (bu kapitalist için de geçerlidir) her şeyin gayri insani bir gücün egemenliği altında olması olgusunda tezahür eder (Marx, 2004). Ancak Marx yabancılaşmayı sadece emeğin yabancılaşması (insanın kendi üretim eyleminden yabancılaşması) olarak ele almamıştır. Marx aynı zamanda insanın hayattan, kendisinden ve öteki insanlardan yabancılaşma sorunu ile de ilgilenmiştir (Fromm, 1973:49).

Kohn (1976:110)'a göre Marx, yabancılaşma kavramı için yaptığı yorumlarda işçinin üretim araçları üzerinde denetimden yoksunluk boyutu sadece ekonomik ve siyasal anlam taşımamakta üstelik işçilerin mesleki hayatları üzerinde denetimden yoksunluk anlamında taşımaktadır. Bir kişi kendisi için çalışmak yerine emeğini bir işverene

sattığında ve bir bütün teşekkülün sadece standartlaşmış bazı parçalarını yaptığında emeğinin ürünü üzerinde denetimini kaybeder (Kohn, 1976).

Marxist analiz, yapısal tarafta işçinin temel iş rolü üzerindeki kontrol kaybının işçi için anlamına odaklanmıştır. Psikolojik tarafta ise, son zamanlarda kendinden ve başkalarından yabancılaşmanın (estrangement) ifade edildiği yoğun bir literatür mevcuttur. Fakat yabancılaşmanın sosyo-yapısal ve psikolojik yönleri seyrek olarak sıralanırken ve diğer tarafta ise ampirik analizlerde daha seyrek sıralanmaktadır (Kohn, 1976:111). Yabancılaşmayı sosyolojik ya da sosyo-psikolojik perspektifte ele alan araştırmacılardan olan Blauner (1964), kavramı sosyal düzenin belirli türlerinden kaynaklanan kişisel deneyimin bir kalitesi olarak anlamlandırmaktadır.

Özellikle son dönem çalışmalarında kavramın sosyo-psikolojik açıdan ele alınmasına yönelik Kohn (1976:114-115), öncelikli olarak sosyo-psikolojik kullanımda yabancılaşmanın olağandışı belirsiz ve kesinliği olmayan bir terim olduğunun bilinmesi gerektiğini ve çoğu açıklamaların yabancılaşmanın daha büyük sosyal dünyadan ya da kendisinden yabancılaşmasını içerdiğini ifade etmiştir.

Toplumdan, sosyal örgütlerden ve kendinden insanın yabancılaşması hem modern zamanların baskın şartlarından biri olduğu gibi hem de hayatın biçimidir. Aynı zamanda bu genellemenin kısmen doğruluğu yabancılaşmanın, öne çıkan sosyal bilimlerin, filozofların ve dönemin sanatkârlarının çalışmalarında merkezi bir tema olması yönüyle (Barakat, 1969:1) ve ayrıca çağdaş sosyologlar, sosyal filozoflar ve sosyal tarihçiler için yabancılaşma kavramının insanların davranışlarının tanımlanmasında ve yorumlanmasında faydalı olduğu kanıtlanmış bulunmaktadır (Nettler, 1957:671).

Sonuç olarak belirtilebilir ki yabancılaşma kavramına yönelik yapılan tanımlamalar ve kavrama yüklenen anlam Marx temelli yapılmaktadır. Yabancılaşma emek üreten bireyin işini ifa ettiği örgütte bir işgören olarak işine ve örgüte yönelik geliştirdiği davranışlarının tanımlanmasında ve yorumlanmasında kullanılmaya başlanmıştır. Diğer bir ifade ile işgörenin bu durumu işe yabancılaşma kavramı ile açıklanmıştır. Ayrıca araştırmacılar ve teoristyenler tarafından işe yabancılaşmaya yönelik tanımlamalar Marx'ın kapitalist toplumda işçinin durumuna yönelik yaptığı yorumlamalar temelinde yapılmaktadır.

### 1.3. İŖe YabancılaŖma Kavramı ve Kapsamı

YabancılaŖma birinin iŖi ve iŖinin ürünleri ile de iliŖkilidir. Bunun nedeni ise iŖin doğasının örgütler tarafından belirlenmesidir. Ne, ne kadar, hangi çeŖit, ne zaman, ve hangi Ŗeyler nasıl üretileceğine dair talimatlar örgütler tarafından dikkatli bir Ŗekilde verilir. Çoğu örnekte, iŖçiler kendi emeğinin sahibi olduğuna dair duygudan uzaklaŖır. Çünkü onların zamanı ve kuvvetleri satın alınmıŖtır ve karŖılıęı daha fazla hiçbir Ŗey ile ödenmemektedir. Benzer Ŗekilde biri için iŖinin ürünleri hiçbir anlam ifade etmemeye başlayabilir. ÇalıŖanları yönetenler ve örgütler, istihdam ettikleri çalıŖanlarına, onları idare ettiklerini, kontrol ettiklerini, terk edildiklerini, kullanıldıklarını ve kendilerinin yaptıkları iŖ ve örgüt üzerinde etkili olmalarının engellendiğini hissettirebilirler. Bu durumların ise çalıŖanın kendinden, başkalarından ve iŖinden yabancılaŖma duygusunu geliŖtirmesi için temel oluŖturacaęı anlaşılabilir. Aynı zamanda çalıŖanların herhangi bir pozitif ya da anlamlı bir yolla örgütle ve birbirleriyle iletiŖim, bağlantı hissetmediklerinde yabancılaŖma bir örgütün kültürünün bir parçası olabilir (Allcorn,1994:103-105).

Bireyin yaŖam evresinde önemli bir yer tutan iŖ hayatındaki hareketlilik ve rollerin deęiŖmesi mesleki yabancılaŖma olarak tanımlanmaktadır. YaŖamının oldukça önemli bir kısmını çalıŖarak geçiren bireyin mutluluğu, aynı zamanda örgütsel verimliliği arttıran bir unsurdur. YabancılaŖan birey kendini yönetebilme ve anlayabilme güçlükleri yaŖamakta; çoğunlukla kendini güçsüz hissetmektedir (Fromm, 1992). Aynı zamanda Blauner (1964)'ın ifadesi ile çalıŖanlar amaç ve iŖlev duygusunu geliŖtirmek için doğrudan doğruya iŖ süreci üzerinde denetim sahibi olmadıkları zaman yabancılaŖma duygusunu yaŖayabilirler.

Günümüzde bireylerin, kiŖiliklerini elde edebilmesi ve koruyabilmesi için bazı ek yüklerle katlanması gerekmektedir. Toplumsal kurumlar arasındaki hareketlilik ise bireylerin üstlendikleri rollerde çok sık deęiŖime sebep olmaktadır. Böylece bu durum insanların kiŖilikleri ve üstlendikleri rolleri arasındaki açığı büyötmektedir (Ŗenturan, 2007: 96). Ayrıca Ŗenturan (2007) bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine uyumunun azalması neticesinde rol çatıŖmasının ve çevresi üzerindeki denetimden yoksun kalmasının giderek bireyi yalnızlaŖmaya ittiğini ve çevresine yönelik yabancılaŖma duygusu yaŖamasına sebep olduğunu ifade etmiŖtir. Yazara göre

yabancılaşma bireyin sosyo-kültürel ve doğal çevresine uyum düzeyinin düşmesinin ve çevresi üzerindeki denetiminin azalmasının bir sonucudur. Clark (1959:849) ise insanın farklı şekillerde topluma karıştığını ve farklı sosyal durumlara çeşitli yoğunluk derecelerinde katıldığını ifade ederken bir bireyin yabancılaşma duygusunu yaşamasından önce, sosyal durum içinde bir rolü kendisinin hakkettiğini düşünmesi gerektiğini de belirtmiştir.

Clark (1959) ve Nettler (1957) yabancılaşmanın bireyin psikolojik bir duygu ifadesi olduğunu vurgulamaktadır. Tummars ve Dulk (2013) çalışmasında işe yabancılaşmayı subjektif duygu ifadesi olarak değerlendirirken yazarlara göre işe yabancılaşma işten psikolojik bir kopmanın bilişsel bir durumunu tanımlamaktadır. Ayrıca Clark (1959:849)'a göre yabancılaşma bireyin fiziksel, zihinsel ya da toplumsal etkileşim durumlarından her iki yönde uzaklaşmış olmasını ifade etmektedir. Bu durumda ise birey sadece sosyal durumdan ayrılma yaşamaz üstelik hareketlerinin biçimlendirildiği ve anlamsızlık duygusu yaşayabilir. Aynı zamanda birey sosyal olarak kendini izole olmuş olarak hissedebilir (Clark, 1959).

Aiken ve Hage (1966: 497)'e göre işe yabancılaşma, çalışanların bir yanda mesleki kuralları yerine getirememeye ile ilgili hayal kırıklığı duygusunu ifade ederken diğer yanda kariyer ve mesleki gelişim açısından yaşadıkları hayal kırıklığı duygusunu ifade etmektedir. Var olan ilişkilerden yabancılaşma ise amirlerle ya da yöneticilerle ve çalışma arkadaşları ile olan sosyal ilişkilerde yaşanan memnuniyetsizlik duygusunu tanımlarken işe yabancılaşma kariyer hedeflerinden uzaklaşma ve mesleki normlara uyum sağlayamamadan kaynaklanan olumsuz duyguları tanımlamaktadır (Aiken ve Hage, 1966:497). Allen ve LaFollette (1977:334)'e göre işe yabancılaşma, işe yönelik içsel ödüller ile ilgili duygulara refer ederken, etkili ilişkilerden (örneğin çalışma arkadaşları) yabancılaşma ise işinde kişiler arası yaşadığı ilişkiler ile ilgili duygulara refer etmektedir.

Cotgrove (1972:447)'e göre işe yabancılaşma iki temel anlamda kullanılmaktadır. Bunlardan ilki çalışanın kendini gerçekleştirme katkısı sağlamada başarısız yapan ve çalışana işi üzerinde denetimden yoksun bırakan, becerilerinin ya da kişisel gelişimi için hiçbir faaliyet alanı teklif etmeyen kişiliksizleştirici işi ifade etmektedir. Bu tür işler öncelikle araçsal bir bağlılık ile karakterize edilmekte ve büyük oranda teknoloji ile

tanımlanmaktadır. İkincisi ise çalışanlar öncelikli olarak ücret ve güvenliğin bir kaynağı olarak işlerine bağlı kalmaktadırlar ve işleri ile araçsal bir uyumu benimsemektedirler (Cotgrove, 1972:447).

Mottaz (1981:517)'a göre işe yabancılaşma denetim, amaç ve kendini ifade olarak tanımlanabilecek belirli ölçüler temelinde objektif iş koşullarına yönelik işgörenlerin algısı ve bu boyutlarla ilgili beklentisi arasındaki uyumsuzluğun bir sonucudur. Yazar bu durumun neticesinin ise güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma duygularının olduğunu belirtmiştir. Marx ise işe yabancılaşma kavramını en genel anlamda bireyin yaşamını etkileyen işle ilişkili önemli olaylar üzerinde algılanılan denetimden yoksunluk duygusu olarak ifade edilen güçsüzlüğün bir şekli olarak tanımlamıştır (Kanungo,1992:415).

Demirel (2009:124) ise yabancılaşma kavramını “bireyin zaman içerisinde bulunduğu ortam veya durumdan kendisini soyutlaması” olarak tanımlarken, örgütler açısından yabancılaşmayı ise “çalışanların mevcut örgütsel koşullara veya örgüt kültürüne karşı uyumsuzlukları” şeklinde açıklamıştır. İşe yabancılaşma ise yöneticiler için ayrıca önemli bir sorun oluşturmaktadır. Bu sorun işe yabancılaşma durumunda, çalışanların yaptıkları işe çok az önem vermesi, enerjilerinin çok azını yaptıkları işe yöneltmesi ve öncelikli olarak dışsal ödüllere odaklanmasından kaynaklanmaktadır (Agarwal, 1993: 723). Bu sebeple çalışanların örgüte yabancılaşması alışıl gelmiş bir durum olarak değerlendirilmemeli ve mutlaka bireyi örgüte yabancı kılan faktörler araştırılmalı veya açığa çıkartılmalıdır (Demirel, 2009:124).

#### **1.4. Yabancılaşma Boyutları**

Hegel, Marx ve Weber dönemlerinden beri sosyal düşünürler, insanların içinde yaşadıkları toplumla olan ilişkileri ile ilgilenmektedirler. İnsanın çevresi daha teknik ve karmaşık bir hal aldıkça yabancılaşma duygusu yaşamayı daha muhtemeldir. Bu açıdan da her bir araştırmacı kendi standartlarına göre yabancılaşmayı tanımlama ve ölçme eğilimi içindedir (Allison, 1978:565). Ayrıca belirtilebilir ki son zamanlarda sosyal bilimciler tarafından deneysel yolla ölçülebilir bir kavram olarak yabancılaşmaya artan bir ilgi söz konusudur (Shepard, 1973:61).



Yabancılaşma kavramı hem felsefi hem de sosyolojik olarak ele alınmasının yanında giderek sosyo-psikolojik hatta psikolojik bir kavram haline geldiği yapılan birçok araştırmada görülmektedir (Elma, 2003:25).Yabancılaşma kavramına yaklaşımlar psikolojik (Tummers ve Dulk, 2013; Kanungo, 1982; Clark, 1959 ve Nettler, 1957), sosyolojik (Blauner, 1964; Seeman, 1959) ve sosyo-psikolojik (Blauner, 1964; Seeman, 1975; Mottaz, 1981; Mohan ve Prasad, 2014) yöndedir. Ancak işe yabancılaşma kavramına yönelik son dönem çalışmaların birçoğu kavramı sosyo - psikolojik yaklaşımla ele almışlardır. Bu bağlamda ise işe yabancılaşma objektif çalışma koşullarından kaynaklanan subjektif duygu ifadelerine işaret etmektedir. Aynı zamanda bu yaklaşım mevcut çalışmalarda da kullanılmaktadır (Mottaz, 1981:517). Bu temelde uğraş içinde olan araştırmacılar tarafından yabancılaşma kavramının genel yaşam ve iş ortamına yönelik operasyonel tanımlar yapılarak kavramın test edilebilirliği ve ölçülebilirliği sağlanmıştır. 1960'lı yılların başlarından itibaren yabancılaşma üzerine pek çok araştırma yapılmış ve ölçek geliştirilmiştir. Bu dönemde kuramsal boyutta ele alınan yabancılaşma kavramının ayrıca yapılan ampirik çalışmalarla da somut bir şekilde ölçülmesi sorunu gündeme gelmiştir. Bu alanda Amerikalı toplumbilimciler öncülük etmişlerdir ve bu araştırmacıların başında da Seeman gelmektedir (Elma, 2003:25).

Blauner (1964:15-34) yabancılaşmayı sübjektif bir deneyim olarak tanımlarken çalışmasında kavramı sosyal düzenlerin belirli türlerinden kaynaklanan kişisel deneyimin bir niteliği olarak incelemektedir. Deneyimlenen bu duygu ise kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Blauner'un bu açıklaması belirtmektedir ki yabancılaşma kapitalizm altında aklın bir ifadesi olarak kaçınılmaz değildir (Nelson ve O'Donohue, 2006:6). Seeman (1959) ise yabancılaşmayı sadece kavram temelinde değil ayrıca çok boyutlu olarak ele almıştır. Seeman'ın kavramı çok boyutlu olarak ele alması ve kavramın ölçülebilirliğini mümkün kılması birçok teorik ve uygulamalı çalışmalar tarafından referans alınmasına sebep olmuştur.

Seeman (1959:783) sosyolojik çalışmada oldukça merkezi bir kavram olan ve değer saklı anlamıyla açıkça liderlik eden yabancılaşma kavramının özel bir niteliğe kavuşturulması gerektiğini belirtmiştir. Seeman'a göre yabancılaşma kavramının kullanıldığı beş temel yol mevcuttur. "Yabancılaşmanın Anlamı Üzerine" adlı

makalesinde amacının yabancılaşma kavramının mantıklı bir şekilde ayrılabilen bu kullanımlarını incelemek ve kavramın bu beş anlamına yönelik işler bir bakış açısı sunmak olduğunu belirten Seeman (1959) iki yönlü olan görevlerden ilkinin; sosyolojik düşüncede büyük geleneklerden biri olan yabancılaşmayı daha organize olmuş bir duyguya dönüştürmek ve diğerinin ise yabancılaşmaya olan ilgiyi keskin deneysel ifade de daha uysal kılmak olduğunu ifade etmiştir.

Yabancılaşmaya yönelik bir tanımın yapılandırılmasında öncelikli olarak en önemli noktanın kavramın tek boyutlu olmasından ziyade çok boyutlu bir olgu olduğunun belirlenmesi gerektiğini belirtten Blauner (1964:15) yabancılaşmayı “bir dizi objektif koşullardan, işçi sınıfı ve işin sosyo-teknik çevresi arasındaki belirli bir ilişkiden kaynaklanan sübjektif duygu ifadelerinden oluşan genel bir sendrom” olarak karakterize etmiştir. Yabancılaşma, çalışanların kişisel boyutta kendini ifade etmenin bir yolu olarak çalışma eylemine dahil olmakta başarısız olduklarında, bir örgütteki çalışma grubu ya da meslek grubu için aidiyet duygusunu (sosyal izolasyon duygusu) ve mesleklerini genel üretim organizasyonu ile ilişkilendiren amaç ve fonksiyon duygusunu geliştiremediklerinde ve doğrudan çalışma sürecinde denetime sahip olmadıklarında var olmaktadır (Blauner, 1964:15). Clark (1959:849)’a göre yabancılaşmaya yönelik yapılan pek çok tanım arasında, anlamsızlık, güçsüzlük, güvende olmadığını hissetme, başkaları tarafından yönetilme, sosyal izolasyon duyguları yer almaktadır.

Seeman(1959), “On the meaning of alienation (yabancılaşmanın anlamı üzerine)” adlı makalesinde yabancılaşmayı beş boyutuyla tanımlayarak kavramın anlamına açıklık getirmeye çalışmış ve kavramı daha anlaşılır kılmayı amaçlamıştır. Yabancılaşmayı beş bilişsel boyutla tanımlayan Seeman (1959) bu boyutları, “1-Güçsüzlük duygusu (powerlessness), 2-Anlamsızlık duygusu (meaninglessness), 3-Normsuzluk (normlessness), 4-Yalıtılmışlık Duygusu (isolation) ve 5-Kendine yabancılaşma (self-estrangement)” olarak ifade etmiştir. Ayrıca Seeman (1959:784) yabancılaşma kavramını aktörün kişisel bakış açısından değerlendirmektedir. Diğer bir ifadeyle Seeman yabancılaşmayı sosyo-psikolojik bir bakış açısından ele almakta ve büyük olasılıkla sonraki deneysel ve analitik araştırmaların görevinin yabancılaşmanın bu beş boyutunu üreten sosyal şartları ya da onların davranışsal sonuçlarını tanımlamak olacağını ifade etmektedir.

Seeman'ın yabancılaşmayı ele aldığı beş boyutun sadece birini ya da en fazla iki ya da üçünü (tek tek ya da kombine halinde) ele alan birçok çalışma bulunmaktadır (Middleton,1963:973). Bu çalışmalar arasında Dean (1960), Pearlin (1962), Blauner (1964), Kohn (1976), Mottaz (1981), Sarros vd. (2002), Elma (2003) yer almaktadır. Ayrıca bazı araştırmacılar tarafından Seeman'ın yabancılaşma kavramını ele aldığı beş boyut çok az değişikliklerle yeniden sınıflandırılmıştır. Araştırmacılar tarafından yabancılaşma kavramının boyutlandırılması çeşitlilik göstermektedir ki bu noktada kavrama yüklenen anlamlarında aslında birbirini tamamlayıcı ve besleyici nitelik taşıdığı belirtilebilir.

Seeman'ın yabancılaşma kavramını “beklenti” ve “ödül” açısından beş boyuta ayırarak kavramla ilgili var olan kafa karışıklığını, anlam kargaşasını giderdiğini belittiren Blauner (1964), yabancılaşma ve özgürlük adlı çalışmasında Seeman'ın tanımladığı boyutlardan normsuzluk hariç endüstriyel duruma daha iyi uyduğunu düşündüğü “güçsüzlük, anlamsızlık, izolasyon ve kendine yabancılaşma” boyutlarını tekrar tanımlamıştır. Normsuzluk boyutunu ise izolasyon açıklamalarında vurgulamıştır.

Kohn (1976:114-115)'un ilgisi ise iş yapısının yabancılaştırıcı etkilerine yönelik teorik tartışmada merkezi bir yeri olan yabancılaşmanın güçsüzlük ve kendine yabancılaşma boyutlarına yöneliktir. Fakat yabancılaşmanın normsuzluk, kültürel uzaklaşma ve anlamsızlık türlerinin de iş koşullarından etkilenebileceğinden hareketle Kohn “İş Yapısı ve Yabancılaşma” adlı çalışmasında yabancılaşmanın tüm beş türünün incelenmesinin de faydalı olacağını düşünerek bu beş türün indekslerini Schooler ile birlikte geliştirmeye çalışmışlardır. Bu noktada yabancılaşmanın türlerinden anlamsızlık hariç dördünün uygun Guttman Ölçeği'ni yapılandırmada başarılı olmuşlardır. Yabancılaşmaya yönelik yeteri kadar genel bir tanımın olmayışından dolayı Kohn, Seeman'ın ele aldığı beş boyuttan hareketle oluşturduğu ölçeğinde yabancılaşmayı “güçsüzlük, kendinden uzaklaşma (estrangement), normsuzluk ve kültürel uzaklaşma (estrangement)” olmak üzere dört boyutu ile ölçmüştür.

Dean (1960:188, 1961:756) ise yabancılaşmayı “güçsüzlük, normsuzluk, ve sosyal izolasyon” olarak ele almıştır. Çalışmasında kullandığı ölçek bu üç boyutu içermektedir ve aynı zamanda yabancılaşmanın güçsüzlük, normsuzluk ve sosyal izolasyon boyutları arasında anlamlı, pozitif ilişkiler bulmuştur. Middleton (1963:973-974)

yabancılaşmanın “güçsüzlük (powerlessness), anlamsızlık (meaninglessness), normsuzluk (normlessness), kültürel uzaklaşma (cultural estrangement), sosyal (toplumsal) uzaklaşma (social estrangement), işten uzaklaşma (estrangement from work)” olmak üzere altı türünü tanımlamıştır. Nettler (1957) yabancılaşma kavramını sadece toplumdaki uzaklaşma duygusu olarak ele alırken Neal ve Seeman (1964:217), Pearlin (1962) çalışmalarında yabancılaşmanın sadece güçsüzlük yönü ile ilgilenmiştir. Mottaz (1981) çalışmasında yabancılaşmanın kendine yabancılaşma boyutları üzerinde dururken Sarros vd. (2002) ise çalışmalarında güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları üzerinde durmuştur. Aiken ve Hage (1966:497) “Örgütsel yabancılaşma: Bir karşılaştırmalı analiz” adlı çalışmalarında işten ve etkili ilişkilerden yabancılaşma olarak tanımladığı yabancılaşmanın iki yönünü ele almıştır.

Seeman (1959)’ın aksine yabancılaşmayı bir seri boyuttan ziyade bir süreç olarak ele alan Barakat (1969:3-4) bu sürecin “sosyo-normatif yapı düzeyinde yabancılaşmanın kaynakları”, “bireylerin davranışsal bir varlık olarak yabancılaşması” ve “yabancılaşmanın davranışsal sonuçları” olmak üzere üç ana aşamadan oluştuğunu belirtmiştir. Aynı zamanda Barakat (1969)’a göre yabancılaşma süreci tek yönlü değildir. Yabancılaşmanın kaynakları ise çeşitli ve çok boyutludur. Yabancılaşmanın bu farklı aşamaları arasındaki ilişki dolaylı ve birbiriyle etkileşimlidir.

Sonuç olarak ifade edilebilir ki yabancılaşma kavramına yönelik birçok sayıda farklı yaklaşımın olmasının yanında, kavramın sıklıkla güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma olmak üzere üç ana bileşenden oluştuğu düşünülmektedir (Wilson, 2004:74). Ayrıca belirtilebilir ki yabancılaşma kavramına yönelik tanımlamalarda ve yaklaşımlarında hemfikirlik bulunmamaktadır. Ancak yabancılaşma kavramının çok boyutlu olarak ele alınması ve tanımlanması yabancılaşmaya yönelik kavramsal kafakarıışıklığının giderilmesini sağlamıştır. Seeman (1959)’ın yabancılaşmayı kavramlaştırmada ele aldığı boyutlara deneysel çalışmalarda en fazla başvurulmaktadır.

#### **1.4.1. Güçsüzlük ( Powerlessness )**

Yabancılaşma birçok araştırmacı tarafından güçsüzlükle ilgili deneyim ya da güçsüzlüğün bir durumu olarak tanımlanmaktadır (Barakat, 1969:9). Güçsüzlük kavramı farklı disiplinlerde (sosyoloji, siyaset bilimi, psikoloji, sosyal psikoloji) birçok

araştırmacı tarafından birçok teorik ve deneysel çalışmalarda ele alınmıştır (Levinson, 1979). Sosyologların yansira siyasi bilim adamları ve psikologlar “kişisel ve sosyal kontrol”e temel bir ilgi duymaktadır. Bu durum yabancılaşmanın güçsüzlük boyutunun daha yoğun bir şekilde incelenmesinin nedenini açıklamaktadır (Seeman, 1975:94). Deneysel ve teorik çalışmaların birçoğu ise Hegelyan ve Marksist güçsüzlük kavramına dayanmaktadır. Hegel ve Marx yabancılaşmayı insanın kendi yarattıkları ve araçlar tarafından kontrol edilmesini ifade eden güçsüzlük olarak tanımlamaktadır (Barakat, 1969:1).

Seeman (1959) yabancılaşma durumunun en temel ögesi olan bireyin, büyük toplumsal kurumlar karşısında duyduğu çok yönlü “güçsüzlük” boyutundan bahsetmektedir. Yabancılaşmanın boyutları arasında yer alan güçsüzlük duygusunun kökleri ise kapitalist toplumdaki işçinin durumuna yönelik Marksist bakış açısına dayanır ve bu bakış açısına göre işçi iktidar girişimciler tarafından yetki ve karar araçlarının mal edinilmesi düzeyinde yabancılaşma yaşamaktadır (Seeman, 1959:784). Güçsüzlük boyutunun bu bakış açısına dayandığını belirten Seeman (1959) kavramı sosyo-psikolojik bakış açısı ile ele alırken Nelson ve O’Donohue (2006:10) yabancılaşmanın bu türünün bireyin kendini gerçekleştirme başaramaması ve benlik saygı ihtiyaçlarını karşılayamaması gibi duyguları içeren psikolojik terimlerle yorumlanabileceğini belirtmiştir. Pearlin (1962:314)’e göre ise yabancılaşma subjektif olarak deneyimlenmiş güçsüzlük duygusudur.

Seeman (1959:784)’a göre yabancılaşmanın bu boyutu “bireyin kendi ürünü ile üretim sürecinde kullandığı araçların sonuçları” üzerinde denetimden yoksun olması, arzu ettiği sonuçların ya da desteğin oluşumunu kendi davranışıyla belirleyemeyen bireylerin durumunu tanımlamaktadır. Seeman’ın güçsüzlük kavramına yönelik tanımlaması ile aynı yönde Blau (1964) ve Shepard (1973) işe yabancılaşmış işgörenleri örgütte özgürlük ve denetimden yoksunluk duygusuna sahip olanlar olarak tanımlarken Yeniçeri (2009:142) ise güçsüzlük boyutunu bireyin kendi davranışının istediği sonuçları elde edemeyeceğine ya da aradığı desteği bulamayacağına ilişkin olumsuz algılamalarından, beklentisinden kaynaklanan bir duyguyu ifade ettiğini belirtmiştir.

Bacharach ve Aiken (1979:860)’e göre güçsüzlüğün iki boyutu vardır. Bu boyutlardan ilki işgörenin iş sürecinde özgürce hareket edebilme derecesini ifade ederken ikinci

boyut ise işgörenin örgütsel karar alma sürecindeki etkinliğini ifade etmektedir. İlk boyut işgörenin çalışma yoğunluğu üzerinde denetim ve işyerindeki iletişim özgürlüğüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İkinci boyut ise işgörenin stratejik yönetsel kararlardaki ve çalışma şartları ile doğrudan ilişkili politikaların alınmasındaki etkinliğine göre değişmektedir. Kanungo (1992:417)'un ifadesiyle bireyler çevrenin fiziksel ve sosyal talepleri ile baş edemeyeceğine inandığı zaman kendisini güçsüz hissederler.

Dolan (1971:1085-1086)'a göre güçsüzlük, çalışanın tam olarak üzerinde hiç kontrole sahip olmadığı üretim hattı sürecini içeren doğrudan doğruya çalışma ortamlarından herhangi birşey ile ilişkili iken daha geniş boyutta ise bireylerin bir kurum ya da güç eliti tarafından (bunların eylemleri sıradan insanların etkisinin ötesindedir) kontrol edildiğini algıladığı toplumun ekonomik ve siyasal süreci ile ilişkilidir. Bu anlamda güçsüzlük arzu edilen davranışları gerçekleştirmede algılanan çaresizliği yansıttığı için birey üstelik mantıksal olarak içinde bulunduğu acizlik durumunun duygusal alana ve diğer alanlara da yayılacağını zannedebilir ve birey öfkesini açık bir davranışla ifade edememektedir ve bunun yerine örtük bir şekilde başkaları aracılığıyla yansıtır (Manderscheid vd., 1975:94).

Güçsüzlük boyutu tanımlamasına bireysel özgürlük ve kontrol kavramlarını dahil eden Seeman (1959) ve diğer araştırmacılar gibi Blauner (1964:16) endüstriyel güçsüzlüğün en az dört durumundan bahsederken bazı kavramlara vurgu yapmaktadır. Bunları ise

- Üretim araçlarına, süreçlerine ve tamamlanmış ürünün kendisine sahip olamama
- Genel yönetim politikalarını etkilemede yetersizlik
- Çalışma koşulları üzerinde denetimden yoksunluk
- Doğrudan doğruya yaptığı iş süreci üzerinde denetim olanağından yoksun olma olarak tanımlamıştır ve Blauner (1964)' göre güçsüzlük türündeki yabancılaşma bu dört durumdan kaynaklanmaktadır.

Bu bağlamda ise Mottaz (1981:519)'a göre güçsüzlük boyutu çalışma koşulları ile ilişkili görülmektedir. Bu açıdan kavram çalışanın görev aktiviteleri (iş faaliyetleri) üzerinde denetimden ve işinde kendi kendini yönetmeden yoksunluk durumunu ifade

etmektedir (Blauner, 1964; Mottaz, 1981). Blauner (1964) ve Shepard (1973) güçsüzlüğü işgörenin işyerinde işi üzerinde denetimden, özerklikten yoksun olması olarak tanımlamıştır. Wilson (2004:74) da Blauner, Mottaz, Shepard ile aynı yönde güçsüzlük duygusunu denetim, özerklik ve katılım odağında tanımlamış ve güçsüzlük duygusunun işgörenin iş aktiviteleri üzerinde denetimden, özerklikten ve katılımından yoksunluğu ifade ettiğini belirtmiştir.

Schacht (1994:89) ise Seeman ve diğer araştırmacıların amacının güçsüzlüğü sonlu insanın doğal bir sonucu ve böylece insani durumun evrensel ve kaçınılmaz elde edilen bir durum olduğunu sunmak olmadığını ifade etmiştir. Marx ise yabancılaşma terimini objektif çalışma koşullarına vurgu yapmak için kullanırken, daha sonraki çoğu bilim adamı tarafından terim, çalışanın davranışlarına vurgu yapmak için kullanılmıştır (Peterson, 1965: 84).

Middleton (1963:973), “yabancılaşma, ırk ve eğitim” adlı çalışmasında yabancılaşma türleri ve bu türlerin herbiri ile ilişkili tutum ifadelerini açıklarken, güçsüzlük için tutum ifadesini “benim bugün yüzleştığımız önemli problemlerin çoğu hakkında yapabileceğim çok şey yok” olarak belirtmiştir. İşyerindeki koşullar yabancılaşmanın güçsüzlük boyutuna katkı sağlayabilir. Örneğin, işyerinde bir işgören kendilerine bir şeye sahip olma ve yapma hakkı verildiğini ve daha sonra bu durumun tam aksine başka şeyler yaptıklarını hissedebilir. Bu durum işin kendisine ya da örgüte yönelik yabancılaşma duygusuna sebep olabilir (DiPietro ve Pizam, 2008: 23). Barakat (1969:4) sosyo-normatif yapı düzeyinde yabancılaşmanın kaynakları arasında aşırı kontrol ifadesi olarak güçsüzlüğe yer vermiştir. Yazar aşırı kontrolü, bireylerin üyesi oldukları topluma ya da sosyal sistemlere onları aşırı entegre etmenin ve bu sistemlerde onlara şekil vermenin bir ifadesi olarak ya da daha anlaşılır bir şekilde aşırı bürokratikleşme açısından tanımlamış ve aşırı kontrol ile ilgili örnekler arasında güçsüzlük ifadelerine ve kişisizleştirilen ilişkilere yer vermektedir.

Chandler (1986:29)’a göre güç, bilgi, kaynaklar, destek ve iş eylemlerine erişim olarak tanımlanır. Bu bileşenler örgütsel güç kaynaklarıdır. Bunlar var olduğu zaman çalışanlara işin yapılabilmesinde kaynakları harekete geçirebilmesini sağlar. Eğer bu güç kaynakları olmazsa çalışan denetlenen, katı, otoriter bir çevrede güçsüzlük duygusunu deneyimler. Çalışanların güçsüzlük duygusu yaşamalarının bir sebebi bilgi

akışının çok yönlü, aşağıdan yukarıya çift yönlü olmamasından kaynaklanmaktadır. Yazar çalışanların pozisyonlarının bilgi ile güçleneceğini ve bilgi akışının sağlanmadığı örgütlerde çalışanların güçlü davranışlar sergileyemeyeceğini belirtmiştir. Çalışanlar tarafından güçsüzlük duygusunun yaşanmasının ikinci sebebi ise çalışanların işin yapılması için gereken kaynak, para ve personel desteğinden yoksun olmasıdır. Çalışanların işleri için gerekli olan kaynak ve materyallere erişime sahip olması gerekir. Kırtasiyecilik miktarı yönetilebilir olmalıdır. Personel kaynaklarının yeterli olması gerekir. Personel kaynakları olmaksızın ve yeterli personel desteği olmaksızın, çalışanlar güçsüzlüğü deneyimler ve üretken olmayan davranışlar sergilemeye başlar (Chandler, 1986:29-30).

Chandler (1986:30-31)'in güç bileşenleri arasında belirttiği destek ise geri bildirimden rehberliğe ve doğrudan devreden asistanlık boyutundadır. Geribildirim çalışanların iyi yaptıkları ya da bir iyileştirmede buldukları işler hakkında personele yönelik belirli bilgilerden oluşur. İş imkanları, daha iyi eğitim, problem-çözme öğütleri hakkında bilgi özellikle etkili bir iş çevresi yaratmada gereklidir. Çalışanın işini yapma sürecinde doğru insanlara ve materyallere erişim kazanmada yaşanan bir kriz durumunda çalışana yapılan doğrudan ya da dolaylı yardım desteğin bir bileşenidir. Destek bileşenleri çalışanların kendilerini güçlü hissetmelerini ve örgütsel amaçları karşılamak için kendilerini adamalarını sağlar. Destek bileşenlerinin olmadığı bir durumda ise çalışanlar kendilerini izole olmuş ve irtibatı kesilmiş hissedebilir. Bu duruma davranışsal cevap ise örgütsel amaçlara bağlı olmama olarak şekillenir (Chandler, 1986).

Blanuer (1964) çalışanların güçsüzlük duygusunu yaşamamaları için çalışanın yetkilendirilmesi, işi üzerinde denetim ve özgürlüğün sağlanması gerektiğini ifade etmiştir. Yazara göre özgürlük bireyi basit bir şekilde tepkili bir obje yapan otoriteden kendisini uzaklaştırmasını sağlayan bir durumdur ve böylece zorlayıcı makine sürecinden uzaklaşma becerisi ve alternatif iş imkanlarının varlığı işi bırakma fırsatını ifade eden sosyo-fiziksel anlamda hareket imkanını içerirken, denetim ise özürliğe göre daha pozitifdir ve işveren ya da makine sistemi gibi otoriter kuvvetler üzerinde kendi kendini yöneten bir özne olduğunu ileri sürme ve bunu göstermeyi ifade etmektedir.

Sonuç olarak belirtilebilir ki yabancılaşmanın güçsüzlük boyutuna ilişkin tanımlamalar bireyin işi üzerinde denetimden, özerklikten yoksunluk temelinde kendisinin istediği



sonuçları elde etmede etkin ve yetkin olamaması neticesinde yaşanan bir duygu olduğu yönünde yapılmaktadır.

#### **1.4.2. Anlamsızlık (Meaninglessness)**

Yabancılaşma kavramının ikinci kullanımı ya da ikinci boyutu ise anlamsızlıktır. Bireyin içinde bulunduğu olayları anlamlandırma duygusu ile ilgili (Seeman, 1959) olan anlamsızlık kavramı bireyin neye inanması gerektiğini ya da hangi davranışlarının ne gibi sonuçlar doğuracağını bilemediği bir durumu ifade etmektedir. Böyle bir durum içinde ise birey için akılcı planlar yapmak ya da başka bir söylemle geleceğini öngörebilmek imkansız olacaktır ya da güçleşecektir (San, 2003:4).

Mottaz (1981:519) ve Wilson (2004:74)'a göre yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu çalışanın işininin ya da görevininin genel iş sürecine ve ya daha büyük bir amaca anlamlı bir katkı olarak görmesinde yaşadığı başarısızlık duygusunu ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle Mottaz (1981:519)'a göre anlamsızlık, çalışanın iş rolünün diğer çalışanların yaptıkları işler ile nasıl bir ilişki içinde olduğunu ve genel iş sürecine nasıl bir katkısının olduğunu anlayamaması ile ilgilidir. Wilson (2004:74) ise anlamsızlığı bireyin işinin daha büyük bir amaca katkısını kavrama yetersizliği olarak tanımlamaktadır. Yazara göre işgörenler anlamsızlık duygusunda tüm üretim sürecine kendilerinin çok az katkı sağladıklarını hissediyor ya da bütün içinde rollerinin değerini göremiyorlar. Eğer çalışanlar tarafından mesleki görevler durağan, sıkıcı, basit ve diğer çalışma faaliyetlerinden ayrı olarak algılanırsa çalışanlar yaptıkları işin katkısının anlamsız olduğunu hissedecekler ve işlerinde anlamsızlık duygusunu yaşayacaklardır (Wilson, 2004:74 ve Sarros vd., 2002:287). İşte hissedilen anlamsızlık duygusu ise genel olarak iş sürecinden yabancılaşmasına katkı sağlayacaktır (Sarros ve dğ. 2002: 287).

Ayrıca ifade edilebilir ki Seeman (1959) anlamsızlık kavramını yabancılaşmanın bir boyutu olarak kabul ederken, Mottaz (1981) deneysel çalışmasında anlamsızlığı yabancılaşmaya liderlik eden bir faktör olarak belirlemiştir (Nair ve Vohra, 2012: 28).

Bolton (1972:544)'a göre ise anlamsızlık “kişinin neye inanacağını bilememesi, kişiye öğretilen doğruların kişi için bir anlam ifade etmemesi ve bu doğruların kendisini bir sonuca ulaştıracağına yönelik inancının olmaması” durumunu tanımlamaktadır. Blauner

(1964:23) ise bürokratik yapıların ve emeğin bölünmesinin anlamsızlık duygusunun ortaya çıkmasına sebep olduğunu ve bu duygunun ise çalışanların genel üretim sürecine kendilerinin çok önemsiz ya da çok az katkı sağladığı durumlarda ve böylece rollerinin süreç içerisindeki önemini görememeleri neticesinde ortaya çıktığını belirtmiştir.

Ekonomik yabancılaşmayı tartışan Marx yaratıcı ve yabancılaştırıcı olmak üzere iki tip iş arasındaki farklılıkları belirtiyor. Marx'a göre çalışan eylemini bilinçli olarak gerçekleştirdiğinde, anlaşılabilir bir tavırla kendi potansiyelini, sosyal kimliğini gösterebildiğinde ve çalışma eyleminin sadece bir yiecek için bir araç olarak görülmediğinde yaratıcı bir işten söz edilebilir. Tüm bu özelliklerin aksine yabancılaştırıcı iş ise çalışanın eylemini bilinçsiz olarak ifa etmesi, potansiyelini gösterme fırsatından yoksun olması, sosyal kimliğini gösterme imkanının engellenmesi ve son olarak işin yiecek için bir araç olarak görülmesi gibi rakarakteristik özellikleri taşımaktadır. Özetle ifade edilirse yabancılaştırıcı iş işgörenlerin anlamsızlık duygusundan sıkıntı çektiği bir iş olarak ifade edilirken yaratıcı iş anlamlı bir iş olarak ifade edilmektedir (Valadbigi, 2011: 209).

Çalışanlar sadece uzmanlaştıkları ya da yaptıkları işlerin bilgisine sahip olduğunda, çalışma arkadaşlarının yaptıkları işlere, diğer departmanların işlevlerine, kurumun nihai amacına nasıl katkı sağladığına dair bir fikir sahibi olmadığında çalışanlar bir amaç ya da işlev kaybı hissederler (Shepard, 1973:67). Diğer bir ifade ile anlamsızlık duygusunu yaşayan birey hareket ve düşüncelerinin fayda ve önemini değerlendirmede uygun standartları bulmada ve kullanmada güçlüklerle sahip olan kişidir. Bu bireyler “anlamlı, önemli ve faydalı olan nedir?” sorusunu cevaplandırmada zorlanırlar. Bu kişiler diğer kişilerle etkili sosyal etkileşim kuramazlar ve bu kişilerin izolasyon duygusunu hissetmeleri daha muhtemeldir (Korman, 1977:205).

Myers (1970:120) ise bireyin işini anlamlı olarak görebilmesi için, işteki rolünde belirsizlikler hissetmemesi, ifa ettiği işinde bir işe yaradığını, potansiyelini kullanabildiğini hissetmesi gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca yazara göre bir işin güvenlik duygusu vermesi, sosyal ortam sağlaması, dayanışma ve işbirliği içinde yürümesi durumunda anlamlıdır ve böylece işgören de bu durumdan memnundur. Netice de ise işgören kendini olabildiğince işine vermeye, işe ve örgüte bağlılığını devam ettirmeye çalışır (Myers, 1970). Blauner (1964:23)'a göre işin anlamı işgörenin ürün, süreç ve işin

örgütlenmesi ile olan ilişkisine dayanmaktadır. Eğer ürün eşsiz ve özgünse hemen hemen anlamlıdır ve bu durumda amaç duygusu geliştirebilir ve sürdürebilir. Bu durumda işin niteliği anlamsızlık duygusu için önemlidir. Diğer yandan üretim sürecinin büyük bir bölümünden işgörenin mesleği sorumlu tutulduğunda ise işgörenin amaç ve görev duygusu artar. Bu durumda ise işgören için işi anlamlı olur (Blauner, 1964:23).

Elma (2003:31)'ın Terez (2000:6-7)'den alıntılıdığı gibi bir örgütte işi ve çalışma ortamını anlamlı kılmak için çalışanların çabalarının ve başarılarının fark edilmesi ve takdir edilmesi, çalışanın iş dışında da bir yaşamı olduğu gerçeğine saygı duyulması, örgütün çalışanlar için mücadele isteyen iş olanaklarının yaratılması, sürekli, dürüst ve yapıcı bir iletişim ortamının kurulmasını gerektirmektedir.

#### **1.4.3. Normsuzluk (Normlessness)**

Normsuzluk terimi davranışına rehberlik etmesi için çok az etkili kural ve standartlar gören bir bireyin durumunu tanımlar ve onun için sosyal sistem, davranışsal düzenleri parçalanmıştır. Bu terim çok az rehberin var olduğuna dair bireylerin duygusal durumlarını tanımlamaktadır. Her iki durum izolasyon duygusuna ve etkisiz sosyal ilişkilere yol açmaktadır (Korman, 1977:205).

Ofluoğlu ve Büyükyılmaz (2008:116)'a göre yabancılaşmanın kuralsızlık boyutu toplumca belirlenen amaçlara ulaşmak için toplum tarafından yasaklanan yöntemlere ve davranışlara başvurması olarak tanımlanır.

#### **1.4.4. Yalıtılmışlık (Isolation)**

Yabancılaşmanın bir diğer boyutu olan yalıtılmışlık (soyutlanma), bireyin genel anlamda bulunduğu fiziksel çevreden ya da diğer insanlarla ilişkide bulunmaktan kaçınmasını ya da bu ilişkiyi en aza indirgemesi olarak tanımlanabilir. Bu geri çekilmenin ya da uzaklaşmanın kaynakları bireyin içinde bulunduğu psikolojik durumdan ya da çevresinden kaynaklanabilir (Elma, 2003:36). Ayrıca bu terim diğer kişilerle (örneğin çalışma arkadaşları, yöneticiler) anlamlı bir şekilde etkileşim içinde olma kabiliyetini kaybeden bireylerin psikolojik durumunu ifade etmektedir. Bu duygu içinde olan bir birey diğer kişilerin davranışlarını anlayamadığını, bu kişilerin davranışlarını tahmin edemediğini, kendini ve duygularını onlara anlatamadığını ve açıklayamadığını hisseder (Korman, 1977:205). Diğer yandan yalıtılmışlık çalışanın

işine yönelik aidiyet duygusu hissetmemesi ve örgütle ya da örgütün amacıyla kendini özdeşleştirememesi durumunu ifade etmektedir (Blauner, 1964:24).

Barakat (1969)'a göre yabancılaşmanın ikinci aşaması izolasyon düşük denetim durumlarına örnek olarak kişiler arası ilişkilerin parçalanması neticesinde gerçekleşir. Clark (1959:849) yalıtılmışlık duygusunun kişinin gerçekleştirdiği rol tanımı ile belirli bir durumda yerine getirmek istediği rol arasındaki farkı ortadan kaldırmada hissettiği araçlardan (güç) yoksunluk duygusunu ifade ettiğini belirtmiştir. Ofluoğlu ve Büyükyılmaz (2008:116)'a göre insan toplum tarafından özellikle yüksek değer verilen şeylere düşük değer vermesinden dolayı tecrit edilmişlik durumuyla karşılaşabilmektedir ve son olarak ise kendinden uzaklaşmış başka bir ifade ile kendine yabancılaşmış olabilir. Neticede yabancılaşma kişinin tam anlamıyla duygusal yönden toplumdan kopması anlamına gelmektedir. Bu açıdan da yabancılaşma insanın gerçek özünden uzaklaşması olarak da açıklanabilir (Ofluoğlu ve Büyükyılmaz, 2008).

#### **1.4.5. Kendinden Uzaklaşma (Self-Estrangement)**

Kendine yabancılaşma, işe yabancılaşma literatüründe önemli bir boyutu teşkil etmektedir (Seeman, 1959 ve Mottaz, 1981). Seeman (1959) Marx ve diğer düşünürler tarafından modern yabancılaşmanın başlıca özelliği olarak ilgi gösterilen kendine yabancılaşma kavramını genellikle çalışanın işinin içsel anlamını ve işiyle onurlanma duygusunu kaybetmesi yönünde karakterize edildiği gibi ele almıştır.

Marx (2004:29) yabancılaşmanın bir türü olduğunu belirttiği kendine yabancılaşmayı “emeğin emek sürecinde üretim edimiyle ilişkisi, işçinin kendisine ait olmayan bir etkinlik olarak kendi etkinliği ile ilişkisi, katlanma etkinliği, zayıflık olarak güç, kısırlaşma olarak döl vermek, işçinin kendi fiziksel ve zihinsel enerjisi, kişisel yaşamı ya da etkinlik -ne kendisine bağlı ne kendisine ait, kendisine karşı dönmüş bir etkinlik olarak faaliyet- dışında başka bir şey olan yaşamdır” şeklinde tanımlamaktadır.

Seeman (1959)'a göre kendine yabancılaşma duygusu ile özellikle çalışanın işinde kendi potansiyelini göstermekten ziyade işini sadece dışsal ihtiyaçlarını karşılamak için bir araç olarak görmesi anlaşılmaktadır. Kendine yabancılaşma bireyin kendini içsel olarak ödüllendirmede güçsüzlüğünü ifade ederken, bu duygu içinde olan çalışan ise

işin iç faktörleri ile ilgilenmez, dışsal faktörlere odaklanır, işini gelecekte öngörülen ödülleri için ya da ücreti, prestiji, güvenliği vb. özellikleri için ifa eder (Seeman, 1959).

Mottaz'ın kendine yabancılaşma tanımlaması ise Seeman'ın kendine yabancılaşma boyutuna getirdiği yorumlamaları içermektedir. Kendine yabancılaşma kavramını işte içsel tatminden bir yoksunluk olarak tanımlayan Mottaz (1981:518)'a göre iş, işin kendisinin bir ödüllendirici olmaması ve sadece amaç için bir araç olması durumunda bir araçsal eyleme dönüşmektedir. Özellikle görev eylemleri üzerinde denetim ve anlamlı katkıdan yoksunluk kendine yabancılaşma duygularına sebep olan önemli faktörlerdir (Mottaz, 1981). Wilson (2004) kendine yabancılaşma duygusunun bireyler tarafından iş sürecinin bir yabancı ve onların katkılarından bağımsız olarak algılandığı zaman ve ayrıca bu duygu iş, kapsam ve yoğunlukta sınırlı olduğunda ve çalışanlara içsel iş doyumunu ve tamamlanmışlık duygusu sağlamadığında oluştuğunu belirtmiştir.

Blauner (1964:26)'a göre kendine yabancılaşma çalışanın çalışma eyleminde kendi içsel benliğine yabancılaşması durumunu ifade etmektedir. Özellikle bireyin iş süreci üzerinde bir denetime sahip olmaması ve yaptığı işi ile amaçsal bir bağ kuramaması neticesinde çalışan mesleki görevlerine doğrudan doğruya dâhil olmaktan ziyade kişisel ilişkilerini kestiği kopma durumunu deneyimlemektedir. Kendini yerine getirdiği görevlere dâhil hissetmeyen çalışan için ise iş sadece bir araç niteliği taşımaktadır. İş çalışanın kendine yabancılaşmasına sebep olduğu zaman çalışanın kendine özgü kabiliyetlerini, potansiyelini ve kişiliğini yansıtmamaktadır. Ayrıca çalışanı kendine yabancılaştıran iş sıkıcı, monoton, kişisel gelişime imkan vermeyen ve hatta kendi benliğinin onayladığı mesleki kimliği için bir tehdit niteliği taşıyabilir (Blauner, 1964:26).

Korman (1977:205) kendine yabancılaşma terimi ile çalışanın değer, ihtiyaç ve arzularını gerçekten yansıtmayan davranışların içinde olması durumunu ifade etmektedir. Kendine yabancılaşan birey ise kendini ifade etmekten ziyade önemsiz ve anlamsız eylemlerle meşgul olmaktadır. Düşük öz-saygı ve kendine yabancılaşma ise güçsüzlük duygusu ile sonuçlanmaktadır (Korman, 1977:205). İşin denetimden, özgürlükten ve sorumluluktan yoksun olmasını yabancılaştırılmış iş olarak tanımlayan Blauner (1964:30)'a göre kendine yabancılaştırıcı iş çalışanın bireyselliğini tehdit etmektedir ve olumlu bir mesleki kimlik edinmesini sağlamaktan ziyade kişiliğine zarar

vermekte, negatif mesleki kimlik problemini artırmakta ve yoğunlaştırmaktadır. İş, çalışana denetim, yaratıcılığı kullanmak ve itiraz etmek, başka bir ifade ile kendini ifade etmek, kendine özgü potansiyelini artırmak için fırsatlar sağladığı zaman çalışanın özbenlik duygusuna katkı sağlar. Çalışanı hem kendine yabancılaştırmayan hem de kendini ifade etmesine ve gerçekleştirmesine imkan veren iş günümüz zaman bağlamında bağlılık olarak karakterize edilmektedir. İş kendine yabancılaştırdığı zaman meslek kişisel kimlik ve kişiliğe olumlu anlamda katkı sağlamamaktadır, aksine özsaygı duygusuna zarar vermektedir (Blauner, 1964:31-33). İşini sadece para için yapan çalışanın ya da sadece iyi bir iş olanağını kendisine sunacağı için iyi bir derece uğruna akademik eğitimini sürdüren bir öğrencinin durumu (Shepard, 1973:68) kendine yabancılaşma duygusunun yaşanmasına örnek olarak verilebilir.

Sonuç olarak belirtilebilir ki yabancılaşmanın boyutlarına yönelik tanımlamalar genel olarak yabancılaşma kavramına getirilen tanımlamaları ve yorumlamaları içermektedir. Yabancılaşmanın boyutları ise bazı yazarlar tarafından bir sonuç bazı yazarlar tarafından ise yabancılaşmanın kaynağı olarak tanımlanmıştır. Örneğin Mottaz (1981:517)'a göre işe yabancılaşma kavramı denetim, amaç ve kendini ifade olarak tanımlanabilecek belirli boyutlarla birlikte işçinin objektif çalışma koşullarına ilişkin algıları ile bu boyutlarla ilgili beklentileri arasındaki farktır ve bu durumun sonucu olarak ise güçsüzlük, anlamsızlık ve işte kendine yabancılaşma duygusu yaşanmaktadır.

### **1.5. İşe Yabancılaşmanın Kaynakları ve Yabancılaşmanın Diğer Bazı Kavramlarla İlişkisi**

Marx ve modern yazarlar endüstriyel toplumun radikal eleştirinde işe yabancılaşma konusu üzerinde odaklanmışlardır (Seeman, 1961:273). Yabancılaşma, günümüzde örgüt çalışanlarının sıkça karşılaştıkları psikolojik ve sosyolojik bir durumdur. İşgörenler, üyesi oldukları örgütün yönetim tarzına ya da örgüt yapısına uyum sağlayamayabilir, örgütün çalışma koşulları ve işgörenele verilen görevler kendileri için uygun olmayabilir. Bunların yanında örgütün inanç, tutum ve ahlaki yapısı işgörenin inanç ve ahlaki yapısıyla çatışabilir. Bu durumda ise çalışan işi, örgütü ve kendisi ile ilgili olarak olumsuz duygular geliştirebilir. Aynı zamanda örgüt iklimi, örgüt içerisindeki çatışmalar, yüksek düzeyde yaşanan stres ve moral düşüklüğü de işgöreni olumsuz yönde etkilemektedir. Örgüt içinde var olan bu olumsuzluklar

çalışanları bireysel olarak etkilerken zaman içinde örgütün geneline yayılmaktadır. Genel anlamda belirtilebilir ki teknolojik gelişmeler, politik ve hukuki yapı, sendikal örgütlenmeler, kültürel yapıdaki olumsuzluklar vb. durumlara karşı kişinin herhangi bir şekilde müdahale edememesi kişiyi yıpratmakta ve çevresinden uzaklaştırmaktadır (Özlar ve Dirican, 2014:295).

Bürokrasi, iş nitelikleri, denetimden yoksunluk ve demokratik değişkenler yabancılaşmayı etkileyen faktörler olarak bilinmekte (Aiken and Hage, 1966; Nair and Vohra, 2010, Sookoo, 2014:83) ve deneysel ve teorik çalışmalar ise bu faktörler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Örneğin Korman (1977:207)'a göre hiyerarşik yapı hem çalışma alanlarında hem de çalışma alanı dışında güçsüzlük, anlamsızlık sonuçta ise kendine yabancılaşma duygularına sebep olmaktadır. İşe yabancılaşmanın kaynakları arasında çalışanın örgütdeki iş deneyimleri yer almaktadır. İşe yabancılaşmaya katkı sağlayan işgörenin işe yabancılaşma deneyimleri “işte yerine getirilen görevlerin doğası ile ilişkili olanlar (görevle ilişkili deneyimler), ödül ve ücret sisteminin doğası ile ilişki olanlar (ödül ile ilişkili deneyimler), ve üst-ast ilişkisinin doğası ile ilişki olanlar (denetim ile ilişkili deneyimler)” olarak üç geniş kategoriye ayrılmaktadır. İşçilerin iş deneyimleri ise temel olarak “çalışanlardan işi üzerine yapması için beklenen şeye dair gereksinimler, malzemenin randımanı, işçilerin işleri karşılığında alacakları sosyo-psikolojik faydaları ve işçilere üstleri tarafından takınılan tavır” olmak üzere bu üçlü iş algıları grubu ile tanımlanmaktadır (Kanungo, 1990:805).

Bu kısımda işe yabancılaşmanın kaynakları ve yabancılaşma ile ilişkilendirilen temel bazı kavramlara yer verilmiştir. Bu kavramlar arasında özellikle, bürokrasi (örgütsel yapının özellikleri), işin niteliği, tükenmişlik, katılım, işten doyumсузлук, örgütsel bağlılık ve örgütsel iklim kavramları önemli bir yer tutmaktadır. Yabancılaşma ile ilişkilendirilen bu kavramlar aynı zamanda işe yabancılaşmanın kaynağı olarak tanımlanmaktadır.

### **1.5.1. İşe Yabancılaşma ve Bürokrasi**

Max Weber bürokratik tipin ilkelerini ayrıntılı olarak tarif eden ve literatüre kazandıran bir düşündürdür. Onun tespitine göre bürokrasi, yerine bir başka benzerini koymadan ortadan kaldırılamayacak bir araçtır. Bu araç hem yeri doldurulamayacak kadar kaçınılmaz, hem de birçok şikâyete sebebiyet verecek kadar da negatif bir görünüme

sahiptir (Aydın, 2012:53). Yabancılaşma ise bürokrasinin olumsuz görünümlerinden biri olarak tanımlanmaktadır (Blanuer, 1964; Aiken ve Hage, 1966). Ayrıca yabancılaşma bürokrasinin bizatihi kendisinde bulunmaktadır (Mouzelis, 2003:12). Weber'den sonra gelen hemen hemen bütün yönetim bilimcilerin bürokrasinin bu olumsuz yönü üzerinde durduğu ve yönetim sistemini daha insani bir hale getirecek çözümler aradığı söylenebilir (Şaylan, 1979:20).

Bürokrasinin bir yönetim modeli olarak olumlu özelliklerinin yanında olumsuz özelliklerinin varlığından da söz edilebilir. Bürokrasinin bu olumsuz özellikleri yabancılaştırıcı özellikler olarak addedilmektedir. Kanten ve Ülker (2014:18)'in ifadesi ile bir örgütte uygulanan yönetim tarzı pozitif ve isteğe bağlı davranışların sergilenmesine öncülük ettiği gibi işe yabancılaşmayı içeren üretkenlik dışı davranışlara da sebep olmaktadır. Bürokratik endüstrilerde işletmenin kuralları daha fazla ya da daha az sistematik rasyonelleşmeye bağlıdır ve formal kurallar ve prosedürler kişisel düşüncelerin yerine geçmiştir. Bürokraside gayri şahsi yönetim modeli biçimsel prosedürlere dayanmaktadır. Birçok durumda ise bürokrasinin bu özelliği işçi ile yönetim arasında bir mesafenin, resmiyetin var olduğu duygusunu yaratmaktadır. Bürokrasi örgütsel amacı maksimize etmek için tüm kaynakların rasyonel kullanımı prensibi ile işçileri şirketin büyümesi ve kar amacı için bir araç, emek olarak addetmektedir (Blanuer, 1964:9-25). Blanuer'a göre bu durum çalışanların işe ve örgüte yönelik yabancılaşma duygusu geliştirmelerine sebep olmaktadır.

Bürokratik yönetimin hiyerarşik otoriter yapısı, aşırı merkezileşme, gayrişahsilik, resmileşme gibi karakteristik özelliklerinin örgütlerde daha zayıf sosyal ilişki ağlarının kurulmasına sebep olduğu, diğer yanda belirlenmiş kural ve prosedürlere bağlı kalarak çalışanların işlerini ifa etmesi neticesinde çalışanların yaptıkları iş üzerinde bir inisiyatif sahibi olamamasının, kendilerine verilen görevler üzerinde çok az otoriteye sahip olmalarının çalışanlar arasında yabancılaşma duygusuna sebep olabileceği vurgulanmaktadır. Ayrıca Tutar (2010)'ın ifadesiyle işgören yabancılaşmasının önemli faktörleri olarak işgörenin örgütte üstlerle ve diğer çalışanlarla yeterli iletişim kurma olanağına sahip olmaması ve kişinin örgütte başkasının kontrolünde iş yapması ve işinin sonuçlarını değerlendirme olanağının olmaması sayılabilir.



İş rollerinin örgütte yapılandırılması, kural ve prosedürler tarafından çalışanların davranışlarının yönetilme boyutunu (Mohan ve Prasad, 2014:141) ifade eden resmileşme yabancılaşmanın kaynağı olarak belirtilebilir. Aiken ve Hage (1966) resmileşmeyi işin standartlaşma düzeyi ve bu standartlardan izin verilen düzeyde sapma miktarı olarak tanımlamaktadır. Ayrıca yazarlara göre resmileşme sadece işleri tanımlayan kurallara hakim olmayı, yapılacak olanı belirlemesinin yanısıra ve üstelik bu kuralları uygulamayı ifade etmektedir. Bu açıdan yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş örgütsel yapılar yüksek oranda yabancılaşma ile karakterize edilir (Aiken ve Hage, 1966).

Birey bürokratik sistemde kendini normatif kurallar ve simgelerin esiri olarak gördüğünde (Yeniçeri, 2009:252), gayrişahsi bir sistem ya da diğer insanlar tarafından denetlenen ve kullanılan bir obje olduğunda, bu otoriteyi değiştirmekte kendisini bir özne olarak göremediğinde güçsüzdür ve bu birey kendi kendini yönetmekten ziyade yönetilen ve hükmedilendir (Blauner, 1964). Özellikle örgütte bürokratik yönetimin bir özelliği olan merkezileşmiş güç yapısı, resmileşmiş kural ve prosedürler çalışanlarda güçsüzlük duygusuna sebep olabilir. Çünkü bürokrasiyi konu alan çalışmaların vurgusu yüksek oranda merkezileşmiş örgütlerin bireylere, kendilerine verilmiş görevler üzerinde çok az özerklik, kendilerini ilgilendiren ya da örgütün genel amacını ilgilendiren karar alma sürecine çok az katılım imkanı vermesi nedeniyle çalışanlarda yüksek oranda yabancılaşma duygusu yaratacağının muhtemel olduğu yönündedir.

Yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş örgütsel yapılarda işe yabancılaşma ve çalışma arkadaşlarından yabancılaşma daha yüksektir. Özellikle bu iki tip yabancılaşma çalışanların örgütsel politikaları ve kendi görevlerini ilgilendiren kararlara katılma fırsatlarından yoksun olması ile ilişkili iken işlerin yönetilmesinde uygulanan katı kuralların varlığı ve bu kuralların katı bir şekilde uygulandığı ise çalışanlara gösterilmektedir (Aiken ve Hage, 1966). Blauner (1962) bürokratik yapıların hakim olduğu endüstrilerin yabancılaşmanın bir boyutu olarak tanımlanan anlamsızlık duygusunu cesaretlendirdiğini belirtmektedir. Aynı zamanda bürokratikleşme güçsüzlük boyutu ile ilişkilidir (Kohn, 1976). Rajaeepour vd., (2012:193)'e göre bir örgüt yapısında merkezileşmenin düzeyi arttıkça ve karar vermede bir işin bağımsızlık düzeyi azaldıkça örgütsel yabancılaşma artacaktır.

Aynı zamanda belirtilebilir ki bir hiyerarşik yapının doğasında belli bir alandaki faaliyetler üzerinde ve kendi ya da diğer çalışanlar üzerinde karar vermeye yönelik fırsatların eşit olarak dağılmaması yer almaktadır (Pearlin, 1962). Pearlin (1962)'e göre bürokrasiye bu yönüyle bakıldığında çalışanların yabancılaşmadan nasıl uzak durabileceklerinin ya da kaçınabileceğinin düşünülmesi gerekmektedir. Pearlin yabancılaşma kavramını çalışanın kendi işleri ve eylemlerini önemli bir şekilde etkileyen şeyler üzerinde güçsüzlük duygusu hissetmesi ve işinin ise kendi denetimi dışında kalması olarak tanımlamıştır. Pearlin'e göre bu tanım özellikle sorumluluk ve otorite bağlamında hiyerarşik örgütlerde yabancılaşmanın yaşanmasının kaçınılmazlığını göstermektedir. Ayrıca yazar çalışmasında çok katı ve gayrişahsi bir otoriter örgüt yapısının hemşire personel arasında yabancılaşma düzeyini artırdığını bulgulamıştır.

Aiken ve Hage (1966) örgütte karar almaya katılımdan yoksun olma ile işe yabancılaşma arasında güçlü bir ilişkisinin var olduğunu belirlemişlerdir. Yazarlara göre personel üyelerinin örgüt çapında kararlarda çok az bir etkisinin olduğu bu örgütlerde yabancılaşma daha yüksektir. Yüksek düzeyde merkezileşme işe yabancılaşmanın varlığı ve özellikle üstlere yönelik hayal kırıklığı ile ilişkilidir (Aiken ve Hage, 1966).

Bir dizi çalışma katı hiyerarşik yapının yüksek oranda işe yabancılaşmaya sebep olduğuna dair bulgular elde etmiştir. Pearlin (1962), Aiken ve Hage (1966), Allen ve Lafollette (1977) ve Hoy vd. (1983) yaptıkları çalışmalarında bürokratik yönetiminin karaktistik özelliklerinden biri olarak tanımlanan otorite hiyerarşisi ile işe yabancılaşma arasında doğrudan bir ilişkinin var olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Aiken ve Hage (1966) yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş örgütlerde yabancılaşmanın daha belirgin olduğunu belirtmişlerdir. Allen ve LaFollette (1977)'in çalışmalarının bulgularına göre yabancılaşma ile resmileşme ve merkezileşme arasında doğrudan bir ilişki vardır. Pearlin (1962) ast ve üst arasındaki büyük farklılığın olduğu koşullar altında yabancılaşmaya eğilimin en yoğun olduğunu belirtmiştir.

Aiken ve Hage (1966) sosyal refah örgütlerinde yaptıkları çalışmalarında otorite hiyerarşisi ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Allen ve Lafollette (1977:337) ise büyük bir Orta Batı lastik şirketi tarafından yürütülen yönetici eğitimi programının yeni ve eski üyeleri üzerinde işe

yabancılaşma ile örgütsel yapı arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında örgütte otorite hiyerarşisi ve resmileşme ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönde doğrudan bir ilişkinin ancak karar almaya katılım ile işe yabancılaşma arasında ise ters bir ilişkinin olduğunu bulgulamışlardır. Yazarlar bu sonuçların Aiken ve Hage (1966)'in çalışmalarında elde ettikleri bulgular ile uyumlu olduğunu ifade etmişlerdir. Bu bulgular kural ve prosedürlerin katı bir şekilde uygulandığı örgütlerde yüksek düzeyde yabancılaşmanın olduğuna dair önerme ile tutarlıdır (Sarros vd., 2002:289-290).

Bürokratik düzeyin yüksek olduğu örgütsel yapılarda (yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş) çalışanların daha çok işe yönelik yabancılaşma yaşadıklarını belirten Aiken ve Hage (1966) çalışmalarının yabancılaşma probleminin sağlık kurumlarında (sosyal refah kurumları), hem özel hem de devlet okul ve hastanelerinde yaşandığının bir göstergesi olduğunu ifade etmiştir. Özellikle çalışanlar prosedürler ve iş süreci üzerinde çok az denetim sahibi oldukları zaman (Blanuer, 1964) ve merkezileşmiş otoriter yapı içinde çalıştıkları zaman (Aiken ve Hage, 1966 ve Pearlin, 1962) işe yabancılaşmaktadır ve işten tatminsizlik duymaktadırlar (Ramaswami vd., 1993). Bu yapısal özelliklere sahip olan örgütlerde ise çalışanlar çalışma arkadaşları ile daha az iletişim içindedirler ve bu durum ise çalışma arkadaşlarından yabancılaşmaya neden olmaktadır (Aiken ve Hage, 1966). Burada kişi, yöneten-yönetilen, itaat edilen-emreden bir yapı içerisinde organize olmuştur (Yeniçeri, 2009:181).

Hiyerarşik düzene dayanan örgütlerin işe ve etkili ilişkilerden yabancılaşma ile karakterize edildiğini belirten Aiken ve Hage (1966)'in çalışmalarından elde ettikleri bulgulara göre daha merkezileşmiş otoriter yapıların personel üyeleri arasında daha az bağlılık duyulmaktadır. Yazarlara göre bunun sebebi katı hiyerarşik otoriter yapının örgüt üyeleri arasındaki iletişim fırsatlarını azaltması iken azalan iletişimin bir sonucunun ise çalışma arkadaşlarından yabancılaşma olduğudur. Zira hiyerarşi, sosyal yaşantının ayrılmaz bir parçası olmasına rağmen, sosyal ilişkilere en az yer veren, soğuklaştırıp resmileştiren hatta donduran bir nitelik arz eder. Örgütün büyüklüğü ile hiyerarşinin keskinliği, hiyerarşinin boyutu ile de sosyal ilişkilerin sıklığı, sıcaklığı ve yüz yüzeliliği arasında ters orantılığı bir ilişki vardır (Yeniçeri, 2009:180). Sonuç olarak belirtilebilir ki hişeyarşik otoriter yapı psikolojik bakımdan kişinin yapısına uygun düşmemektedir (Yeniçeri, 2009).

Hoy vd. (1983) ise eğitim örgütlerinde yaptıkları çalışmalarında ulaştıkları sonuçları Aiken ve Hage (1966)'in sosyal refah örgülerinde yaptıkları çalışmanın bulguları ile karşılaştırmaktadır. Çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre bürokratik örgüt yapısı ile yabancılaşma arasındaki ilişkinin orta dereceli okullarda ve sosyal refah kurumlarında kaydedeğer bir şekilde benzerlik gösterdiğini ve bu ilişkinin güçlü anlamlı pozitif yönde olduğunu belirtmişlerdir. Ancak okul örgütlerinde sosyal refah ajanslarına nazaran bürokratik yönetimin özelliklerinden olan resmileşme ve merkezileşme düzeyi önemli ölçüde daha yüksektir (Hoy vd., 1983).

Blauner (1964) yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş bürokratik yapıya sahip otomotiv endüstrisinde çalışan işçilerin güçlü bir güçsüzlük duygusu yaşadıklarını belirtmiştir. Bu endüstrilerde ise kurallar ve uygulamalar sistematik olarak düzenlenmiş ve kodlanmıştır. Ayrıca bu endüstri farklı bürokratik sosyal örgütü örneklendirmektedir. Bu örgütte sosyal ortam çatışmaya dayanmaktadır (Blauner, 1964). Pearlin (1962) ise katı ve gayrişahsi otoriter yapıların hemşireler arasında şiddetli güçsüzlük duygusuna sebep olduğunu belirtmiştir.

Yönetici asistanlar arasında Allen ve LaFollette (1977), uzmanlar ve uzman olmayan çalışanlar arasında Aiken ve Hage (1966), Bonjean ve Grimes (1970) ve Greene (1978) gibi araştırmacılar resmileşmenin yabancılaşma ile doğrudan ve daha yükek yabancılaşma ile ilişkili olduğunu belirtirken, Organ ve Greene (1981) ve Podsakoff vd. (1986) ise uzmanlar ve uzman olmayan çalışanlar arasında resmileşmenin rol belirsizliğini azaltarak yabancılaşma düzeyinde bir azalmaya sebep olduğunu ileri sürmüştür. Ancak Nair ve Vohra (2010)'a göre resmileşme denetimin bir şekli olarak ele alındığında bilgi işçilerinde işe yabancılaşmaya neden olmaktadır. Ayrıca belirtilmelidir ki yazarlar çalışmalarında uzmanlar arasında resmileşmenin yabancılaşmayı artırdığı bulgusunu elde etmiştir.

Uzmanlar aldıkları eğitim açısından otorite standartlarını besleyen mesleki davranış kodlarını benimsemişlerdir. Bu sebeple de örgütün amaçlarının belirlenmesinde yer edinme beklentisine sahiptirler. Eğer onların bu güç konumuna erişmeleri engellenirse onların işlerinde tatminsizlik yaşamaları muhtemeldir. Böylece mesleki yabancılaşma örgütsel yaşamın diğer yönlerine yayılabilir. Karar alma beklentisi ihlal edilmiş örgütlerde personel üyeleri daha az iletişime sahip olabilirler ve çalışma arkadaşlarından

yabancılaşma düzeyi ise artabilir (Aiken ve Hage, 1966). Ayrıca Aiken ve Hage (1966) toplumumuzda saygınlık sahibi olan ve diğer çalışanlara nazaran oransal olarak yüksek ücret alan uzman üyeler arasında işyeri özgürlüğünü ve örgütün amaçlarını belirlemeye katılımı sınırlayan bir örgütsel yapı ile işe yabancılaşmayı ilişkili bulmuştur.

Çalışanların iş koşulları ve işleri üzerinde denetimden yoksun olmaları, baskıcı denetim ve otoriter hiyerarşik yapı ve resmileşme, merkezileşme, formal iletişim işe yabancılaşmaya sebep olan faktörler olarak ifade edilmektedir. Birçok çalışmada bu sonucu destekleyen bulgular elde edilmiştir (Blanuer, 1964; Aiken ve Hage, 1966; Miller, 1967; Kohn, 1976; Greene, 1978; Mottaz, 1981; Pearlin, 1962; Ramaswami vd., 1993; Hirschfeld ve Feild, 2000; Nair ve Vohra, 2010; Rajaeepour vd., 2012; Mohan ve Prasad, 2014 ). Ancak Sarros ve diğer (2002) yüksek oranda merkezileşmiş ve resmileşmiş yapıların işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını aksine örgütün liderlik türünün işe yabancılaşma duyguları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu belirtmiştir. Aynı yönde Banai vd. (2004) yaptığı çalışmada liderliğin işe yabancılaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu yönünde bulgular elde etmişlerdir. DiPietro ve Pizam (2008) ise restoran endüstrisinde liderlik biçimlerinin ve yönetim uygulamalarının çalışanların işe yabancılaşmasında önemli etkenler olduğunu ifade etmişlerdir.

Jones (2001:552-553) ise İngiltere’de yerel yönetim tarafından sosyal hizmet departmanlarında istihdam edilen sosyal çalışmacılar ile yaptığı görüşmelerde sosyal çalışmacılarının işlerine yönelik ifadeleri büyüyen bürokratik yoğunluk, evrak işleri, hızlandırılmış iş, agresif yönetim, kabiliyetlerine ve becerilerine güvenilmediği hissi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Ayrıca katılımcılar müracaatçı ile sınırlı iletişim kurmaları, değerlendirmelerinde hızlı olmaları için kendilerine baskı yapıldığını ve bu durumun ise beklentileri azalttığını belirtmiştir (Jones, 2001). Ferguson ve Lavalette (2004:303)’e göre Jones sosyal hizmeti yabancılaşmış mesleki görev olarak tanımlamaktadır. Özetle sosyal çalışmacılar müracaatçılar ile olan işlerinde iletişimlerinde daha az denetim ve özgürlüğe sahip oldukları yönünde algıya sahiplerdir. Onlar işlerin hızlandırmasına, bürokratik denetim ve mevzuata maruz kalmaktadırlar. Onların iş eylemleri sosyal çalışmacılara ve müracaatçılara bir seri yabancı eylemler olarak hissettirilmektedir (bunun bir sonucu ise sosyal çalışmacılara yönelik artan şiddet) ve tüm bunlar

müracaatçılar ile samimi bir iletişim içine girmeleri için sosyal çalışmacıların faaliyet alanını müracaatçı ile sosyal çalışmacı arasında artan bir şekilde bariyerler koyan sistem ve baskı karşısında sınırlandırmaktadır (Ferguson ve Lavalette, 2004:303).

Sonuç olarak özellikle bürokratik iş süreçlerinde, iş üzerinde denetimin kişinin dışındaki aktörler tarafından yapılması, kişinin kendini gerçekleştirme olanağını ortadan kaldırarak yabancılaşmasına neden olabilmektedir (Tutar, 2010:177). Bu nedenle çalışanların kararlara katılmalarına fırsat sağlayan, fikir ve önerilerini dikkate alan, onları motive eden yöneticilerin olduğu bir örgütte işgörenlerin üretkenlik karşıtı iş davranışlarının ve işe yabancılaşma düzeylerinin azalacağı ifade edilebilir. Demokratik yönetim tarzının olduğu örgütlerde işgörenlerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek, işe yabancılaşma düzeylerinin ise düşük olacağını ifade etmek mümkündür. Diğer taraftan, otokratik yönetim tarzının işgörenlerin işe yabancılaşma düzeylerini ve üretkenlik karşıtı iş davranışı sergilemelerini etkileyeceği belirtilebilir (Kanten ve Ülker, 2014: 33).

### **1.5.2. İşe Yabancılaşma ve İşin Niteliği**

Cotgrove (1972) çalışanlara örgütte ifa ettikleri işlerinde kabiliyetlerini kullanabilmeleri ve bir denetime sahip olmaları için herhengibir faaliyet alanı sağlanmadığında ve çalışanlar işlerine sadece bir araçsal olarak katıldıklarında yabancılaşmanın bir boyutu olan kendine yabancılaşma duygusunun yaşandığını belirtmiştir. Yazar bu tür işlerin ise monoton, sıkıcı ve mesleki kimlik sağlamayan işler olduğunu vurgulamaktadır.

Çoğu iş koşulları ya çalışanın mesleki öz yönetimi deneyimlemesine imkan tanır ya da onu engeller, ancak sıkı denetim, rutinleşme, sürekli karmaşa olmak üzere üç iş koşulu bu açıdan önemlidir. İşgörenler sıkı bir gözetime tabi tutuluyorsalar, sürekli benzer görevleri ifa ediyorsalar, yapılan işin güçlük derecesi çok düşükse yaptıkları iş öz yönetime izin vermemektedir (Kohn, 1976:112). İşgörenlerin iş süreci üzerinde denetimden yoksun olmalarının yabancılaşmaya sebep olduğunu belirten Kohn (1976) 'a göre sıkı denetim, rutinleşmiş ve karmaşıklık düzeyi düşük olan işi ifa etme yabancılaşma duyguları ile sonuçlanmaktadır.

Yapılan ampirik çalışmalar yabancılaşma ile işin niteliği arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu bulgulamıştır. Bu çalışmalarda işin monoton, basit, tekdüze, sıkıcı olması,

çalışanın özerklik gereksinimini karşılamaması, çalışanın kendini gerçekleştirmesine, kendini ifade etmesine, beceri çeşitliliğine izin vermemesi, anlamsızlık gibi niteliklerin yabancılaşmaya sebep olduğuna dair bulgular elde edilmiştir (Nair ve Vohra, 2010; Banai vd., 2004; Blanuer, 1964; Aiken ve Hage, 1966; Miller, 1967; Kohn, 1976).

Hackman ve Oldham işin motivasyonel özelliklerine vurgu yapan iş karakteristikleri modelinde işin beş temel özelliğini “beceri (görev) çeşitliliği, iş özerkliği, iş kimliği, görevin önemi ve dönüt” olarak tanımlamıştır (akt.Banai ve Reisel, 2007:467). Hackman ve Oldham’a göre bu iş karakteristikleri iş zenginleştirme programında özellikle uygulanması ve sağlanması gerekmektedir ve işin bu karakteristik özelliklerinin varlığı ya da yokluğu ise işi benimseme ve yabancılaşma ile ilişkili olduğuna inanılmaktadır (akt. Kanungo, 1982:50). Burada vurgu bu beş temel iş özelliğinin çalışanın içsel tatmininden sorumlu olduğudur (Kanungo, 1982:50).

Hackman ve Oldham’ın iş özellikleri modeline göre çalışanların denetimi dışında resmi sistemlerle yüksek oranda yapılandırılmış ve tanımlanmış işler beceri çeşitliliğini (işin ifa edebilmesi için gereken farklı beceri ve yetenek sayısı) ve görev bütünlüğünü (bir işin başlangıcından bitimine bir kişi tarafından tamamlanma derecesi) sınırlandırmaktadır. Düşük düzeyde beceri çeşitliliği ve görev bütünlüğü ise işçilerin anlamsızlık duygusu yaşamalarını ve oldukça düşük içsel iş motivasyon düzeyini gösteren bir kritik psikolojik durumu ifade etmektedir (akt.Sarros vd., 2002: 289). Örneğin Banai vd. (2004) Macaristan’da büyük bir kamu hastahanesi, üniversite, belediye, çok uluslu ilaç şirketi, yerel bir metal hurda şirketini dahil ettiği araştırmasının bulgularına göre iş karakteristiği modelinin dönüt (görevi ile ilişkili geribildirim), beceri çeşitliliği, özerklik işe yabancılaşma ile anlamlı bir şekilde ilişkilidir. Nair ve Vohra (2010) bilgi teknolojisinde farklı örgütlerde çalışan bilgi işçileri üzerinde yaptığı çalışmada bu işçiler arasında işe yabancılaşmanın yordayıcıları olarak işin niteliklerini (özerklik, yaratıcılık, ilgi çekicilik, anlamlılık, kendini ifade etme, beceri çeşitliliği ), iş ilişkilerini, örgütün yapısal özelliklerini (merkezileşme, resmileşme) ve örgütsel adalet algılarını ele almıştır. Bu çalışmada önemli bir sayıda bilgi işçisinin işe yabancılaşma yaşadıklarına dair bulgular elde edilirken bilgi işçileri için işe yabancılaşmanın en güçlü yordayıcıları olarak anlamlı işten yoksunluk, kendini ifade etmede işin yetersizliği, düşük nitelikli iş ilişkileri olduğu bulgulanmıştır. Çalışanlara işleri kendini

gerçekleştirmelerinde önemli faaliyetleri sağlaması durumunda çalışanlar daha düşük düzeyde yabancılaşma yaşarlar (Cotgrove, 1972).

Nair ve Vohra (2010)'a göre işçilerin işe yabancılaşma yaşamaları ne örgüt ne de birey açısından arzulanabilir bir sonuçtur. Bu açıdan işgücünün işlerinde kendilerini ifade edebilmesi, işlerinin anlamlı olması ve iyi iş ilişkilerinin oluşturulması işlerine yabancılaşmaması için gerekli ve önemlidir (Nair ve Vohra, 2010). Basitleştirilmiş, aşırı uzmanlık gerektiren işlerin işgörenleri işlerine yönelik yabancılaştırırken, iş genişletme yaklaşımı ise yabancılaşmanın ortadan kalkmasında başvurulan yöntemler arasında yer almaktadır. En ileri derecede uzmanlık isteyen bir işe uzmanlaşmış bir işçiyi atayarak hep aynı işi yapmasını istemek yerine, toplam işin ne kadarlık bir bölümünün tek bir kişi tarafından yapılabileceğini araştırmak bu yaklaşımın esasıdır. İşin kapsamını genişletmek ise güdülenmeyi, işin anlam kazanmasını, işle özdeşim kurmayı ve özerklik duygusunu artıracaktır (Schein, 1980:40).

### **1.5.3. İşe Yabancılaşma ve Yönetime Katılım**

Yönetime katılma ya da karara katılma hem örgütsel açıdan hem bireysel açıdan katkılar içermektedir. Yönetime katılmanın örgütsel açıdan katkıları “örgütte demokratik bir yönetimin sergilenmesi, verimliliği artırması, değişimi benimseme, kararların etkililiğini ve doğruluğunu artırma, denetimi kolaylaştırma (çalışanların özdenetimini artırma), katılma yoluyla çalışanları eğitme (mesleki olgunluğu artırma), işyerinde çalışma barışını sağlama” olarak tanımlanabilir (Elma, 2003:58). Yazara göre yönetime katılma bireysel açıdan “çalışanların moralini yükseltme, işi benimseme, işi anlamlı bulma, çalışanın kendisini ifade etme, işi üzerinde denetim duygusuna sahip olma, sorumluluğunu kabullenme, işinden doyum sağlama ve işine güdülenme, kurumsal bağlılığı geliştirme, etkileşim ve paylaşım olanaklarını genişletme, işe karşı olumlu tutumlar geliştirme, örgüt için değerli ve önemli olduğu duygusunu yaratma ve sonuçta işe yabancılaşmayı engelleme” gibi temel bazı işlevleri de yerine getirmektedir (2003:58).

Aiken ve Hage (1966:498)'a göre karar almaya katılım, personel üyelerinin tüm örgütün amaç ve politikalarının belirlenmesine katılım düzeyini ifade etmektedir. Çalışanlarına işlerinde ve görev seçiminde yeterince özerklik sağlamayan ve örgütün tümünü kapsayan kararların alınmasında çok az katılıma izin veren örgütlerde muhtemelen daha



yüksek seviyede işe yabancılaşma görülmektedir (Aiken ve Hage, 1966:489). Blauver (1964)'a göre bu durum çalışmada güçsüzlük duygusunu deneyimlemesine sebep olmaktadır. Güçsüzlük boyutu ise iş sürecinde bir çalışanın hareket özgürlüğüne sahip olup olmadığı ve örgütsel karar alma sürecinde etkili olup olmadığı ile ilgilidir (Bacharach ve Aiken, 1979). Allen ve Lafollette (1977)'a göre çalışanlara görev seçiminde yeterince özerklik ve karar almaya yeterince katılımının sağlanmaması çalışanların işlerine yönelik yüksek düzeyde yabancılaşma duygusu yaşamalarına sebep olması muhtemeldir. Ayrıca yazar karar almaya katılım ile işe yabancılaşma arasında ters bir ilişkinin var olduğunu, karar almaya düşük katılım durumunda ise yönetici asistanların işe yabancılaşma duygusunu yaşadıklarını belirtmiştir.

Karar almaya düşük katılım işe yabancılaşmaya sebep olmaktadır (Aiken ve Hage, 1966; Allen ve Lafollette, 1977, Sulu ve Ceylan, 2010; Rajaeepour vd., 2012). Ayrıca Aiken ve Hage (1966) ve Allen ve Lafollette (1977) çalışmalarında karar almaya katılım ile işe yabancılaşma arasında da anlamlı bir ilişki olduğu yönünde bulgular elde etmişlerdir. Akel ve Siegel, 1988; Brown, 1996; Pearson, 1997; yaptıkları araştırmalarda elde ettikleri bulgulara göre çalışanlara işleri ile ilgili kararlara katılımı sağlandığında çalışanlar daha yüksek düzeyde işe aidiyet, tatmin ve daha düşük düzeyde yabancılaşma duygusu geliştirmektedirler (akt.Sarros vd., 2002:289).

Çalışanlar karar vermeye katılarak işleri ile ilgili başkalarının resmi ya da resmi olmayan beklentilerini içeren daha kesin bilgileri elde edebilir. Katılım, çalışanlara çatışan rol beklentileri durumunda yöneticileri ve çalışma arkadaşlarını ikna etme imkanı sunmaktadır ve böylece rol çatışmasını azaltmaktadır. Ayrıca katılım işçileri işlerine yönelik daha büyük aidiyet duygusu geliştirmelerini sağlamakta ve örgüte olan katkısını farkederek örgüte bağımlılık duygusunu artırmaktadır. Katılımın bu yönleri işe yabancılaşma üzerinde dolaylı olarak etki etmektedir. Katılımın kesin etkisi ise rol stresini azaltarak ve örgütsel bağlılığı artırarak işe yabancılaşmanın daha düşük düzeyde olmasını sağlayabilir (Ramaswami vd., 1993:182-183).

Sarros vd. (2002:299) işe yabancılaşma ve liderlik arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre yabancılaşma duygusunu iyileştirmek için yönetici ve üst yöneticinin karar verme fırsatını eşit bir şekilde ve daha sıklıkla örgüt içinde dağıtması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca işyerinde liderler sadece kurallara,

prosedürlere itaat değil katılımı cesaretlendirdikçe çalışanların işlerini anlamsız ve alakasız bir meşguliyet olarak algılaması daha az muhtemel olacaktır (Sarros vd., 2002:299).

#### **1.5.4. İşe Yabancılaşma ve İş Tatmini**

İş doyumu kavramı bir insanın kendi işi hakkında sahip olduğu memnuniyet düzeyini ifade etmektedir (Erben, 2008:55). İş tatmini işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur. Kişinin işe karşı tutumu olumlu yada olumsuz olacağına göre iş tatmini “işgörenin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh hali” olarak tanımlanabilirken iş tatminsizliği “işgörenin işine karşı olumsuz tutumu” olarak tanımlanabilir (Erdoğan, 1996:231). İş tatminsizliğinin belirleyicileri ile yabancılaşmanın belirleyicileri arasında pek çok benzerlik söz konusudur. Örgüt içi ilişkiler, yönetim, hiyerarşi, bürokrasi, çalışma koşulları, liderlik anlayışı, denetim, işgörenin yönetime katılma durumu, terfi imkanı vb. pek çok etkenden dolayı işgören iş tatminsizliğine ve yabancılaşmaya sürüklenmektedir. Nitekim iş tatminsizliği ve yabancılaşma sonucunda ortaya çıkan durumlar da benzerdir; işgücü devri, devamsızlık, iş geciktirme, işgörende görülen çeşitli fiziksel ve psikosomatik rahatsızlıklar vb.gibi (Turan ve Parsak, 2011:7). Beecroft vd. (2008)’ne göre hemşirelerin iş doyumuna katkı sağlayan faktörler arasında merkezileşmemiş karar alma, katılımcı ve açık iletişim, özerklik yer almaktadır. Abu Bader (2005)’in yaptığı çalışmada iş doyumu faktörlerini “özerklik, ücret, terfi fırsatları, yöneticinin niteliği, iş yükü, rol çatışması, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler” olarak tanımlarken düşük iş doyumunun ise daha yüksek iş devamsızlık oranı, daha düşük iş performansı, daha düşük hizmet kalitesi ile sonuçlanacağını belirtmiştir. Coffey vd. (2004) ise çalışmalarında sosyal hizmet personelinin yüksek düzeyde tatmin oldukları faktörleri “ örgütün yönetilme tarzı, terfi fırsatı, ücret oranı ve endüstriyel ilişkiler” olarak belirtirken Korman vd., (1981:342) uzmanlar ve yöneticilerin pozisyon taleplerinin karşılanmasını, daha fazla özerkliğe sahip olmalarını onların yüksek düzeyde iş doyumuna sebep olan faktörler arasında belirtmiştir. Benzer şekilde yazarların belirttikleri bu faktörler işe yabancılaşmanın faktörleri arasında belirtilmektedir. İşe yabancılaşma üzerinde yapılan ampirik çalışmaların bulguları bürokrasi, merkezileşmiş karar alma, işte özerklikten yoksunluk faktörlerini işe yabancılaşmaya sebep olan faktörler arasında göstermektedir.

İş doyumunu araştırmalarında işle bütünleşme, iş doyumunun merkeziliğini oluşturmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireyler, olumlu özellik ve teknik yanlarını öne çıkararak kendilerini yaptıkları iş ile özdeşleştirmiş bireylerdir (Aşık, 2010:37). Yüksek iş doyumuna sahip bireylerin tam aksine işe yabancılaşan bireyler kendilerini işleri ile özdeşleştirememektedir. İşleri kendilerine anlamlı gelmemektedir.

İşe yabancılaşma ile iş doyumunu arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin olduğunu belirten çalışmalara (Zurcher vd., 1965 ve Turan ve Parsak, 2011 ) göre iş tatmini azaldıkça işe yabancılaşma artmakta, iş tatmini arttıkça işe yabancılaşma azalmaktadır. Yabancılaşmanın güçsüzlük ve anlamsızlık boyutu ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen Bacharach ve Aiken (1979) çalışmalarında güçsüzlük boyutunu iş üzerinde denetim, iletişimde özgürlük, karar almada etkinlik olarak üç boyutla tanımlandırmıştır. Yazarların yaptıkları çalışmaların sonuçları departman sorumluları için güçsüzlük boyutu iş üzerinde denetim ve iletişimde özgürlük ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Departman sorumluları yaptıkları işin her bir adımında denetime sahip olduklarında kendilerini daha güçlü tanımlamakta ve iş doyumları da yüksek olmaktadır. Departman sorumlularının iletişimde özgürlüğü yüksek olduğunda iş doyumları da yüksek olurken iş ile ilgili politik kararlarda etkinliği ne kadar yüksek olursa işlerinden aldıkları doyumda o oranda daha yüksek olmaktadır. Sonuç olarak bu çalışmada katılım ile iş doyumunu arasında departman sorumluları için anlamlı bir ilişki bulgulanmıştır. Clark (1959) ise bir örgütün üyeleri kendilerini daha güçsüz hissettiklerinde onların faaliyetleri ile ilgili tatminsiz olmalarının daha muhtemel olacağını vurgulamıştır. Aiken ve Hage (1966) iş kodlama ile işden ve etkili ilişkilerden yabancılaşma arasında doğrudan bir ilişkinin var olduğunu belirtmiştir. Bu durum ise işlerin katı bir şekilde yapılandırıldığı örgütlerde, çalışanlarda işlerine yönelik büyük bir tatminsizliğin var olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda esnekliğin olmadığı iş yapılandırılmaları çalışanlarda güçlü iş tatminsizliği duygularına sebep olabilir (Aiken ve Hage, 1966:504).

### **1.5.5. İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılık**

Çalışanların özellikle iş ahlakı, iletişim, güven, saygı, katılım, paylaşım, iş devamlığı, politika ve stratejiler, takım çalışması, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel süreçleri benimsemesi örgütsel bağlılığı ifade ederken, bu süreçlere sadakat duyguları

ise çalışanın örgüte bağlılığının bir göstergesi niteliğindedir (Demirel, 2009:116). Örgüte bağlılık işe yabancılaşmayı etkileyen önemli faktörlerden biri olarak tanımlanmaktadır. Podsakoff, Williams ve Todor (1986) örgütsel bağlılığın daha düşük yabancılaşma ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Örgütün amaç ve değerlerini kendi amaç ve değerleri gibi benimsemesi ve içselleştirmesi (Lambert, Hogan ve Griffin, 2007; Fang, 2001), problemlerini kendi problemleri olarak addetmemesi olarak tanımlanan örgütsel bağlılık ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirten çalışmalarda (Agarwal, 1993; Hirschfeld ve Field, 2000; Tummers ve Dulk, 2013) çalışanların işe yabancılaşma düzeyi arttıkça örgüte bağlılık düzeyinin azalacağı yönünde bulgular elde edilmiştir.

Tummers ve Dulk (2013) çalışmalarında işe yabancılaşmayı güçsüzlük ve anlamsızlık boyutları ile ele almıştır. Anlamsızlık, işe yönelik çaba ile negatif yönde ilişkilidir. Ebeler işlerinin hiç anlama sahip olmadığını hissettiklerinde işlerinde daha az çaba göstermeye eğilimlidirler. Ayrıca ebeler işlerinin önemli ve değerli olmadığını hissettiğinde iş yaşamından aile yaşamına yayılan daha az pozitif etkiyi deneyimlemektedirler. Özellikle anlamsızlık örgüte bağlılık, işe yönelik çaba ve iş dışındaki hayat üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Yazarlar çalışmalarında ebelerin işlerinden yabancılaşmış hissettiklerinde, bu onların işlerine yönelik sergiledikleri çabayı, örgüte bağlılığını ve iş dışındaki yaşamını negatif bir şekilde etkilediği bulgusunu elde etmişlerdir. Diğer bir ifadeyle işlerini anlamsız hisseden ebeler daha az örgüte bağlılık ve işe yönelik çaba gösterirler. Ebeler için işleri ile ilgili anlam duygusu yüksek oranda önemlidir (Tummers ve Dulk, 2013).

Demirel (2009:116)'e göre “örgütsel değer ve inançlar ile bireysel değer ve inançlar arasındaki uyum düzeyi ne kadar yüksekse örgüte olan bağlılık duygusu da o oranda yüksektir”. Ayrıca Demirel (2009), örgütlerde, örgütsel bağlılığın düşük olması durumunda çalışanların üretkenlik karşıtı davranışlar (işe devamsızlık, işyerinde ayrımcılık, örgütsel yabancılaşma, kaynakları ve bilgiyi kötüye kullanma, psikolojik taciz ve işten ayrılma vb.) sergilemesinin kaçınılmaz olduğunu belirtirken bu davranışlar arasında örgütsel yabancılaşmayı da ifade etmiştir. Bu durumda yazar yabancılaşmayı üretkenlik karşıtı bir davranış olarak nitelendirirken, bireyin örgütsel

amaç ve hedeflerden uzaklaşmasının ise iş performansını da negatif bir biçimde etkileyeceğini belirtmiştir.

Örgüt yapısının üyelerinin duygusal ihtiyaçlarını karşılayacak anlamlı bir informel ilişkiler kurmalarına izin vermemesi (Schein, 1980:39) üyelerin işe ve örgüte yabancılaşma yaşamasına sebep olabileceği belirtilebilir. Çünkü çeşitli tecrübeler göstermiştir ki üyelerin işe sosyal ihtiyaçları ile geldiklerinin yadsınamayacak bir gerçek olduğu, informal sosyal gruplaşmaların örgüt üyesinin önemli duygusal ihtiyaçlarını karşılamada başrolü oynadığını, ve bu nedenle bunu görmezlikten gelmenin yasaklamının imkansız olacağı defalarca kanıtlamıştır. Ayrıca sosyal ilişkilerin verimlilik ve işin fiilen yapılması üzerindeki etkileri görüldükçe insan ilişkilerine verilen önem artmıştır. Yeni iş dizaynı ve endüstri mühendisliği kavramlarında bu yönde bir değişiklik meydana gelmiştir (Schein, 1980:39).

Örgüt etkenliği için üyelerinin bağlılık duygusu içinde bulunmalarını, esnek olmalarını ve birbirleriyle iyi iletişim kurmalarını isteyen bir örgütün öncelikli olarak yapacağı en etkili şey çalışanlarından örgütlerine karşı ahlaki bir ilgi duyan, örgütsel amaçlara bağlı ve bunlara değer veren kimseler olmalarını beklemektir. Üyelerinin bu tür bir davranış içinde olmalarını isteyen örgütün bu üyelerine bir takım koşulları ve ödülleri sağlaması gerekmektedir. Çünkü bağlılık, yaratıcılık ve esneklik için sadece parasal ödüller yeterli değildir. Üyelere özerklik, sorumluluk, yeteneklerini gerçekleştirme ve psikolojik gelişme imkanları gibi ekonomik olmayan ödüllerin de sunulması gerekir (Schein, 1980:131). Sonuç olarak örgütsel bağlılığın düşük olması durumu da işgören devir hızının yükselmesi, örgüte karşı yabancılaşma, örgütsel amaçları bozmaya çalışma, güven kayıpları, maliyetlerin fazlalaşması, performans düşüklüğü, düşük kalite, yavaş kariyer ilerlemesi, örgüte zarar verme isteği, iletişimsizlik, işbirliği eksikliği gibi olumsuz sonuçlara yol açacaktır (Topaloğlu, 2010:74).

#### **1.5.6. İşe Yabancılaşma ve Örgütsel İklim**

Örgüt iklimi çalışanların örgütte yabancılaşma yaşamalarını etkileyen önemli faktörler arasında tanımlanmaktadır. Yöneticilere ve çalışma arkadaşlarına yönelik geliştirilen güven duygusunun ise sağlıklı bir örgüt ikliminin oluşmasında önemli bir role sahip olduğu ve böyle bir örgüt ikliminde bu yönde bir güven duygusu içinde olan çalışanların yabancılaşma duygusunu yaşamalarının daha az muhtemel olacağı belirtilebilir.

Yabancılaşmaya neden olan çalışma ortamları; sosyal olmayan, kişinin kendisi olarak kalmasına fırsat tanımayan, işin süreçlerinin kişi tarafından serbestçe belirlenme olanağı bulunmayan, kişinin gündelik yaşam sınırlarının başkası tarafından belirlendiği ortamlardır. Sayılan özelliklere sahip bir çalışma ortamı, aynı zamanda kişinin zihinsel, psikolojik ve biyolojik sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir örgütsel sağlık sorunudur. Örgütsel sağlık sorunlarının yabancılaştırıcı etkisi, kişinin iş tatmininin düşmesine, iş stresinin yükselmesine, yaratıcı yeteneklerini zayıflatarak performans kaybına neden olabilmektedir (Tutar, 2010:177). Örneğin Kanungo (1982:51-52)'a göre büyük örgütlerde çalışanlar kendilerini daha küçük örgütlerde çalışanlara göre daha yabancılaşmış hissedebilirler. Çünkü bu örgütlerde uygulamalar daha resmi, gayri şahsi ve mekanik olduğu için çalışanların benlik ihtiyaçlarını karşılayamayabilir.

Örgütsel iklimin önemli bileşeni olarak tanımlanan örgütsel adalet işyerinde yabancılaşmayı etkileyen ve tanımlayan önemli ve dinamik faktörlerden biridir. Çalışanlar aynı açıdan adil bir şekilde kendilerine davranıldığına inandıkları zaman daha pozitif tavır ve davranış göstermeye eğilimlidirler. Çalışanların işyerine beklentilerle geldiği gözardı edilmemelidir ve ayrıca bu beklentilerin onaylanması ya da onaylanmaması yabancılaşmayı tanımlayabilir (Sookoo, 2014:81-82). Örneğin Aiken ve Hage (1966) çalışmalarında toplumumuzda saygınlık sahibi olan ve diğer çalışanlara nazaran oransal olarak yüksek ücret alan uzman üyeler arasında işyeri özgürlüğünün sağlanmadığı ve örgütün amaçlarını belirlemeye katılımın sınırlandırıldığı bir örgütsel yapı ile işe yabancılaşmayı ilişkili bulmuşlardır. Uzmanlar aldıkları eğitim açısından otorite standartlarını besleyen mesleki davranış kodlarını benimsemişlerdir. Bu sebeple de örgütün amaçlarının belirlenmesinde yer edinme beklentisine sahiptirler. Eğer onların bu güç konumuna erişmeleri engellenirse onların işlerinde tatminsizlik yaşamaları muhtemeldir. Böylece mesleki yabancılaşma örgütsel yaşamın diğer yönlerine yayılabilir. Karar alma beklentisi ihlal edilmiş örgütlerde personel üyeleri daha az iletişime sahip olabilirler ve çalışma arkadaşlarından yabancılaşma düzeyi ise artabilir (Aiken ve Hage, 1966).

### **1.5.7. İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik**

İşgörenin yabancılaşması önlenemez ya da işgören yabancılaşma duygusundan kurtulamazsa daha üst düzeydeki sorunlarla karşılaşması kaçınılmazdır. Yapılan az

sayıdaki çalışma, yabancılaşma duygusunun işgörende tükenmişlik sendromuna neden olduğu yönündendir (Özler ve Dirican, 2014:295). Yabancılaşmada olduğu gibi tükenmişlik sendromu da bir süreci ifade etmektedir. Tükenmişlik sendromu beklentilerin fazla, beklentileri karşılayabilmek için fiziksel ve duygusal imkanların az olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Literatürde daha çok bu yönüyle tanımlanan tükenmişlik aynı zamanda kronik bir hastalık olarak kabul edilmektedir (Özler ve Dirican, 2014:295).

Igodan ve Newscomb (1986) ise tükenmişliğin septomlarını fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak katagorize etmektedir. Yabancılaşmayı ise psikolojik septomlar arasında tanımlamıştır. Bu psikolojik septomlar kendilerini bireylerin duygu ve davranışlarında göstermektedirler. Örneğin güçsüzlük duygusu, daha az iletişim kurma, karamsarlık, çekilme ve kendini soyutlama, azalan öz benlik algısı, ideallerinden uzaklaşma, iş ile ilgili şikayetlerde artış, işe yoğunlaşamama, iş devamsızlığında artış, yüksek işgücü devri, işten ayrılmada ya da iş yeri değişikliğinde artış, çalışmaya yönelik düşük moral olarak tanımladığı tükenmişliğin sonuçlarının işe yabancılaşmanın sonuçları ile benzerlikler göstermektedir (Igodan ve Newscomb, 1986) .

### **1.6. İşe Yabancılaşmanın Diğer Kaynakları ve Sonuçları**

Yabancılaşma kavramı insanların işleri hakkında nasıl hissettiklerini anlamada önemli ve faydalı bir başlangıç noktasını şekillendirmektedir. Ayrıca kavram bize işin tatmin edici olmasından ziyade kişiliksizleştirici ya da makineleştirici olma sebebini anlamamızı sağlar (Wilson, 2004). Aşık (2010:45)'a göre çalışana örgütte yaptığı işin anlamsız gelmesi, sorunların yöneticiler tarafından gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, alınan kararların çalışana gereği gibi anlatılmaması gibi olaylar sonucu çalışan örgüte yabancılaşmakta ve bezginlik göstermektedir. Neticede ise beklentilerin karşılanmaması çalışanın çocuksu tepkilerine ya da saldırganlık davranışına yol açmaktadır (Aşık, 2010). Aynı zamanda çalışanın yaptığı iş ile kendini ifade edememesi, işin kendi gerçekliğiyle uyuşmaması, işe yabancılaşmasının nedenleri arasında gösterilebilir. İşe duygusal anlamda yabancılaşması ise çalışanı kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarını yerine getirmede daha fazla zorlayabilecektir. Bunun sonucunda çalışan, işe yabancılaşmayı giderek daha yüksek düzeylerde hissetme sorunuyla karşı karşıya kalabilecektir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:314).

Mohan ve Prasad (2014) çalışmalarında güçsüzlüğe bağlı olarak yabancılaşmanın arttığını, güçsüzlük ve anlamsızlık duygularının ise işe yabancılaşmaya sebep olan en etkin faktörler olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca çalışmalarının bulgularına göre bilgi teknolojisinde çalışanlar güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, sosyal izolasyon, kendine yabancılaşma ve iş doyumsuzluğunun bir sonucu olarak işe yabancılaşma yaşamaktadırlar. Mohan ve Prasad (2014) yabancılaşmanın boyutlarını yabancılaşmayı etkileyen faktörler olarak tanımlamıştır.

Balloch vd. (1995:87-93)' in sosyal çalışmacıların yabancılaşması üzerine yaptığı çalışmada sosyal çalışmacıların %44'ü kendi değerlerinin örgütün değerlerinden farklı olduğunu düşündüklerini belirtirken, %48'i ise yapmak zorunda oldukları idari iş miktarındaki artış ile hayal kırıklığı yaşadıkları ve bağımsız bir danışman olmak istediklerini belirtmişlerdir. Son yirmi yıl boyunca işlerin daha çok rutin form doldurmaya dönüştüğü ve müracaatçılara ise daha az zamanın ayrıldığı belirtilebilir (akt.Ferguson ve Lavalette, 2004:303). Bu çalışmanın bulgularına göre sosyal çalışmacılarda örgüte ve işe yönelik yabancılaşma duygusunun kaynakları arasında “kendi değerlerinden örgütün değerlerinin farklı olması, yapmak zorunda oldukları idari iş miktarındaki artış” tanımlanabilir.

Nettler (1957:677)'e göre yabancılaşmış insanlar zihinsel ve duygusal bozukluklar yaşar, intihara eğilimli olmaktan acı çekerler, madde bağımlısı olmaya eğilimlidirler, evliliğe yönelik olumsuz bir algıya sahiptirler ve yabancılaşma bireyin suçla ilişkili davranışlarına liderlik eder.

Elma (2003:42) yabancılaşma ile ilgili araştırmaların sonuçlarından da yola çıkarak işe yabancılaşmanın davranışsal çıktılarını “anlam eksikliği, ilişki (etkileşim-iletişim) yetersizliği, ilgi eksikliği, performans eksikliği” olarak belirtmiştir. Yabancılaşmanın bu davranışsal sonuçlarına göre işine yabancılaşmış bir birey, işini anlamlı bulmadığından işine olan ilgisini, çalışma istek ve heyecanını yitirir ve çalışma ortamından olabildiğince kendini soyutlar. Bu da çalışma performansını etkiler. Böyle bir durumda ancak “dışsal ödül ya da özendiriciler” çalışanın performansının yükseltmesine yol açabilir (Elma, 2003:42). Yabancılaşmanın davranışsal çıktıları arasında özellikle ürünü insan olan çalışanların müşterileri, müracaatçıları, hastalarına yönelik negatif davranışlar sergilemelerine sebep olabilir. Örneğin Pearlin (1962:317) büyük bir



Federal akıl hastahanesinde 1138 bakım personeli arasında işleri üzerinde bir etkiye sahip olma arzusunun ortak olduğunu ve onların yasal olarak kendilerine ait olduğunu düşündükleri şeyleri gerçekleştirmekten engellendiklerinde yabancılaşmanın oluştuğunu belirtmiştir. Ayrıca yazara göre ast ve üst arasındaki karşılıklı etkileşimin sınırlanması durumunda ise astın üst üzerinde bir etki kullanma gücü sınırlanmakta ve astların güçsüzlük duyguları şiddetlenmektedir. Sonuçta ise yabancılaşma personelin hastalarına yönelik yaklaşım değerlerini, davranışlarını, işlerini yapma yollarını etkilemektedir (1962:316-317).

Barakat (1969)'a göre özü itibariyle yabancılaşmış bir insan toplumun ya da üyesi olduğu örgütün eylemlerine, hakim ilgilerine, amaçlarına, değerlerine karşıdır. Dünyadan, toplumdan, sosyal örgütlerden ve kendinden yabancılaşan modern insan amaçsızlık, öfke, boşluk, yalnızlık, anksiyete, kimlik kaybı, üzüntü, bıkkınlık, tiksinti gibi duyguların birinde ya da kombinasyonunda kendisini gösterir.

Fromm (2006)'a göre işe yabancılaşan birey işe yönelik iki tepkide bulunur. Bu tepkilerden biri tam bir tembellek durumunu benimsemek, ikincisi ise işe iş ile ilişkili herşeye ve herkese karşı büyük ama çoğu zaman bilinçaltı bir düşmanlık beslemektir. Ayrıca çalışan işin anlamsızlığına ve sıkıcılığına karşı düşmanlık duygusu geliştirir (Fromm, 2006).

Kornhauser (1965) ve Sashkin (1984)'a göre işe yabancılaşma bireysel düzeyde zihinsel deformasyon, iş stresi, iş tatminsizliği, anksiyete, depresyon, vb. psikolojik rahatsızlıklar ile ilişkilidir. Ayrıca intihar, alkol kullanımı ve madde kullanımı vb. sapmış davranışlar ile ilişkili olduğunda belirtilebilir. Toplumsal ve örgütsel düzeyde ise işe yabancılaşma artan suç oranları, sabotaj girişimleri, artan sağlık ve sosyal güvenlik harcamaları vb. çeşitli toplumsal deformasyon biçimlerine ve düşük düzeyde verimlilik, düşük üretkenlik, düşük moral, performans düşüklüğü, işten kaçma (kaytarma), yüksek işgücü devrine neden olabilir (akt. Kanungo, 1992:414).

Zurher vd. (1965) yabancılaşma düzeyi ile kurumda çalışmaya devam etmeyi planlama arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Yabancılaşma hem çalışanın sağlığını hem de performansını olumsuz etkileyebilir, psikosomatik hastalıklara sebep olabilir, işgörenin verimliliğini düşürebilir (Mohan ve Prasad, 2014: 142). Strutton vd. (1995:135)'ne göre yüksek düzeyde yabancılaşma kişinin kendine

özgü kabiliyet ve değerlerinden yoksunluğu, kişisel karar almaya ve hedef belirlemeye yönelik pasif davranışı yansıtmaktadır. Yabancılaşmış hisseden bir birey pasif geri çekilme, işgücü devri, işe gelmeme, iş rutininin bozulması gibi septomlardan herhangi birini gösterebilir (Mohan ve Prasad, 2014:141). Ayrıca Kornbluh (1984:91)'e göre işe yabancılaşma sıklıkla işe devamsızlık, alkol bağımlılığı, düşük moral ve iş tatminsizliğinin diğer ifadeleri ile sonuçlanmaktadır.

Sonuç olarak belirtilebilir ki yabancılaşmanın yaşandığı yerlerde yalnızca birey bazında değil, örgüt ve toplum bazında da olumsuz yönde etkiler yaratmaktadır. İşinde kendini özgür hissetmeyen, karar verme yetkisi kısıtlanan, örgüt politikalarında etkisiz kalan, monoton çalışma süresi boyunca sürekli aynı şeyi tekrar yapan, çalışma arkadaşlarından tecrit edilme gibi sebeplerle yabancılaşma yaşayan işgörende kalıcı fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar görülebilir (Turan ve Parsak, 2011:6). Ayrıca işe yabancılaşma çalışmada negatif duygusal bir durum yaratabilir. Bu durum ise çalışanın iş dışı hayatını olumsuz yönde etkileyebilir (Tummers ve Dulk, 2013).

### **1.7. Yabancılaşma Yönetimi**

Bar-haim (2002) katılımcı çözümler gerektiren işyerindeki problem alanlarından biri olarak işe yabancılaşmanın azaltılmasının gerekliliğini belirtmektedir. Nelson ve O'Donohue (2006:7)'ya göre yabancılaşmayı kapitalizm altında objektif bir gerçeklik olarak değerlendirdiğimizde (Marx'ın ifade ettiği gibi) hiçbir yönetim girişimi yabancılaşmaya kapitalizm altında bir çözüm sağlamayacaktır, eğer yabancılaşma subjektif bir duygu olarak addedilirse en azından yabancılaşma duygusunu azaltmak için çözümler önerilebilir.

İşe yabancılaşma post endüstriyel toplumda en yaygın görülen bir olgudur ve hem özel hem de kamu sektöründe örgütler varlıklarını devam ettirmek için yabancılaşma olgusu ile sürekli bir mücadele içerisindedir (Kanungo, 1992:414). Mohan ve Prasad (2014)'ın ifadesiyle yabancılaşma yaşamın bir parçasıdır. Bu sebeple yabancılaşma tamamen ortadan kaldırılamaz ancak minimize edilebilir.

Çalışanın yabancılaşmanın bir boyutu olarak güçsüzlük (Seeman(1959)'ın belirttiği gibi) duygusunu yaşaması ise onun iş-yaşam dengesini ve verimliliğini olumsuz olarak etkilemektedir. Neticede ise hem bireysel olarak işgörenler hem de örgütler bu

durumdan acı çekmektedir. Ancak güçsüzlükten sadece işgörenler ve örgütler değil diğer paydaşlar olarak müşteriler ya da müracaatçılar ve daha büyük boyutta toplumlar da olumsuz olarak etkilenmektedir (Kanungo, 1992:416). Bu sebeple yabancılaşma sonuçları itibariyle çalışanlar ve örgüt üzerinde olumsuz etkileri vardır. Yabancılaşmanın bireysel ve örgütsel etkilerinin minimize edilmesi için yabancılaşma yönetimi hem çalışanlar hem de örgüt açısından büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan örgütler ve bireyler yabancılaşma duygusunun ortadan kaldırılmasında pozitif bir role sahiptirler (Mohan ve Prasad, 2014:242). Birey yabancılaşma duygusundan kurtulabilmek için bir yandan kendini tanıma ve kendini geliştirme gibi bireysel yöntemlere başvurmakta; diğer yandan örgütte, işgöreni içinde bulunduğu bu duygudan kurtarabilmek için iş genişletme, iş rotasyonu, iş zenginleştirme gibi yöntemlerle işgörenin işinde birtakım değişiklikler yapmaktadır. Eğer işgörenin yabancılaşması önlenemez ya da işgören yabancılaşma duygusundan kurtulamazsa daha üst düzeydeki sorunlarla karşılaşması kaçınılmazdır. Yapılan az sayıdaki çalışma, yabancılaşma duygusunun işgörende tükenmişlik sendromuna neden olduğu yönündendir (Özler ve Dirican, 2014:295). İşlerinde anlamsızlık ve güçsüzlük duygularını yaşayan çalışanlar ise işlerini en etkin ve verimli bir şekilde ifa etmeye yönelik ya daha az çaba ya da hiç çaba sarfetmeyeceklerdir. Bu sebeple işgörenlere işlerini anlamlı kılacak uygulamalar yapılmalı ve yapılandırılmalarda bulunulmalıdır.

Çalışanların işlerine yönelik geliştirdikleri yabancılaşma duygusunun yönetilmesinde örgüt bazında Mohan ve Prasad (2014:141)'a göre çalışanların işleri ve işlerinin içerikleri hakkında olumlu düşüncelere sahip oldukları bir iş çevresi yaratılmalı, çevresel faktörler iş davranışlarının gönüllü olmasını sağlamalı, çalışanlar arasında sağlıklı rekabet ortamı oluşturulmalı, çalışanların performansı düzenli olarak dikkatli bir şekilde incelenmeli ve çalışanların performans düşüklüğünün sebepleri irdelenmeli ve neticede ise çalışanlara performansları hakkında uygun ve yapıcı geri bildirimler yapılmalıdır. Örgütler çalışanların hem mesleki hemde kişisel gelişimleri için imkanlar yaratmalı ve koşullar oluşturmalıdır (Mohan ve Prasad, 2014:141).

Shalley vd. (2000:216)'ne göre çalışanın işi üzerinde denetim ve özerklik sahibi olması, işini önemli olarak değerlendirmesi, işinde potansiyelini kullanmasında ve yenilik ortaya koymasında yöneticiden aldığı destek ve cesaretlendirme yaratıcılığını etkileyen

önemli faktörlerdir. Bu faktörler işgörenin yaratıcılığını artırırken katı prosedürlerin varlığı, gözetimin kullanılması, kaynaklardan yoksunluk, iş prosedürleri üzerinde sınırlı denetim ise işgörenin yaratıcılığını azaltmaktadır. Ayrıca Shalley vd. (2000:216)'ın ifadesiyle yaratıcılık gerektiren işlerin ifa edebilmesi için iş çevresinin işgörenlerin yaratıcılıklarını kullanması yönünde olanaklar tanınması için tekrar yapılandırılması gerekmektedir. Bu açıdan çalışanların bilgi, beceri, yeteneklerini ve yaratıcılıklarını artırıcı ve geliştirici imkanlar ve bu imkanlara erişimlerin sağlanması, bu bilgi, beceri, yeteneklerini ve yaratıcılıklarını işlerini ifa ederken kullanmalarında yapıcı ve destekleyici yönetim tarzının benimsenmesi çalışanların yabancılaşma duygusunu yaşamamalarında etkili olabilecek iken yaratıcılığın, bilgi ve kabiliyetin kullanılmasına olanak sağlamayan işler ya da örgütsel koşullar ise çalışanın yabancılaşma duygusunu yaşamalarına sebep olabilecektir.

Günümüz örgütlerinde sıkça görülen yabancılaşma sorunlarının çözümünde işgören, örgüt ve toplum ahengini sağlamada yönetime katılmanın önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir (Yeniçeri, 2009;69). Örneğin katılımcı yönetim işe yabancılaşma ile baş etmede yöneticiler tarafından da özellikle eğitilmiş işgücü arasında bir araç olarak görülmektedir (Kornbluh, 1984:91). İşgörenin kendi kendini yönetme ve öz yeterlilik duygularını kuvvetlendiren örgütsel uygulamalar ve yöntemler onları işlerinde güçlü hissettirmeye ve sonuç olarak ise işgörenlerin yabancılaşma duygusu yaşamalarını önleyici niteliktedir. Aksine işgörenin kendi kendini yönetmesini ve yeterlilik inancını zayıflatan herhangi bir strateji ise onların kişisel güçsüzlük duygusunu ya da işe yönelik yabancılaşma duygusunu artıracaktır (Kanungo, 1992:146). Göktürk (2007;213)' e göre işyerinin yeniden organizasyonu, hiyerarşinin dağıtılması ve kalite çemberleri gibi gönüllü grupların oluşturulması yabancılaşma düzeyini azaltıcı uygulamalar olarak önemlidir.

Yabancılaşmanın minimize edilmesi için örgütlerin etkili ücret ve ödül yapısının arzu edilen davranışı cesaretlendirici olması gerekmektedir. Finansal olmayan ödüller ise şeffaf olmalıdır. Örgüte hareketliliği getirmek için departman sayısı, hiyerarşi tabakaları azaltılmalı, işgören özerkliği ve çalışanların en son teknolojiye, bilgiye, eğitime erişimi sağlanmalıdır. Çalışanlar için iş yaşamı kalitesi artırılmalıdır. İş yaşamının kalitesi hem işgörenlerin subjektif deneyimleri hem de böylesi deneyimlerle sonuçlanan objektif

çevresel koşullarla ilgilidir. İş yaşam kalitesinde bozulma daha fazla yabancılaşmaya, verimsiz işgörelere, daha az etkin ve verimli örgütlere liderlik etmektedir (Mohan ve Prasad, 2014:141).

Bazı araştırmacılar çalışmalarında iş yaşam kalitesini hem emek sürecinde hem de genel anlamda toplumda işgörenin yabancılaşmasını azaltmak için araçları geliştirmede kullanılan bir kavram olarak ele almışlardır (Huzzard, 2003:21). Örneğin Efraty and Sirgy (1990)'e göre çalışanların iş yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik kamu politika yapıcılarının yanında yöneticilerin çalışanın kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını karşılamasına yönelik örgütsel kaynakların oluşturulması ile daha az yabancılaşma duygusu yaşanacaktır. Bu açıdan devletin çalışanlara yönelik geliştireceği ve uygulayacağı sosyal politikalar ayrıca önemlidir. Bu noktada ise Pars (1982:132) sosyal politikanın temelinde, özellikle işçinin öznel ve nesnel yabancılaşmasının yattığının ileri sürülebileceğini belirtmiştir. Bu açıdan sosyal politika, işçinin ürüne, iş sürecine yabancılaşmasının yanında, kendi benliğinden uzaklaşmasına çözüm olarak, şu ya da bu ölçüde onarıcı, az ya da çok telafi edici, kısacası işçiyi sorumlu, özgür, eşit ve topluluk bilincine ulaşmış bir birey haline getirmenin yollarını araştırmakta, bulduğu ile yetinmemekte ve dolayısıyla da bir yetkinleşme sürecinde sürekli bir çaba içerisinde bulunmaktadır (Pars, 1982:132).

Sonuç olarak işe yabancılaşmanın en temel sebepleri arasında sıklıkla çalışanın işi üzerinde denetimden yoksunluğu, karar alma sürecine katılımdan yoksunluk, özerklikten yoksunluk belirtilmektedir ki bu açıdan özellikle yönetime katılma ve araştırmacıların belirttiği diğer uygulamalar çalışanların işlerine yönelik yabancılaşma duygusunu geliştirmemesi için önemli olduğu vurgulanmalıdır.

## **BÖLÜM 2: STRES KAVRAMI, KAPSAMI VE YÖNETİMİ**

İş yaşamında çalışanlar yoğun bir şekilde ve sıklıkla farklı düzeylerde stres yaşamaktadırlar. Bu sebeple iş yaşamında stres literatürde deneysel ve teorik çalışmalarda en fazla ele alınan ve çalışılan konular arasında yer almaya başlamıştır. Özellikle stres, çalışanların genel sağlık hali (Leka vd., 2004), iş performansı (Calitz vd., 2014; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Leka vd., 2004), motivasyonu (Calitz vd., 2014; Özgüven, 2003), iş devamlılık (Lake vd., 2014), iş tatmini (Özgüven, 2003; Allen vd., 2004; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Allen vd., 2004; Mclean ve Andrew, 1999; Pasupuleti vd., 2009) ve örgüte bağlılık (Mclean ve Andrew, 1999; Cicei, 2012; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Lake vd., 2014) üzerinde olumsuz etkiye sahip olması nedeniyle hem örgüt hem de çalışanlar açısından önemle üzerinde durulması gereken konudur. Ayrıca birey hem günlük hayatta hem de çalışma hayatında stres yaşamaktadır. Çalışma hayatında yaşanan stres ise bireyi psikolojik, fizyolojik olarak etkilerken örgütleri de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle stres hem çalışanlar hem de örgüt açısından azımsanmayacak düzeyde öneme sahiptir.

İşin doğası hızlı bir şekilde değişmektedir. İş stresi ise günümüzde özellikle çalışanların sağlığı için bir tehdit oluşturmaktadır (National Institute for Occupational Safety and Health, No. 99–101). Bu sebeple iş stresi önemli bir sorun olarak literatürde sıklıkla ele alınan bir konudur. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresi henüz yeni çalışılan konular arasında yer almaya başlamıştır ve bu konuya ilgi gün geçtikçe artmaktadır. Sosyo-ekonomik yapıda, örgüt yapısında, yönetim biçimlerinde, siyasal yapılarda, mevzuatta değişimler, etik ikilemler, azalan mesleki özerklik, değişen etik değerler beraberinde çalışanların rollerini, sorumluluklarını ve beklentilerini değiştirmiştir.

İnsani hizmetler alanında çalışanların iş stresini (öğretmenler, polis memurları, hemşireler vb.) konu alan yabancı ve türkçe literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresi üzerine yapılan deneysel ve teorik çalışmalar Türkçe literatürde (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Yürür ve Sarıkaya, 2012) yabancı literatüre göre (Collings ve Murray, 1996; Mclean ve Andrew, 1999; Caughey, 1996; Parry-Jones vd.,1998; Thompson vd., 1996; Huxley vd., 2005; Lloyd vd., 2005; Arrington, 2008; Heugten, 2011; Wilberforce vd., 2012; Blomberg vd., 2014; Amir ve Kihoro, 2014) oldukça sınırlıdır. Sosyal örgütler müracaatçı ya da danışan merkezli

kuruluşlardır. Onların amacı bu insanlara yardım etmektir (Allen vd., 2004). Sosyal çalışmacılar ise bu örgütlerde dezavantajlı gruplar ile çalışması ve onlara sosyal yardım ve destek sağlaması, müracaatçıların stres deneyimlerine maruz kalmaları sebebiyle stres yaşamalarının muhtemel olduğu belirtilebilir. Bu sebeple sosyal çalışmacıların iş stresi konusu hem örgütler hem müracaatçılar açısından önemlidir. Ayrıca toplumun genel sağlığı açısından önemli olduğu da belirtilebilir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyinin, iş stresine sebep olan faktörlerin belirlenmesi ve iş stresinin ortadan kaldırılması ya da minimize edilmesi için çalışanlarda iş stresörlerine yönelik farkındalığın oluşturulması ve artırılması, stres yönetimi konusunun hem yöneticiler hem de örgüt tarafından önemsenmesi gerekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde iş stresi kavramı, mesleki stres, iş stresinin sebepleri, sonuçları ve stres yönetiminden bahsedilecektir. Amir ve Kihoro (2014) sosyal çalışmacıların iş stresi konusunun ciddi bir mesele olduğunu ve örgütlerin iş stresini azaltmak için programlar geliştirmesi ve uygulaması gerektiğini belirtmiştir.

## **2.1. Stresin Tanımı**

Stres kavramı Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılan kavramın 18. ve 19. yüzyıllarda anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya, yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2002:304). Stres günlük yaşamda olumsuz anlamda kullanılmakta, hoşnut edici olmayan bir duruma vurgu yapmaktadır. Kavram ayrıca bu durumların sebep olduğu korku, endişe, öfke gibi duyguları da tanımlamaktadır. Midede gerginlik, boyunda sertleşme, terleme gibi belirli fiziksel belirtiler stresle ilişkilidir (Organ ve Bateman, 1991:369).

Stres kavram olarak literatürde yüzlerce şekilde tanımlanmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 2002; Ivancevich vd., 2008; Torun, 1997). Ivancevich ve Matteson (2002)’e göre bu tanımların hepsi “uyarıcı” ve “tepki olmak üzere iki kategoride toplanabilir ve stres bir uyarıcı ya da bir tepki olarak tanımlanabilir. Torun (1997:43)’a göre bu tanımların büyük bir bölümü bireyi zorlayan bir fiziksel ya da psikolojik uyarıcı karşısında kişinin geliştirdiği uyum sağlamaya dönük tepkileri vurgulamaktadır. Stres

tepkileri ise birey üzerinde bilfiil ve algılanan baskı kişinin başedebileceğinden fazla olduğunda gerçekleşmektedir. Kişiler günlük yaşamında ve iş yaşamında baskıyı kısa ve uzun periyotlarda deneyimlemektedirler. Ancak baskı devam ederse ya da yoğun olursa bu durum fiziksel ve duygusal problemlere sebep olabilir ([http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress\\_apdx3.php](http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress_apdx3.php)).

Ancak belirtmelidir ki stres bilimsel literatürde en belirsiz kavramlardan biridir. Bu kafa karışıklığının kökeninde ise kavramın hem stres sürecinin kaynaklarını hem de sonuçlarını tanımlamak için kullanılması yatmaktadır. Günlük hayatta baskı altında olan ya da zor bir durumla karşılaşan insanlara stres altında oldukları söylenir. Bu bağlamda stres kavramı bir uyarıcıya ya da stresöre vurgu yapmaktadır. Ayrıca kişiler anksiyete, depresyon ya da başetme kabiliyetlerinin olmaması durumundan acı çektiğinde stres altında olduklarını ifade ederler. Araştırmacılar ise stresi sadece bir stresör ya da bir sonuç (gerginlik, zorlama, baskı) olarak anlamlandırma eğilimindedirler (Grimshaw, 2000:32). Araştırmacıların çabası muğlak olan kavramı kesinleştirme yönündedir. Bunun sebebinin ise özellikle ölçülebilirliği sağlamak olduğu belirtilebilir.

Sulsky ve Smith (2005:4)'e göre ise stres tanımları “uyarıcı, tepki ve uyarıcı-tepki tanımları” olarak kotogarize edilmektedir. Örneğin Özgüven (2003:212)'e göre stres, hem “uyarıcı”, hem “tepki” ve hem de “uyarıcı tepki” olarak “etkileşimi” içeren bir süreçtir. Davranışsal terimlerle stres tanımı içinde ifade edilen uyarıcı ve tepki dikkate alındığında stresin bir etkileşim biçimi olduğu görülür (Özgüven, 2003).

Strese yönelik yapılan tanımlamalar “uyarıcı”, “tepki” ve “etkileşim” kavramlarını içermektedir. Bu sebeple bu kavramların açıklanması gerekmektedir. Özgüven (2003:212) bu kavramları aşağıdaki şekilde açıklamıştır.

*Uyarıcı: Birey üzerinde gerginlik tepkisi ile sonuçlanan, stres yaratması olası durumlardır. Bu durumlar ise bireyde gerilim yaratır, organizmalarda bozulmalara neden olur.*

*Tepki: İnsanın, istenmeyen bir dış olay yada durum gibi çevresel bir stres yapıcıya karşı bireysel olarak gösterdiği fizyolojik yada psikolojik bir olgu yada tepkidir.*

*Etkileşim: Stres, çevredeki uyarıcı nitelik ve durumlar ile, kişinin, belirli bir şekilde davranma eğilimi ve etkileşimi sonucu olarak ortaya çıkar. Bu nedenle stresin bireyde*



*yarattığı tepkiler uyarıcıların özelliğine göre farklı değil genel bazı fizyolojik değişiklikleri içerir (Özguven,2003:212).*

Uyarıcı odaklı tanımlamalarda Selye olay ve durumları stresör olarak adlandırmaktadır (Sulsky ve Smith, 2005:4-5).

Uyarıcı tanımının vurgusu stresin objektif ve dışsal ölçütlerin kullanılarak tanımlanabileceği üzerinedir. Dış kaynaklara odaklanma ise değişimin doğrudan hedefini göstermektedir. Ancak bu tanım insanlara yönelik uygulandığında bu tanımın bazı eksiklikleri ortaya çıkmaktadır. İki insan aynı şekilde bir stresöre tepki gösteremez. Aynı zamanda bir insanın zaman içinde bir stresöre gösterdiği tepki de değişebilir. Bu perspektif genellikle stresin hiç iyi olmadığını varsaymaktadır ki bunun açıkça doğru olmadığı da belirtilebilir (Sulsky ve Smith, 2005:5).

Örneğin Tınaz (2013:38) stresin sadece bireye yönelen istemler ve bireyin özelliklerinden kaynaklanmadığını, birey ile çevresi arasındaki karmaşık ve dinamik bir etkileşimin sonucu olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. Stresin hissedilmesi, bireysel bir algılama sürecinin sonucuna bağlıdır. Süreçte gelişen karmaşık ve dinamik etkileşimin anlaşılması için “bireye yönelen istemler, istemleri yerine getirecek bireysel özellikler, yetenekler ve beceriler, bireyi etkileyen zorluklar, bireyin diğer bireylerden aldığı sosyal destek” olarak tanımlanan faktörlere dikkat etmek gerekir (Tınaz, 2013:38). Bu açıdan Greenberg (2002:64)’in ifadesiyle stres kişilerin yüzleştiği potansiyel stresörlere yönelik bilişsel değerlendirmelerini içermektedir. Basit bir şekilde stres kişilerin yüzleştikleri durumu tehdit edici olarak ve bu potansiyel tehlike ya da talepler ile başedemeyeceğini algılaması durumunda gerçekleşmektedir (Greenberg, 2002:64).

Bir uyarıcı tanımı stresi, yıkıcı bir sonuca yol açabilen bazı karakteristikler ve olaylar olarak ele almaktadır. Fizikte stres bir objeye uygulanan dışsal bir kuvvete refer etmektedir ve tepki ise gerginliktir (Ivancevich ve Matteson, 2002:266).

Tepki tanımları organizmanın stresöre gösterdiği tepkiye odaklanmaktadır. Tepkiler bir yanda yansıyan, doğrudan ve fiziksel tepkiler şeklinde diğer yanda davranışta ve sağlıkta kronik değişimler şeklinde sayısız biçimler alabilir. Bir stresöre tepkide uzun dönemli ya da kronik değişimler sıklıkla gerginlik olarak adlandırılmaktadır. Stresöre tepki ise daima bedende fizyolojik değişimler şeklinde içseldir. Fakat bu tepki her zaman

örneğin ellerde terleme, ishal gibi açık tezahürler şeklinde olmayabilir. Ancak uzun dönemli tepkiler (gerginlikler) kalp krizi hastalıkları gibi olumsuz bir sonuç içerebilir. Tepki tanımlarını kullanan araştırmacılar diğer faktörlerin etkisini kabul etmelerine rağmen, vurguları daima stres tepkisi üzerinedir (Sulsky ve Smith, 2005:5). Selye (1956)'in stresi “herhangibir talebe karşı belirli olmayan tepki...” olarak tanımlaması tepki tanımına örnek gösterilebilir (akt.Sulsky ve Smith, 2005:5).

Ancak Sulsky ve Smith (2005:5)'e göre tepki tanımlarının birkaç eksik yönü vardır. Bunlardan biri farklı tepkiler farklı stresörlerle ilişkili olabilir ve bu tepkiler zamanla değişebilir. Ayrıca herhangibir stres uyarıcısı yokken beden bir stres tepkisine çok benzer ya da aynı olan bir tepkiye maruz kalabilir. Aynı zamanda stresin kaynağı görmezden gelinemez. Eğer herhangibir müdahale isteniyorsa stresör hakkındaki bilgi önemlidir (Sulsky ve Smith, 2005:5).

Bir tepki tanımında stres, stresör olarak adlandırılan bazı uyarıcılara karşı bir tepki olarak görülmektedir. Bir stresör ise potansiyel olarak zararlı ve tehtit edici dışsal bir olay ya da durumdur. Buna rağmen stres bir stresöre basit bir şekilde gösterilen bir tepkiden daha fazlasıdır. Bir tepki tanımında, stres bir çevresel uyarıcı ile bireyin tepkisi arasındaki etkileşimin sonucudur. Yani, stres belirli bir şekilde bireyin tepkiye eğilimi ve uyarıcı koşullar arasındaki eşsiz bir etkileşimin sonucudur (Ivancevich ve Matteson, 2002:266).

Uyarıcı-tepki tanımları stresi çevresel uyarıcı ve bireysel tepkiler arasındaki etkileşimlerden kaynaklandığını düşünmektedir. Bu tanım diğer iki tanıma göre daha karmaşıktır. Çünkü stres-tepki etkileşimi birçok şekil alabilir ve hem stresörün hem tepkinin doğasına dayanabilir. Özellikle bu tanım örgütsel araştırmalarda çok popülerdir (Sulsky ve Smith, 2005:5). Bu yönde Tınaz (2013:37)'e göre stres kavramı sonucu önem taşıyan ve baştan belli olmayan herhangibir durum ya da olguyla ilişkili bir fırsat, zorlama veya bir istem karşısında bireyin yaşadığı dinamik bir durum iken aşırı ve genellikle istenmeyen uyarılara ve çevredeki tehdit edici olaylara karşı bireyde gelişen fizyolojik ve psikolojik tepkileri ifade eder. Tınaz ile aynı yönde Aydın (2008:2) stres teriminin genellikle kişide sıkıntı yaratan olaylar karşısında yaşanan bir tepki süreci olarak kabul edildiğini belirtmiştir.

Heugten (2011) stresi talepler, baskı yada stresör olarak ele almıştır. Uyarıcı ise genellikle stresör olarak adlandırılmaktadır (Moorhead ve Griffin, 1992:454; Greenberg, 2002:64) ve strese sebep olan herhangi bir şeye refer etmektedir. Stresörler ise ya psikolojik yada fiziksel olabilir (Moorhead ve Griffin, 1992: 454). Kişiler ise çeşitli durumları stresörler olarak değerlendirmektedir ve stres tepkileri göstermeleri muhtemeldir. Bu stresörler fiziksel, davranışsal ve psikolojik zarar verici etkilere sahip olabilir (Greenberg, 2002:64). Stresörler olarak bireyler üzerine yüklenen taleplerin ise stresle sonuçlanması için aşırı olması gerekmektedir. Ancak burada belirtilmelidir ki bir kişi için yoğun olan stresör bir başka biri için katlanabilir olabilir. Burada önemli olan kişinin talepleri aşırı algılayıp algılamamasıdır. Aksi takdirde talepler stresle sonuçlanmayabilir (Moorhead ve Griffin, 1992:454). Sulsky ve Smith (2005:6) stresi bir organizma üzerinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlara liderlik eden belirli fiziksel ve/yada psikolojik istemleri yerleştiren herhangi bir durum (stresör) olarak tanımlamaktadır. Eğer bu istemler zaman içinde devamlılık gösterirse bu durum uzun dönemli ve kronik arzu edilmeyen sonuçlar ya da gerginlikler ile sonuçlanabilir. Bu duruma örnek, bir birey işine son verileceğini öğrenirse, fiziksel bir sonuç olarak kan basıncında kısa dönemli bir artış yaşayabilir, psikolojik bir sonuç olarak kaygı duyabilir ve davranışsal bir sonuç olarak bireyin iş sorumluluklarına odaklanması zorlaştığı için iş performansı olumsuz bir şekilde etkilenebilir. Eğer sunulan psikolojik istemler zaman içinde ortadan kalkmaz ise birey ciddi hastalıklar ve klinik depresyon gibi uzun dönemli sonuçları deneyimlemeye başlayabilir (Sulsky ve Smith, 2005:6).

Ancak bir bireyin stres tepkisi ve sonuçları kişisel, grup ve durumsal karakteristiklere yada kişinin yaşı, medikal hizmetlere erişebilirlik gibi moderatörlere dayanabilir. Ayrıca stresörün stresli olarak algılanıp algılanmaması bir bireyin anksiyete düzeyi ve stresörle daha önceden karşılaşması gibi moderatörlerin bir sonucu olabilir (Sulsky ve Smith, 2005:6).

Ayrıca stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres drup dururken ya da kendiliğinden oluşmaz. Stres insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam veya çevrede meydana gelen değişimlerin onu etkilemesi durumunda oluşmaktadır. Ortamdaki

değişimlerden ise her birey etkilenir ancak bazı bireyler daha çok ve hızlı etkilenirken, bazı bireyler daha az ve yavaş etkilenir (Eren, 2012:291).

Stres olarak adlandırdığımız kavramı ilk kez ortaya atan Hans Selye'e göre stres (Porteous, 1997; Landy ve Conte, 2007) spesifik olmayan bir tepki ve bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepkidir (Erdoğan, 1996). Selye stresi yapıcı ve yıkıcı stres olarak ikiye ayırmıştır. Yapıcı stres kişiyi daha sıkı çalışmaya ve amaçları gerçekleştirmeye motive eden zorlukları sağlamaktadır. Bundan farklı olarak yıkıcı stres ise negatif sağlık sonuçları doğuran ve zaman içinde devam eden stresli durumlardan kaynaklanmaktadır (Landy ve Conte, 2007:420). Bütün streslerin tamamen kötü olduğunu söyleyemeyiz. Motive olmuş hissetmek için belirli bir düzeyde strese ihtiyaç vardır. Örneğin yapıcı stres işe motive olmuş hissetmek, verimli çalışmak ve güçlü hissetmek için yeterli strese sahip olduğu zaman meydana gelir (Braham, 1990:17). Günlük kullanımda stres yıkıcı stres ile eş anlamda kullanılmaktadır. Ancak yıkıcı stres kişi üzerine yerleştirilen talepler ile baş edemeyeceğini hissettiği zaman oluşmaktadır. Bazen ise stres ile doğrudan taleplerin kendisine vurgu yapılmaktadır. Literatürde ise bu talepler stresörler olarak tanımlanmaktadır (Heugten, 2011:16). Kişi yapıcı stresi deneyimlediği zaman kalbi hızla atabilir, hormonlarda bir artış yaşayabilir. Ancak bu sonuçlar kişinin bilişsel kapasitenin artması ve kendisini güvenle ifade etmesi için iyi bir etkiye sahiptir. Ancak burada kişinin başarmak istediği şey ve varolan zaman, kabiliyet vb. kaynakları içinde kişinin yönetebileceği şey arasında bir denge söz konusudur (Heugten, 2011:16). Bu açıdan stres tanımlandığında Cherniss (1980)'e göre stres kaynak ve talepler arasındaki dengesizliğin bir sonucudur. Talep ve kaynaklar nispeten dengeli olduğunda stres minimumdur. Talepler arttığı ve bu talepleri karşılamak için kaynaklar azaldığı zaman denge bozulur ve stres artar (Cherniss, 1980). Zhang vd. (2011:2357) çalışmalarında iş stresini önemli bir duygusal deneyim olarak tanımlamışlardır. Sosyal hizmet mesleği ise sıklıkla yüksek talepler ve sınırlı kaynakların kombinasyonu olarak karakterize edilmektedir (Blomberg vd., 2014:4).

İnsan, kontrolü dışında ve kendisini etkileyen bir uyaranla karşılaştığında vücudu bir bakıma kendisinin kontrolü dışında ve kendisini zararlardan korumak için bir tepki gösterir. İşte vücudun gösterdiği bu özellikli çabaya Selye genel adaptasyon sendromu demiştir (Erdoğan, 1996:270). Bu sendrom “alarm, direnç ve tükenme” olmak üzere üç

aşamadan oluşmaktadır (Landy ve Conte, 2007:420; Baltaş ve Baltaş, 2002:26). Özgüven (2003)'e göre bu aşamalar bireyin yeni duruma uyum sağlamaya dönük tepki üretme sürecidir.

Alarm reaksiyonu olarak adlandırılan dönem, organizmanın dış uyarı stres olarak algıladığı durumdur (Baltaş ve Baltaş, 2002:27). Bu aşamada beden stresle baş etmek için kaynakları harekete geçirir. Ayrıca bu aşamada kalp atış hızı artar ve organizmaya adrenalin, noradrenalin, epinefrin, kortizol gibi stres hormonları salınır. Direnç aşamasında beden asıl stres kaynağı ile başederken bedenin diğer stresörlere karşı direnci düşmektedir. Tükenmişlik aşamasında ise genel direnç düşüşleri, tükenmişlik, şiddetli hastalıklar gibi olumsuz sonuçlar görülür. Eğer stres azaltılmazsa ölüm ile sonuçlanabilir (Landy ve Conte, 2007:420).

Genel Uyum Sendromu göstermektedir ki stres ile ilişkili psikolojik faktörler kalp hastalığı gibi en kötü hastalıklarda önemli bir rol oynamaktadır (Landy ve Conte, 2007:420).

Selye, stresin fizyolojik etkilerini vurgulayarak bu konudaki çalışmalara önemli katkılar sağlamıştır. Ama konu labaratuvar hayvanlarından çıkıp insana doğru kaydırılınca sonuçlar insanın bireysel özelliklerine bağlı olarak farklılıklar doğurmaktadır. Çünkü bir insanın çok stres verici bulduğu yaşantı, diğer insan için hiçde rahatsız edici olmayabilir (Baltaş ve Baltaş, 2002:27).

Selye'nin stres konusuna yönelik getirdiği açıklamalar başta yönetim uygulamacıları olmak üzere tüm kesimlerce kabul edilmiştir (Erdoğan, 1996). Buna karşılık Lazarus'a göre stresli olayların yorumunu etkileyen düşünsel faktörler, olayların kendisinden daha önemlidir. Bu görüş asıl önemli olanın çevresel olay veya kişinin tepkisi olmadığını belirtirken kişi tarafından o psikolojik olayın nasıl algılandığının önemli olduğu üzerinde durmaktadır (Erdoğan, 1996:273-274).

Lazarus stresi açıklarken duygusal tepkilerden ziyade kişinin durum değerlendirmesine vurgu yapmıştır. Örneğin, işini kaybetme gibi bir olay, birikmiş bir parası olmayan veya başka bir iş bulma ihtimali az olan kişi için son derece stresli olurken, başka bir gelir kaynağı olan veya yeni bir iş bulabileceğine düşünen biri için ancak orta derecede stresli olabilir. Kısacası Lazarus'a göre stres kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü

aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamıdır. Görüldüğü gibi bu tanımda etkileşimci bir yaklaşım benimsenmiştir. Etkileşimin ana noktası ise kişinin psikolojik olarak karşılaştığı durumu tehlikeli veya zararlı olarak değerlendirmesi oluşturmaktadır (Erdoğan, 1996:273-274).

## 2.2. İş Stresi Kavramı ve Kapsamı

İş, kişilerin hayatında önemli bir yere sahiptir. Özellikle birey fizyolojik, psikolojik, ekonomik, sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için çalışma hayatına girmektedir. Çalışmak ise kişinin zamanının büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Kişinin ifa ettiği iş öncelikle psiko-sosyal gelişimi için önemli bir faktör niteliğindedir. Kişi kendini gerçekleştirme, toplumda bir statü elde etmek gibi gereksinimler içerisindedir. Kişi bu gereksinimlerini iş aracılığıyla gerçekleştireceği düşüncesi ve inancındadır. Bu nedenle iş kişinin hayatında sahip olduğu önem boyutunda stresle ilişkilidir. İş çevresinde ise kişinin stres yaşamasına sebep olan farklı stresörler ya da stres kaynakları vardır. Bu kaynaklar alanyazında farklı şekilde kategorize edilmektedir.

İş stresi, iş gereklerinin çalışanın kabiliyetleri, kaynakları, ihtiyaçları ile uyuşmadığı zaman gerçekleşen zararlı duygusal ve fiziksel tepkiler olarak tanımlanabilir (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101). Diğer bir ifade ile iş stresi çalışanlara yüklenen talep ve baskıların onların başatma kabiliyetlerini oluşturan bilgi ve kabiliyetleri ile eşleşmemesi sonucunda gösterilen bir tepkidir (Leka vd., 2004:3). Ancak belirtilmelidir ki baskı pozitif, motive edici bir faktör olabilir ve bir işte sıklıkla gereklidir. Baskı kişinin amacını başarılmasında ve işini daha iyi icra etmesinde motive edicidir. Eğer baskı yoğun olursa stres meydana gelir. Bu sebeple stres çok yoğun baskıya yönelik gösterilen doğal bir tepkidir (<http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm>). İş stresi bireyin yetenekleri ile işin gerektirdiği aşırı talep arasındaki uyumsuzluktan doğabileceği gibi, kişinin o işin gerekleri için yeterince donanımlı olmamasından da kaynaklanabilir (Özgüven, 2003:218). Cherniss (1980:20) ve Leka vd. (2004)'e göre iş stresi kaynaklar ile talep arasındaki dengesizliğin bir neticesidir. Stres üzerinde iş taleplerinin etkisi bireylerin iş kaynaklarına dayanmaktadır. İş kaynakları bireye iş ile ilgili amaçları başarılmasına, iş taleplerini azaltılmasına ya da kişisel büyüme ve gelişmesini gerçekleştirmesine yardım eden işin yönlerini sunmaktadır (McShane ve Glinow,

2010:116). Ayrıca stres olarak bilinen problemleri doğuran iş şartları, çalışanlar üzerinde zorlama ve baskı yaratır. Bu zorlama ve baskının uzun sürmesi durumunda sağlıkla ilgili ciddi sorunlar oluşabilir (Baltaş ve Baltaş, 2002:27). Bu nedenle iş stresi hem çalışan hem de örgüt açısından büyük önem taşımaktadır. Bu önem açısından çalışanların iş stresi üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaların odak noktası stresin nedenleri, sonuçları ve stresin yönetilmesidir. Çünkü iş stresi, sonuçları itibariyle sadece çalışanın kendisini değil, hem yöneticiyi hem de örgütü topyekün kapsayan bir etki alanına sahiptir. Örneğin çalışanlar örgütsel ya da iş ile ilgili bir stres faktörüne ya da uyarıcıya maruz kalırsa, bu durumdan hem fizyolojik hem psikolojik hem de bilişsel olarak etkilenebilir. Birleşik Krallık Sağlık ve Güvenlik Dairesi (<http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm>) stresin bir hastalık değil bir duygu olduğunu ve stresin yoğun olması ve uzun sürmesi durumunda ruhsal ve fiziksel hastalıkların gelişebileceğini belirtmiştir. Bu açıdan stres sonucu itibariyle ciddi problemler doğurabileceği ve bu sebeple iş çevresinde stresi doğuracak kaynakların tanımlanmasının ve onlara yönelik müdahale stratejilerinin geliştirilmesinin ve farkındalık yaratılmasının büyük önem taşıdığı ifade edilebilir.

Leka vd. (2004:3) iş stresinin çalışanların yönetici ve çalışma arkadaşlarından çok az desteğe ve işi üzerinde çok az denetime sahip olduğunu hissettiğinde kötüleştiğini belirtmiştir. İş stresinin çalışanla iş koşullarının etkileşiminden kaynaklandığı noktasında ortak görüş vardır. Ancak görüşler iş stresinin başlıca koşulları olarak işgücü karakteristikleri ve çalışma koşulları açısından farklılaşmaktadır. Bu farklılaşan görüş açıları ise özellikle iş stresinin önlenmesi noktasında farklı yöntemlerin önerilmesi açısından önem taşımaktadır. Bir düşünce okuluna göre kişilik ve başatma stratejileri gibi bireysel karakteristiklerdeki farklılıklar belirli iş koşullarının stresle sonuçlanıp sonuçlanmacağını tahmin etmede önemlidir. Diğer bir ifade ile bir kişi için stresli olan şey bir başkası için bir problem olmayabilir. Bu nedenle bireysel farklılıklarının önemi yadsınamaz. Ancak bilimsel kanıtlar belirli çalışma koşullarının çoğunun kişi için stresli olduğunu göstermektedir. Bu bilimsel kanıtlar iş stresinin anahtar kaynağı olarak aşırı işyükü, çatışan beklentiler gibi iş koşullarını ve başlıca önleyici strateji olarak işin tekrar dizaynı yöntemini daha çok vurgulamaktadır (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101).

Özgüven (2003:218)'e göre iş stresi, kişinin fizyolojik ve psikolojik dengesini bozabileceği için, işe ve çalışma ortamına yönelik işlev ve tepkilerinde normalden sapmalara yol açabilir. Bu durumun devamlılık göstermesi halinde, stres, “kronik iş stresine” dönüşebilir ve örgütte işe devamsızlık, işten ayrılmalar, performans düşüklüğü, üretim kayıpları gibi çeşitli aksamaları yaratan bir faktör olabilir (Özgüven, 2003). İş stresini bu boyutta değerlendirdiğimizde ise neticeleri açısından iş stresi hem yöneticiyi hem de örgütsel başarıyı olumsuz etkileyecektir.

Ivancevich vd. (2008:243)'ne göre stresin bir insanın belirli bir uyarıcı koşullarına (durumlar, hareketler, olaylar) yönelik gösterdiği tepki ya da stresör olarak değerlendirilmesi faydalı olacaktır. Strese yönelik bu tanımlama ise potansiyel açıdan stres üreten örgütsel çevrenin durumlarına dikkatin odaklanmasına izin vermektedir. Aslında stresin belirli bir birey tarafından hissedilip hissedilmediği ya da deneyimlenip deneyimlenmediği bireyin kendisine özgü karakterisitiklerine dayanacaktır. Üstelik bu tanım stresin bir uyum tepkisi olduğunu vurgulamaktadır (Ivancevich vd., 2008:243)

Jex ve Beehr (1991)'e göre iş stresini anlamak için öncelikli olarak stres sürecini içeren birkaç kavramın tanımlanması gerekmektedir. Bu kavramlardan ilki olan iş stresörü işte varolan ve çalışan tarafından “uyumlayıcı tepki” gerektiren bir durum ya da koşuldur. Azar işitmek, sınırlı zamana sahip olmak, işten atılma ihtimalinin olduğunun söylenmesi ise iş stresörlerine birer örnektir. Diğer kavram ise iş ile ilişkili baskısıdır. İş baskısı bir çalışan tarafından bir stresöre anksiyete, hayal kırıklığı ya da başağrısı gibi fiziksel septomlar şeklinde gösterdiği potansiyel bir tepkidir. Jex ve Beehr gerilimleri “psikolojik, fiziksel, davranışsal tepkiler” olarak katogarize etmiştir. Psikolojik reaksiyonlar anksiyete ve hayal kırıklığı gibi yanıtları, fiziksel reaksiyonlar ise mide rahatsızlığı, başağrısı gibi semptomlar ve kanser gibi hastalıkları içermektedir. Davranışsal reaksiyonlar madde ve sigara kullanımı, kazaları içermektedir ve iş stresörlerine yanıtlardır (akt.Spector, 2000:258). Aynı yönde Landy ve Conte (2007:427) gerilimleri stresöre bir tepki olarak tanımlarken kronik ve sürekli olan stresin sonucu olarak gerilime ise tükenmişlik, anksiyete, yüksek kan basıncı ve kalp hastalığı gibi fizyolojik sonuçları örnek vermiştir.

İş stresinin anlamı ile ilgili birçok tanım ve tartışma olmasına rağmen, stres bireyin çevre ile ilişkisi olarak tanımlanıp, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden



etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum, olayın sonucu olan bir tepki olarak da tanımlanabilir. Bir başka yaklaşımla iş stresi, kişilerin ve işlerin ilişkilerinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak tanımlanır (Erdoğan, 1996:278).

Stresle sonuçlanan bir olay, durum ya da hareketin bireyler tarafından zorluk, tehdit ya da zarar olarak algılanması gerekmektedir. Eğer iyi ya da kötü olduğu yönünde algılanan bir sonuç yoksa stres için potansiyel bir durum yoktur. Burada bir deneyimin stresle sonuçlanıp sonuçlanmadığını belirlemek için tanımlanması gereken üç anahtar faktör vardır. Bu faktörler ise önem, belirsizlik ve sürekliliktir. Önem olayın bir birey için ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır. Örneğin bir kişi işten çıkarılma ile yüzleştğinde bu olay onun için ne kadar önemli ise bu kişinin bu durumu o oranda stresli bulması daha muhtemeldir. Eğer bu kişi bu işsizlik sürecinin uzun süreceğini düşünüyorsa bu durum kişi için daha da önemli olacaktır. Belirsizlik ise ne olacağı konusunda net bir durumun olmamasına vurgu yapmaktadır. Örneğin kişi yakın zamanda işten çıkarılacağına yönelik söylentiler durumunda, bu durum ile ilgili net bilgiye sahip olmaya nazaran daha streslidir. Çünkü kişi durum hakkında net bilgiye sahip olduğunda durumla başetmek için planlar yapabilir. Son olarak süreklilik anlamlı bir faktördür. Örneğin tatsız bir iş anlaşması kısa sürerse kişinin üzüntüsü kısa süreli olur ancak uzun sürerse dayanılmaz olur. Uzun süreli stresler kronik stres olarak da adlandırılmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 2002:267).

Ayrıca belirtmelidir ki günümüzde her iş ve hizmet kendi başına bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir. Çünkü her işin kendine özgü birtakım gerekleri bulunmaktadır. Bunların zaman sınırlılığı, aşırı iş yükünü yerine getirme, gereklere uyma zorunluluğu gibi iş ortamına ilişkin etmenler, kişileri strese sokmaktadır (Özgüven, 2003:219).

Sosyal hizmet stresli meslekler arasındadır (Cherniss,1980; Sulsky ve Smith, 2005; Johnson vd., 2005) ve stres sosyal çalışmacılar arasında önemli bir meseledir (Collings ve Murray, 1996). Ayrıca deneysel çalışmalarda sosyal çalışmacıların diğer meslek gruplarına nazaran daha yüksek stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşılmıştır (Collings ve Murray, 1996). Stresin önemini sonuçları itibariyle ele aldığımızda yazara göre stres hem stres yaşayan sosyal çalışmacıların daha düşük genel iyi oluş haline sahip

olmalarına sebep olmakta hem de stresli işgücü, hizmet sunumunun etkinliğini azaltmaktadır. Wilberforce vd. (2012)'e göre ise sosyal hizmet doğası gereği mesleği ifa edenler arasında yüksek düzeyde strese katkı sağlamaktadır. Ayrıca belirtmelidir ki sosyal hizmetin siyasal, sosyal ve ekonomik sistemi, iş ile ilişkili stresi sosyal çalışmacıların işinin sürekli bir parçası yapması umulmaktadır (Blomberg vd., 2014). Collins (2008:1173) ise bu noktada sosyal hizmetin talebe dayalı bir meslek olduğunu ve keskin kaynak sınırlamaları ile birlikte politika ve uygulamaların sıklıkla değişimine maruz kalan yasal örgütlerde çalıştıklarını belirtmiştir. Yazarın ifade ettiği gibi sosyal hizmet kaynak sınırlamaları, talebe dayalı olması, sürekli değişim sebebiyle stresli meslekler arasında kotogorize edildiği belirtilebilir. Stres kavramına yönelik getirilen “taleplerin kaynakları aşması durumunda deneyimlendiği” açıklamasına göre sosyal hizmetin talep yoğun bir meslek olması ve kaynakların kısıtlılığı, bu mesleği icra eden sosyal çalışmacıların iş ile ilişkili stres yaşamalarının muhtemel olacağının bir göstergesi niteliğinde olduğu ifade edilebilir.

### **2.3. İş Stresine Tepkide Bireysel Farklılıklar ve Mesleki Karakteristikler**

İşin ifa edilmesi için gerekli bilgi, beceri ve kabiliyet düzeyleri bir çalışanın strese karşı daha az ya da daha çok dirençli yapar. Yüksek kabiliyet düzeyine sahip olan çalışanlar daha düşük kabiliyet düzeyi olan çalışanlara nazaran işlerini daha az stresli bulurlar (Schultz ve Schultz, 1998:377 ve Tınaz, 2013:40). Ayrıca kişilik faktörleri bireylerin aynı stres faktörü ile karşılaşmaları halinde onların etkilenme durumu, düzeyi, o durumu stresör olarak algılaması üzerinde önemli bir etkendir.

Kişilik stres ilişkisi içinde insanlar, A tipi ve B tipi olarak belirlenen iki kişilik grubunda yer alırlar. Stresten çok etkilenen bireylerin A tipi kişil yapısına; stresten fazla etkilenmeyen bireylerin ise B kişilik yapısına sahip oldukları kabul edilir (Tınaz, 2013:40).

Schultz ve Schultz (1998:377)'a göre A tipi kişiliğin iki temel karakteristiği vardır. Bunlar yüksek rekabet dürtüsü ve sürekli bir zaman baskısı duygusuna sahip olmalarıdır. Bu kişilik tipi daima başarıya ulaşmak için çaba gösteren, zamana karşı yarışan, yoğun bir şekilde hırslı, saldırgan olarak tanımlanmaktadır. Bu kişiler yüksek stresli, hızlı, rekabet ve çaba gerektiren işlerden etkilenirler. Bu kişilik tipleri saldırganlardır ve işlerinde rekabet güçleriyle bu yönlerini ifade ederler. Eğer

emrindkiler ve çalışma arkadaşları çok yavaş çalışırlarsa çok çabuk öfkelenir ve sabırsızlık gösterirler. Bu tip kişiliklerin sürekli bir gerginlik içinde ve stres altında oldukları düşünülür. Bu kişilerin iş çevreleri, iş stresi faktörlerinden uzak olsa bile onlar kendilerini kişiliklerinin temel bir parçası olarak stres altına sokarlar (Schultz ve Schultz, 1998:377).

Eren (2012:306)'in tanımlaması ile B tipi kişilik:

*Bu tip kişiler başkaları ile yarışmaktan ve iddialaşmaktan hoşlanmazlar. Mükemmele erişmek için çaba göstermez, heyecan ve telaşa kapılmayan, sakin ve yumuşak, sabırlı, zaman baskısı ve sınırlamasını hissetmeyen, sorumluluk duyguları yüksek olmayan, herşeyi oluruna bırakma eğiliminde ve de aşırı ve çeşitli iş yüklenmekten hoşlanmazlar. Amirleri tarafından başarılarının takdir edilmesine çok önem vermezler. Kendilerine, ailelerine ve hobilerine zaman ayırırlar. Daha sosyal ve diğergam bir davranış sergilmekten hoşlanırlar. Her insanın hata yapabileceğini düşündüklerinden, kusursuzluk arayışında değildirler, astları onlarla çalışmaktan zevk duyar. Herşeyi ciddiye almazlar, en ciddi konularda dahi işin espritüel tarafını bulur, etrafındaki insanları yatıştırır ve rahatlatırlar. Kendilerine ve diğer insanlara karşı hoşgörü ve tolerans düzeyleri yüksek olup, hatalara karşı affedicidirler.*

Ancak belirtilmelidir ki insanların iki ayrı zıt kişilik tipine ayırmak mümkün değildir. Bazı insanlar bu iki kişilik tipin ortasına düşebilir (Eren, 2012). Bir stres faktöründen bireylerin etkilenme düzeyleri farklı olabileceği gibi bireyler bu faktörlerden aynı şekilde etkilenmeyebilir. Bunun sebepleri arasında farklı kişilik tipleri yer almaktadır. Bu sebeple kişilerin aynı stres faktöründen etkilenme düzeyi farklı olabilir. İş ile ilişkili bir stresör bir kişinin psikolojik ve fizyolojik sağlığını etkilerken bir başka kişi için bu stresör etkili olmayabilir ya da aynı düzeyde etkili olmayabilir.

Bu yönde Braham (1990:13) Hans Selye'nin açıklamalarını temel alarak stresi "kişinin bir tehlike olarak algıladığı herhangi bir isteme bedeninin gösterdiği belirli olamayan tepki" olarak tanımlamıştır. Stresör olarak tanımlanan herhangi bir olayı, eylemi, durumu Braham (1990) bazı insanların bir tehdit olarak görebileceğini ve kendisini stresli hissedebileceğini bazıları için ise bir fırsat olabileceği ve kişiye heyecan hissettirebileceğini belirtmiştir. Collings ve Murray (1996)'a göre ise stres kavramına

yönelik bu bilişsel yaklaşımlar aynı çalışma koşullarında çalışanlar tarafından deneyimlenen iş stresi düzeyindeki farklılıkların sebebini açıklamaktadır.

Negatif duygusallık ise stres konusunun açıklanmasını zorlaştırmaktadır. Bireyler genel bir duygu düzeyini deneyimleme eğilimindedir ve bu duygu pozitif ya da negatif olabilir. Eğer birey negatif duygu sınıfında ise diğerlerine göre stres ve gerginlik yaşamaya daha fazla eğilimlidir. Örneğin stres ve gerginlik yaşama eğilimi bireyin optimistik ya da pesimistik olma durumuna göre de değişmektedir (Porteous, 1997:225).

Örneğin zaman sınırı, trafik, yönetici, toplantılar, örgütsel değişim ve devam eden sayısız faktör strese sebep olabilir. Kişilerin herbiri stres yaşamalarına sebep olan bu faktörler için farklı bir liste verecektir. Bunun sebebi ise kişilerin herbirinin stresi farklı bir şekilde algılamasıdır (Braham, 1990:3-4). Aynı zamanda kişilik özellikleri, kariyer ile amaçlar ve davranışlar, önceki deneyimler ve kişinin iş dışı yaşam kalitesi iş stresini ve stresle baş etme yolunu etkiler (Cherniss, 1980:23). Amerika Birleşik Devletleri Ulusal Mesleki Emniyet ve Sağlık Enstitüsü (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101)'ne göre ise iş stresine sebep olan faktörler arasında çalışma koşulları temel rol oynamaktadır. Ancak bireysel faktörlerin rolü ise yadsınamaz. NIOSH'un bakışına göre iş stresörleri olarak adlandırılan stresli çalışma koşullarına maruz kalma iş güvenliği ve sağlığı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olabilir. İş – yaşam dengesi ya da kişisel yaşam, yönetici ve çalışma arkadaşları ile destekleyici ilişkiler, pozitif bakış gibi bireysel ve diğer durumsal faktörler bu etkinin zayıflatılmasında ya da güçlendirilmesinde aracı rol oynamaktadır (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101).

Hablemitoğlu ve Özmete (2012:193-194) çalışmalarında cinsiyet, yaş değişkenine göre sosyal çalışmacıların stres kaynaklarını farklı değerlendirdiklerini saptamıştır. Blomberg vd. (2014:11) sosyal çalışmacıların iş stresini konu aldığı çalışmasında bireysel ve mesleki karakteristiklerin stres üzerinde etkisi ile ilgili olarak sınırlı iş deneyimine sahip sosyal çalışmacıların yoğun bir iş yükü ve rol çatışmasından acı çektiklerini kaydetmiştir. Yazarlar çalışmalarında kadın sosyal çalışmacıların ve sınırlı iş deneyimine sahip olanların ağır iş yükünden en fazla acı çektiklerine dair bulgular elde etmişlerdir. Ayrıca bu çalışmanın bulgularına göre sosyal yardım görevinde çalışan

sosyal çalışmacılar diğer görevlerde çalışanlara nazaran daha ağır işyükü deneyimlemekteler ve iş stresinden daha fazla acı çekmektedirler. Acker (2004) ise New York eyaletinde mental sağlık kurumlarında çalışan 259 sosyal çalışmacının örgütsel koşulları ile iş doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada evli sosyal çalışmacılarda daha yüksek oranda rol çatışması kaydetmiştir.

## **2.4. Stres Yaratan Faktörler ve Sonuçları**

Stresörler, zorluklar, gerilimlerin hepsi bizim etrafımızda ve yaşamımızın bir parçasıdır (Porteous, 1997:219). İşyerinde ise stres yaratan birçok farklı stresörler vardır (Greenberg, 2002). Stresin meydana gelmesi iki değişkene bağlıdır. Bunlardan biri stres kaynaklarının yoğunluk derecesi, diğeri ise zamandır. Gerilim kaynaklarının etkisi ile bireyin zaman içinde alarma geçtiği, stresin etkisine belirli bir süre direndiği ancak zaman içinde bu direncinin kırılarak tükendiği göze çarpmaktadır (Eren, 2012:303-304).

### **2.4.1. Stres Yaratan Faktörler**

Selye'nin strese yönelik getirdiği tanımda bir kişinin üzerine bir istem yükleyen herhangi bir organizasyon, koşul ya da olay birer stresördür (Organ ve Bateman, 1991:384). İş stresörleri ise alanyazında farklı şekillerde kategorize edilmektedir.

Organ ve Bateman (1991:384)'a göre özellikle yaygın olan iş ile ilgili stresörler ya da stres faktörleri iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, örgütsel politikalar ve A tipi davranıştır. Landy ve Conte (2007:421) ise işyerindeki yaygın olan stresörleri “sıcak, soğuk ve gürültü, rol stresörleri, iş yükü, çalışma temposu, zaman baskısı, çalışma programı, kişiler arası talepler ve çatışmalar, durumsal kısıtlamalar, algılanan denetim, duygusal emek, travmatik iş stresörleri(örneğin işyeri şiddeti)” olarak gruplandırmıştır.

Stresörleri bir kişi üzerinde özel istemleri yükleyen olaylar, durumlar ve eylemler olarak tanımlayan Ivancevich ve Matteson (2002) ve Ivancevich vd. (2008)'e göre potansiyel olarak stresörler sınırsız olduğu için iş stresörlerinin bireysel, grup ve örgütsel olmak üzere üç kategoride toplanarak sınırlandırılması gerekmektedir. Ivancevich ve Matteson (2002)'e göre grup ve örgütsel stresörler arasında ise karar alma sürecine katılım, grup içinde ve gruplararası ilişki, örgütsel politikalar, örgütsel kültür, performans geri bildirimlerinden yoksunluk, yetersiz kariyer geliştirme fırsatları, küçültme (örneğin insan kaynaklarını azaltma, işten çıkarma) yer almaktadır. Keshavarz ve Mohammadi

(2011) Tehran Üniversitesi'nde çalışanların mesleki stresle ilişkili faktörlerin örgütsel performans ile ilişkisini tanımlamak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Yazarlar bu çalışmada çalışanların birçoğunu etkileyen stresle ilişkili faktörleri “rol çatışması, rol belirsizliği, terfiden yoksunluk, geri bildirimden yoksunluk, karar almaya katılımdan yoksunluk, özerklikten yoksunluk, işyükü, tatmin edici olmayan iş koşulları, kişilerarası ilişkiler” olarak kaydetmiştir.

Braham (1990)'a göre ise stresin tüm sebepleri beş büyük kategoride gruplandırılabilir. Yazar bunları işte arzuedilen değişimler, işte beklenmedik değişimler, gizli stres, kişinin kendini maruz bıraktığı stres, fiziksel çevre stresörleri olarak tanımlamıştır. Stresin çok sıklıkla belirtilen sebepleri arasında zaman baskısı (zaman sınırı, zamanlama), yetersiz destek, yönetici ya da astlar ile kişilerarası çatışma, başarısızlık korkusu, kesin olmayan beklentiler ve değişim yer almaktadır (Braham, 1990:10-11).

Firth-Cozens (1992)'e göre işyükü, rol çatışması ve özerklikten yoksunluk gibi iş stresörleri stres düzeyinin artmasına sebep olan işin durumsal yönleridir. Herhangibir iş çeşitli düzeylerde stresörler içermektedir ve bunlar bireyle etkileşime girmektedir. Bir birey işe yeni başladığı için strese daha eğilimli olabilir, başka birisi ise devamlı olarak çocuğunun sağlığı ile ilgili endişeli olduğu için strese daha eğilimli olabilir. Stresörler olarak belirtilen ve üzerinde araştırmaların yapıldığı faktörler arasında “aşırı rol yüklemesi, yetersiz rol yüklemesi, hareketlilik, iş değişiklikleri, sorumluluk, yöneticiden destek” yer almaktadır (akt.Porteous, 1997:224).

Towner (1998:27) birçok yöneticiden iş ile ilişkili stresörler ile ilgili bir liste almıştır. Bu listede “çalışma saatleri, mantıksız davranışlar, güven yoksunluğu, kişisel çatışmalar, belirli olmayan işler, çatışan roller, çok fazla sorumluluk, karar alma sürecine dahil olamama, gelişme fırsatlarından yoksunluk, terfi fırsatlarından yoksunluk, terfide mantıksız engeller, yönetici ilgisinden yoksunluk, yönetici desteğinden yoksunluk, vardiyalı iş, teknoloji, ışıklandırma, işin niteliği, rol çatışması, yetersiz iş, işyükü, çok fazla kural, çok tekrar eden iş, iletişimden yoksunluk, danışmadan yoksunluk, eğitime adaletsiz erişim”i içeren stresörler ifade edilmiştir.

Fontana (1993:31-43) uzmanların iş ile ilişkili stres faktörlerini “belirsiz rol tanımları, kişinin kendisinden gerçekçi olmayan yüksek beklentiler içinde olması, etkin karar almada yetersizlik (güçsüzlük), sıklıkla üstle çatışma, çalışma arkadaşlarının

desteğinden izole olma, fazla çalışma ve zaman baskısı, işte çeşitlilikten veya farklılıktan yoksunluk, fakir iletişim, liyakatsiz liderlik, çalışma arkadaşları ile çatışma, bir işi tamamlamada yetersizlik, gereksiz çatışmalar ile mücadele, işteki stresin görevle ilişkili nedenleri, zor müracaatçılar ve astlarla uğraşmak, müracaatçılarla ya da astlarla duygusal bağlılık, işin sorumlulukları, etkili hareket etmede ya da yardım etmede yetersizlik, evde stres” olarak tanımlamıştır.

Grimshaw (2000:73-94) iş çevresinde stresli olarak deneyimlenen hem birey hem de örgüt için potansiyel olarak zararlı olan psikososyal tehlikeler olduğunu belirtmiştir. Bunlar arasında “çalışma saatleri, vardiyalı çalışma, sağlık problemleri, uykusuzluk, içsel ve sosyal parçalanma, kişilerarası ilişki, çalışanlar, müracaatçılar ve çalışanlar arasında şiddet ve zorbalık, rol belirsizliği ve rol çatışması, işyerinde denetim, monoton iş, iş güvensizliği” yer almaktadır.

Özgüven (2003:219-220)’e göre çalışanlar için kişisel ve örgütsel bazı temel stres kaynakları vardır. Bu kaynaklar arasında “zaman sınırlılığı, aşırı iş yükünü yerine getirme, gereklere uyma zorunluluğu gibi iş ortamına ilişkin etmenler, sorumluluk, iş yaşamında geleceğe yönelik beklentiler, yeterince ilerleyememe, iş güvenliği gibi koşul ve durumlara ilişkin stres yapıcılar, işyeri ve çevresi, işyerindeki ast ve üstlerle iletişim, arkadaşlar ve çok sayıdaki insanlar ile iletişim, işe ve işyerine uyum baskıları ve bürokratik işlemler” yer almaktadır.

Aşırı iş yükü, zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, yetiştirilmesi gereken işlerin çokluğu, dinlenmeye fırsat bulamama, işin zorluğu, işgörenlerle birlikte yöneticileri de strese sokan etkenlerdir. İşin sıkıcı olması; işin sürekli olarak aynı tür etkinliklerden oluşması, tekdüze olması otomasyona bağlı olarak sürdürülmesi bazı işgörenlerde doyumсуuzluk ve rahatsızlık oluşturur. Ücret yetersizliği; hak edilen ücretin alınmadığı düşüncesi ve ücretin gereksinimleri karşılamaya yetmemesi işgörenlerde stres oluşturmaktadır. Yükselme olanağı; yükselmeyle birlikte oluşacak değişimleri ve hak ettiğini düşündüğü halde yükselmemeye düşüncesini içerir. Çalışma saatinin uzunluğu; uzun çalışma süresinin sonucu yorgunluk, bitkinlik ve doğal olarak strestir (Kalay, 2009:47).

İş stresine sebep olan faktörler çok çeşitlidir ve alanyazında farklı şekillerde kategorize edilmektedir (Ivancevich ve Matteson, 2002; Ivancevich vd., 2008; Landy ve Conte,

2007; Miner, 1992; Fontana, 1993; Organ ve Bateman, 1991; Spector, 1996; Grimshaw, 2000). Bu kotogirileştirmede ortak olarak yer verilen ve tanımlanan iş ile ilişkili stres faktörleri arasında “rol çatışması, rol belirsizliği ve iş yükü” yer almaktadır. Ayrıca iş stresi üzerine yapılan deneysel çalışmalarda ve örgüt biliminde (Agarwal, 1993; Gilboa vd., 2008; Wright, 2009; Chen vd., 2011; Tubre´ ve Collins, 2000; Hopkins vd., 2010; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Eatough vd., 2011; Conner, 2005; Mansoor vd., 2011; Abbas vd., 2012; Chiu vd., 2015; Azman vd., 2013; Powell vd., 2013; Pasupuleti vd., 2009) en sıklıkla ele alınan iş ile ilişkili stresörler arasında rol belirsizliği, rol çatışması ve işyükü ya da aşırı rol yüklemesinin yer aldığı ifade edilebilir.

İş kaynaklı stres etmenleri, bir örgütte kişiler tarafından yapılan türlü iş ve rollerle doğrudan doğruya ilgilidirler. Bunlar, rol belirsizliği, rol çatışması, görev sıkıntısı, aşırı iş yükü, kariyer geliştirme ve sorumluluk taşıma gibi durumlarla yakından ilgilidir (Ertekin, 1993:53).

Amerika Birleşik Devletleri Ulusal Mesleki Emniyet ve Sağlık Enstitüsü (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101:9) stres yaratan faktörleri görevlerin tasarımı (iş stresine sebep olan faktörler arasında ağır işyükü, seyrek dinlenme araları, uzun çalışma saatleri, çok az içsel manaya sahip olan, çalışanların kabiliyetlerini değerlendirmeyen, çok az denetim duygusu sağlayan yoğun ve rutin görevler), yönetim biçimi (çalışanların karar alma sürecine katılımdan yoksunluk, örgütte zayıf iletişim, aile dostu politikalardan yoksunluk), kişilerarası ilişkiler (zayıf sosyal çevre, yönetici ve çalışama arkadaşlarının yardım ve desteğinden yoksunluk), iş rolleri (çatışan ve net olmayan iş beklentileri, çok fazla sorumluluk), kariyer kaygıları (iş güvenliğinin olmaması, büyüme, ilerleme, terfi fırsatlarından yoksunluk), çevresel koşullar (kalabalık, gürültü, hava kirliliği gibi tehlikeli fiziksel koşullar ya da ergonomik koşullar) olarak kategorize etmiştir.

Calitz vd. (2014) sosyal çalışmacıların iş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler üzerine yaptıkları çalışmalarında sosyal çalışmacıların işyükü ve zaman yönetiminin bir sonucu olarak iş stresi ve tükenmişlik yaşadıkları ve neticede kendilerini duygusal olarak bitkin ve verimsiz hissetmeye eğilimli olduklarını belirtmiştir. Ayrıca yazarlara göre sosyal çalışmacıların günlük görevlerini tamamlamak için yeterli zamanlarının olmaması, ağır işyükü, düşük fayda, zor müracaatçılar, yetersiz



kaynaklar ve belirsiz iş beklentileri gibi stresörlere maruz kalmaları iş ile ilişki stres yaşamalarını olağan kılmaktadır. Sosyal çalışmacılar bu optimal çalışma koşullarının altında iş gereklerini yerine getirmek için sınırları zorlamaktadırlar (Calitz vd., 2014). Bu durumun devam etmesi ve sosyal çalışmacıların iş ile ilişkili maruz kaldıkları bu stresörlerin ortadan kaldırılmamasının ya da minimize edilmemesinin sonucunda Calitz vd. (2014)'ın belirttikleri gibi zaman içinde sosyal çalışmacılar tükenmişlik, azalan performans, zayıf ruhsal sağlık, zayıflayan bilişsel fonksiyonlar, azalan motivasyon ve sağlıkla ilişkili problemleri deneyimleyebilirler. Üstelik bu problemler sosyal çalışmacıların bir kariyer değişikliğini düşünmelerine sebep olabilir. Ayrıca bireylerin rol stresörlerini deneyimlemeleri sonucunda kendilerinden işlerinde yeterli bir performans göstermeleri beklenemez (Agarwal, 1993:273).

#### **2.4.1.1. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği**

Birçok örgütsel stres araştırmaları son 30 yıldır çalışanların iş-rol talepleri ile ilgili zorlukları deneyimledikleri zaman ne olduğunu incelemektedir. İş-rol talepleri formal görev tanımları ile ilişkili spesifik sorumluluklardan hem de görevler ile büyüyen informal sorumluluklardan kaynaklanmaktadır (Sulsky ve Smith, 2005:113). Görev talepleri başarılması gereken spesifik iş eylemleri ile ilgili iken rol faktörleri diğerlerin bizden beklediği davranışlar ile ilişkilidir. Böylece roller tipik olarak çeşitli birey ve grupların işte bir bireye ilettiği davranışsal beklentiler olarak tanımlanmaktadır. Bir kişinin rol seti, rol göndericiler olarak adlandırılan ve bu kişiden çeşitli beklentiler içinde olan çeşitli bireylerden oluşmaktadır (Quick ve Quick, 1984:27-28). Bir sosyal çalışmacının rol setinin üyeleri arasında bir örgütün hiyerarşik yapısında yönetici bir rol gönderici olarak tanımlanabileceği gibi hiyerarşik yapıda yer alan diğer otoriterler, çalışma arkadaşları ve örgüt dışında müracaatçılar da bu rol seti içinde ifade edilebilir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği sıklıkla rol stresörlerine refer etmektedir ve iş stresi konusunda yapılan çalışmaların ise popüler konularındandır. Rol çatışması ve rol belirsizliği üzerine araştırmalar öncelikle psikolojik gerginliklere odaklanmaktadır (Spector, 2000:260).

Beehr (1995:56) belirgin iş karakteristikleri olarak tanımladığı rol belirsizliği ve rol çatışmasını aynı zamanda mesleki stresörler olarak çalışmada gerginliğe neden olan iş çevresinin karakteristikleri olarak ifade etmiştir. Quick ve Quick (1984)'e göre ise rol

çatışması ve rol belirsizliği onlara maruz kalan bireyler için strese ve gerginliğe sebep olmaktadır. Kahn ve meslektaşları birçok çalışmalarında rol çatışması ve rol belirsizliğini strese katkı sağlayan iş ortamının önemli iki faktörü olarak tanımlamaktadır (Cherniss, 1980:80-81).

Rol belirsizliği rolün gerektirdiği davranışlar tam açıklanmadığında birey, ne yapacağını tam bilmediğinde ortaya çıkar ve birey bu durumda kendi rolünü başkalarının beklentilerinden farklı algılayabilir (Tınaz, 2013:44). Çalışanların işin amaçlarının ne olduğu konusunda tam bilgiye sahip olmamaları, çalışanların yaptıkları işin bütün içinde ne anlam taşıdığını bilmemeleri, çalışanlarda gerginliğe ve isteksizliğe sebep olmaktadır. Aynı şekilde kişinin sorumluluk sınırlarının tam olarak belirlenmemiş olması, görev tanımlarının açık bir şekilde yapılmamış olması çalışanları çelişkiye düşürmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002:89). Ayrıca bu durumda çalışanlar bir çatışmayı da deneyimleyebilirler.

Yetersiz iş tanımları, yöneticiden ya da amirden gelen belirsiz talimatlar, çalışma arkadaşlarından gelen net olmayan işaretler rol belirsizliği ile sonuçlanabilir (Moorhead ve Griffin,1992:210). Riggio (2014:253)'e göre rol belirsizliği çalışanların işlerini ne kadar iyi ve kötü yaptıklarına ilişkin düzenli performans geri bildirimlerinin eksikliğinden kaynaklanan değişkenliği daha iyi ifade etmektedir. Chen vd. (2011)'e göre net olmayan iş tanımlarının, emir zincirinin olmaması durumu ve iş güvenliği hakkında yüksek düzeyde belirsizliğin olması stres yaratabilir.

Cherniss (1980:91)'e göre rol belirsizliği büyüdükçe stres düzeyi artmaktadır. Berkeley Planning Associates (1977) araştırmasına göre ise rol belirsizliği insan hizmetleri alanında iş tatminsizliğinin ve stresin önemli bir kaynağıdır (akt. Cherniss, 1980:91).

Tınaz (2013:44)'a göre rol çatışması kavramının kapsamında rol uyumsuzluğu, rol belirsizliği, aşırı rol yükü, yetersiz rol yükü kavramları ele alınmalıdır. Ayrıca Tınaz (2013:44) rol çatışmasının bir türü olan rol uyumsuzluğunu bireylerin işletme içerisinde değişik görevlere sahip olmaları ve bu görevlerin beklentilerinin birbirinden farklı ve tutarsız olmaları nedeniyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamıştır. Böyle bir durumda ise kendini baskı altında hisseden bireyin rol çatışması yaşaması kaçınılmaz olacaktır. Örneğin kendi yöneticilik anlayışı ve uygulama tarzı ile üst yönetimin kendisinden beklediği davranış tarzı farklı olabilir. Birbiriyle çatışan ve birinin

diğerinden daha üstün tutulması gereken rollere sahip birey, kararsızlığa düşer ve stres düzeyi artar (Tınaz, 2013:44). Rol çatışmasının daha spesifik biçimi olan aşırı rol yüklemesi bir rol stresörü olarak bir bireyden aynı zamanda çok fazla rolü yerine getirmesi beklendiği zaman meydana gelmektedir (Landy ve Conte, 2007:423). Kahn ve meslektaşları aşırı rol yüklemesinin kişinin kendisine verilen belirli bir zaman diliminde rol taleplerini karşılayamadığı zaman gerçekleştiğini ve rol baskısının ise birden fazla rol göndericinin çatışan beklentilerinden kaynaklanmakta olduğunu belirtmiştir (akt. Sulsky ve Smith, 2005:114-115).

Cherniss (1980:81)'e göre aşırı rol yüklemesi insani hizmetler alanında çalışan personel tarafından deneyimlenen muhtemelen en açık çatışma tipidir ve role bağlı talepler rolü ifa edenin zaman ve gücünü aşabilir. Ayrıca belirtmelidir ki aşırı rol yüklemesi kavramına çalışmanın aşırı iş yükü başlığı altında tekrar deyinilecektir.

Bir örgütte çalışanlar rol çatışmasının farklı görünümelerini deneyimleyebilir. Genel olarak rol çatışması farklı kaynaklardan gelen talepler (istemler) uyumsuz olduğu zaman (Landy ve Conte, 2007:423) ya da rol talepleri ve rol hakkındaki mesajlar bir diğeri ile çeliştiği, uyuşmadığı zaman meydana gelmektedir (Moorhead ve Griffin, 1992:210; Sulsky ve Smith, 2005:114 ). Aynı zamanda çalışanlar bir ya da daha fazla rol arasında da çatışmayı deneyimleyebileceği gibi (Moorhead ve Griffin, 1992:210) örgütsel talepler ve çalışanın kendi değerleri ya da birkaç çalışma arkadaşı ile sorumluluklar arasında da bir çatışma deneyimleyebilir (Landy ve Conte, 2007:423). Yani rol çatışması işgörenden rol takımınca beklenen rollerin birbirinden değişik ve birbiriyle çelişkili olması yüzünden işgöreni kararsızlığa itmektir. Diğer yandan işgörenin rolü ne denli belirsiz ise, role ilişkin beklentiler de işgöreni o denli ikilem içinde bırakır (Ceylan ve Ulutürk, 2006:49-50).

Kahn ve meslektaşları rol çatışmasının dört farklı biçimini tanımlamıştır ve örgütte bu dört temel çatışma türünün yanında başka kompleks çatışma biçimlerinin de ortaya çıkabileceğini belirtmiştir (1964). Bu dört çatışma biçimlerden ilki bir rol göndericinin rol üstlenene birbiri ile çelişen ve uyuşmayan talimat ve yasaklamalarda bulunması durumunu ifade etmektedir (Kahn vd., 1964:19). Rol çatışmasının bu türü bir örgütte bir yönetici ya da patron ile olan ilişkide meydana gelir (Quick ve Quick, 1984:29). Rol çatışmasının ikinci biçimi rol göndericiler arasında çatışma ise bir rol göndericiden

gelen baskıların bir yada daha fazla rol göndericiden gelen baskılar ile çeliştiği zaman yaşanmaktadır (Kahn vd., 1964:19-20). Diğer bir ifadeyle bu çatışma biçimi iki rol göndericisinin bir bireye bir diğeriyle çatışan iki şeyi yapması için baskı uygulaması (Dearmond ve Chen, 2009:50) ya da ilgili kişiye çatışan ve uyuşmayan mesajlar göndermesi durumunda deneyimlenmektedir (Sulsky ve Smith, 2005:114). Rol çatışmasının bu biçimi özellikle bir çalışanın iki ya da daha fazla amire sahip olduğu zaman yaşanmaktadır. Bu durumda bir amirin taleplerini yerine getirmek diğer bir amirin talebi ile çatışmak ya da bu talebi yerine getirmemek demektir (Sulsky ve Smith, 2005:114). Ayrıca bu rol çatışması iki ya da daha fazla yönetici ve çalışma arkadaşları ile, bir amir ve bir ast, bir amir ve bir müracaatçı ya da müşteri ya da bunların herhangi birinin kombinasyonu ile olan iletişimde meydana gelmektedir (Quick ve Quick, 1984:29). Kahn vd. (1964:20)'e göre rol çatışmasının üçüncü biçimi roller arası çatışma, bir örgüte üyelikle ilişkili rol baskılarının diğer gruplara üyelikten kaynaklanan baskılarla çatışma içinde olması durumunda meydana gelmektedir. Quick ve Quick (1984:30) ise roller arası çatışmanın bir rolün gereklilikleri ile ikinci bir rolün gerekliliklerinin uyumsuz olduğu zaman yaşandığını belirtmiştir. Daha basit bir ifade ile bu çatışma biçimi ilgili kişi için iki yada daha fazla rolün çatışması durumunda meydana gelir (Sulsky ve Smith, 2005:114).

Kahn vd. (1964:20) rol çatışmasının dördüncü biçimi olan kişi-rol çatışmasını kişinin değerleri ile rol beklentilerinin uyuşmaması durumunda yaşandığını belirtmiştir. Yazarlara göre kişi-rol çatışmasının diğer bir görünümünde ise kişinin ihtiyaç ve istekleri rol setinin üyeleri için kabul edilemez davranışlara sebep olur. Diğer bir ifade ile bu rol çatışma biçimi, rol göndericilerin beklentileri ile, ilgili kişinin ihtiyaç ve değerleri ve inançları arasında algılanan bir uyuşmazlığın olması durumunda oluşmaktadır (Sulsky ve Smith, 2005:114; Quick ve Quick, 1984:29). Ayrıca çatışmanın bu biçiminde birey diğerlerinin beklenti içinde oldukları davranışlara yönelik doğrudan bir zıtlık içindedir (Quick ve Quick, 1984:29).

Cherniss (1980)'e göre kişi-rol çatışması insani hizmetler alanında strese ve tükenmişliğe katkı sağlamaktadır. Burada çatışma daha çok içseldir. Rol, rolü yerine getirenin güdüleri, kabiliyetleri ya da moral değerleri ile uyumsuz belirli davranışlar gerektirebilir (Cherniss, 1980:83). Bu durumda iş gerekleri ya da iş talepleri ve

çalışanların değerleri ve beklentileri arasında bir uyumsuzluk olduğu zaman rol çatışması artmaktadır. Örneğin bir yöneticiden astlarının karar alma sürecine katılımına izin vermesi istenmiştir ve aynı zamanda yöneticiye üretimi arttırması için baskı yapılmaktadır. Bu durumda yönetici açıkça bir çatışma ile yüzleşmektedir. Üretim amaçlarını yerine getirmek doğrudan otoriter bir davranış gerektirirken kararlara katılım amaçlarını yerine getirmek açıkça demokratik bir tavrı gerektirmektedir. Ayrıca bir işçinin moral değerleri ile çatışan davranışlar gerektirdiği zaman da rol çatışması gerçekleşebilir. Örneğin bir satış personelinin tehlikeli ve kalitesiz olduğu bilinen bir ürün satması istendiği zaman böyle bir rol çatışmasından söz edilebilir. Bu durumu deneyimleyen satış personeli işi bırakabilir ancak işsizlik tehdidi çatışmadan daha büyük bir stresör olabilir (Schultz ve Schultz, 1998:398).

Rol çatışması her zaman çok fazla talep içermeyebilir. Ancak bu talepler birbiriyle uyumsuz olabilir (Cherniss, 1980:82). Bir role ilişkin talepler birbiri ile çatışıyorsa, bir kişi rol çatışması içinde olabilir, çünkü bu taleplerden birini reddetmeden diğerini yerine getiremez (Davis, 1998: 38 ve Cherniss, 1980:82). Ayrıca bir sosyal çalışmacı yöneticilerinden ve meslektaşlarından çatışan rol mesajları alması durumunda oldukça yüksek oranda stres ve gerginlik yaşayabilir (Cherniss, 1980:82-83).

Sonuç olarak belirtilebilir ki rol çatışması, işgörenin yapması gereken işlerinin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevi bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personelin olmaması, verilen bir görevi yerine getirebilmek için bazen kuralları çiğnemesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması, çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda artar (Ceylan ve Ulutürk, 2006:49-50). Rol çatışmasının bu biçimleri oldukça farklıdır. Bu rol çatışma biçimleri ile karşılaşan bireylerin stres düzeyinde bir artış söz konusu olabilir (Quick ve Quick,1984:30).

Sosyal çalışmacılar ise çalışma hayatlarında farklı şekillerde rol çatışmasını deneyimlemekte (Fontana, 1993:33) ve işlerinde çatışan ve belirsiz iş beklentileri ile karşılaşmaktadırlar (Arrington, 2008). Örneğin sosyal çalışmacı bir müracaatçıya sadakat ilkesi ile legal sorumlulukları arasında çatışma yaşayabilir (Fontana, 1993:33). Ayrıca insani hizmet alanında bir personel üyesi özel müracaatçıların ihtiyaçları ile örgütün talep ve ihtiyaçları arasında da bir çatışma yaşayabilir (Cherniss, 1980:83).

Kişi-rol çatışmasının bir başka biçimi ise çalışanın kendisine yüklenen rolü yerine getirmek için yeterli bilgi ve kabiliyetlerden yoksun olması durumunda gerçekleşir. Rol çatışmasının bu türü ise iş stresinin diğer büyük bir kaynağı olabilir. Özellikle birçok insani hizmetler mesleğinin ayırıcı özelliği bu mesleklerin yeni yöntemlerle yeni bir popülasyonla çalışmak için profesyonellik gerektirmesidir. Eğer çalışanlar bu yeni rol taleplerini yerine getirmek için yeterli bir şekilde eğitilmedilerse sonuçlar yüksek düzeyde kişi-rol çatışması, iş stresi, tükenmişlik ve doyumsuzluk olacaktır (Cherniss, 1980:83).

Rol çatışmasının etkisi kişinin duygusal deneyimi ile başlamakta ve çatışmanın etkileri kişilerarası hayatı da etkilemektedir. Kişinin iş arkadaşları ile olan sosyal ilişkileri, çatışma stresi altında kötüleşmektedir. Bu tepki ise iş durumu ile ilgili genel bir doyumsuzluğa sebep olmakta, düşük öz-saygı ile sonuçlanmaktadır. Ayrıca çatışmayı yaratan rol göndericilerine yönelik davranışlar ise kötüleşir (Kahn vd., 1964:67).

Özetle ifade edilebilir ki insani hizmet alanında rol çatışması stres ve tükenmişliğin büyük bir kaynağıdır. Bir sosyal çalışmacının kabiliyetleri, değer, inanç ya da amaçları ile uyuşmayan ya da çelişen rol talepleri kişide içsel bir çatışma ve stres yaratır. Rol çatışması ve rol belirsizliği çalışanların işleri ile ilgili talepleri yeteri kadar karşılamasını zorlaştırmaktadır. Sonuçta ise bu çalışanlar işlerinde psikolojik başarıyı kazanmayı imkansız bulmaktadırlar. Eğer çalışan iş durumunu değiştiremez, rol çatışması ve belirsizliği azaltamazsa sonuçta çalışanın çaresizlik duygusu duygusal geriçekilmenin bir örneğine sebep olacaktır (Cherniss, 1980:91-92).

Farklı meslek gruplarına giren işgörenlerde iş stresini konu alan ampirik çalışmalar rol belirsizliği ve rol çatışmasını birer iş stresörü olarak bulgulamışlardır. Örneğin Chen vd. (2011)'in Tayvan'da tüketici bankalarında çalışan 255 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmalarının sonuçlarına göre rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı rol yüklemesi iş stresi ile pozitif yönde ilişkilidir. Özellikle sosyal çalışmacılar üzerinde yapılan ampirik çalışmalarda sosyal çalışmacılar arasında rol belirsizliği ve rol çatışması ve aşırı rol yüklemesini iş stresörü olarak tanımlamaktadır. Örneğin Carpenter vd. (2013)'in çalışmalarından elde edilen bulgulara göre sosyal çalışmacılar arasında stres istatistiksel olarak yüksek oranda rol çatışması ile ilişkilidir. Aynı zamanda Blomberg vd. (2014) iş stresi faktörlerinden biri olarak rol çatışmasını ele aldığı çalışmasında Finlandiya'da

çalışan sosyal çalışmacıların %54'ünün Norveç'de çalışanların %37'sinin, İsveç'te çalışanların %44'ünün Danimarka'da çalışanların % 40'nın büyük rol çatışmasını deneyimlediklerine dair bulgular elde etmiştir.

Rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yüklemesi çalışanların iş doyumunu, performansını etkileyeceği gibi işe yönelik yabancılaşma duygusu geliştirmesine de neden olabilir. Bu noktada bazı ampirik çalışmalar rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yüklemesinin etkilerini ele almıştır. Örneğin Michaels vd. (1988) çalışmalarında yüksek düzeyde rol belirsizliğinin yüksek düzeyde işe yabancılaşma ile ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Gilboa vd. (2008)'in deneysel çalışmalarında yaptıkları meta analiz sonuçları yöneticiler arasında rol çatışması ve aşırı rol yüklemesinin performans ile güçlü bir ilişkisi olduğunu göstermiştir. Pasupuleti vd. (2009:332) ise Kuzeybatı Ohio ayaletinde 100 sosyal hizmet kurumundan 255 sosyal hizmet çalışanın iş stresörlerinin genel yaşam doyumu üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmada rol belirsizliğinin sosyal çalışmacıların performans kalitesini etkilediğini ve ne rol çatışmasının ve ne de aşırı rol yüklemesinin yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını bu durumun ise sosyal çalışmacılar için rol belirsizliğinin daha önemli olduğunun bir göstergesi olduğunu belirtmiştir.

#### **2.4.1.2. İş Yüğü**

Bazı yazarlar “rol yüğü” ve “iş yüğü” kavramlarını birbirinden ayırt etmektedir. Rolün bütünü olarak kabul edilen rol yüğü, kişinin üstlenmek zorunda olduğu birçok farklı rolü bulunduğunu ifade eder. Bir rolün birden fazla beklentisi olduğu düşünüldüğünde ise iş yüğü sözkonusudur (Tınaz, 2013:45). Quick ve Quick (1984) aşırı rol yüklemesinin aşırı iş yüküne benzer bir kavram olduğunu belirtmiştir. Ancak yazarlara göre bu iki kavram arasında önemli bir fark vardır. Aşırı iş yüğü asıl görev ve eylemlere dayanırken aşırı rol yüklemesi bireylerden beklenen davranışlara refer etmektedir. Rol çatışmasının bu biçimi bireyden belirli bir zaman periyodunda çok fazla davranış beklendiği zaman ya da bireyin beklenen bu davranışı sergilemesi için bu davranışın oldukça komplike ve zor olması durumunda gerçekleşmektedir (Quick ve Quick, 1984). Sulsky ve Smith (2005:115) ve Landy ve Conte (2007.423) aşırı rol yüklemesini rol çatışmasının en yaygın ve en spesifik biçimi olarak tanımlamaktadır. Kahn vd. (1964:20)'e göre ise aşırı rol yüklemesi özellikle endüstriyel örgütlerde en çok

deneyimlenen çatışma biçimidir ve bazen diğer dört temel çatışma biçimlerinden kaynaklanabilir. Aşırı rol yüklemesi, ilgili kişinin rol taleplerini verilen belirli bir zaman içinde karşılayamaması durumunda gerçekleşir. Bu durumda ilgili kişi bu rol talepleri arasında bir çatışmayı aşırı rol yüklemesi olarak deneyimler ve bu kişinin hangi rol baskılarına itaat edeceğine ve hangilerini erteleyeceğine karar vermesi gerekmektedir. Eğer bu kişi bu baskıların herhangi birini reddedemiyorsa kabiliyetleri sınırında zorlanabilir. Böylece bu durumda aşırı rol yüklemesi kişi-rol çatışmasının bir çeşidini içerir. Bu sebeple aşırı rol yüklemesi kompleks bir çatışma türüdür. Çünkü rol göndericiler arası çatışma kişi-rol çatışmasının içeriğinin kombine olmuş bir biçimini yansıtmaktadır (Kahn vd., 1964:20). Dearmond ve Chen (2009:51) ise aşırı rol yüklemesini iş yükünün bir biçimi olarak ele almışlardır.

Psikologlar aşırı işyükü terimini fazla çalışmanın yaygın bir koşulu olarak kullanmaktadırlar. Psikologlara göre iş yükü nicelik ve nitelik yönünden ikiye ayrılmaktadır (Schultz ve Schultz, 1998:386). İş yükü bir stresör olarak bu iki yoldan biri ile ortaya çıkmaktadır (Quick ve Quick, 1984:26).

Niceliksel işyükü bir insanın sahip olduğu iş miktarıdır ve belirli bir zaman içinde bir insanın yapmak için çok işinin ya da görevinin olması koşulunu içermektedir (Spector, 1996:286, Schultz ve Schultz, 1998:386). Diğer bir ifade ile bu iş yükü türü çok fazla görevin bireye yüklenmesi ya da bireyin bu görevleri başarmak için yeterli zamanının olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Quick ve Quick, 1984:26). Ayrıca belirtilmelidir ki niceliksel işyükü zaman baskısı stresöründe içermektedir. Stresin kaynağı olan niceliksel işyükü kalp krizi hastalıkları gibi stresle ilişkili rahatsızlıkların sebepleri arasında yer almaktadır (Schultz ve Schultz, 1998:386).

Niteliksel işyükü ise bir kişinin kapasitesi ile ilgili olarak işin zor olmasını tanımlamaktadır. Ağır niteliksel işyükü kişinin işinin gerekleri olan görevleri yerine getirmede gereken yeterliliğe sahip olmaması ve bu görevleri yerine getirmenin kendisine çok zor gelmesi durumunu ifade etmektedir (Spector, 2000:260-261). Ivancevich ve Matteson (2002: 271)'e göre çalışan işini tamamlamak için ihtiyaç duyduğu liyakattan yoksun olduğunu hissettiğinde ya da performans standartlarının çok yüksek belirlendiği zaman niteliksel işyükünden bahsedilebilir. Benzer şekilde Quick ve Quick (1984:26-27) niteliksel iş yükünün bir bireyin işini yapması için gereken



kabiliyet, bilgi, yetenek ve yetkinliğe sahip olduğunu hissetmediği zaman gerçekleştiğini belirtmiştir. Corrêa ve Ferreira (2011)'e göre aşırı iş yükü iş doyumunun negatif anlamlı bir göstergesi ve işe yöneltilen negatif duyguların pozitif bir göstergesi olarak rol oynayan mesleki stresin bir kaynağıdır. Bu durumda çalışanların kendi kabiliyetlerini aşan bir pozisyonda çalışmasına gerek duyulmaktadır ve çalışanlar işlerinden daha az tatmin olmaya, işlerine yönelik doğrudan daha negatif duygular geliştirmeye eğilimlidirler (Corrêa ve Ferreira, 2011). Çalışanın geliştirdiği bu negatif duygular arasında işe yabancılaşmanın yer alabileceği belirtilebilir.

Bir çalışan işinde sadece bu iş yükü türlerinden sadece birini deneyimleyebilir. Örneğin bir çalışanın yapması gereken çok fazla işi vardır ancak bu işler yeteri kadar zor değildir ya da bir çalışanın çok fazla görevi olmamasına rağmen bu görevleri yerine getirmek kendisi için oldukça zor gelebilir. Bu durumda çalışan bu iş yüklerinden sadece birini deneyimler (Spector, 2000:261). Bir işi yerine getirmek için yeterli kabiliyete sahip olmamak ise bir kişi için stres yaratır. Ayrıca belirtilmelidir ki yeterli bilgi ve beceriye sahip kişiler bile taleplerle başedemedikleri durumlarda kendilerini niteliksel işyükü içinde bulabilirler ve stres yaşayabilirler (Schultz ve Schultz, 1998:386).

Çok fazla sorumluluk önemli stres kaynaklarından biridir. Ya kişiye yüklenen sorumluluk çok yüksektir veya çalışan sorumluluğu kendi kişilik özelliklerinin sonucunda daha yüksek olarak algılar. Bu durum kısa zamanda sağlığın bozulmasına yol açar. Çok fazla sorumluluk taşımamanın çalışan kişiyi zorladığı durumların başında sorumluluğa paralel olarak verilmemiş olan yetkiler gelir. Böyle bir gelişme kişinin stres yükünü artırarak sağlığını ve verimini olumsuz etkiler. Gerek fazla sorumluluk gerek fazla iş yükü önemli bir stres kaynağıdır (Baltaş ve Baltaş, 2002:90). Burada çalışana yüklenen sorumluluklar talepleri ifade etmekte, verilmeyen yetki ise kaynakları ifade etmektedir. Cherniss (1980)'in belirttiği gibi stres talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır. Eğer talep ve kaynaklar arasında bir dengesizlik varsa çalışan stresi deneyimler. Örneğin kişiye verilen görevler zaman, yetki ile desteklenmemişse, talepler kaynakları aşmışsa bu durumda çalışanın stresi deneyimleyebileceği belirtilebilir. Kahn vd. (1964:106)'e göre etkin rol performansını sürdürmek için bir kişi kendisine yüklenen talepler ve bu talepleri karşılaması için

kendisine sağlanan kaynaklar arasında bir dengeyi sağlamayı başarmalı ve sürdürmelidir.

Bazı meslekler doğası gereği diğer insanların sorumluluğunu gerektirir. Örneğin sosyal hizmet, insanların sorumluluğu ile ilişkili olduğu için stresli meslekler arasında yer almaktadır (Sulsky ve Smith, 2005:117). Ayrıca Wilberforce vd. (2012) yetişkin sosyal bakımda çalışan sosyal çalışmacıların özellikle iş ile ilişkili stres riski altında olduğunu belirtmiştir.

Sosyal hizmet mesleğinde birçok uzmana ya da yönetsel pozisyonunda çalışanlara onların görevlerinin doğası gereği yardıma muhtaç insanların sağlığını, refahını etkileyen hayati kararlar alması için başvurulmaktadır. Herhangibir müracaatçıyı yada astı bir birey olarak değerlendirmek ilgili kişinin durumunun bizatihi gerginliği, ilgili uzmanı etkilemektedir. Uzman herbir müracaatçının problemi ile aynı dinginlikte ve dinçlikte ilgilenmek zorundadır. Bu durumda özellikle sosyal çalışmacılar müracaatçılarının sorunları üzerine odaklanamadıklarında, gerekli desteği onlara sağlayamadıklarında ve onların tepkilerini açıkça düşünemediklerinde psikolojik olarak yıpranma olgusunu kaydederler. Sosyal çalışmacılar enerjileri tükendiği zaman işlerinden uzak bir zaman periyoduna ihtiyaç duymaktadırlar. Özetle sosyal çalışmacılar, öğretmenler, medikal personel, polis memurları uzman grupları içinde öne çıkmaktadırlar. Ayrıca bu grup halk denetimini sağlamak sorumluluğu ile işlerinde stres faktörlerine maruz kalan meslek çalışanlarıdır (Fontana, 1993:41-42). Henley Stress Special Interest Group bazı mesleklerin potansiyel stresli olduğunu ve bu mesleği yapan çalışanların ise stresi deneyimlediğini belirtmiştir. Bu gruba göre sosyal çalışmacılar müracaatçıların problemlerine maruz kalma, hatalarının sonuçları, kaynaklardan yoksunluk gibi stresörleri deneyimlemektedir (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005:69-70).

İş stresini konu alan ampirik çalışmalar katılımcıları arasında işyükünü önemli bir iş stresörü olarak bulgulamışlardır. Özellikle sosyal çalışmacılar üzerine yapılan ampirik çalışmalar işyükünü sosyal çalışmacılar arasında önemli bir iş stresörü olarak tanımlamışlardır. Bu çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Collings ve Murray (1996:384) Kuzey İngiltere’de 243 sosyal çalışmacının iş ile ilişkili stres algılarını, yüksek ve düşük düzeyde strese katkı sağlayan faktörleri araştırmak amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Yazarlar çalışmalarında sosyal çalışmacılar arasında

işyükü, çok fazla idari ve kağıt işleri gibi diğer dosyayükü faktörlerinin yüksek düzeyde stresle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu bulgulamışlardır.

Powell vd. (2013) Avustralya’da cinsel istismara uğramış çocuklar ile çalışan 68 polis ve çocuk bakım uzmanlarının işyeri stresörlerinin doğası ve tekrarlanma sıklığını belirlemek amacı ile yaptıkları çalışmalarında yüksek işyükü talepleri arasında yüksek dosya yükünün yer aldığını kaydetmişlerdir. Ayrıca bu çalışmada örnekleme oluşturan polis memurlarının, sosyal çalışmacıların ve psikologların tümünün yüksek dosya yükünü önemli bir stresör olarak gördükleri ve işlerinin ise acımasız bir doğasını oluşturduğu düşüncesinde oldukları kaydedilmiştir. Sonuç olarak yazarların çalışmalarında elde edilen bulgulara göre sosyal çalışmacılar arasında yüksek işyükü, dosya yükü önemli iş ile ilişkili stresörler olarak yer almaktadır.

Robinson (2013) ise Avustralya ve Birleşik Krallık’da göçmen ve mültecilere hizmet sağlayan sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal çalışmacılar arasında artan dosyayükü ve iş yoğunluğunu iş stresörleri olarak kaydetmiştir.

Hablemitoğlu ve Özmete (2012:199-193)’nin Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü’ ne (Mülga) bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluklarını, tükenmişliklerini, stres kaynaklarını, işten duydukları tatmini ve kariyer olanaklarını değerlendirerek, iş yaşamı kalitelerini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında araştırma kapsamına alınan 213 sosyal çalışmacının %94,3’ü için iş yüklerinin fazla olmasını en önemli stres kaynağı olarak kaydetmişlerdir. Yazarlar çalışmalarında sosyal çalışmacıların çok fazla vaka ile karşılaşmaları ve aşırı iş yükü nedeniyle stres yaşadıklarını bulgulamışlardır. Ayrıca çalışmada sosyal çalışmacılar arasında işi verilen sürede bitirememelerinin (%56.4), işlerini yapabilmek için yeterli kaynak, ekipman, vb. donanımın bulunmamasının (%55.4) strese neden olduğu kaydedilmiştir.

Blomberg vd. (2014)’nin Kuzey ülkelerinde çalışan sosyal çalışmalarının iş stresini konu aldıkları çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre Kuzey ülkeleri arasında Finlandiya’da çalışan sosyal çalışmacıların %61’i işlerinde ağır işyükünü deneyimlerken Danimarka’da çalışan sosyal çalışmacıların % 42’si, İsveç ve Norveç’de çalışan sosyal çalışmacıların %33,36’sı işlerinde ağır işyükünü deneyimlemektedir. Bu ülkeler arasında Finlandiya’da çalışan sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunun ağır

işyükünü deneyimledikleri belirtilebilir. Bu dört ülke arasında sosyal çalışmacılar arasında Finlandiya sıklıkla kısıtlı ekonomik kaynaklar ve daha yoğun dosya yükü, devam eden sosyal problemler, nitelikli sosyal çalışmacıların azlığı ile karakterize edilmektedir (Blomberg vd., 2014).

Washington Ulusal Sosyal Çalışmacılar Birliği üyelik işgücü araştırmasının yürüttüğü ve sosyal çalışmacıların iş stresinin ve baş etme yollarının konu alındığı çalışmada araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların (3,653) % 31'inin iş stresine sebep olan faktörler arasında işleri ile ilgili görevleri tamamlamak için zamandan yoksunluğu büyük bir stres kaynağı olarak belirlenmiştir (Arrington, 2008).

Katılımcıların %25'i ise ağır işyükünün streslerini arttırdığını ve ayrıca günlük görevlerini tamamlamada zorlandıklarını ifade ederken katılımcıların %15'i kolaylıkla başedebileceklerinden daha fazla sorumluluğa sahip olmayı diğer stresör olarak ifade etmişlerdir (Arrington, 2008). Johnson vd. (2005) işyükünü sosyal çalışmacıların önemli iş stresörleri arasında tanımlamıştır. Jones (2001) ise İngiltere'de sosyal çalışmacılar ile yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacıların sınırlı bir zamanda ilgilenilmesi ve tamamlanması gereken vakayı, artan dosyayükünü ve aşırı iş yoğunluğunu, ilgilenilen vakaların ve müracaatçıların niteliğini, yöneticiyi, zaman baskısını önemli stres kaynakları olarak ifade ettiklerini belirtmiştir.

Sonuç olarak sosyal çalışmacıların iş stresi konusu üzerine yapılan çalışmalar işyükünü sosyal çalışmacıların deneyimledikleri iş stresörleri arasında belirtmektedir (Cherniss, 1980; Parry-Jones vd., 1998; Johnson vd., 2005; Coffey vd., 2009; Lloyd vd., 2005; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Robinson, 2013; Calitz vd., 2014; Willems, 2014).

#### **2.4.1.3. Zaman Baskısı**

Bazı işler kesin zaman sınırlamalarına sahiptir. Vergi dairesinde çalışanlar, muhasebiciler, öğretmenler yılın belirli zamanlarda, kesin bir tarihte bitmesi gereken yoğun bir yükü karşılaşırlar. Bu durum, kişilerin özel durumlarına ve sorumluluklarını algılayışlarına göre önemli bir stres kaynağı oluşturur (Baltaş ve Baltaş, 2002:90). Her işin kendine özgü stres kaynakları bulunmaktadır. Bunlardan biri ise bu gerekleri yerine getirmek için maruz kanılan zaman sınırlılığıdır (Özgüven, 2003:219).

#### 2.4.1.4. Denetim

Denetim ile çalışanların kendi işleri ile ilgili kararları alabilme boyutu ifade edilmektedir. Bu kararlar ise işin ne zaman, nerede, nasıl çalışılacağı ve hangi görevlerin yapılacağı gibi işin tüm yönlerini kapsamaktadır. İşleri üzerinde yüksek denetim sahibi olan çalışanlar, kendi çalışma planlarını düzenleyebilirler, görevleri ile ilgili ve bu görevlerin nasıl yapılacağına dair kararları verebilirler. Düşük kontrollü işlerde ise çalışanlara görevler bildirilir ve çalışma planı düzenlenir (Spector, 2000:261). Bazı yöneticiler aşırı denetime dayanan yönetim biçimini benimsedikleri için personellerinin kendilerini işleri üzerinde denetimden yoksun hissetmelerine neden olmaktadır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005:55). Bizim çoğumuz için en büyük stresör denetimden yoksunluktur. Çalışanların işleri üzerinde çok az denetim imkanına sahip olması durumunda ise yüksek stres oluşmaktadır (Towner, 1998; Balcı, 2000; Ceylan ve Sulu, 2010). Bu nedenle denetim, iş stresi sürecinin önemli bir bileşenini oluşturmaktadır (Spector, 2000:262). Leka vd. (2004:5)'e göre çalışanların işleri ve işlerini yapma yolları üzerinde sahip oldukları denetim ve işlerini ilgilendiren kararlara katılımı arttıkça iş stresi yaşamaları daha az muhtemeldir.

Stres teorileri arasında yer alan Karasek (1979:287) talep-kontrol modelinde iş ile ilişkili talepleri (stres kaynağı, stresör), iş üzerinde denetimi ve iş ile ilişkili gerginliği stresle ilişkili kavramlar olarak ele almıştır. İş ile ilişkili talepler işyükü gibi taleplere refer etmektedir ve stresin kaynakları olarak tanımlanmaktadır. İş üzerinde denetim, karar özgürlüğü ile ilişkilidir. Talepler ise çalışanın işi üzerinde yetersiz denetime sahip olması durumunda gerginliğe sebep olur. İş gerginliği, iş taleplerinin yüksek ve iş üzerinde karar özgürlüğünün düşük olması durumunda oluşmaktadır. Diğer bir ifade ile denetime sahip olmak, taleplerin sebep olduğu olumsuz etkileri azaltır. Çalışanların işi üzerinde karar özgürlüğü, denetimi yüksek olduğunda çalışanlarda iş ile ilişkili gerginliğe sebep olmaz iken çalışana yüklenen talepler yüksek, denetim düşük olduğunda iş ile ilişkili gerginlik artar (Karasek, 1979:287). Karesek (1979) bu modelin, denetimin özellikle iş stresi kaynaklarının olumsuz septomlarını azaltmada önemli bir uygulama olacağını vurgulamaktadır. Schultz ve Schultz (1998:376) ise yüksek iş doyumunu ve çalışanın işi üzerinde yüksek denetime sahip olmasını iş stresinin etkilerini azaltabilecek iki faktör olarak ifade etmiştir. Bu açıdan sosyal çalışmacılardan

azalan kaynaklar ve özerklik ile müracaatçıların zor durumlarıyla mücadele etmelerinin istenmesi (Lloyd vd., 2002) sosyal çalışmacılar için önemli bir stres kaynağı niteliği taşıdığı belirtilebilir. Belias vd. (2015)'e göre iş üzerinde özerkliğe sahip olmak, denetimin ve karar verme yetkinliğinin artması daha etkin çatışma çözümünü sağlar. Spector (1986:1013) ise işleri üzerinde nispeten yüksek düzeyde denetim algılayan çalışanların işlerinden daha fazla tatmin ve işlerine daha fazla motive olduklarını, daha iyi performans gösterdiklerini, daha büyük beklentilere sahip olduklarını, daha az fiziksel ve duygusal semptomlar gösterdiklerini ve daha az rol belirsizliği, rol çatışması yaşadıklarını ve daha az işi bırakma eğiliminde olduklarını belirtmiştir.

Chen vd. (2011)'e göre iş özerkliği çalışanın işinde takdir, özgürlük ve bağımsızlık duygusunu yaşama düzeyini ifade etmektedir. Blanuer (1964)'a göre çalışanın yaptığı iş üzerinde denetimden ve özerklikten yoksun olması, yabancılaşmanın önemli sebepleri arasında yer almaktadır. Lawler ve Hage (2014) iş özerkliğinin uzmanlaşmış sosyal çalışmacılar için önemli olduğunu belirtmiştir. Yazarlara göre iş özerkliği kavramı çalışanın rol davranışı ile ilgili kararları almada sahip olduğu özgürlüğü ifade etmektedir. İş özerkliği üzerinde bürokratik sınırlamalar ise uzmanlaşmış sosyal çalışmacılar arasında güçsüzlüğe vurgu yapmaktadır (Lawner ve Hage, 2014).

Cherniss (1980:101-105)'e göre bir örgütte hiyerarşik güç yapısı personel özerkliğini ve denetimini azaltmaktadır ve öğrenilmiş çaresizliğe ve tükenmişliğe katkı sağlamaktadır. Ayrıca yüksek düzeyde bürokratikleşme çalışanın çalışma koşulları üzerindeki özerkliğini ve denetimini sınırladığı zaman çalışanlar tarafından iş stresi ve tükenmişlik daha sıklıkla deneyimlenmektedir (Cherniss, 1980). Aynı zamanda yazar güç yapısının doğrudan bir şekilde özerklik ve denetimi etkilediğini, daha büyük merkezleşmenin ve resmileşmenin daha büyük yabancılaşma, stres ve tükenmişlik ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Bu yönde Aiken ve Hage (1966) ve Pearlin (1962) uzmanların merkezleşmiş otoriter yapı içinde çalıştıkları zaman işe yabancılaştıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca Aiken ve Hage (1966) ise yüksek oranda merkezleşmiş ve resmileşmiş örgütlerde yabancılaşmanın daha belirgin olduğunu belirtmiştir.

İş stresini konu alan ampirik çalışmalar çalışanların işleri üzerinde denetime sahip olmalarının ya da denetimin ve özerkliğin sağlanmasının önemini vurgularken denetimden ve özerklikten yoksunluğu önemli bir iş stresörü olarak bulgulamışlardır.

Aynı zamanda bu çalışmalar göstermektedir ki denetim ve özerklik iş stresinde önemli birer moderatör rolünü üstlenmektedir. Özellikle sosyal çalışmacılar üzerine yapılan çalışmalarda yüksek denetim ve özerklik sosyal çalışmacıların iş stresini azalttığı kaydedilmiştir. Bu çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Zaleznik vd. (1977) stresin fiziksel, duygusal etkileri, sağlık, davranış ve iş performansı üzerine etkisi konulu bir çalışmalarını Kanada'da bir büyük örgütün 2000 çalışanı ile yürütmüştür. Bu çalışmanın sonuçlarına göre yöneticiler örgütsel süreçlere daha fazla aşina oldukları ve böylece onlar üzerinde daha fazla denetime sahip oldukları için daha az stres semptomlarını kaydetmişlerdir. Yöneticilerin iş durumları üzerinde denetime ve güce sahip olmaları ise onları stresin etkilerine daha az hassas hale getiren öz-saygı, özgürlüklerini artırmıştır. Yöneticilerin aksine örgütsel süreçlerde çok az ya da hiç denetime sahip olmayan işin faaliyet alanında çalışan işçiler ve personel ise daha düşük özerklik ve öz-saygıya sahiptir. Böylece denetimin stresin etkisini sınırlayan bir faktör olduğu yönündeki bu bulgular iş üzerinde denetimin önemini göstermektedir (akt.Schultz ve Schultz, 1998:390-391).

Evans vd. (2006) İngiltere ve Wales'de ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar arasında stres, iş doyumu ve tükenmişliğe sebep olan faktörleri ve bu faktörlerin tekrarlanma sıklığını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, karar özgürlüğünün ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar arasında stresin önemli bir bileşenini oluşturduğunu ve yüksek oranda stresin ana bileşeninin ise yüksek oranda iş talepleri olduğunu bulgulamıştır.

Jones (2001) İngiltere'de sosyal çalışmacılarla yaptığı görüşmelerde sosyal çalışmacıların artan yoğunlukta bürokrasi ve kağıt işlerini bir stres kaynağı olarak ifade ettiklerini belirtmiştir. Mesleki destek ve ilginin işyerlerinde büyük oranda ortadan kalkması ise yönetici ile uzlaşmazlığı sertleştirmektedir (Jones, 2001). Keshavarz ve Mohammadi (2011) çalışmalarında çalışanların %84.8'inin karar almada katılımdan yoksunluk ve özerklikten yoksunluk iş stresörlerini deneyimledikleri sonuçlarına ulaşmıştır.

#### 2.4.1.5. Zayıf İletişim

İş arkadaşları ile zayıf ilişkiler, sosyal destek eksikliği özellikle yüksek derecede sosyal ihtiyaca sahip çalışanlar için stres kaynağıdır (Can, 2002:314). Bireyin işini etkileyen tüm konular ile ilgili düzenli ve etkili iletişimden ve bilginin ulaşılabilirliğinden yoksunluğu, bireyde iş stresine sebep olacaktır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005:56).

Üstler ile zayıf ilişkiler ve sürtüşmeler önemli bir stres kaynağıdır. Üstler çalışanların görev ve sorumluluklarını, çalışma koşullarını, terfi durumlarını yönetmektedir. Yöneticinin, devamlı olarak kazandığımızı düşündüğümüz övgüyü vermemesi durumu bizde bize değer verilmediği duygusunu oluşturur. Neticede hem işimizdeki heyecanı hem de performansımızı artırmak için güdümüzü kaybederiz, terfi için çabalamayı bırakırız. Diğer yandan sürekli eleştiren, gereksiz ayrıntılara takılan, yaptığımız şeye müdahale eden ve yetkilendirmeyen, işimizi ilgilendiren kararlar almamıza izin vermeyen yönetici bir stres kaynağıdır. Böyle bir yönetici bizim yaratıcılığımıza engel olur ve çalışma şevkimizi olumsuz etkiler (Fontana, 1993:35). Yönetici ile bu şekilde oluşmuş bir ilişki yada yöneticinin bu şekildeki tavırları çalışan için önemli bir stres kaynağı niteliğinde olabilir.

Eğer yönetim çalışan sorunlarını ele almak için resmi prosedürler oluşturmamışsa ya da yönetim ve çalışanlar arasında iletişim ve geri bildirimler zayıfsa oluşan uyumsuzluk bir stres kaynağı olabilir (Schultz ve Schultz, 1998:393).

Büyük psikojenik hastalıklar ile ilişkili diğer stresör ise sosyal izolasyondur. Hızlı çalışma temposu ve gürültü yüzünden diğer insanlarla iletişim kuramayan çalışanlar izolasyon, yalnızlık ve çalışma arkadaşlarının sosyal desteğinden yoksunluk duygusunu yaşayabilir (Schultz ve Schultz, 1998:393).

Sosyal hizmet ve öğretmenlik gibi mesleklerde meslektaşlarının desteğinden uzak kalmak önemli bir stres kaynağı olarak tanımlanmaktadır. Sosyal çalışmacılar zamanlarının büyük çoğunluğunda müracaatçıları ile birlikte oldukları için meslektaşları ile birlikte çok az vakit geçirmektedirler. Bu zaman diliminde ise mesleki problemleri tartışma, benzer zorlukları deneyimleyen meslektaşları arasında bilgi paylaşımında bulunma fırsatları sınırlıdır (Fontana, 1993:35). Ayrıca belirtilmelidir ki zayıf iletişim ağları da etkili stres kaynağı olarak sıklıkla belirtilmektedir (Fontana, 1993:35).



#### **2.4.1.6. Stres Oluşturan Diğer Faktörler ve Sosyal Çalışmacıların Stres Kaynakları**

İş stresörleri çok çeşitlidir ve her meslek grubu için farklı şekillerde bu stresörler tanımlanmakta ve kategorize edilmektedir. Bu başlık altında sosyal çalışmacılar arasında en sıklıkla kaydedilen iş stresörleri sosyal çalışmacıların iş stresini konu alan ampirik çalışmaların bulgularına dayanarak tanımlanmıştır.

Gürültü ve titreşim, aydınlatma, ısınma ve havalandırma gibi fiziksel çevre koşulları stres yaratan faktörler olarak tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005:303-304; Sulsky ve Smith, 2005; Lake vd., 2004).

Kariyer geliştirme problemleri strese sebep olabilir. Örneğin bir çalışan, öngörülen bir terfiyi alamadığı zaman stresi deneyimleyebilir. Eğer çalışanların kariyer istekleri tatmin edilmezse çalışanlarda hayal kırıklığı yoğun olabilir. İşte başarısızlık korkusu çalışmada yüksek düzeyde strese sebep olabilir (Schultz ve Schultz, 1998:389).

Denetçi ve yönetici için astların sorumluluğunu alma bir stresör olabilir. Ücret, terfi, nihai kararlar, teşvik ve tatmin sağlamak, çıktıları yönetmek için çalışanları değerlendirmek yöneticilerde strese sebep olabilir. Yöneticilerin, diğer çalışanları yönetmek gibi bir sorumlulukları olmayan muhasebeci vb. çalışanlara nazaran, stresle ilişkili şikayetleri yaşamaları çok daha az muhtemeldir (Schultz ve Schultz, 1998:389). Quick ve Quick (1984:18)'e göre merkezileşme ve resmileşme, bireylerin iş stresini etkileyen örgütsel stresörlerdir. Quick ve Quick ile aynı yönde Lake vd. (2004:5)'e göre iş stresi sebeplerinin birçoğu örgütün yönetim biçimi ile ilişkilidir.

İnsan hizmetleri programında tipik bir personel üyesi işinde fayda duygusunu hissetmek için bir çaba içerisindedir. Kişinin bu amacının engellenmesi durumunda öz-saygısı tehdit edilir ve stres tepkisi güçlü olur. Sonuçta ise, bir çalışanın etkin bir şekilde işini ifa etmesine ya da fayda duygusunu hissetmesine engel olan herhangi bir faktör, iş stresinin, gerginliğin ve tükenmişliğin büyük bir kaynağı olacaktır (Cherniss, 1980:48). Bu açıdan insan hizmetleri alanında çalışan sosyal çalışmacılar müracaatçılarında bu fayda duygusunu hissetmek isteyebilirler. Bu duygunun engellenmesi bu çalışan grubu için stres faktörü niteliği taşıyabilir. Collings ve Murray (1996:382) çalışmalarında sosyal çalışmacıların kaydedilen stresörleri arasında müracaatçıların sorunlarını çözememenin yüksek düzeyde olduğunu ifade etmiştir.

İnsani hizmet alanında strese sebep olan iş ile ilişkili ve örgütsel faktörler arasında işin kendisi, aşırı dosya yükü, denetimi altında olan müracaatçı sayısının çok olması, rol çatışması (çatışan rol mesajları), yöneticinin ve çalışma arkadaşlarının desteğinden yoksunluk, sosyal çalışma personeli arasında informal bilgi paylaşımının olmaması, bürokratik işlemler, meslektaşlar ile ilişkiler, grup içi ve kişiler arası çatışmalar, örgütün çalışanlarına yeni kabiliyet ve perspektifler kazandırmaması, örgütün eğitim ve mesleki gelişimler için yeterli fırsatlar sunmaması, gelişime ve yeniliğe açık olmaması ve bürokratik ve resmi yapısı belirtilebilir (Cherniss, 1980:75-77).

Hablemitoğlu ve Özmete (2012)'in çalışmaları kapsamına giren 213 sosyal çalışmacının yarısından fazlası işlerinin saygın ve diğer bireyler tarafından kabul edilebilir olmadığını düşünmektedir. Bu çalışmada sosyal çalışmacılar arasında işyerinde yeterince gizliliğe ve mahremiyete sahip olmama strese neden olan faktör olarak kaydedilirken çok çalışıp az başarılı olduğunu düşünme ise diğer bir stres kaynağıdır. Johnson vd. (2005) çalışmalarında sosyal çalışmacılar için işyerinde şiddet tehditini, iş ile ilgili meselelerde denetimden yoksunluğu ve işyükünü diğer iş stresi faktörleri olarak tanımlamıştır. Ayrıca yazarlara göre stres yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren bir mesleği yapan sosyal çalışmacıların mesleklerinin önemli bir yönünü oluşturmaktadır.

Lloyd vd. (2005)'in Avustralya'da kamu ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar ve meslek hastalıkları uzmanlarının (ergoterapist) stres kaynaklarını tanımlamak amacıyla yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre ergoterapistler ve sosyal çalışmacılar mevcut iş çevrelerinde baskı kaynaklarını deneyimlemektedirler. Bu çalışmada katılımcıların en belirgin stres kaynakları olarak “kaynaklardan yoksunluk, işyükü, diğer uzmanlar ile ilişkiler ve çatışma, mesleki açıdan kendinden şüphe etme” kaydedilmiştir. Amir ve Kihoro (2014)'in Kuzey Uganda'da sosyal çalışmacılar arasında iş stresi ve başatma stratejilerini araştırdıkları çalışmalarının bulgularına göre 188 sosyal çalışmacının büyük çoğunluğu (%91) yüksek stres düzeyine sahiptir. Bu çalışmada araştırmacılar sosyal çalışmacıların stresine katkı sağlayan anlamlı faktörleri “finansal meseleler, iş talepleri, güvenlik kaygıları, aile ve isyancıların şiddeti” olarak kaydetmiştir.

Storey ve Billingham (2001:664-665) kırsal ve kentsel yerleşimleri içeren bir Sosyal Hizmet Departmanında sosyal çalışmacıların işyerinde yaşadıkları stresin temel

kaynaklarını belirlemek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Bu çalışmada elde edilen verilere göre katılımcıların tümü kaynaklardan yoksunluğu, katılımcıların %88,2'si örgütsel tekrar yapılanmayı, %64.7'si aşırı işyükünü ve %47.1'i yönetimi işlerinde strese sebep olan iş stresörleri olarak belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %85.3'ü ise iş yaşamlarında en stresli deneyimlerine yönelik açık tanımlamalar getirmişlerdir. Bu katılımcıların belirttikleri en stresli iş deneyimleri arasında tehdit, fiziksel şiddet, aşırı işyükü, zaman sınırı, yöneticilerin desteğinden yoksunluk yer almaktadır.

Gellis (2001)'in akademik sağlık merkezlerinde ve yerel hastahanelerde çalışan 187 sosyal çalışmacı arasında iş stresi ve iş doyumunu algılarındaki farklılıkları araştırmak amacıyla yaptığı çalışmasında sosyal çalışmacıların en yüksek düzeyde stres yoğunluğunu “ilerleme fırsatlarından yoksunluk”, “kararlara katılımdan yoksunluk”, “diğer departmanlar ile çatışma”, “acil verilen kararlar üzerinde eleştiri” stresörlerinde yaşadıkları belirlenmiştir.

#### **2.4.2. Stresin İlişkili Olduğu Kavramlar**

Tükenmişlik iş stresi ile ilişkili tartışmalar bağlamında sıklıkla tartışılan bir kavramdır (Collings ve Murray, 1996). Bu sebeple tükenmişlik iş stresi üzerine yapılan deneysel ve teorik çalışmalarda en sık ilişki kurulan kavramlar arasında yer almaktadır (bkn.Kim ve Spector, 2008; Tam ve Mong, 2005). Ayrıca tükenmişlik hem stresin bir sonucu (Spector, 1996; Atkinson, 1994) hem de bireyin başatma yöntemlerinden biri (Cherniss, 1980) olarak ele alınması açısından stres ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin açıklanmasının yararlı olacağı düşünülmüştür. Ayrıca çalışmanın bu kısmında iş stresinin çalışmanın konusunu oluşturan işe yabancılaşma kavramı ile ilişkiye değinilecektir.

##### **2.4.2.1. Stres ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki**

Tükenmişlik belirli bir zaman çalıştıktan sonra bir çalışanın deneyimleyebileceği yıkıcı stresin psikolojik ifadelerinden biridir. Tükenmişlikten acı çeken bir insan duygusal olarak tükenir ve düşük iş motivasyonu gösterir. Bu duygu içinde olan bir çalışan ise işinde depresiftir ve işi için çok az enerjiye ve isteğe sahiptir. Kavram başlangıçta insanlara yardım etmeyi içeren meslekleri yapan psikoterapist ve sosyal çalışmacı gibi birçok çalışanın tepkilerini açıklamak için geliştirilmiştir. İlk olarak tükenmişlik

araştırmalarında, tükenmişliğin insanlarla yoğun bir şekilde çalışmanın bir sonucu olduğuna inanılıyordu. Ancak daha sonra tükenmişliğin içeriği tüm meslek gruplarında çalışanları kapsayan boyutta genişletilmiştir (Spector, 1996:293). Cherniss (1980:47)'e göre ise tükenmişlik iş stresi ile başetmenin özel bir yolunu içermektedir. Tükenmişlik iş stresi düzeyinin sürekli ve yoğun olması ile başlayan bir süreçtir. Bu stres ise çalışanda gerginlik oluşturur ve çalışanların asabiyet ve yorgunluk duyguları yaşamalarına sebep olur. Süreç alışanların iş stresi ile psikolojik işten kopma, duyarsızlaşma ya da sertleşme şeklinde yoğun bir şekilde baş ettiği zaman tamamlanır (Cherniss, 1980:21).

Atkinson (1994:21)'a göre tükenmişlik, devam eden stresli duruma aşırı bir tepkidir. Bu yönde Chen vd. (2011) yaptıkları çalışmada daha yüksek düzeyde algılanan iş stresinin daha yüksek düzeyde tükenmişlik niyeti ile ilişkili olduğunu bulgulamıştır. Tükenmişlikten acı çeken birçok çalışan devlet tarafından işletilen bürokratik bir organizasyonun bir parçası olarak çalışırlar. Bu alışanlar düşük ücret ve statüye sahip olabilirler, gelişmek için çok az şansa ve kariyer fırsatlarına sahip olabilirler, en önemlisi hasta ya da müracaatçı talepleri ile yzleşebilirler ve net olmayan başarı ve görev tamamlama kriterlerine maruz kalabilirler (Atkinson, 1994:21)

Suresh vd. (2013)'e göre tükenmişliğin sosyal çalışmacılar, öğretmenler, hemşireler, avukatlar, doktorlar, polis memurları gibi insani hizmet uzmanları tarafından deneyimlenmesi muhtemeldir. Daha biçimsel anlamda bu meslek çalışanları arasında tükenmişlik stresle ilişkilendirilerek kullanılıyordu. Bu meslek grubunda çalışanlar müracaatçılarının, ğrencilerinin ya da hastalarının aşırı ihtiyaçlarını sağlaması gerekmesinden dolayı sıklıkla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu açıdan bu meslek elemanlarını böylesi talepler duygusal olarak zayıflatıyor olabilir. Stres araştırmacılarının perspektifinden tükenmişlik, insanların strese duygusal bir tepkisinden çok daha fazlasıdır (Sulsky ve Smith, 2005:157).

İleri düzeyde tükenmişlik ise fiziksel stres semptomlarında artış, geri çekilmenin yanında daha düşük düzeyde enerji, öz-sayđı, öz yeterlilik, işe aidiyet ile karakterize edilir ve bir anda sosyal desteğe ihtiyaç duyulur. İş performansında kötüleşme farkedilir (Schultz ve Schultz, 1998:393).

#### 2.4.2.2. İşe Yabancılaşma ve İş Stresi Arasındaki İlişki

Güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık, kendine yabancılaşma boyutları ile yabancılaşma ve stres arasında yakın bir ilişki vardır. Büyük örgütlerde ise stres ve yabancılaşma arasındaki ilişki kişilerin yaşadığı anlamsızlık duygusu, kendini yaptığı işin önemsiz bir ayrıntısı gibi hissetmesi ile güçlenmektedir. İşini anlamlı bulma, işgörenler için düzenlenen bir seminerde “kağıt yığınları ile uğraşmak” en çok stres yaratan faktörlerden biri olarak belirtilmiştir. Bu kişilerin işlerine yönelik geliştirdiği anlamsızlık duygusu için işlem gören her kağıt parçasının, tanımadığımız ama belki de önemli sıkıntılar içinde olan birinin maaşının bağlanması, sağlık sigortasının ödenmesi ya da başka biçimlerde büyük hizmetlere dönüştüğünün görülebileceği anlatılarak bu duygu iyileştirilebilir. Böylece kişilerin işinin sonucunu görmesi ve anlamını kavraması iş stresinin azaltılmasında ve yabancılaşmanın ise bir ölçüde önlenmesinde gereklidir (Aydın, 2008:41). Aynı zamanda bireyler çevrenin fiziksel ve sosyal talepleriyle baş edemeyeceğini inandığı zaman kendini güçsüz hissederek (Kanungo, 1992:417). Ayrıca kişinin iş çevresinin talepleri başatma kabiliyetlerini aştığı zaman ya da talepler kaynaklardan daha yoğun olduğu zaman iş stresi yaşayabileceği belirtilmektedir. Bu açıdan güçsüzlük duygusunun kişinin karşılayamadığı taleplere yönelik geliştirdiği bir stres tepkisi olduğu ifade edilebilir. Bu yönde Manderscheid vd. (1975) yabancılaşma sendromlarını (güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izolasyon, kendine yabancılaşma) stresle başatmada alternatif metotlar olarak kavramlaştırmıştır.

Tutar (2010), işe karşı yabancılaşmanın işgören üzerindeki etikleri arasında yüksek düzeyde iş stresini belirtirken Strutton, Pelton ve Lumpkin (1995) işinden yabancılaşan kişilerin stresi iyileştirilebilecek bir şey olarak değerlendirmekten ziyade katlanabilir bir şey olarak değerlendirmelerinin daha muhtemel olduğunu ifade etmiştir. Nasurdin, Ramayah ve Kemaresan (2005:6-9) ise Malezya’da elektronik sektöründe çalışan 285 yönetici arasında iş stresi üzerinde örgütsel değişkenlerin etkisini tanımlamak ve duygusal dengesizlik düzeyine göre bu ilişkinin farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Yazarlar çalışmalarında örgütsel stresörlerini “yabancılaşma, çatışma, aşırı işyükü, engellenmiş kariyer, olumsuz iş çevresi” olarak tanımlamıştır. Yazarlar bu çalışmalarında yabancılaşmayı örgütsel stresör olarak ele almıştır. Çalışmalarının bulgularına göre ise yabancılaşmanın iş stresi ile pozitif ve

anlamli bir iliskisi vardir. Yazarlara göre işyerinde yabancılaşma çalışanların sosyal ihtiyaçlarını karşılayamamalarını göstermekte ve bu durumda ise stresle sonuçlanan izolasyon duygusu birey tarafından bir tehdit olarak algılanabilir.

Tutar (2010:117) yabancılaşmaya neden olan çalışma çevresini sosyal olmayan, kişinin kendisi olarak kalmasına fırsat tanımayan, işin süreçlerinin kişi tarafından serbestçe belirlenme olanağı bulunmayan, kişinin gündelik yaşam sınırlarının başkası tarafından belirlendiği ortamlar olarak tanımlamıştır. Sayılan özelliklere sahip bir çalışma ortamı ise aynı zamanda kişinin zihinsel, psikolojik ve biyolojik sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir örgütsel sağlık sorunudur. Örgütsel sağlık sorunlarının yabancılaştırıcı etkisi, kişinin iş tatmininin düşmesine, iş stresinin yükselmesine, yaratıcı yeteneklerini zayıflatarak performans kaybına neden olabilmektedir (Tutar, 2010:177). Tutar'a göre iş stresi örgütsel sağlık sorunlarının yabancılaştırıcı bir etkisinin sonucudur.

Eğer bireyler rol stresi yaşarlarsa işlerini yeteri kadar ifa etmeleri beklenemez (Agarwal, 1993:723). Farklı meslek grubu çalışanları üzerinde yapılan ampirik alışmalar (Organ ve Green, 1981; Podsakoff vd., 1986; Michaels vd., 1988; Agarwal, 1993; Valadbigi, 2011) yüksek düzeyde rol stresinin yüksek düzeyde işe yabancılaşma ile ilişkili olduğunu bulgularken farklı meslek grupları üzerinde yapılan sınırlı sayıda deneysel çalışma ise (Sashkin, 1984; Kösterelioğlu, 2011; Koçoğlu, 2014; Valadbigi, 2011; Erkilı, 2012) iş stresi ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiyi bulgulamıştır.

Manderscheid (1981) yabancılaşma ve stres ile ilgili yaptđı araştırmada, beş yabancılaşma boyutunun (güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma) bilişsel ve duyuşsal göstergelerinin stres düzeyi ile yakından ilişkili olduğunu saptamıştır. Yazar, özellikle birer stres kaynağı olarak değerlendirilen kültürel, yapısal, toplumsal, psikolojik ve fiziksel değişkenlerin, yabancılaşmaya da kaynaklık ettiğini vurgulamaktadır. Buna göre kültürel değişkenler, kültürleşme (sosyalleşme) süreci ile kuşaktan kuşağa aktarılan normlar, değerler, inançlar ve sembollerden; yapısal değişkenlerin, bir toplumsal sistemle uzlaşma biçimindeki rol örüntülerinden; toplumsal değişkenlerin, toplumsal etkileşimler ve ilişkilerden; psikolojik değişkenlerin, bireyin bilişsel ve duyuşsal durumundan ve son olarak da fiziksel değişkenlerin gerçek fiziksel çevreyi ya da genel olarak bireyin bedensel özelliklerinden oluştuğunu dile getirmektedir. Ayrıca yabancılaşma, stres için ikaz edici

bir etken olarak görülebileceğini, ayrıca stres düzeyinin yükselmesinde ya da azaltılmasında yabancılaşmanın önemli bir faktör olduğunu belirlemiştir (akt.Elma, 2003:60).

Sashkin (1984) bireysel düzeyde işe yabancılaşmanın iş tatminsizliği, iş stresi, anksiyete, depresyon ve diğer psikosomatik hastalıklar ile ilişkili olduğunu belirtmiştir (akt. Kanungo, 1992:414). Michaels vd. (1988)'nin 215 satış elemanından elde ettiği verilere göre iş ile ilişkili rol stresörlerinden rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır. Koçoğlu (2014)'nin hemşirelerde işe yabancılaşma üzerinde iş stresi ve kinizmin etkisini araştırmak amacıyla yaptığı çalışmasında 161 hemşireden elde ettikleri bulgulara göre iş stresi ve işe yabancılaşma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Agarwal (1993) resmileşmenin Amerika Birleşik Devletleri ve Hindistan'da satış elemanlarının rol stresinin, örgütsel bağlılık ve işe yabancılaşma üzerine etkisini araştırdığı çalışmasında Hindistan'da çalışan satış elemanları arasında rol çatışması ve işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişkiyi bulgulamıştır. Ayrıca çalışmanın bulgularına göre Amerika Birleşik Devletleri'nde ise rol belirsizliği ve rol çatışması ile işe yabancılaşma arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır. Valadgibi (2014) "The Urmia White Cement" fabrikasında personel ve işçilerden oluşan 200 kişilik örneklem üzerinde yaptığı çalışmasında iş stresinin işe yabancılaşmanın önemli bir bileşenini oluşturduğunu ve bağımsız değişken olarak belirlediği iş stresinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu bulgulamıştır. Organ ve Green (1981)'in mühendis ve bilim adamları üzerine yaptığı deneysel çalışma sonuçlarına göre rol stresi (rol belirsizliği ve rol çatışması) düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyi de artmaktadır. Erkılıç (2012) Afyonkarahisar ve Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan 465 çalışan üzerinde yaptığı çalışmasında örgütsel stres ile örgütsel yabancılaşma arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki kaydetmiştir. Yazarların farklı meslek grupları çalışanları üzerine yaptıkları bu deneysel çalışmalar işe yabancılaşma ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Kösterelioğlu (2011:153)'nin ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında iş yaşam kalitesinin iş ile ilgili stres yaşamama boyutu ile işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık

boyutları arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı; okula yabancılaşma boyutu arasında ise düşük düzeyde negatif yönlü ve anlamlı ilişki kaydedilmiştir. Buna göre işe yabancılaşma arttıkça iş ile ilgili stres yaşamama boyutunda olumlu algının azalacağı ya da iş ile ilgili stres yaşamama boyutunda olumlu algı azaldıkça işe yabancılaşmanın artacağını söylemek mümkündür (Kösterelioğlu, 2011).

Erben (2008)'in 265 mavi yakalı ile gerçekleştirdiği çalışmasının bulgularına göre yalın üretim çalışanlarının yüksek iş hızı ve işyükünden kaynaklanan memnuniyetsizlikleri işin anlamını ortadan kaldırmakta ve daha derinlikli bir duygu durumu olarak nitelendirilebilecek yabancılaşmaya neden olmaktadır. Kalliath ve Kalliath (2013) yaptıkları çalışmada sosyal çalışmacılarının mevcut iş çevrelerinde yüksek iş baskısı, bütçe kesintileri, personel azlığı ve yoğun işyükü ile yüzleştiklerini kaydetmiştir. Böyle bir iş çevresinde çalışanların yabancılaşma duygusunu deneyimlemeleri ve iş stresi yaşamaları muhtemel olabilir.

İş stresi literatürde deneysel ve teorik çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı (Eatough vd., 2011), iş doyumunu (Pasupuleti vd., 2009), tükenmişlik (Abbas vd., 2012), performans (AbuAlRub, 2004), birçok kavramla ilişkilendirilirken, iş stresini işe yabancılaşma ile ilişkilendiren çok az çalışma bulunmaktadır (Koçoğlu, 2014; Ceylan ve Sulu, 2010; Michael vd., 1988). Ancak literatürde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyini birebir ele alan ve sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyi arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma bulunmamaktadır.

### **2.4.3. Stres Sonuçları**

Stresin etkileri çok çeşitlidir. Stresin bazı etkileri kişinin kendi kendisini motive etmesinde ve bireysel amaç ve hedeflerini yerine getirmesinde dürtü olması yönüyle pozitif iken bazı stres sonuçları ise zarar verici, rahatsız edici ve potansiyel olarak tehlikelidir (Ivancevich ve Matteson, 2002:275). Ancak keskin stres tepkilerinin etkisini azaltmak için herhangi bir müdahale yapılmazsa uzun dönem stres sonuçları devam eder (Waters ve Ussery, 2007:175). Özellikle stres birey için aşırı ciddi sonuçlar doğuran ruhsal sağlık problemlerin yanında yaşamı tehdit eden hastalıklar ile de ilişkilidir. Günümüzde ise stres ile hastalık arasında bir ilişkinin olduğuna dair genel kabul vardır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005). Stresi açıklamada kullanılan faktörler çoğunlukla iş



ile ilişkili iken stresi anlamda ise strese bireylerin duygusal tepkilerinin ve stresi algılamalarının ele alınması ayrıca önemlidir (Porteous, 1997:224).

#### **2.4.3.1. Stresin Fizyolojik, Davranışsal ve Psikolojik Sonuçları**

Stresin bireysel boyutta neden olduğu fizyolojik, davranışsal ve psikolojik etkileri ve sonuçları vardır.

Stres bedenimizi, zihni süreçlerimizi etkilemektedir. Bunların herikisi ise işte ya da evde bizim aşırı baskı altında nasıl davranacağımızı, rollerimizi etkin bir şekilde yerine getirmeye devam etme düzeyimizi etkiler. Biz herhangi bir zorlukla yüzleştüğümüzde biyolojik olarak ya onunla savaşılmaya ya da ondan uzaklaşmaya (savaş-kaç sendromu) programlarız. Bedenimiz kırmızı alarm moduna girer, irade dışı sinir sistemimiz beyinden gelen mesajla tetiklenir. Hormonlar (adrenalin, noradrenalin, kortizol) kan dolaşımımıza serbest bırakılır (Towner, 1998:29).

Bedenimiz algılanan bir tehdite karşı doğrudan fiziksel bir tepkiye hazırlanır. Bu tepki sadece fiziksel bir tehdit ile yüzleşildiği zaman değil üstelik öfkeli bir yönetici ya da müşteri, zor bir durum ya da görüşme ile yüzleştüğümüzde de gerçekleşir (Towner, 1998:29). Kişi bir stres faktörü ile karşılaştığında beden savaş ya da kaç tepkisini gösterir. Eğer stresin sebeplerini azaltmak ya da ortadan kaldırmak için hiçbir şey yapılmazsa, stres yönetilmezse fiziksel ve zihinsel sağlığımız bozulmaya başlayacaktır. Bunun sonucunda ise kişiden kişiye değişen stres tepkisinin farklı boyutlarda etkileri görülecektir (Towner, 1998:29 ve Braham, 1990:19).

Fizyolojik belirtilerin metabolizmada meydana getirdiği değişiklikler (kandaki yağ ve şeker oranının artması gibi) kalp atışlarında ve nefes alışlarında artma, tansiyon yükselmesi, kanın pıhtılaşma oranının ve kas geriliminin artmasına karşın sindirimin azalması şeklindedir (Can, 2002:317). Strese tepkinin fiziksel etkileri yüksek tansiyona bağlı çarpıntı, sürekli baş ağrısı, ishal, kabızlık, dış gıcırdatma (Can, 2002:317 ve Braham, 1990), titreme, irkilme, tiz sesli kahkalar, tikler, tırnak yeme, aşırı hareketlilik, migren, ağız kuruluğu, baş dönmesi, aşırı yorgunluk (Can, 2002:317), uyku düzensizliği, mide rahatsızlıkları, ciltte döküntüler, iştahda azalma ya da artma şeklinde iştahda değişim, sırt ağrısı, kas ağrısı ve yoğun terleme gibi semptomlar şeklindedir (Can, 2002:317; Özgüven, 2003:222; Towner, 1998:29 ve Braham, 1990:19).

Ancak şunu da belirtmek gerekir ki bu gibi fizyolojik belirtiler ile stres arasındaki bağlantı belirgin değildir. Bunun nedeni belirtilerin karmaşıklığı ve nesnel ölçme zorluklarıdır (Can, 2002:317).

Strese tepkinin psikolojik etkileri kaygı, depresyon, uykusuzluk, tükenme (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005; Braham, 1990), anksiyete, endişe, ani ağlamalar, ruh halinin değişken olması, asabiyet, tedirginlik, düşük öz-saygı, güvensizlik duygusu, öfke patlamaları, duygusal olarak bitkin hissetme, agresif davranma, düşmanlık gibi belirtilerdir (Braham, 1990).

Towner (1998:31)'e göre strese tepkinin zihinsel etkilerinin örgüt üzerinde büyük bir yansıması vardır. Örgüt üzerinde bu yansıma çalışanların etkin ve verimli bir şekilde performans göstermesini olumsuz etkilemesi ve kişiler arası ilişkilere zarar vermesi şeklinde görülür. Zihinsel semptomları ise “konsantrasyonda güçlük, karar almada güçlük (Towner, 1998 ve Braham, 1990), unutkanlık, kafa karışıklığı, zayıf hafıza, azalan verimlilik, düşük iş kalitesi, hata sayısında artış (Braham, 1990), başarısızlık duygusu, geriçekilme, başedememe duygusu, paronayak olma (Towner, 1998:21)” olarak tanımlayabiliriz. Stresin bu zihinsel etkilerine ek olarak Payne (1999:13-14)'e göre stresin düşünsel boyutta göstergeleri arasında kişinin kendisini değersiz hissetmesi, umutsuzluk duygusu yaşaması ve dünyayı etkileyemediğini düşünmesi yer almaktadır. Strese tepkinin davranışsal etkileri arasında ise Grimshaw (2000) ve Ivancevich ve Matteson (2002)'e göre sigara içme, alkol ve madde tüketimi yer almaktadır. Cherniss (1980:47)'e göre geriçekilme, kopma, uzak durma, amaçlarda azalma, başkalarını suçlama stresle başatmenin içruhsal yollarıdır. Bu davranışlar aynı zamanda stresin davranışsal sonuçları olarak da tanımlanabilir. İş alanında stresin davranışsal sonuçları agresif davranışlar, zorbalık, istifa, işe devamsızlık şeklinde işden geriçekilme olarak da tezahür etmektedir (Payne, 1999:13-14).

Blomberg vd. (2014) yaptıkları çalışmada sosyal çalışmacıların müracaatçılara yönelik davranışlarının bazı boyutlarda stres düzeyleri ile ilişkili olduğunu bulgulamıştır. Yazarlara göre bu bulgular yüksek düzeyde rol çatışması ile müracaatçılara yönelik negatif ya da daha katı davranışlar arasında bir ilişkinin olduğunu ancak ağır işyükü ile negatif davranışlar arasında ilişkinin çok daha az olduğunu göstermektedir. Bu çalışma

göstermektedir ki yüksek düzeyde rol çatışması deneyimleyen sosyal çalışmacılar müracaatçılara yönelik negatif davranışlar sergilemektedirler.

Stres ile ilişkili fiziksel ve psikolojik problemler düşünüldüğünde stresin özsaygıyı etkilediğini öngörmek zor değildir. Stres insana bulanmış hissettirir, yapmak zorunda olduğu şeyi yaptırmaz. Stres insanları daha az verimli ve başarılı yapar ve bu durum ise insanların öz-saygısını düşürür. Aynı zamanda düşük verimlilik ve başarı insanların öz-saygısını düşüren kötü bir halkanın parçasıdır. Ayrıca stres insanların madde kullanımına sebep olabilir ve madde bağımlılığı kişinin özsaygısı duygusunu sürekli düşürür. Böylece stres insanın fiziksel, zihinsel sağlığını, sosyal yaşam ve iş performansını kapsayan yaşamının bütünü etkilemektedir (Lamberton vd., 2007:423).

NASW (Washington Ulusal Sosyal Çalışmacılar Birliği) ( National Association of Social Workers Membership Workforce Study) üyelik işgücü araştırmasının yürüttüğü sosyal çalışmacıların iş stresinin ve baş etme yollarının konu alındığı çalışmada birçok katılımcının iş stresinden kaynaklanan sağlıkla ilgili problemler yaşadıkları kaydedilmiştir. Bu çalışmada doğrudan hizmet sağlayan sosyal çalışmacılar arasında, yorgunluk, uyku düzensizliği ve psikolojik problemler en yaygın bir şekilde stresle ilişkili sağlık problemleri olarak kaydedilirken sağlık bakımında istihdam edilen sosyal çalışmacıların %70'inin stresten kaynaklı yorgunluk duyguları, ruh sağlığı alanında çalışanların %38'inin ise psikolojik problemler, çocuk refahı/aile sosyal çalışmacı olarak istihdam edilen bireylerin %41'inin ise uyku düzensizlikleri yaşadıkları kaydedilmiştir (Arrington, 2008:5).

#### **2.4.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları**

Strese tepkinin örgütsel sonuçları olarak sınıflandırabileceğimiz ve stresin önemli sayabileceğimiz etkileri arasında işgücü devri oranının artması, işe devamsızlık, iş yabancılaşma (Can, 2002; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005) ve iş başarısının düşmesi, iş kazalarının artması (Can, 2002) tanımlanmaktadır.

Coffey vd. (2004) İngiltere'de kamuda çalışan sosyal hizmet personelinin işten ayrılma kararlarını etkileyen en büyük tek faktörün stres olduğunu belirtmiştir. Acker (2004:68) çalışmasında rol çatışması ve rol belirsizliği stresörlerinin mental sağlık sosyal çalışmacılarının iş doyumunu ile istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı ve işten ayrılma

niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulgusunu elde etmiştir. Ayrıca yazarlar çalışmalarında rol çatışmasını istatistiksel olarak yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından sosyal destek ile anlamlı negatif yönde ilişkili olduğunu belirtmiştir.

Özgüven (2003:222)'e göre çeşitli kaynaklardan kişiyi zorlayan gerek “bireysel” gerek “örgütsel” düzeyde stres faktörleri bireyde olumsuz sonuçlar meydana getirmekte, bireyleri çeşitli davranışa yönelterek, rol çatışmasında artış, iş doyumunda ve iş veriminde azalmalara yol açtığı görülmektedir. İşe yönelik stres kaynakları, bireyde gerilim, rol çatışması, rol belirsizliği yaratmakta, iş doyumunun azalmasına ve işten ayrılmaya yol açmakta, riskli çalışma ortamı, bireylerde sıkıntı, gerilim, endişe yaratmakta, motivasyon ve iş performanslarını düşürmektedir (Özgüven, 2003). Ayrıca yüksek stres kişinin davranışlarında olumsuz etkiler yarattığı bilinmektedir. Bu değişimler duygusallık, kendine saygının azalması, çevresi ile olumsuz ilişkiler, amirine öfke, olaylara zihinsel olarak kendini verememe, karar almada zorlanma, iş tatminsizliği, alkol ve sigara tüketimi ve tüketiminde artış gibi bir dizi davranışsal sonuçlar olabilir. Bu tür değişimler genelde örgüte olumsuz yansır. Yapılan çalışmalar stres ile işe devamsızlık ve işten ayrılma arasında bir ilişkinin varlığını göstermektedir. İşgörenin stres veren bir işten uzak kalması veya ayrılması bir “kaçış” tepkisidir. Kişinin stres yaratan bu işe devam etmesi ise kızgın ve kavgacı olması şeklinde bir “savaş” tepkisidir (Erdoğan, 1996:312).

Stresle ilişkili fiziksel ve psikolojik maliyetler düşünüldüğünde stresin kişinin özsaygısını etkileyeceği belirtilebilir. Kişi yapmak zorunda olduğu şeyi yapamayınca stres kişiye bu sorumluluğun altında ezilmiş hissettirir. Stres kişileri daha az verimli ve başarılı yapar (Lamberton vd., 2007:423). Bu açıdan sosyal çalışmacıların iş stresini minimize etmek ya da ortadan kaldırmak ayrıca önemlidir. Bu yönde Acker (1999) iş stresi yönetim müdahalelerinin uygulanmaması durumunda sosyal çalışmacıların tükenmişliğin tüm semptomlarını (örneğin duygusal tükenmişlik) yaşayabileceğini belirtmiştir. Ayrıca bu durum hem hizmet kalitesi açısından hem de sosyal çalışmacıların aileleri ve müracaatçıları açısından ciddi bir problem oluşturur (Acker, 1999:117).

#### 2.4.4. Stres Yönetimi

Günümüzde stresin bir problem olarak acil bir şekilde başedilmesi gerektiğine dair genel bir kabul vardır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005:27). Sulsky ve Smith (2005)'e göre stres yönetimi tükenmişliği azaltmak, A tipi davranışı yönetmek ve iş kaybı ile mücadele etmek gibi spesifik amaçlar için uygulanmaktadır. Özellikle stresin insani ve ekonomik maliyeti ulusal düzeyde oldukça önemlidir. Bu durumda yanlış yönetilen stres ise çeşitli maliyetlere ve işlevsiz örgütsel sonuçlara sebep olacaktır (Quick ve Quick, 1984:10)

Stres teorisinde önemli kavramlardan biri başetmedir. Bireyler (grup yada örgütler) talep ve kaynaklar arasında bir dengesizlik olduğunu algıladığı zaman durumu iyileştirecek ya da düzeltecek bir hareketi başlatmaya motive olur. Böylece başetme, kişinin kaynaklarını aşan ve zorlayan talep ve çatışmaları yönetmek için gösterdiği çabaları ifade etmektedir. Başetme bilişsel, davranışsal ya da her ikisinin kombinasyonu şeklinde olabilir. Diğer bir ifade ile başetme, taleplerin azalması ya da kaynakların artması yönünde kişi-çevre ilişkisini değiştirmek için aktif girişimler içermektedir. Ayrıca başetme algıda, davranışta ve amaçlarda değişiklik ile duygusal yıkıcı strese bir azalmayı içerebilir. Örneğin birey kendisine yüklenen talep ile ilişkili zararı kendi kendine “ benim bu talebi karşılamam gerçekten bir sorun değil” şeklinde söylediği cümleler ile azaltmayı seçebilir. Burada birey talep ve kaynaklar arasındaki dengesizliği ortadan kaldırmadan stresi ve stresin oluşturacağı zararı azaltmaktadır (Cherniss, 1980:45). Suresh vd. (2013)'e göre stres, mesleki stresle başetmede çalışanların öz-yeterlilik ve başetme kabiliyetleri artırılarak yapılacak iyileştirici eğitim ile azaltılabilir.

Başetme, strese bir doğal tepkidir ve sıklıkla uyarlanabilir. Buna rağmen başetme bazen uyumsuz olan uzun dönemli sonuçlara sebep olabilir. Örneğin başetme yıkıcı alışkanlıkların gelişmesine sebep olabilir. Sigara içme bunun en açık örneğidir (Cherniss, 1980:45). Örneğin psikolojik geri çekilme ya da duygusal izolasyon esas itibarıyla yıkıcı stres ile başetmenin ya da bu stres türünden sakınmanın bir yoludur (Quick ve Quick, 1984:222).

Stres yönetimi, baskıyı optimum düzeyde tutmak için geliştirilen belirli bir denge davranışdır. İnsanlar baskı optimum düzeyde olduğu zaman stresi pozitif olarak

değerlendirmeye eğilimli iken baskı çok düşük ya da çok yüksek olduğunda ise stresi negatif olarak değerlendirirler (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005:29).

İş ortamında yaşanan stresin etkilerini azaltabilen, öncelikle önemli iki faktör vardır: Biri yüksek iş doyumunu, diğeri iş koşullarının kontrolüdür (Tınaz, 2013:40). Örneğin Gellis (2001) yaptığı çalışmada hastahane sosyal çalışmacılar arasında iş stresi ile iş doyumunun negatif yönde ilişkili olduğunu bulgulamıştır. Ancak bireylerin, yaşadıkları stresten etkilenmelerine yol açabilen başka değişkenler de sözkonusudur. Sosyal destek bu değişkenlerden biridir ve stresle başa çıkmada çok etkili bir faktördür. Yalnız yaşayan veya duygusal yönden diğerlerinden uzak duran birey, aile bireyleri, dostları ve iş arkadaşlarıyla kuvvetli bağları olan bir başka bireye kıyasla stresin olumsuz etkilerini, üzerinde çok daha fazla hissedecektir. Aile bireylerin desteği, bir kişinin işinde yaşadığı olumsuz duyguların üstesinden gelmesine yardımcı olabilir. Bunun yanında bireyin öz saygısını, başkalarının gözünde kabul ve değerini artırabilir (Tınaz, 2013:40). Allen vd. (2004:184) sosyal çalışmacıların ve sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve örgütsel bağlılığını artırmak için ele alınması gereken alanlar arasında iş stresini belirtmiştir. Bu nedenle yazarlar iş stresi eğitiminin önemini vurgulamışlardır. Blomberg vd. (2014) ise iş stresinin sosyal çalışmacıların müracaatçılarına yönelik davranışlarını olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Yazarların bu ifadeleri özellikle müracaatçılar açısından sosyal çalışmacıların stres yönetiminin önemini vurgulamaktadır.

#### **2.4.4.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri**

Stresle başa çıkmada aslında psikolojik bir yöntem olarak önerilmeyen ama sağduyulu bireylerin kendi yaşam deneyimlerinden esinlenerek uyguladığı yöntemlerde vardır. Bu yöntemler arasında iş dışında güçlü sosyal destek ve aile bağlarının bulunması, ilgi ve boş zaman faaliyetlerinin fazlalığı, tatil olanakları ve stresli bir işten daha az stresli bir işe geçme (rotasyon) gösterilebilir (Ertekin, 1993:97).

Bireylerde yaygın olan stresörleri ortadan kaldırmada örgütsel olarak destekli girişimleri tamamlamak için bireysel düzeyde stres yönetimi önemlidir (Sulsky ve Smith, 2005:217). Bu açıdan stres yönetim eğitimi örgütlerin çalışanlarının stresini yönetmesi, stresle ilişkili örgütsel ve bireysel olumsuz sonuçlarını önlemesi için uygulayabileceği yöntemler arasında yer almaktadır. Grimshaw (2000:291)'e göre stres yönetimi son yıllarda çalışma alanında özellikle stres yönetimi metotları arasında eğitimi amaçlaması

açısından oldukça popüler olmaktadır. Stres yönetim eğitimi insanların stresörlere ve etkilerine yönelik farkındalık sağlamayı amaçlamaktadır (Porteous, 1997:233). Bireysel düzeyde stres yönetimi eğitimi, personeli stres, stresin sağlık üzerindeki etkileri, stresle başetme ve stresi azaltma kabiliyetleri hakkında eğitmeyi amaçlamaktadır. Müdahaleler özellikle herhangi bir belirgin stresle ilişkili problemlerden acı çeken çalışanlar için diğerlerine nazaran daha sıktır. Eğitim genellikle rehberlik ve psikoterapi alanlarında kullanılan bilişsel yöntemlerle kombine edilmiş rahatlama egzersizlerinden oluşmaktadır. Ayrıca eğitime yetkilendirme, kendine güven gibi çevresiyle uyum becerisi ve zaman yönetimi gibi yönetim kabiliyetleri bileşenleri de dahil edilebilir (Grimshaw, 2000:291).

Biyolojik geri besleme yöntemi stresin etkilerini ölçme ve stresle başa çıkmada yol gösteren oldukça tanınmış bir yöntemdir (Ertekin, 1993:96; Schultz ve Schultz, 1998:399). Bireysel stres yönetimi tekniği olarak biyolojik geri besleme ile beyin dalgaları, kalp atım hızı, kas gerilimi, beden sıcaklığı, mide asidi, kan basıncı içeren beden fonksiyonları ölçülebilmektedir. Bu yöntem bedensel fonksiyonlar hakkında kesin bilgi vermektedir. Bilgisayar teknolojisi ise bu ölçümleri mümkün kılmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 2002:293). Bu ölçümler kişinin bedensel sürecinin nasıl çalıştığı hakkında geri bildirim sağlayan ışık yada ses sinyallerine dönüşür. Yeterli uygulama ile insanlar bu geri bildirimleri kullanarak iç durumunu denetlemeyi öğrenebilir (Schultz ve Schultz, 1998:399). Bu yöntem stresin negatif fizyolojik belirtilerini azaltabilir (Ivancevich ve Matteson, 2002:293).

Ayrıca stresi azaltma teknikleri bireylerin stresörlere kişisel olarak hassasiyetini azaltması için öğretilmektedir. Bu teknikler bireyin çevresini farklı bir yöntemle değerlendirmesini sağlayan bilişsel odaklı yöntemler arasında yer alan rahatlama ve meditasyondur (Porteous, 1997:233). Rahatlama eğitimi örgütsel stres yönetimi seminerlerinin en popüler konularından biridir (Sulsky ve Smith, 2005:222). Bu eğitimin amacı hem psikolojik hem de fizyolojik olarak bireyin uyarılma düzeyini azaltma ve birey için daha sakin şartlar oluşturmaktır. Psikolojik olarak başarılı bir rahatlama ile bireyin iyilik halinde artma, gerilim ve anksiyetede azalma, fizyolojik olarak kan basıncında, solunum ve kalp atım hızında azalma gerçekleşir. Rahatlama teknikleri ise kas gevşemesi ve meditasyon elementlerini kapsayan nefes egzersizlerini,

otojenik egzersizi ve hayal ve görselleştirmeyi içeren bilişsel rahatlama tekniklerini içermektedir (Ivancevich ve Matteson, 2002:292).

Sabuncuoğlu ve Tüz (2005:321-322) stressiz bir çalışma ortamı oluşturmak için önerilerde bulunmaktadır. Özetle bu öneriler aşağıdaki gibidir:

- İşinizin akışı sırasında, olabildiğince çok meslektaşınız ve diğer çalışanlar ile yapıcı, iyi, zevkli ve ödüllendirici ilişkiler kurun.
- İşlerinizi önem sırasına sokun ve zamanınızı en etkin şekilde kullanın.
- Olabildiğince çok sorunu ele alabilmek için hedefler belirleyin ve bu hedeflere göre çalışın.
- Yöneticinizle destekleyici ve özellikle etkin bir ilişki geliştirin. Yöneticinizin sorunlarını anlayın, onun da sizinkileri anlamasına yardımcı olun. İş yükünüzün ne olduğunu, bunlara verdiğiniz önceliği ve size vereceği görevleri makul bir düzeyde tutmasını sağlayın.
- Yöneticinizle önemli iş konularında en son tamamlama tarihinin gerçekçi olması için tartışın. Bu son tarihlerin size kabul ettirilmesinden çok, sizin bunları önermenizi sağlayın.
- Geleceği inceleyin. Doğması olası olaylar hakkında, olabildiğince çok şey öğrenin ve bunları önceden görebilmek için ayırabileceğiniz kadar zaman ayırın. Bunlara tepki değil, uyum sağlayacak şekilde planlamanızı yapın ve yönetin.
- Hergün, işinizden biraz kopmak ve gevşemek için zaman ayırın. Her sabah ve öğleden sonra beşer dakika için odanızın kapısını kapatıp, ayaklarınızı yüksek biryere kaldırın, derin bir şekilde gevşeyin ve aklınızı işinizden ayırın. Tatlı düşünceler ve hayaller ile zihninizi tazeleyin.

#### **2.4.4.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma Teknikleri**

İş ortamı özel stres kaynaklarının toplandığı bir sosyo-teknik bir sistemdir. Ancak stresin her türlü zararlı değildir. Bu sebeple zararlı olan stresi yaratan faktörleri kontrol altına almak gerekmektedir. İşte stres yönetimi, stresin olumlu etkilerini bir bakıma desteklemek, olumsuz olan etkilerini ise kontrol altına almaktır. Stresle ilgili olumsuzlukların giderilmesi, stresle başa çıkılması için kabul edilen birçok yaklaşım



vardır (Erdoğan, 1996:313). Örgütsel stresle başa çıkma stratejileri, işgörenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ya da azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir (Pehlivan, 1994:811). Araştırmacılar tarafından örgütsel stresle başa çıkma stratejilerinde özellikle insan hizmetlerinde çalışanların (sosyal çalışmacılar, öğretmenler, hemşireler, polisler vb.) iş doyumunun artırılmasının ve iş stresinin azaltılmasının temel teşkil ettiği vurgulanmaktadır.

Örgütlerin çalışanlarının iş stresini yönetmesi için çalışanlar arasındaki çatışmayı azaltması ve örgütsel rolleri belirgin hale getirmesi yapabileceği uygulamalar arasındadır. Bilindiği gibi bir işletmede ortaya çıkan rol çatışması ve belirsizliği belli başlı bireysel stresörler arasında yer almaktadır. Stresin bu sebebini ortadan kaldırmak veya olumsuz etkilerini azaltmak için çatışmaları olabildiğince önlemek ve örgütsel rolleri belirginleştirmek gerekir. İyi bir organizasyon yapısı, yeterli iş başı eğitimi, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltır. Çatışmayı önleyici düzenlemeler işin yapısına, işgören ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır (Erdoğan, 1996:326).

Powell vd. (2013) ağır dosya yükünün sebep olduğu stresi azaltmak için örgüt yönetiminin daha açık bir şekilde işyükü beklentilerini dile getirmesi ve tanımlaması ve çalışanın bu işyükü ile başedilmesi için ise çalışana yeterli zamanı garanti etmesi gerektiğini vurgulamıştır. Ayrıca belirtilebilir ki örgütler çalışanlarına yönetilebilir dosyayükünü ve gerekli kaynakları sağlayarak çalışanlarının iş stresini azaltabilir ve yönetebilir. Collins (2008:1188)'e göre kişinin kendi gerginliklerini ve zayıflıklarını farketmesi ve stres faktörlerinin anlaşılması, kişinin başatma kabiliyeti, iş doyumunu, direnci ve denetim stres yönetiminin önemli bileşenlerini oluşturmaktadır. Lake vd. (2004)' ne göre ise çalışana yüklenen baskı ve taleplerin çalışanın bilgi ve kabiliyetleri ile eşleşmesi oranı ne kadar yüksek olursa bu çalışanların iş stresi yaşamaları o oranda daha az muhtemeldir.

Towner (1998:70-72)'e göre her bir çalışanın işinde etkinliğini geliştirmek ancak stresin deneyimlendiği anahtar alanlar dikkate alınarak gerçekleştirilebilir. Bu anahtar alanlar ise örgüt kültürü, insanların işlerini ifa ettikleri iş çevresi, insanlar, işin kendisi, gelişme

fırsatları, değişim yönetimi olarak belirlenebilir. Çalışanlarda strese sebep olan önemli faktörler arasında örgüt kültürününün elementlerinin “iletişimden yoksunluk, konsültasyondan yoksunluk, otokrat yönetim biçimi, güvenden yoksunluk, katılımdan yoksunluk, çok fazla kural” şeklinde etkin olmaması yer almaktadır. Örgütün yöneticisi ise bu noktada düzenli ekip toplantıları yaparak, tüm personelin eleştirilerini hoş karşılayarak, informal iletişim ağları geliştirerek, açık kapı politikasını benimsiyerek, dikkatle ve hassas bir şekilde var olan politika ve presödürleri kullanarak personelinin kendisini değerli hissetmesini sağlayacak ve örgüte bağlılığını artıracaktır (Towner, 1998:70-72). Böylece yönetici bu uygulamalarla çalışanlarının örgüt kültüründen kaynaklı iş stresi yaşamalarını ve bunun doğuracağı olumsuz sonuçları önlemiş olacaktır.

Yapılan birçok araştırmada işletmelerdeki örgütsel stres kaynaklarının neden olduğu olumsuz sonuçların, “sosyal dayanışmayı” öngören sistemler ve tekniklerle azaltılabildiği ortaya çıkmıştır. Sosyal dayanışma ile çalışanların örgütteki diğer çalışanlarla sık sık görüşmesi güçlü ve olumlu duygularla etkileşim ve dayanışmanın artması, bireylerin gereksinim duyduğu duygusal destek ve yardımlar ifade edilmektedir. Sosyal dayanışma teknik ve yaklaşımlarının temel işlevi stres yaratan kaynakları kontrol altına almak, stresin algılanma düzeyini asgariye indirmek, bireyde olabilecek, kişisel, psikolojik ve davranışsal karşıt tepkileri azaltmaktır (Özguven, 2003:223). Örneğin duygusal hastalıkları içeren stresin negatif etkileri sosyal olarak izole olmuş insanlar tarafından çok daha sıklıkla deneyimlenmektedir. Bir kişi yakın ilişkilere ve arkadaşlara sahip olduğunda özsaygısı desteklenebilir ve strese daha az yatkın olabilir (Miner, 1992:163). Bu açıdan örgütte sosyal dayanışmayı sağlamak temelli yapılandırılan ve uygulanan stres yönetim sistemleri ayrıca önem taşımaktadır. Sosyal destek ise örgütte sosyal dayanışmayı öngeren stresi azaltmada kullanılan bir yöntem olarak tanımlanabilir.

Acker (2004:72)’e göre destekleyici iş çevresi sosyal çalışmacılara uygun bir çalışma atmosferi ile yüksek kaliteli hizmet yürütmelerini, işlerinden tatmin sağlamalarını ve işlerine bağlılığını sağlayacaktır. Çalışanlara kendi potansiyellerini maksimize etme ve kullanma fırsatlarının verilmemesi neticesinde ise örgüt uzun dönemde artan verimlilik, artan motivasyon ve bağlılık ve kaynakların en iyi kullanımı şeklinde faydalar

görecektir. Örgütler çalışanlarına eğitim ve gelişim fırsatlarını lokal kurslar, tartışma grupları, meslektaş yardımı, yazışma kursları, rehberlik gibi birçok yolla sağlayabilir. Örgütün çalışanlarına sağladığı kişisel ve mesleki gelişim fırsatları ile çalışanlarına kendilerini değerli, yetkin ve etkin hissettireceği ifade edilebilir (Towner, 1998:76). Böylece gelişim fırsatlarından yoksunluk stresörü ortadan kaldırılabilir ve stres yönetilebilecektir.

Sosyal destek işte deneyimlenen gerginliği ve stresi azaltmada bir yöntem olarak incelenmektedir (Landy ve Conte, 2007:445; Schultz ve Schultz, 1998). “Sosyal destek” bir kavram olarak, stres altındaki ya da güç durumdaki bireye çevresindeki kişiler tarafından sağlanan yardım ve desteklerdir. Yakınlarının, çevresindeki insanların, çalıştığı kurumun kişiye, kendisinin sevildiği, değer verildiği, karşılıklı işbirliğine dayanan bir iletişim içinde bulunduğunu mutluluk ve üzüntüsünün paylaşıldığına ilişkin tutum ve değerler ile davranışlar sosyal desteğin göstergesi olarak kabul edilir (Özguven, 2003:229). Tınaz (2013)’a göre sosyal destek stresle başetmede çok etkili bir faktördür. Üyeleri birbirine bağlı bir çalışma grubunun yarattığı veya üstle kurulan iyi bir ilişkiden kaynaklanan sosyal destek de stresin olumsuz etkilerini azaltabilir (Tınaz, 2013:40). Benzer şekilde Schultz ve Schultz (1998:376) işte oluşturulan bir sosyal destek olarak uyum sağlayan iş gruplarının, yönetici ya da amiri ile iyi ilişkilerin stresin etkilerini azaltabileceğini ifade etmiştir. Ayrıca sosyal destek ağları stres etkilerine yönelik kişisel hassasiyeti azaltabilir. Örgütler çalışma gruplarına bağlı terfi ile ve yöneticilerin astları ile empati kurması ve onlara ilgi göstermesi için eğitilerek sosyal desteği artırılabilir. Sosyal desteğin önemine ilişkin bir hipoteze göre kişinin özellikle iş yükü ve rol çatışması durumunda gerginlik altında olduğuna yönelik algısı üzerinde stresin etkisini azalttığıdır. Diğer değerlendirme ise sosyal desteğin kişinin stresle baş etme genel kabiliyetini arttırdığı yönündedir (Schultz ve Schultz, 1998:397). Yazarın bu açıklamalarına göre çatışmanın minimize edildiği ya da ortadan kaldırıldığı bir örgüt iklimi stres etkilerini azaltabilir.

Bir örgütte işverenler etkili sosyal destek sistemlerinin kurulmasını sağlayabilir. Örneğin ödül, takdir sistemleri, yeni başlayanlara yönelik sosyalizasyon programları gibi resmi danışma programları çalışma ortamını daha destekleyici yapar (Landy ve Conte, 2007:446). Sosyal hizmette destek sistemleri ise formal ve informal olmak üzere

iki grupta kategorize edilebilir. Formal destek yönetim kademelerini, supervizyon ve değerlendirme sistemini ifade ederken, informal destek ise sosyal hizmet alanı içerisinden ya da dışarısından (aile ya da arkadaşlar) gelen desteği ifade etmektedir (Collins, 2008:1180). Collings ve Murray (1996:385)'a göre supervizyon sosyal çalışmacılar için büyük bir destek kaynağıdır ve yöneticiler için supervizyonun yer aldığı bir örgüt ikliminin oluşturulması bir ihtiyaçtır. Balloch vd. (1998)'e göre yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından destek iş ile ilişkili stresle başetmede önemli bir yöntemdir. Örneğin AbuAlRub (2004) çalışma arkadaşlarından yüksek düzeyde sosyal destek alan hastahane hemşirelerinin düşük düzeyde iş stresi algıladıklarını belirtmiş ve hemşireler için sosyal desteğin önemini vurgulamıştır. Acker (1999:116) ise hizmet içi eğitim, yönetici desteği, meslektaşlarından oluşan destek grupları ile şiddetli ruh hastalığı olan müraatçılarla yoğun bir şekilde çalışan sosyal çalışmacıların iş stresinin azaltılabileceğinin düşünülmesi gerektiğini belirtmiştir.

Calitz (2014:163-164)'e göre bir örgütün sağladığı ödüller ve oluşturduğu örgüt iklimi, artan destek, destek grupları, denetim, bilgi ve kabiliyetlerde gelişim sosyal çalışmacıların iş stresörleri ile baş etmelerini desteklemek için yeterlidir. Ayrıca yazarlar örgütlerin sosyal çalışmacılara daha fazla desteği, daha fazla destek grupları ve yönetim biçimi ile sağlanması gerektiğini belirtmişlerdir.

Örgütlerde stresi azaltmak için psikolojik danışma hizmetleri de verilebilir. Çalışanların özellikle de karar verici durumda olanların, stres yüklerini azaltmak, insan ilişkilerini geliştirmek ve örgütte stresle başa çıkma önlemleri alacak uzmanlardan, psikolojik danışma hizmetlerinden yararlanılmalıdır. İşletmeye, psikolojik danışma, personel ve diğer psikolojik hizmetleri yapacak uzmanların görevlendirilmesi yararlı olabilir. Psikolojik danışmalar, çalışanların ve tüm personelin birbiri ile ilişkilerini geliştirmelerine örgütsel insancıl bir ortamın yaratılmasına ve ruh sağlığı sorunlarının giderilmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca, danışman örgüt üyelerinin kişisel problemlerine işe uyumuna yönelik bireysel ve grup danışmaları yaparak sorunların ortaya çıkmasına ve giderilmesine yardım etmektedir (Özgüven, 2003:227-228).

Sulsky ve Smith (2005:217)'e göre çalışma örgütlerinde stres yönetimine yönelik potansiyel olarak uygulanabilir bir yaklaşım günlük stresle baş etmede bireylere yardım etmeyi amaçlayan programlar geliştirmektir. Tartışılabilir bir şekilde bu amaç bireylerin

bireysel düzeyde psikoterapi sağlayan sosyal çalışmacı, psikolog gibi nitelikli ruh sağlığı uygulayıcılarından destek arayışları ile en iyi başarılabilir. Bu desteği kişi bireysel olarak kendisi de alabilir. Ancak örgüt bu noktada çalışanlar ve ruh sağlığı topluluğu arasında bir ilişki kurulmasında olanak sağlayabilir (Sulsky ve Smith, 2005:217). Bu yönde Can (2002:320) ise örgüt desteği ile gerçekleştirilebilecek stres yönetimi programı olarak iyileştirmenin çalışanların fiziksel ve akli durumlarını geliştirmesi üzerinde yoğunlaştığını belirtmiştir. Çalışanlara sigarayı bırakma, alkol tüketimini denetleme gibi yöntemler bu türdendir. Bu programların amacı çalışanları bu konularda sorumluluk sahibi yapmaktır. Bu noktada örgütün rolü ise kolaylaştırıcı olmaktan öteye gitmemektedir. Bu tür programlar sorunlu kişilerin katılımıyla klinik düzeyinde olabileceği gibi tüm çalışanların katıldığı örgütsel programlar şeklinde düzenlenebilir. Bazen klinik programlarının uzantısı düzeyinde olan bu tür programlar “amaçlara göre yönetim”, “iş zenginleştirme”, “örgütsel yapının yeniden tasarımı”, “özerk çalışma grupları oluşturma”, “değişken iş programları düzenleme” ve “çalışanlara sağlık tesisleri kurma” konularında olabilir (Can, 2002:320).

Örgütlerin stresi yönetebilmesi için özellikle yenileşmeyi canlı tutmaları gerekmektedir. Örgütlerdeki yapı ve hiyerarşik düzen gelişen teknolojiye çoğu kez ayak uyduramayıp yetersiz kalmakta, iş grupları, işin niteliği değişmekte kadro ünvanları ve birimler arasındaki formal ilişki ve iletişim kanalları belirsiz hale gelmektedir. Bu değişim süreci içerisinde ise sorumluluk dereceleri, yetki sınırları ve karar alanlar, iş tanımları, iş yükleri, işin bu işi ifa eden kişiden istediği nitelikler ve örgütteki standartların kadrolara uymaması gibi örgütü ve çalışanları kargaşaya sürükleyen bir ortam ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden örgütün formal yapısını zaman zaman yeniden düzenlemek, örgütte yenileşmeyi canlı tutmak gerekmektedir (Özgüven, 2003:228). Ayrıca örgütlerde yönetim işgörenler için destekleyici bir organizasyonel bir yapı geliştirmelidir. Örneğin birçok büyük örgütte bugün yüksek düzeyde bürokratik ve biçimsel bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir ölçüde stresi başlatılabilir. Daha az merkeziyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarı doğru iletişim akışına izin veren bir yapı kurulması önemli bir başa çıkma stratejisi olabilir. Kurumsal olarak böyle bir yapı ve süreç değişikliği işgörenler için daha destekçi bir örgüt havasının yaratılmasını, iş stresinin önlenmesini ve azaltılmasını sağlayacaktır (Pehlivan, 1994:812).

Yapısal değişimler örgütün yapısını ya da örgüt içerisindeki işin ve görevlerin doğasını değiştirerek stresi azaltmayı amaçlayan stres yönetim müdahale programlarıdır. Yapısal değişimler sıklıkla işçilerin verimliliğini ve genel işleyişini artırmak için uygulanmaktadır. Bu değişimler stresi azaltmakta ve doyumunu artırmaktadır. Yaygın olarak kullanılan yapısal müdahaleler arasında yer alan ve katılımcı yönetimin (işgörenin yönetsel karar almaya katılımı) bir biçimi olan kalite çemberleri programı ürün kalitesini artırmayı ve müşteriye gelişmiş hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Kalite çemberleri grupları on kişiden ya da daha az çalışandan oluşmaktadır. Bu gruplar düzenli olarak üretim ve performans ile ilişkili problemleri analiz etmek için görüşmektedirler. Bu programda geliştirilen tavsiyelerin uygulanmasında yönetime yönelik yardım ve destek amaçlanmaktadır. Birçok örgüt bu programları uyguladıktan sonra ürün kalitesinde ve örgütsel etkinlikte önemli artışlar kaydetmiştir. Ayrıca programa katılan işgörenler işlerine ve örgütlerine daha fazla bağlanmış ve aidiyet duygusu geliştirmişlerdir (Sulsky ve Smith, 2005:209-210).

Güneybatı Amerika Birleşik devletlerinde büyük bir şehirde sosyal hizmet ajansı için böyle bir program tasarlanmış ve uygulanmıştır. Bu programın uygulanmasından sonra hem uzun hem kısa dönemli değerlendirmeler göstermiştir ki sosyal hizmet görevlileri ve onların destek personeli kalite çemberleri müdahalesinin bir sonucu olarak işle ilişkili streste azalma, pozitif iş davranışlarında artma farketmişler ve algılamışlardır (Sulsky ve Smith, 2005:210).

İşle ilişkili stresi azaltmak için uygulanan örgütte yapısal değişim yöntemlerinden bir diğeri işin ya da görevin tekrar dizaynidir. Birçok işler çeşitlilik, kabiliyet, işgörenin deneyimlediği anlamı artırmak için değiştirilebilir (Sulsky ve Smith, 2005:210).

Heany, Price ve Rafferty (1995) insani hizmetler çalışanlarını iş çevrelerindeki diğerk çalışanlardan uygun desteği nasıl harekete geçirecekleri ve iş takımlarında ve örgütsel işleyişte katılımcı problem çözme tekniklerini nasıl kullanacakları konusunda eğittiler. Eğitimin, çalışma takımının iklimini iyileştirdiği, somatizasyonu, depresif semptomlarını, çalışanların işi bırakma risklerini azalttığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Program katılımcılarında yönetici desteğinin ve işlerinde bşetme güçlerinin artığına yönelik algılar kaydedilmiştir (akt.Sulsky ve Smith, 2005:210).

İş stresi eğitimi programlarının içeriği çalışanların, stresin keskin ve ciddi fizyolojik ve psikolojik semptomlarını tanımlayabilmesi için basitleştirilmelidir. Ayrıca eğitim programlarının yöntemlerinin ise fizyolojik ve psikolojik gerginlikleri azaltabilmesi için manevi eğitim uygulamalarına daha fazla vurgu yapması gerekmektedir. Aynı zamanda pozitif insan ilişkilerini oluşturmak ve iş ile ilişkili hedefleri başarmada dayanışmayı sağlamak için yönetimin takım çalışmalarını cesaretlendirmesi önemlidir. Dışarıdan destek ile yada kurum içi rehberlik birimleri ile çalışan destek programları, çalışan sağlığını iyileştirmek ve zor işleri yapmada motivasyonu artırmak amacını taşımaktadır (Azman vd., 2013:31). Sonuç olarak belirtilebilir ki sosyal çalışmacıları, stresle başedebilmeleri noktasında güçlendirmek için iş doyumunu maksimize etmek, uygun başetme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, öz-denetim ve öz-saygıya sahip güçlü kişilikler geliştirmek gerekmektedir (Collins, 2008:1189).

## **BÖLÜM 3: SOSYAL ÇALIŞMACILAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İL ÖRNEĞİ**

### **3.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Niteliği**

Sosyal hizmet mesleğinin, başlangıcından bugüne kadar farklı biçimlerde tanımlamalarının yapıldığı bilinmektedir. Bu tanımlara bakıldığında, genel olarak sosyal hizmet mesleğinin temel unsurlarının belirlenmesi açısından benzer görüşlerin var olduğu söylenebilir. Ancak her kurumun ve bireyin tanımı, temel bazı mesleki unsurlardan hareketle kendi farklı bakış açılarını yansıtmaktadır (Tanğlay, 2009:3).

Sosyal hizmet, gerçek anlamda, bir meslek için merak uyandıran bir isimdir. İngilizce “social work”, Fransızca “le travail social”, Almanca “soziale arbeit” olarak kullanılmaktadır. “Social work” Türkçe’de farklı şekillerde kullanılsa da Türkiye’de mesleğin ismi yaygın olarak “sosyal hizmet”, “sosyal çalışma” olarak kullanılmaktadır. Meslek ünvanını ise “sosyal çalışmacı” ya da “sosyal hizmet uzmanı” olarak adlandırılmaktadır. Sosyal hizmet bir dayanışma ve yardım etme mesleğidir. İsminden de anlaşılacağı üzere toplumsal hedef alır ve bilimsel ilke, yöntem ve teknikler aracılığı ile insanlara hizmet etmeyi amaçlar (Duyan, 2012:8-9).

Sosyal hizmet toplumdaki en korunmasız ve dezavantajlı gruplarla ilgilenmektedir (Jones, 2001). Sosyal hizmet bir yardım mesleğidir. Sosyal hizmetin temel amacı toplumun (özellikle dezavantajlı gruplar) genel iyi oluş halini iyileştirmektir. Sosyal hizmetin vurgusu sosyal adalettir (<http://cosw.sc.edu/about-the-college/what-is-social-work>).

Sosyal hizmet bireylerin, ailelerin, grupların yada toplulukların sosyal işlevselliği için yetkinliklerin artırılması ya da düzeltilmesi veya bu amaca uygun olarak sosyal koşullar yaratılmasına yardım eder. Sosyal hizmet tüm insanların sosyal işlevselliğiyle ilgilenmesine rağmen, önceliği toplumun en hassas kesimlerinin gereksinimlerini karşılamaya vermiştir. Bu kesimin kapsamına çocuklar, gençler ve orta yaşlılar, kadınlar, yoksullar, özerlüler, zihinsel ve duygusal hastalığı olanlar (Duyan, 2012:14-15) olarak tanımlanan dezavantajlı gruplar girmektedir.



Haziran 2014’de Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği-International Association of Schools of Social Work (IASSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Fedarasyonu-International Federation of Social Workers (IFSW) tarafından kabul edilen sosyal hizmet tanımına göre sosyal hizmet sosyal değişim ve gelişimi, sosyal uyumu, insanların gclendirilmesi ve özgürlüğünü teşvik eden pratiğe dayalı bir meslek, akademik bir disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kollektif sorumluluk ve saygı ilkeleri sosyal hizmetin odak noktasını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet, sosyal hizmet, sosyal ve beşeri bilimlerin teorilerinden yararlanarak iyilik halini geliştirmek, yaşam zorluklarını ele almak için insanları ve yapıları konu alır (<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>).

### **3.2. Sosyal alışmacıların Görev ve Sorumlulukları**

Sosyal alışmacılar insanların veya grupların ne yaptığına ve nasıl başardığına dair kendi sorunlarını tanımlamasında, kendi beceri ve kapasitelerini belirlemede yardım eder ve daha sonra bu güçlü yönlere problemlerin tanımlanmasında başvurulabilecek yolları, yöntemleri analiz eder (<http://cosw.sc.edu/about-the-college/what-is-social-work>). Sosyal alışmacılar toplumun zayıf kesimi olarak tanımlanan dezavantajlı grupların kendilerine yardım edebilmesi için destek sağlar ve hizmet kullanıcıları ile mesleki bir ilişki kurar ve bir rehber olarak hareket eder ([http://www.prospects.ac.uk/social\\_worker\\_job\\_description.htm](http://www.prospects.ac.uk/social_worker_job_description.htm)).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığından Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği’nde sosyal çalışmacı, sosyal çalışma görevlisi tanımlaması içinde yer almaktadır. İlgili yönetmeliğin 18. Maddesinde sosyal çalışma görevlilerin görevleri aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey ve ailelere yönelik, sorunların çözümü için mesleki çalışmalarda bulunmak, rapor düzenlemek ve bunlarla ilgili işlemleri yürütmek.
- b) Merkezin amacı, işleyişi ve sunulan hizmetleri bireylere, ailelere ve topluma tanıtılmak.

- c) İlgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme raporunu düzenlemek ve amirine sunmak.
- d) İhtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmalarda bulunmak
- e) Gizlilik ilkesine uygun olarak, yapılan çalışmalar ile ilgili kayıtları tutmak, yapılan mesleki çalışmalarla ilgili rapor ve dosyaları düzenlemek, arşivlemek.
- f) Çalışanların hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.
- g) Görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek.
- h) Genelge ve talimatlarla belirlenen görev tanımları içerisindeki diğer görevleri ve müdür tarafından verilecek görevleri yapmak (Resmi Gazete, 2013).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğin 18. Maddesinde sosyal çalışmacıların görevleri aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey, aile, topluluk ve topluma yönelik sorunları tespit etmek, değerlendirmek ve ihtiyaç duyulan hizmetleri belirlemek.
- b) Planlanan hizmetlere yönelik bilimsel yöntemlerde öngörülen müdahale tekniklerine uygun mesleki çalışmalarda bulunmak.
- c) Birey ve ailelerin desteklenmesi ve güçlendirilmesini sağlayacak mesleki müdahaleler yapmak.
- d) Birey ve ailelere yönelik mesleki uygulamaları değerlendirmek, izleme çalışmalarını yürütmek ve yeni hizmet modelleri önermek.
- e) Birey ve aileler hakkında düzenlenen form ve raporlarla ilgili iş ve işlemleri yapmak (Madde 18/A) (Resmi Gazete, 2013).

Sosyal alışmacılar insanların sosyal işlevselliklerini geliştirmeleri ve tatminkar bir düzeyde işlev görebilmeleri için sınırlı kapasite ve olanaklar çerçevesinde sosyal bakım sağlamaya çalışır. İnsanların verdikleri kararlar yada uygunsuz eylemleri kendi yada başkalarının işlevselliğini sınırkladığında veya işlevselliklerine zarar verdiğinde, sosyal tedavi hizmetleri verilir. Ayrıca sorun yaşamayan insanların da kendi sosyal işlevselliklerini geliştirmek istemeleri nedeniyle destekleyici hizmetlerin sunumuna gereksinimleri vardır. Sosyal bakım, muhtaç insanların yiyecek, barınma, korunma vb. temel gereksinimlerini; aidiyet, kabul greme ve kötü zamanlarda kendini iyi hissetmeme gibi psikolojik gereksinimlerini karşılayacak olanakları sağlamak için eylem ve çabaların düzenlenmesini içerir (Duyan, 2010:15).

### **3.3. Araştırma erevesi**

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, kapsamı, evreni ve rneklemi, kısıtlılıkları, modeli ve yöntemi, veri toplama yöntemi, işe yabancılaşma ve iş stresi veri toplama araçları, özellikleri, veri toplama araçlarının uyarılama bilgileri, kişisel bilgi formu içeriği, veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenirlilik çalışmaları hakkında bilgiler yer almaktadır.

#### **3.3.1. Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın problem cümlesi ‘‘Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin algıları ile iş stresi düzeylerine ilişkin algıları arasında bir ilişki var mıdır?’’ şeklinde tanımlanmıştır. Araştırmanın amacı İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerine ilişkin algılarını saptayarak bunlar arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

1. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyi nedir?
2. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, çalışılan kurumdaki kıdem, kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından anlamlı fark göstermekte midir?

3. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, çalışılan kurumdaki kıdem, kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve kuruma yabancılaşma alt boyutlarında anlamlı fark göstermekte midir?
4. Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi nedir?
5. Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, çalışılan kurumdaki kıdem, kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından anlamlı fark göstermekte midir?
6. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

Ayrıca araştırmanın amacı kapsamında İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan on üç sosyal çalışmacı ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Yüz yüze görüşme yapılan sosyal çalışmacılara araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış soru formu yöneltilmiştir. Yüz yüze görüşme yapılan sosyal çalışmacılara Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği İstanbul Şubesi aracılığı ile ulaşılmıştır. Sosyal alışmacılar ile yapılan görüşmelerde gönüllük esas alınmıştır. Örneklemi İstanbul il sınırları içinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan yüz yüze görüşmeyi kabul eden on üç sosyal çalışmacı oluşturmaktadır. Yüz yüze görüşmede katılımcılara yöneltilen sorular “işe yabancılaşma leği” ve “iş stresi leği” nin soruları esas alınarak oluşturulmuş, açık uçlu olarak yeniden düzenlenmiştir. On üç sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmeler yaklaşık bir saat srmştir. Görüşmede ncelikli olarak katılımcılara yapılacak görüşmede etik ilkelere dikkat edileceği güveni verilmiştir. Katılımcılar görüşmede kayıt cihazı kullanılmasına izin vermediği için görüşmeler araştırmacı tarafından yazılı olarak not alınmıştır. Katılımcıların her bir soruya verdikleri cevaplar analiz edilmiş, elde edilen sonuçlara araştırmanın nicel verilerinin yorumlarında yer verilmiştir.

### **Yüz yüze görüşme yapılan on üç sosyal çalışmacının demografik zellikleri**

Araştırma kapsamında yüz yüze görüşme yapılan sosyal çalışmacıların tümü kadındır. Katılımcıların biri evli iken on ikisi bekaradır. Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların on

ikisi 21-30 yaş aralığında iken biri 31-40 yaş aralığındadır. Tüm katılımcılar lisans eğitim düzeyine sahiptirler. Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların on ikisi 1-5 yıl mesleki kıdeme sahipken biri 11-15 yıl mesleki kıdeme sahiptir ve tüm katılımcılar 1-5 yıldır kurumlarında çalışmaktadır. Katılımcılardan on ikisi kurumda sosyal çalışmacı olarak görev yaparken biri yönetici olarak görev yapmaktadır. Yüz yüze görüşme yapılan on üç sosyal çalışmacının genel olarak demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunu mesleklerinin ilk yıllarında ve yaş aralığı 21-30 olanların oluşturduğu görülmektedir.

### **3.3.2. Araştırmanın Önemi**

Dünyada meydana gelen değişim ve gelişmeler toplumun bütü sistemlerini etkilemiştir. Teknolojideki hızlı ve yoğun gelişim, endüstri devrimi, artan rekabet koşulları örgüt yapısını, yönetim anlayışını ve biçimini değiştirmiştir. Örgütler ise artan rekabet koşullarında varlığını devam ettirmek için verimliliğini ve etkinliğini artırmak zorundadırlar. Bu sebeple çalışan değişen bu yönetim anlayışı, çalışma koşulları altında hem örgütten hem de işin niteliğinden kaynaklanan birçok baskılara maruz kalmaktadır. Ancak bu gelişmelerin yanında zamanla çalışanlar için işin anlamı da değişim göstermiştir. Çalışanlar çalışma hayatına belirli ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamak için girmektedirler. Ancak herbir birey için bu beklentilerin önem derecesi farklılık göstermektedir. Çalışanlar için iş sadece fiziksel ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılamak için değil, kendini gerçekleştirme, toplumda bir amaç duygusu kazanma ve geliştirme, işinden doyum sağlama, öz-saygı edinme, geliştirme gibi amaçlar içindir. Diğer bir ifade ile çalışan için iş çok boyutlu bir anlam kazanmıştır. Bireyin bu ihtiyaçlarını ve beklentilerini işinde ve örgütte karşılayamaması durumunda ise işe ve örgüte yabancılaşmasının muhtemel olabileceği belirtilebilir. Örneğin Kanungo (1990) çalışanın işine yönelik işe yabancılaşma duygusu geliştirmesinin önemli nedenleri arasında işleri karşılığında alacakları sosyo-psikolojik faydadan yoksunluğun yer aldığını belirtmiştir. Örgüt yapısından ya da işin niteliğinden kaynaklanan baskılar ya da faktörler çalışanlarda işlerine ve örgüte yönelik olumsuz duygular geliştirmelerine neden olmaktadır. Bu duygular arasında yabancılaşmadan söz edebiliriz.

Örgütün başarısını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen işe yabancılaşma ve iş stresi sosyal çalışmacıların çalışma alanlarında verdikleri hizmetin etkinliğini, sürekliliğini ve

kalitesini etkileyeceği düşünülmektedir. Özellikle sosyal çalışmacıların etkinlik alanı kurum, müracaatçı, aileleri açısından düşünüldüğünde işe yabancılaşma ve iş stresinin olumsuz yansımaları çok boyutlu olacaktır. Sosyal çalışmacının işine yönelik yabancılaşma duygusu ve iş stresi yaşaması hem örgüt hem müracaatçı hem de ailesi ve daha geniş boyutta toplum üzerinde olumsuz bir etkiye sebep olacağı muhtemeldir. Özellikle sosyal çalışmacılar dezavantajlı gruplara (yaşlılular, egelliler, madde bağımlısı ergen ve bireyler, suçlular, kadınlar, çocuklar vb.) hizmet sunmada aracı rol üstlenmektedir ve bu grupların durumları ve sorunları ile ilgili önemli kararlar alma yetkisine sahiptir. Bu nedenle işe yabancılaşma ve iş stresi sosyal çalışmacıların hizmet alıcıya etkin bir hizmet sunmasını, kurumun amaçlarına hizmet etmelerini olumsuz etkileyebilir. Çalışan açısından ise işe yabancılaşma ve iş stresi sosyal çalışmacıların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını tehdit edebilir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerinin bilinmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu araştırma böyle bir amaca yapacağı katkı açısından ayrıca önemlidir.

Bu çalışma işe yabancılaşma ile günümüzde hayatın değişmez bir parçası olan, çalışma hayatını etkileyen hem örgüt hem de çalışan açısından gittikçe önem kazanan iş stresi arasındaki ilişkiyi sosyal çalışmacılar üzerinde bir alan araştırması ile sorgulamaktır.

İşe yabancılaşma çalışmalarının büyük çoğunluğu endüstri işçileri ya da mavi yakalı işçiler üzerine yoğunlaşırken beyaz yakalılar ya da fabrika işçisi olmayanlar üzerine yapılan çalışmalar ise sınırlıdır. Ancak bazı araştırmalar uzmanlar ve beyaz yakalılar arasında yabancılaşma problemini ele almışlardır (Pearlin, 1962; Aiken and Hage, 1964; Allen and LaFollette, 1977; Greene, 1978; Korman ve diğ., 1981; Miller, 1967; Organ ve Green, 1981 ve Nair ve Vohra, 2010). Sosyal çalışmacıların yabancılaşmasını konu alan çok az çalışma bulunmaktadır (Rabinowitz; 1985; Balloch vd., 1995).

Literatür incelendiğinde Türkiye’de genel anlamda sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmasına yönelik doğrudan yapılmış herhangi bir çalışmaya ulaşılamazken iş stresi üzerinde yapılmış çok az çalışmaya ulaşılabilmektedir. İnsani hizmetler alanında çalışanların iş stresini (öğretmenler, polis memurları, hemşireler vb.) konu alan yabancı ve türkçe literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresi üzerine yapılan deneysel ve teorik çalışmalar Türkçe literatürde (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Yürür ve Sarıkaya, 2012) yabancı literatüre göre (Collings ve Murray,

1996; Mclean ve Andrew, 1999; Caughey, 1996; Parry-Jones vd.,1998; Thompson vd., 1996; Huxley vd., 2005; Lloyd vd., 2005; Arrington, 2008; Heugten, 2011; Wilberforce vd., 2012; Blomberg vd., 2014; Amir ve Kihoro, 2014) oldukça sınırlıdır. Ayrıca literatürde sosyal çalışmacılar üzerine yapılan çalışmaların tükenmişlik konusunda yoğunlaştığı görülmektedir.

İş stresi literatürde deneysel ve teorik çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı (Eatough vd., 2011), iş doyumunu (Pasupuleti vd., 2009), tükenmişlik (Abbas vd., 2012), performans (AbuAlRub, 2004), birçok kavramla ilişkilendirilirken, iş stresini işe yabancılaşma ile ilişkilendiren çok az çalışma bulunmaktadır (Koçoğlu, 2014; Ceylan ve Sulu, 2010; Michael vd., 1988). Ancak literatürde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyini birebir ele alan ve sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyi arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu araştırmanın sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi ile ilişkisini doğrudan konu edinen ilk çalışma olması açısından bu alandaki bir boşluğu doldurması beklenmektedir. Aynı zamanda araştırmanın bu alanda, bu konuda yapılacak diğer çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3.3.3. Araştırmanın Hipotezleri**

“Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyine ilişkin algıları ile iş stresi düzeylerine ilişkin algıları arasında bir ilişki var mıdır?” şeklinde oluşturulan araştırma sorusuna yanıt bulabilmek için çeşitli hipotezler geliştirilmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

H1: Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H2: Sosyal çalışmacılarda güçsüzlük ile iş stresi arasında ilişki vardır.

H3: Sosyal çalışmacılarda anlamsızlık ile iş stresi arasında ilişki vardır.

H4: Sosyal çalışmacılarda yalıtılmışlık ile iş stresi arasında ilişki vardır.

H5: Sosyal çalışmacılarda kuruma yabancılaşma ile iş stresi arasında ilişki vardır.

### **3.3.4. Araştırmanın Kapsamı, Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın kapsamını İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Araştırmanın kapsamına giren sosyal çalışmacılar çeşitli bakanlıklara bağlı ( görev yaptığı kurum değişkeninde “A, B, C” şeklinde tanımlanmıştır), yerel yönetimlerde (görev yaptığı kurum değişkeninde “D” olarak tanımlanmıştır) ve üniversitelerde (görev yaptığı kurum değişkeninde “E” olarak tanımlanmıştır) görev yapmaktadır. İstanbul ilinde görev yapan sosyal çalışmacıların sayısına yönelik resmi rakamlara ulaşılammıştır. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği İstanbul Şubesi’nden alınan resmi olmayan rakamlara göre İstanbul ilinde yaklaşık 450 sosyal çalışmacının görev yaptığı bilgisine ulaşılmıştır. Araştırmanın evreninin sınırları hakkında kesin bilgi bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın evrenini İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan 450 sosyal çalışmacı oluşturmaktadır. Yaklaşık 450 kişilik bir evreni temsil edebilecek yeterlilikte bir örneklemin en az kaç bireyden oluşması gerektiğini belirlemek için yapılan araştırmada, %5 kabul edilebilir örnekleme hatası ve %95 güven seviyesinde temsil edebilmesi için İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan en az 208 sosyal çalışmacıya ulaşılması gerekirken (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007:72), araştırma kapsamında 312 sosyal çalışmacıya ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacılara uygulanan 312 ölçekten SPSS analizleri öncesinde yapılan incelemede 12 ölçeğin analize uygun bir şekilde doldurulmadığı tespit edilmiş ve bu ölçekler uygulamadan çıkartılmış, analizler geri kalan 300 adet ölçek üzerinden yürütülmüştür. Dolayısıyla bu araştırmanın örneklemini İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan 300 sosyal çalışmacı oluşturmaktadır.

### **3.3.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları**

Araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları aşağıda belirtildiği gibidir.

1. Araştırma, sosyal çalışmacıların görev yaptığı İstanbul il sınırları içinde faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşlar ile sınırlıdır.
2. Araştırma, örnekleme giren sosyal çalışmacıların görüşleri ile sınırlıdır.
3. Araştırma, veri toplama araçlarına verilen cevaplar ile sınırlıdır.



4. Araştırma, veri toplama araçlarının ölçme derecesi ile sınırlıdır. Daha detaylı veri toplama araçları sosyal çalışmacılar arasında daha kesin sonuçlara ulaşmayı sağlayabilir.

### **3.3.6. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi**

Bu araştırma, araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresine ilişkin algıları ile bu değişkenlerin aralarındaki ilişki düzeyininin var olan şekliyle belirlenmesi amaçlandığından genel tarama modellerinden “ilişkisel tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. “Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez”. İlişkisel tarama modeli, iki yada daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2015:77-81).

Araştırma kapsamına giren örnekleme işe yabancılaşma ve iş stresi ölçekleri uygulanmıştır. İşe yabancılaşma ve iş stresi ölçekleri sosyal çalışmacılara İstanbul ilinde sosyal çalışmacıların görev yaptığı kamu kurum ve kuruluşlara bizzat gidilerek, gönüllü katılım esas alınarak uygulanmıştır. Araştırmada katılımcılara iki adet ölçek ve bir kişisel bilgi formu sunulmuştur. Ölçekler ile ilgili formlar toplandıktan sonra eksik veya yanlış doldurulan formlar analize alınmamıştır. Katılımcılara sunulan ölçek ve formlar, veri toplama araçları başlığı altında detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

#### **3.3.6.1. Veri Toplama Araçları**

Örnekleme giren sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerini belirlemek için gerekli verileri toplamak amacıyla işe yabancılaşma ve iş stresi ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

##### **3.3.6.1.1. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Bilgiler**

Araştırmada kullanılan işe yabancılaşma ölçeği öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerini ölçmek amacıyla Elma (2003) tarafından geliştirilen ve toplam 38 maddeden oluşan “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması Ölçeği” sosyal çalışmacılara uyarlanmıştır. Orijinal ölçek “güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık

ve okula yabancılaşma” olmak üzere dört alt boyutu içermektedir ve 5’li Likert tipli bir ölçektir. Ölçeğin puanlaması, (5) Her Zaman, (4) Çoğu Zaman, (3) Bazen, (2) Az ve (1) Hiçbir Zaman şeklindedir. Orijinal ölçeğin güçsüzlük boyutu 10 madde, anlamsızlık boyutu 11 madde, yalıtılmışlık 10 madde, okula yabancılaşma 7 maddeden oluşmaktadır.

Orijinal ölçeğin güçsüzlük, anlamsızlık ve yalıtılmışlık boyutunu oluşturan maddeleri olumsuz; okula yabancılaşma boyutunu oluşturan maddeleri ise olumlu ifadeleri içermektedir. Maddeler olumlu ve olumsuz oluşuna göre puanlanmaktadır. İşe yabancılaşma ölçeğinin okula yabancılaşma boyutundaki olumlu maddeler katılımcıların verdiği cevapların ters çevrilmesiyle oluşan yeni değerlere göre analiz edilmiştir. Buna göre olumsuz sorularda ağırlık puanı Hiçbir zaman (1), Nadiren (2), Bazen (3), Çoğu Zaman (4) ve Her Zaman (5) şeklindedir. Olumlu sorularda ise ağırlık puanı Hiçbir zaman (5), Nadiren (4), Bazen (3), Çoğu Zaman (2) ve Her Zaman (1) şeklindedir. Ölçekten alınacak yüksek puan yüksek düzeyde işe yabancılaşmayı gösterirken, düşük puanlar ise düşük düzeydeki işe yabancılaşmayı göstermektedir. Ölçeğin boyutlarına ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı ise güçsüzlük boyutu için .86, anlamsızlık boyutu için .84, yalıtılmışlık boyutu için .80, okula yabancılaşma boyutu için .62’dir. Buna göre “İşe Yabancılaşma Ölçeği” dört faktörlü geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracıdır (Elma, 2003).

#### **3.3.6.1.1.1. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Uyarılma Süreci**

Uyarılma sürecinde öncelikle işe yabancılaşma ölçeğinin kullanılması ve sosyal çalışmacılara uyarlanması konusunda işe yabancılaşma ölçeğini geliştiren yazar Doç.Dr. Cevat Elma ile iletişim kurulmuş ve bu konudaki gerekli izin alınmıştır. Bu sürecin ardından özgün ölçekteki ifadeler için yirmi sosyal çalışmacının görüşü alınmış ve onlardan gelen önerilere dayanarak uyarılma için madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan madde havuzundaki ifadelerin ortak yönleri aranmış ve ifadelerdeki farklılıklar değerlendirilmiştir. Bu maddelerin özgün ölçekteki ifadelerden uzaklaşıp uzaklaşmadığını ve ölçeğin sosyal çalışmacılara uyarlanıp uyarlanmadığına dair ölçeği geliştiren Doç.Dr. Cevat ELMA’nın önerileri alınmıştır. Bu konuda Doç.Dr. Cevat Elma’nın önerilerine ve değerlendirmelerine dayanarak ifadeler tekrar düzenlenmiş ve bu doğrultuda ölçeğin alt boyutu olan okula yabancılaşma maddelerinden “Okulda

sınıftayken kendimi daha rahat hissediyorum.” olarak ifade edilen 38. Madde sosyal çalışmacılara uyarlanamadığı için çıkarılmıştır. Sosyal çalışmacıların önerilerine dayanarak araştırmacı tarafından ölçeğin “Anlamsızlık” alt boyutuna “Çalıştığım kurumda talimatlarla belirlenmiş iş ve işlemlerle uğraşmaktan bıktığımı hissediyorum” Ve “Kuruma yabancılaşma alt boyutuna “Yöneticim tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum”, “Kurumum mesleki gelişim olanaklarından faydalanmamı desteklemektedir” olarak ifade edilen iki madde eklenmiştir. Sosyal çalışmacılara uyarlanan ölçek için sosyal hizmet bölümünde iki öğretim üyesinin ve alanda uzman üç öğretim üyesinin önerileri alınmıştır. Bu öneriler doğrultusunda ölçeğe son şekli verilmiştir. Orijinal ölçekteki maddeler ile karşılaştırılmıştır.

Uyarlama çalışmasının birinci basamağında Elma (2003) tarafından öğretmenler için geliştirilen “İşe Yabancılaşma Ölçeği”nde yer alan ifadeler sosyal çalışmacılara uyarlanmıştır. Ölçek güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt boyutlarından oluşmaktadır ve 40 madde içermektedir. Uyarlama çalışmasının ikinci basamağında sosyal çalışmacılara uyarlanan “İşe Yabancılaşma Ölçeği”nin geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. İşe yabancılaşma ölçeğinin faktöriyel yapısını belirlemek ve aynı zamanda geçerlik çalışması için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. “Aynı görüşte olmadığım insanlardan uzak durmayı yeğliyorum” ifadeli madde faktör yükü uygun bulunmadığı için ölçekten çıkarılmıştır. Geçerlilik çalışması için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda 39 maddeden oluşan “İşe Yabancılaşma Ölçeği”nden 20 madde atılmıştır. Kalan 19 madde üzerinden tekrar DFA yapılmıştır. DFA sonucuna göre on dokuz maddenin t değerleri anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Uyarlama çalışması yapılan nihai “İşe Yabancılaşma Ölçeği” güçsüzlük alt boyutunda 4 madde, anlamsızlık alt boyutunda 6 madde, yalıtılmışlık alt boyutunda 5 madde, kuruma yabancılaşma alt boyutunda 4 madde olmak üzere olmak üzere 19 maddeden oluşmaktadır. 0,05 hata payında yabancılaşma ve alt boyutları arasındaki ilişki anlamlıdır. Dört maddelik güçsüzlük alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.922; altı maddelik anlamsızlık alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.888; beş maddelik yalıtılmışlık alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.870 ve dört maddelik kuruma yabancılaşma alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.958 olarak yüksek güvenilirlikler elde edilmiştir. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin 0.855 iç tutarlılık katsayısı ile yüksek derecede güvenilir olduğu belirtilebilir.

Sosyal çalışmacılara uyarlanan “İşe Yabancılaşma Ölçeği” olumlu ve olumsuz ifadeler içeren ve 19 maddeden oluşan 5’li Likert tipli bir ölçektir. Ölçeğin puanlaması “1- Hiçbir Zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğu Zaman, 5- Her Zaman” şeklindedir. Olumlu ifadelerde puanlar ters çevrilmektedir ve ölçeğin puanlaması “Hiçbir zaman (5), Nadiren (4), Bazen (3), Çoğu Zaman (2) ve Her Zaman (1)” şeklindedir. Ölçekten alınan yüksek puan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeylerinin yüksek, düşük puanlar ise işe yabancılaşma düzeylerinin düşük olduğunu ifade etmektedir.

### **3.3.6.1.2. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Bilgiler**

İş stresi ölçeği ise Blomberg, Kallio, Kroll ve Saarinen (2014)’ın İskandinav Ülkelerinde sosyal çalışmacıların iş stresi faktörleri ve bunun davranışsal açıdan negatif dışavurumlarını araştırmak amacıyla yaptığı çalışmasından alınmıştır. Yazarlar çalışmalarında iş stresini “işyükü” ve “rol çatışması” olmak üzere iki boyutla ölçmüştür ve bu boyutlardaki soruları ise Hovmark veThomsson’un ASK olarak adlandırdıkları anketinden almışlardır. İşyükü ve rol çatışması boyutları ise üçer madde içermektedir. Toplam faktörlerin içsel homojenliği Cronbach alfa katsayılarının hesaplanması ile ölçülmüştür. İşyükü faktörü açısından Cronbach alfa katsayısı 0.88, rol çatışması açısından 0.74 hesaplanmıştır. Bu her iki toplam faktörün güvenilirliğinin iyi olduğu anlamına gelmektedir. Değerler ise 3-15 aralığında değişmektedir. Bu değerler oldukça adil bir dağılım göstermektedir ve bu durum toplam değişkenlerin kullanımını desteklemektedir. Tüm toplam indeksler, ortanca skordan iki zıt kutuba ayrılmaktadır (3-9 düşük işyükü ve rol çatışması, 10-15 ağır işyükü ve yüksek rol çatışması) (Blomberg vd., 2014).

#### **3.3.6.1.2.1. İş Stresi Ölçeğinin Dil Uyarlaması**

İş stresi ölçeğinin uyarlama sürecinin ilk aşamasında dil uyarlaması, ikinci aşamasında geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır.

Orijinali İngilizce olan iş stresi ölçeğinin dil uyarlaması süreci “kaynak dilden hedef dile çeviri”, “hedef dile yapılan çevirinin değerlendirilmesi”, “hedef dilden kaynak dile geri çeviri”, “kaynak dile yapılan geri çevirinin değerlendirilmesi” olmak üzere beş basamakta gerçekleştirilmiştir. İş stresi ölçeğinin İngilizce formu iki dil uzmanı ve İngilizce-Türkçe çeviri için yetkin olan üç akademisyen tarafından Türkçeye

çevrilmiştir. Daha sonra ölçeğin özgün ve Türkçe formları alanda uzman akademisyenler tarafından değerlendirilerek tek bir form haline getirilmiştir. Bu aşamada ölçeğin Türkçe formundaki ifadelerin açık olup olmadığı ve kavramların anlaşılır olup olmadığı, maddelerin kendileri için ne ifade ettiği yönünde sosyal çalışmacıların öneri ve görüşleri alınmıştır. Bu öneriler doğrultusunda form tekrar değerlendirilmiştir. Geri çevir aşamasında ölçeğin Türkçe formu iki dil uzmanı ve İngilizce-Türkçe çeviride yetkin olan iki akademisyen tarafından tekrar kaynak dil olan İngilizceye çevrilmiştir. Tekrar İngilizceye çevrilen form alanda uzman akademisyenler tarafından değerlendirilerek ve orijinal ölçekle karşılaştırılarak ölçeğin her iki formundaki maddelerin, kavramların aynı şeyi ifade edip etmediği değerlendirilmiş ve bu doğrultuda gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Türkçeye çevirisi yapılan ölçekteki maddelerin ve ifadelerin anlaşılabilirliği değerlendirilerek ölçeğe son şekli verilmiştir.

Orijinal “İş Stresi Ölçeği” altı maddeden oluşmaktadır. Uyarlama çalışmasında 6 maddelik “İş Stresi Ölçeği”nin faktöriyel yapısını belirlemek için ölçeğe Açımlayıcı Faktör Analizi uygulanmış, açımlayıcı Faktör Analizi ile ortaya konan yapının uygunluğunun test edilmesi için Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. DFA sonucunda faktör ile madde arasındaki ilişkinin manidar olmadığı “Bazen aşırı zaman baskısı altında çalışmak zorundayım” ve “Zaman baskısı işimi daha iyi yapabileceksen daha kötü yapmama neden olmaktadır” ifadeli 2 madde çıkarılarak kalan 4 madde üzerinden tekrar DFA yapılmıştır. Özgün ölçekte olduğundan farklı olarak tek bir faktör altında toplanan dört madde iş stresi olarak adlandırılmıştır. İş Stresi faktörü altında toplanan dört maddenin t değerleri anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Dil uyarlaması yapılan “İş Stresi Ölçeği” 4 maddeden oluşan 5’li Likert tipli bir ölçektir. Ölçeğin puanlaması “1-Hiçbir Zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğu Zaman, 5- Her Zaman” şeklindedir. Ölçekten alınan yüksek puan iş stresi düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puanlar iş stresi düzeyinin düşük olduğunu ifade etmektedir. İş stresi ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.908 olarak yüksek güvenilirlikler elde edilmiştir.

#### **3.3.6.1.3. Kişisel Bilgi Formu**

Kişisel bilgi formu sosyal çalışmacıların “cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, çalıştığı kurumdaki kıdem, kurumdaki pozisyon” ile ilgili bilgilerin ortaya konulmasına yönelik maddeleri içermektedir.

### 3.3.7. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği ve Güvenirliliği

Bu bölümde “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve “ İş Stresi Ölçeği” nin geçerlik ve güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır. Ölçeklerin geçerlik çalışması için Açımlayıcı Faktör Analizi, ve Açımlayıcı Faktör Analizi ile ortaya konan yapının uygunluğunun test edilmesi için Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi için ise LISREL 8.3 kullanılmıştır.

Faktör analizi, sosyal bilimlerde ölçek geliştirme ya da uyarlama çalışmalarında ve bir ölçeğin farklı bir amaç ya da farklı bir örneklem için kullanıldığı araştırmalarda yapı geçerliliğine ilişkin kanıt elde etmek amacıyla en sık kullanılan tekniklerden biridir (Çokluk vd., 2012:177). Faktör analizi dendiğinde ise iki tür faktör analizi akla gelmektedir. Açımlayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizidir. Açımlayıcı faktör analizinde; belirli bir ön beklenti olsun olmasın faktör yükleri yardımıyla verinin faktör yapısı belirlenirken, doğrulayıcı faktör analizinde; belirli değişkenlerin “bir kuram temelinde önceden belirlenmiş faktörler/boyutlar/yapılar üzerinde ağırlıklı olarak yer alacağı” öngörüsü test edilir (Alpar, 2014:524).

DFA genellikle AFA’dan sonra bulgularını doğrulamak için kullanılmaktadırlar. Yani önce SPSS ile AFA yapılarak, saptadıkları madde ve alt boyutları bir model olarak kabul edilmektedir. Sonra, DFA ile bu modeli test ederek doğruluğundan kesin emin olmak istenmektedir. DFA esasen araştırmacının kafasındaki kuramı test etmede kullanılır, yani araştırmacı ölçek sorularının neyi ölçtüğünü kuramsal olarak bilmesi gerekir. Fakat bu işlemi AFA ile yapıp, DFA ile doğrulamak sık başvurulan yoldur (Çapık, 2014).

Cronbach’s Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriterleri (Özdamar, 2004);

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

### 3.3.7.1. İşe yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Sosyal çalışmacıların “İşe yabancılaşma” düzeyine ilişkin algılarını” ölçmek amacıyla 40 maddelik hazırlanan ölçek 300 kişiye uygulanmıştır. İşe yabancılaşma ölçeğinin faktöriyel yapısını belirlemek ve aynı zamanda geçerlik çalışması için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. 2.26 numaralı maddenin faktör yükü uygun bulunmadığı için ölçekten çıkarılmıştır. 39 maddeden oluşan “İşe Yabancılaşma Ölçeği” için açımlayıcı faktör analizine ilişkin açıklanan varyans, faktör yükleri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), Bartlett’s küresellik testi sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1**  
**İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Madde No	FAKTÖRLER			
	1	2	3	4
S2.2			,683	
S2.4			,661	
S2.5			,661	
S2.6			,621	
S2.7			,704	
S2.8			,716	
S2.9			,649	
S2.10			,730	
S2.1		,809		
S2.3		,814		
S2.11		,828		
S2.12		,757		
S2.13		,727		
S2.14		,731		
S2.15		,682		
S2.16		,834		
S2.17		,748		
S2.18		,666		
S2.19	,699			
S2.20	,819			
S2.21	,792			
S2.22	,859			
S2.23	,922			

*Tablo 1'in Devamı*

S2.24	,708			
S2.25	,642			
S2.27	,897			
S2.28	,711			
S2.29	,643			
S2.30	,908			
S2.31	,809			
S2.32	,826			
S2.33	,934			
S2.34	,711			
S2.38	,570			
S2.35				,946
S2.36				,922
S2.37				,859
S2.39				,930
S2.40				,942
<b>Toplam Varyans Açıklama Oranı (%)</b>	<b>25,62</b>	<b>44,03</b>	<b>55,31</b>	<b>66,23</b>
<b>Kaiser-Meyer-Olkin = 0,889</b>				
<b>Bartlett's Test : Chi-Square = 13263 ; df = 780</b>				
<b>Bartlett's Test : sig.=0,000</b>				

Faktör analizinde incelenen örneklemin faktör analizine uygunluğu birkaç yöntemle yapılabilmektedir. Keise-Meyer-Olkin Örneklem yeterliliği Ölçüsü (KMO) bunlardan bir tanesidir. KMO 0 ile 1 arasında değişir ve 1'e yaklaşması istenir. İyi bir faktör analizi için KMO ölçüsünün 0,80'den fazla olması beklenir; ancak KMO değerinin 0,60'ın (sıklıkla da 0,50'in üzerinde) üzerinde olması çoğu zaman yeterli olarak kabul edilebilmektedir. KMO değerinin yorumlanmasında "0,90-1,00 çok iyi, 0,80-0,89 iyi, 0,70-0,79 orta, 0,60-0,69 kötü, 0,50-0,59 çok kötü, 0,50'in altı kabul edilemez" nitelendirmeler sıklıkla kullanılmaktadır (Alpar, 2014:529).

Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediğini kontrol etmek için kullanılan ve istatistiksel bir yöntem olan Barlett Sphericity testi sonucunda elde edilen chi-square test istatistiğinin anlamlı çıkması verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğinin göstergesidir (Çapri, 2006:68).



Tablo 1'e göre Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,889 olarak hesaplanmış ve bu istatistiğin 0.50 den büyük çıkması ise veriler için örneklem sayısının yeterli olduğunun bir göstergesidir (Kalaycı, 2014:322). Bartlett küresellik testi sonuçları da verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığını analiz etmektedir. Tablo 1 incelendiğinde KMO değeri 0,889 olarak hesaplanmıştır (0,889> .60). Barlett testine göre p değeri 0,05'ten küçük olduğu için değişkenler arasında yüksek korelasyon mevcuttur. Dolayısıyla bu veriler için verilerin faktör analizine uygun olduğu gözlenmiştir (p<0.05). Buna göre KMO değerinin yüksek (.889), Barlett testinin anlamlı (p<0.05) çıkması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ve açımlayıcı faktör analizi sonuçlarının değerlendirilmesine devam edilebileceğini göstermiştir.

Açıklanan toplam varyans tablosu incelendiğinde 39 maddelik ölçekte bir özdeğerinden büyük dört faktörün bulunduğu ve bu dört faktörlü ölçme aracı ile ölçülen özelliğin %66'sının ölçüldüğü gözlenmiştir. Faktör yüklerinin 0,45 değerinden yüksek olması istendiktir (Büyüköztürk, 2002). Birinci faktörde 16 madde; ikinci faktörde 10 madde; üçüncü faktörde 8 madde ve dördüncü faktörde 5 madde yer almaktadır. DFA analizi sonucunda araştırmacı tarafından ölçeğe eklenen 2.39 ve 2.40 numaralı maddelerin ölçeğin kuruma yabancılaşma alt boyutunda toplandığı görülmektedir. Diğer maddeler ise özgün ölçekte yer aldığı şekliyle alt boyutlar altında toplanmıştır.

Aynı zamanda dört faktörlü 39 maddelik işe yabancılaşma ölçeğine Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. DFA sonucunda faktör ile madde arasındaki ilişkinin manidar olmadığı 21 madde çıkarılarak kalan 19 madde üzerinden ikinci kez DFA yapılmıştır. Ölçekten çıkarılan maddeler (2.1, 2.3, 2.6, 2.8, 2.9, 2.10, 2.16, 2.17, 2.18, 2.20, 2.21, 2.22, 2.25, 2.26, 2.27, 2.31, 2.32, 2.33, 2.34, 2.37, 2.38) numaralı maddelerdir. Nihai ondokuz maddelik ölçek maddelerinin standartlaştırılmış faktör yük değerleri (*Lambda*), her bir madde ile örtük değişken arasındaki ilişkinin gücünü belirleyen çoklu korelasyonun karesi ( $R^2$ ) değeri ve ilişkinin manidarlığını gösteren *t* değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2**  
**İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Alt Ölçekler	Madde No	Ölçek Maddesi	Std. faktör yükü	Std. hata	Ölçüm Hatası Varyansı	t değeri	R <sup>2</sup>
<b>Güçsüzlük</b>	S2.2	Kuruma ve müracaatçılara yaptığım katkının yeterli olmadığını düşünüyorum	0,980	0,042	0,030	23,52	0,970
	S2.4	İş yaşamımda her şeyin benim dışımda geliştiğini hissediyorum	0,910	0,048	0,180	20,27	0,820
	S2.5	Müracaatçılarla iletişim kurmakta zorlanıyorum	0,900	0,041	0,180	20,17	0,820
	S2.7	Kurumda gereksinim duyduğum sosyal desteği alamadığımı hissediyorum	0,730	0,047	0,470	14,51	0,530
<b>Anlamsızlık</b>	S2.11	Kurumda benzer vakaları çalışmaktan bıktığımı hissediyorum	0,960	0,041	0,090	21,99	0,910
	S2.12	Kurumda kendimi anlamsız bir iş yapıyor muyum gibi hissediyorum	0,810	0,048	0,350	16,69	0,650
	S2.13	Mesleki müdahalelerin anlamsız bir çaba olduğunu düşünüyorum	0,840	0,047	0,300	17,64	0,700
	S2.14	Bir sosyal çalışmacı olarak kendimi işe yaramaz ve önemsiz hissediyorum	0,760	0,046	0,420	15,29	0,580
	S2.15	Kurumda müracaatçılara yapılan mesleki müdahalelerin müracaatçının sorununu çözmediğini düşünüyorum	0,710	0,053	0,500	13,84	0,500
	S2.18	Sosyal çalışmacılığı sadece gelir getirici bir kaynak olarak görüyorum	0,560	0,047	0,690	10,29	0,310
	S2.23	Kurumdaki diğer meslek elemanları ile kurum dışında bir şeyler yapmayı arzulamıyorum	0,980	0,042	0,040	23,07	0,960
<b>Yalıtılmışlık</b>	S2.24	Sosyal çevremi çok sıkıcı buluyorum	0,670	0,058	0,560	12,88	0,440
	S2.28	Kurumda dışlandığımı duygusunu yaşıyorum	0,640	0,047	0,590	12,30	0,410
	S2.29	Kurumdaki ilişkilerin içten ve samimi olmadığını düşünüyorum	0,590	0,058	0,650	11,10	0,350
	S2.30	Meslek elemanlarının bulunduğu ortak mekânlardan uzak durmayı tercih ediyorum	0,930	0,044	0,140	20,85	0,860
	S2.35	Diğer meslek elemanları tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum	0,960	0,045	0,070	22,63	0,930

**Tablo 2'nin Devamı**

<b>Kuruma Yabancılaşma</b>	S2.36	Sosyal çalışmacılığının yapılabilecek en iyi meslek olduğunu düşünüyorum	0,870	0,042	0,240	19,14	0,760
	S2.39	Kurumum mesleki gelişim olanaklarından faydalanmamı desteklemektedir	0,960	0,040	0,080	22,40	0,920
	S2.40	Yöneticim tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum	0,960	0,041	0,070	22,65	0,930

DFA sonucuna göre on dokuz maddenin t değerleri anlamlı bulunmuştur( $p < 0.05$ ). Açıklanan varyans değerlerinin ( $r^2$ ) 0.31 ile 0,97 arasında değiştiği, genel olarak açıklanan varyansların yüksek olduğu gözlenmiştir. Maddelerin standart hataları oldukça düşük bulunmuştur. Standartlaştırılmış faktör yüklerinin ise 0.56 ila 0.98 arasında değiştiği gözlenmiştir. Faktör yüklerinin tamamı 0.45 değerinden yüksektir. Tablo 2 incelendiğinde ölçeğin güçsüzlük alt boyutu 2.2, 2.4, 2.5, 2.7 maddelerinden oluştuğu, anlamsızlık alt boyutunun 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.18, yalıtılmışlık alt boyutunun 2.23, 2.24, 2.28, 2.29, 2.30, kuruma yabancılaşma alt boyutunun ise 2.35, 2.36, 2.39, 2.40 maddelerinden oluştuğu görülmektedir.

Uyum indeksleri gözlenen verinin bir boyutlu olan modele iyi uyum gösterdiğini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Verinin modele iyi uyum gösterip göstermediğinin test edilmesinde ise  $\chi^2/df$ , RMSEA, SRMR, CFI, GFI, NFI, NNFI istatistikleri kullanılmıştır. Uyum indekslerinin değerlendirilmesinde alanyazında farklı görüşler bulunmaktadır. Ki-kare istatistiği,  $\chi^2/df < 3$  ise mükemmel uyumu ve  $\chi^2/df < 5$  ise kabul edilebilir bir uyumu gösterir ( Byrne, 1998 ). Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0 ile 1 arasında değerler alır. 0 mükemmel uyumu gösterirken 1 değeri uyumun olmadığını gösterir (Çokluk vd., 2012). RMSEA değerinin ise 0,05'ten küçük olması iyi uyumu gösterirken, 0,05 ile 0,10 arasında olması ise kabul edilebilir uyum değerleri olarak yorumlanmaktadır. Standartlaştırılmış ortalama hataların karekökü (SRMR) değeri 0'a yaklaştıkça iyi uyum gösterecektir. SRMR 0 ile 0.05 arasında değer almışsa model iyi uyum içerisinde iken, 0.05 ile 0.10 arasında bir değer almışsa kabul edilebilir uyum içerisinde iken, 0.05 ile 0.10 arasında bir değer almışsa kabul edilebilir uyum içerisinde iken, 0.05 ile 0.10 arasında bir değer almışsa kabul edilebilir uyum içerisinde iken, 0.05 ile 0.10 arasında bir değer almışsa kabul edilebilir uyum içerisinde iken. Uyum iyiliği indeksi (GFI) 0 ile 1 arasında değişen değerler alır. GFI'nın 0.95 ile 1 aralığında değerler iyi bir model göstergesi

iken 0.90 ile 0.95 aralığında değerler ise kabul edilebilir uyum değerleri olarak değerlendirilmektedir (Schermelleh vd., 2003).

Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) 0 ile 1 arasında değişen değerler alır (Çokluk vd., 2012). 0.97 ile 1 arasında CFI değerine sahip bir modelin iyi uyum içinde iken 0.95 ile 0.97 arasında CFI değerine sahip bir modelin kabul edilebilir uyum içindedir. Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI) 0-1 arasında değişen değerler alır. 0.95 ile 1 arasında NFI değerine sahip bir modelin iyi uyum gösterdiği, 0.90 ile 0.95 arasında NFI değerine sahip bir modelin kabul edilebilir bir uyum gösterdiği belirtilebilir (Schermelleh vd., 2003). Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI) 0–1 aralığında değer alır (Çokluk vd, 2012). NNFI 0.97 ile 1 aralığında değerler aldığı iyi uyumu gösterirken 0,95 ile 0.97 aralığında değerler kabul edilebilir uyum olarak değerlendirilebilir. 0.97 NNFI değerine sahip bir modelin iyi uyum gösterdiği kabul edilebilir (Schermelleh vd., 2003).

Bu çalışmada işe yabancılaşma ölçeğinin 19 maddelik modelin uyum indeksleri Tablo 3’de gösterilmiştir.

**Tablo 3**  
**İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Uyum İndekslerine İlişkin Sonuçlar**

Uyum Ölçümü	Hesaplanan Değerler
$\chi^2/df$	2,156
<b>RMSEA</b>	0,062
<b>SRMR</b>	0,056
<b>CFI</b>	0,970
<b>GFI</b>	0,900
<b>NFI</b>	0,950
<b>NNFI</b>	0,970

Uyum indekslerine göre benzerlik oranı ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı 2.156; RMSEA= 0.062; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (SRMR)= 0.056; karşılaştırmalı uyum endeksi(CFI)= 0.97; uyum iyiliği indeksi (GFI)=0.90; normlanmış uyum endeksi (NFI)= 0.95; normlanmamış uyum endeksi (NNFI)=0.97 olarak

hesaplanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin dört faktörlü yapısının kabul edilebilir ve geçerli sonuçlar verdiği gözlenmiştir.

Ölçeğin güvenilirliğini sunmak üzere hem tüm ölçek için hem de ölçeğin tüm alt boyutu için ayrı ayrı Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısına bakılmıştır. Güvenirlik katsayısı, 0 ile +1 arasında değişkenlik gösterir. Güvenirlik katsayısının 1'e yakın değerler alması güvenilirliğin yüksek olduğu, maddeler arasında iç tutarlılığın yüksek olduğu anlamına gelir ve istendiktir. İşe yabancılaşma ölçeğinin her bir alt ölçeğine ilişkin Cronbach Alfa katsayıları Tablo 4'de gösterilmiştir.

**Tablo 4**  
**İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Alt Ölçeklerinin Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayıları**

Alt ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde sayısı	N
Güçsüzlük	0,922	4	300
Anlamsızlık	0,888	6	300
Yalıtılmışlık	0,870	5	300
Kuruma Yabancılaşma	0,958	4	300

Dört maddelik güçsüzlük alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.922; altı maddelik anlamsızlık alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.888; beş maddelik yalıtılmışlık alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.870 ve dört maddelik kuruma yabancılaşma alt ölçeğinin alfa iç tutarlılık katsayısı 0.958 olarak yüksek güvenirlikler elde edilmiştir. Tüm ölçeğe ilişkin (İşe yabancılaşma ölçeği) alfa iç tutarlılık katsayısı 0.855 olarak saptanmıştır. Buna göre ölçeğin alt boyutlar bazında oldukça genel olarak işe yabancılaşma ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğu belirtilebilir.

### **3.3.7.2. İş Stresi Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi**

Sosyal çalışmacıların "İş Stresi" düzeyine ilişkin algılarını ölçmek amacıyla 6 maddelik ölçeğin faktöriyel yapısını belirlemek için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açımlayıcı faktör analizine ilişkin açıklanan varyans, faktör yükleri, KMO, Bartlett's küresellik testi sonuçları Tablo 5'de gösterilmiştir.

**Tablo 5**  
**İş stresi Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Madde No	Faktör
S3.3	,676
S3.4	,959
S3.5	,957
S3.6	,959
<b>Toplam Varyans Açıklama Oranı (%)</b>	<b>53,60</b>
<b>Kaiser-Meyer-Olkin =0,731</b>	
<b>Bartlett's Test : Chi-Square = 1928 ; df = 15</b>	
<b>Bartlett's Test : sig.=0,000</b>	

Kaiser-Meyer-Olkin istatistiğinin 0,731 olarak bulunmuş ve veriler için örneklem sayısı yeterlidir. Bartlett küresellik testi sonuçlarına göre verilerin faktör analizine uygun olduğu gözlenmiştir ( $p < 0.05$ ). Açıklanan toplam varyans değeri incelendiğinde 6 maddelik ölçme aracı ile ölçülen özelliğin %88'inin ölçüldüğü gözlenmiştir.

Aynı zamanda 6 maddelik İş stresi ölçeğine Doğrulamalı Faktör Analizi yapılmıştır. DFA sonucunda faktör ile madde arasındaki ilişkinin manidar olmadığı 2 madde çıkarılarak kalan 4 madde üzerinden tekrar DFA yapılmıştır (bkn.s.136). Bunun sonucunda tek bir faktör elde edilmiştir ve bu faktör iş stresi olarak adlandırılmıştır. Ölçekten çıkarılan maddeler 3.1 ve 3.2 numaralı maddelerdir. Dört maddelik iş stresi faktörüne ilişkin ölçek maddelerinin standartlaştırılmış faktör yük değerleri (*Lambda*), her bir madde ile örtük değişken arasındaki ilişkinin gücünü belirleyen çoklu korelasyonun karesi ( $R^2$ ) değeri ve ilişkinin manidarlığını gösteren *t* değerleri Tablo 6'de gösterilmiştir.

**Tablo 6**  
**İş stresi Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları**

Faktör	Anket soru no	Ölçek Maddesi	Std. faktör yükü	Std. Hata	Ölçüm Hatası Varyansı	t değeri	$R^2$
İş Stresi	S3.3	Çok fazla görevimin olması verimli bir şekilde çalışmamı olumsuz etkilemektedir	0,550	0,061	0,690	10,25	0,310
	S3.4	Birbiriyle çelişen emir ve talepler işimi daha zor hale getirmektedir	0,940	0,045	0,110	21,68	0,890
	S3.5	Farklı grupların birbiriyle uzlaşmayan talepleri işimi zorlaştırmaktadır (örneğin resmi makamlar, yöneticiler, müracaatçılar vb)	0,960	0,042	0,070	22,60	0,930
	S3.6	Kurum içinde farklı kişilerden gelen talepleri uzlaştırmak zordur	0,940	0,041	0,120	21,59	0,880

İş stresi boyutunda dört maddenin t değerleri anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Açıklanan varyans değerlerinin ( $r^2$ ) 0.31 ile 0,93 arasında değiştiği, genel olarak açıklanan varyansların yüksek olduğu gözlenmiştir. Maddelerin standart hataları oldukça düşük bulunmuştur. Ölçüm hatalarının varyansının ise yüksek olmadığı gözlenmiştir. Standartlaştırılmış faktör yüklerinin ise 0.55 ila 0.96 arasında değişerek her bir maddenin faktör yüklerinin 0.45 değerinden yüksektir.

Uyum indeksleri gözlenen verinin bir boyutlu olan modele iyi uyum gösterdiğini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Verinin modele iyi uyum gösterip göstermediğinin test edilmesinde ise  $\chi^2/df$ , RMSEA, SRMR, CFI, GFI, NFI, NNFI istatistikleri kullanılmıştır. Uyum indekslerinin değerlendirilmesinde alanyazında farklı görüşler bulunmaktadır. Ki-kare istatistiği,  $\chi^2/df < 3$  ise mükemmel uyumu ve  $\chi^2/df < 5$  ise kabul edilebilir bir uyumu gösterir ( Byrne, 1998 ). RMSEA değerinin ise 0,05'ten küçük olması iyi uyumu gösterirken, 0,05 ile 0,10 arasında olması ise kabul edilebilir uyum değerleri olarak yorumlanmaktadır. Standartlaştırılmış ortalama hataların karekökü (SRMR) indeksi için  $0 \leq SRMR \leq 0.05$  iyi uyumu gösterirken,  $0.05 \leq SRMR \leq 0.10$  kabul edilebilir uyumu göstermektedir. Uyum iyiliği indeksi (GFI) için,  $0.95 \leq GFI \leq 1.00$  iyi uyumu gösterirken,  $0.90 \leq GFI < 0.95$  kabul edilebilir uyumu göstermektedir. Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) için,  $0.97 \leq CFI \leq 1.00$  iyi uyumu gösterirken,  $0.95 \leq CFI < 0.97$  kabul edilebilir uyumu göstermektedir. Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI) için,  $0.95 \leq NFI \leq 1.00$  iyi uyumu gösterirken,  $0.90 \leq NFI < 0.95$  kabul edilebilir uyumu göstermektedir. Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI) için  $0.97 \leq NNFI \leq 1.00$  iyi uyumu gösterirken  $0.95 \leq NNFI < 0.97$  kabul edilebilir uyumu göstermektedir (Schermelleh vd., 2003). Bu çalışmada iş stresi ölçeğinin 4 maddelik modelin uyum indeksleri Tablo 7'de gösterilmiştir.

**Tablo 7**  
**İş Stresi Ölçeğinin Uyum İndekslerine İlişkin Sonuçlar**

Uyum Ölçümü	Hesaplanan Değerler
$\chi^2/df$	3,285
RMSEA	0,087
SRMR	0,012
CFI	0,990
GFI	0,990
NFI	0,990
NNFI	0,990

Uyum indekslerine göre benzerlik oranı ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı 3.285; RMSEA= 0.087; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (S-RMR)= 0.012; karşılaştırmalı uyum endeksi (CFI)= 0.99; uyum iyiliği endeksi (GFI)=0.99; normlanmış uyum endeksi (NFI)= 0.99; normlanmamış uyum endeksi (NNFI)=0.99 olarak hesaplanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum indekslerinin bir kısmının kabul edilebilir düzeyde olduğu, bir kısmının ise iyi uyum değerleri gösterdiği gözlenmiştir.

İş stresi ölçeğinin dört maddelik iş stresi boyutuna ilişkin Cronbach Alfa katsayıları Tablo 7’de gösterilmiştir.

**Tablo 8**  
**İş Stresi Ölçeğinin Dört Maddelik İş Stresi Boyutuna İlişkin Cronbach Alfa Güvenirlilik Katsayıları**

Alt ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde sayısı	N
İş Stresi	0,908	4	300

İş stresi ölçeğinin iş stresi alt boyutunda alfa iç tutarlılık katsayısı 0.908 olarak yüksek güvenilirlikler elde edilmiştir.



### 3.4. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS programında çözümlenmiştir. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır. Buna göre sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, kurum kıdemi, kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesinde t-testi, yaş, öğrenim durumu, mesleki kıdem, kurum kıdemi, çalışılan kurum değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için de tek yönlü varyans analizi (ANAVO) uygulanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

İşe yabancılaşma ve İş Stresi ölçeğinde sosyal çalışmacıların verilen ifadelerle ilişkin tepkilerini belirlemede beşli Likert derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan 5'li Likert tipli ölçek için örneklem kapsamına giren katılımcıların işe yabancılaşma ve iş stresi ölçeklerinin içerdiği ifadelerle ilgili görüşlerini, çok olumludan çok olumsuzu kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir. Buna göre (5) her zaman, (4) çoğu zaman, (3) bazen, (2) nadiren ve (1) hiçbir zaman şeklinde bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek sonuçları  $5.00-1.00=4.00$  puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. İşe yabancılaşma ve iş stresi ölçeğinin ifadeleri aşağıdaki kriterler temel alınarak değerlendirilmiştir. Araştırmada yüksek puan yüksek düzeydeki işe yabancılaşmayı ve iş stresi düzeyini, düşük puanlar ise düşük düzeydeki işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyini ifade etmektedir.

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiçbirzaman	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
	2	1,80 - 2,59	Düşük
	3	2,60 - 3,39	Orta
	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Herzaman	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeylerinin belirlenmesinde aritmetik ortalama kullanılmıştır. İşe yabancılaşma ölçeğinin her boyutuna ilişkin madde ortalamaları, o boyutlarda yaşanan yabancılaşmayı belirlemek amacıyla kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı işe yabancılaşma ve bağımsız iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkiyi Pearson korelasyon analizi ile test edilmiştir. Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2014:116);

<b>R</b>	<b>İlişki</b>
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinden değerlendirilmiştir.

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılardan “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve “İş Stresi Ölçeği” ile elde edilen verilerin analizlerden elde edilen bulgular ve veriler yer almaktadır. Bu bölümde katılımcılara ilişkin kişisel bilgiler, araştırmacı tarafından belirlenen işe yabancılaşma ve iş stresi ile ilişkili alt problemlere ilişkin bulgular ve yorumlar yer almaktadır. Daha sonra işe yabancılaşmanın bağımsız değişkenlere (cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, kurumda çalışma süresi, kurumdaki pozisyon) göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin t-testi ve tek boyutlu varyans analizine (ANOVA) ilişkin, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin tespitine yönelik yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Son aşamada da her boyutla ilgili bulguların tartışılmasına yer verilmiştir. Yapılan analiz sonuçları, p=.05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 3.4.1. Demografik Veriler

Bu başlık altında katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, kurumda çalışma süresi, kurumdaki pozisyon değişkenlerine ilişkin demografik bilgilere yer verilmiştir. Görev yaptığı kurum değişkeninde “A, B, C” çeşitli bakanlıkları, “D” yerel yönetimleri “E” üniversiteleri ifade etmektedir. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptığı kurum, mesleki kıdem, kurumda çalışma süresi, kurumdaki pozisyon değişkenlerine ilişkin yüzde frekans dağılımları Tablo 9’de gösterilmiştir.

**Tablo 9**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Frekans Dağılımları**

		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	210	70,0
	Erkek	90	30,0
	Toplam	300	100,0
Yaş	21-30	120	40,0
	31-40r	92	30,7
	41-50	58	19,3
	51 ve üstü	30	10,3
	Toplam	300	100,0
Öğrenim Durumu	Lisans	270	90,0
	Yüksek Lisans/doktora	30	10,0
	Toplam	300	100,0
Medeni Durum	Evli	151	50,3
	Bekar	149	49,7
	Toplam	300	100,0
Mesleki kıdem	1-5 yıl	148	49,3
	6-10 yıl	83	27,7
	11-15 yıl	44	14,7
	16-20 yıl	22	7,3
	21-25 yıl	3	1,0
	Toplam	300	100,0
Çalıştığı kurumdaki kıdem	1-5 yıl	128	42,7
	6-10 yıl	96	32,0
	11-15 yıl	54	18,0

**Tablo 9'un Devamı**

	16-20 yıl	22	7,3
	Toplam	300	100,0
<b>Görev yapılan kurum</b>	A	44	14,7
	B	39	13,0
	C	152	50,7
	D	31	10,3
	E	34	11,3
	Toplam	300	100,0
<b>Pozisyon</b>	Sosyal Çalışmacı	282	94,0
	Yönetici	18	6,0
	Toplam	300	100,0

Tablo 9'de görüldüğü gibi sosyal çalışmacıların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 300 sosyal çalışmacınının 210'unun (% 70.0) kadın, 90'inin (% 30.0) erkek olduğu görülmektedir. Bu oranlar göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunu kadın sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların yaş değişkenine göre dağılımı incelendiğinde 120'sinin (%40,0) 21-30 yaş aralığında, 92'sinin (%30,7) 31-40 yaş aralığında, 58'inin (% 19,3) 41-50 yaş aralığında, 30'u (10,0) 51 ve üstü yaş aralığındadır.

Katılımcıların öğrenim durumu değişkenine göre dağılımı incelendiğinde 270'inin (%90,0) lisans, 21'i (%7,0) yüksek lisans, 9'u (%3,0) doktora düzeyindedir. Bu oranlar araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunu lisans düzeyinde eğitime sahip olan sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır.

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre dağılımına bakıldığında 151'u (%50,3) evli, 149'u (%49,7) bekadır.

Katılımcıların mesleki kıdem değişkene göre dağılımı incelendiğinde 148'si (%49,3) 1-5 yıl aralığında, 83'ü (%27,7) 6-10 yıl aralığında, 44'ü (%14,7) 11-15 yıl aralığında, 22'si (%7,3) 16-20 yıl aralığında, 3'ü (%1,0) 21-25 yıl aralığında çalışanların olduğu görülmektedir.

Katılımcıların kurumlarında kaç yıldır çalıştıklarına ilişkin değişkene göre 128'si (%42,7) 1-5 yıl aralığında, 96'sı (%32,0) 6-10 yıl aralığında, 54'ü (%18,0) 11-15 yıl aralığında olanlar, 22'si (%7,3) 16-20 yıl aralığında çalışanların olduğu görülmektedir.

Katılımcıların görev yapılan kurum değişkenine göre sosyal çalışmacıların dağılımı incelendiğinde 44’ü (%14,7) A, 39’u (%13,0) B, 152’si (50,7) C, 31’i (10,3) D, 34’ü (11,3) E oluşturmaktadır. Kurum pozisyonu değişkenine göre katılımcıların dağılımı incelendiğinde 282’si (%94,0) sosyal çalışmacı, 18’i (%6,0) yönetici oluşturmaktadır.

Demografik veriler incelendiğinde araştırmaya katılan 300 sosyal çalışmacının büyük çoğunluğunu kadınlar (210), 21-30 yaş aralığında olanlar (120), lisans eğitim düzeyine sahip olanlar (270), 1-5 yıl mesleki kıdeme sahip olanlar (148), şu an çalışılan kurumda 1-5 yıl çalışma süresine sahip olanlar, A’ya bağlı çalışanlar (152), sosyal çalışmacı olarak çalışanlar (282) oluşturmaktadır.

### 3.4.2. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Yabancılaşma Ölçek İfadelerine Verdiği Cevapların Dağılımı

#### 3.4.2.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Güçsüzlük” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Güçsüzlük” ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 10’de görülmektedir.

**Tablo 10**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Güçsüzlük” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ort	Ss
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kuruma ve Müracaatçılara Yaptığım Katkının Yeterli Olmadığını Düşünüyorum.	67	22,3	133	44,3	72	24,0	15	5,0	13	4,3	2,250	0,998
İş Yaşamımda Her Şeyin Benim Dışında Geliştiğini Hissediyorum.	69	23,0	124	41,3	67	22,3	23	7,7	17	5,7	2,320	1,083
Müracaatçılarla İletişim Kurmakta Zorlanıyorum.	64	21,3	137	45,7	75	25,0	17	5,7	7	2,3	2,220	0,924
Kurumda Gereksinim Duyduğum Sosyal Desteği Alamadığımı Hissediyorum.	59	19,7	97	32,3	122	40,7	13	4,3	9	3,0	2,390	0,949

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Güçsüzlük” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Kuruma ve Müracaatçılara Yaptığım Katkının Yeterli Olmadığını Düşünüyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %22,3'ü (n=67) hiçbir zaman, %44,3'ü (n=133) nadiren, %24,0'ı (n=72) bazen, %5,0'ı (n=15) çoğu zaman, %4,3'ü (n=13) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kuruma ve müracaatçılara yaptığım katkının yeterli olmadığını düşünüyorum.” ifadesine zayıf ( $2,250 \pm 0,998$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*İş Yaşamımda Her Şeyin Benim Dışında Geliştiğini Hissediyorum.*” İfadesine sosyal çalışmacıların, %23,0'ı (n=69) hiçbir zaman, %41,3'ü (n=124) nadiren, %22,3'ü (n=67) bazen, %7,7'si (n=23) çoğu zaman, %5,7'si (n=17) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “iş yaşamımda her şeyin benim dışında geliştiğini hissediyorum.” ifadesine zayıf ( $2,320 \pm 1,083$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Müracaatçılarla İletişim Kurmakta Zorlanıyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %21,3'ü (n=64) hiçbir zaman, %45,7'si (n=137) nadiren, %25,0'ı (n=75) bazen, %5,7'si (n=17) çoğu zaman, %2,3'ü (n=7) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “müracaatçılarla iletişim kurmakta zorlanıyorum.” ifadesine zayıf ( $2,220 \pm 0,924$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurumda Gereksinim Duyduğum Sosyal Desteği Alamadığımı Hissediyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %19,7'si (n=59) hiçbir zaman, %32,3'ü (n=97) nadiren, %40,7'si (n=122) bazen, %4,3'ü (n=13) çoğu zaman, %3,0'ı (n=9) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumda gereksinim duyduğum sosyal desteği alamadığımı hissediyorum.” ifadesine zayıf ( $2,390 \pm 0,949$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 10 göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların toplamda en fazla katıldığı ifadeler sırasıyla “*Kurumda Gereksinim Duyduğum Sosyal Desteği Alamadığımı Hissediyorum.*” ( $\bar{X}=2.390$ ) ve “*İş Yaşamımda Her Şeyin Benim Dışında Geliştiğini Hissediyorum.*” ( $\bar{X}=2.320$ ) maddeleridir. Özellikle sosyal çalışmacıların sosyal destek konusunda kendilerini daha güçsüz hissettikleri görülmektedir. Yeniçeri (2009) güçsüzlük biçimindeki işe yabancılaşmayı çalışanın işinde istediği sonucu elde etmesinde aradığı desteği bulamayacağına dair olumsuz algılamasından, beklentisinden kaynaklanan bir duygu olarak tanımlamıştır. Bu açıdan çalışma arkadaşlarından ve

yöneticisinden ihtiyaç duyduğu sosyal desteği alamayan sosyal çalışmacıların güçsüzlük biçimindeki yabancılaşma duygusu yaşamalarının muhtemel olabileceği ifade edilebilir. Bu açıdan araştırma sonuçlarına göre sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmayı en yüksek düzeyde algıladıkları boyutun güçsüzlük boyutu olması açıklanabilir. Sosyal çalışmacılar için örgüt içi sosyal desteğin sağlanmasının önemi birçok araştırmacı tarafından vurgulanmaktadır (Fontana, 1993; Collings ve Murray, 1996; Balloch vd., 1998; Acker, 1999; Acker, 2004; Kim ve Stoner, 2008; Calitz, 2014). Chandler (1986)'in ifadesiyle kendilerine sağlanan sosyal destekle çalışanlar kendilerini güçlü hissederler ve örgütsel amaçları karşılamaya kendilerini adayabilirler. Desteğin sağlanmadığı bir çalışma ortamında ise çalışanlar kendilerini izole olmuş ve irtibatı kesilmiş hissedebilirler (Chandler, 1986).

Araştırma kapsamında on üç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde on bir sosyal çalışmacı kurumda gereksinim duydukları sosyal desteği her zaman alamadıklarını ve bunun ise kendileri için önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Özellikle bu noktada tüm katılımcılar kurumlarda süpervizör ihtiyacını vurgulamışlardır. Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların onu, bazen iş yaşamlarında her şeyin kendilerinin denetimi dışında geliştiğini düşünmektedirler.

Araştırmanın bu bulguları Elma (2003) tarafından yapılan “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Ankara ili Örneği)” isimli çalışmada araştırmaya katılan öğretmenlerin en fazla katıldığı maddeler arasında yer almaktadır. Ayrıca sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında herşeyin kendileri dışında geliştiği yönündeki görüşleri kurumun bürokratik yapısı ve mevzuat ile ilişkilendirilebilir. Kurumlarda artan bürokratik yoğunluk ise güçsüzlük biçiminde işe yabancılaşmanın nedeni olarak tanımlanmaktadır (Pearlin, 1962; Blauner, 1964; Aiken ve Hage, 1966; Mottaz, 1981; Shepard, 1973; Wilson, 2004). Nitekim Aiken ve Hage (1966) çalışmalarında sosyal refah örgütlerinde otorite hiyerarşisi ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu bulgularken Jones (2001) İngiltere’de yerel yönetim tarafından sosyal hizmet departmanlarında istihdam edilen sosyal çalışmacılar ile yaptığı görüşmelerde sosyal çalışmacıların işlerine yönelik ifadeleri arasında büyüyen bürokratik yoğunluğunun yer aldığını belirtmiştir. Özetle sosyal çalışmacılar müracaatçılar ile olan işlerinde iletişimlerinde daha az denetim ve özgürlüğe sahip oldukları yönünde algıya sahip

olmaları, bürokratik denetim ve mevzuata maruz kalmaları, müracaatçılar ile sınırlı iletişim (Ferguson ve Lavalette, 2004) onların güçsüzlük biçimindeki yabancılaşma duygusu yaşamalarına sebep olabileceği ifade edilebilir. Böylece sosyal çalışmacıların iş eylemleri sosyal çalışmacılara ve müracaatçılara bir seri yabancı eylemler olarak hissettirilmektedir (Ferguson ve Lavalette, 2004:303).

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların en düşük düzeyde katıldıkları ifadeler ise “Müracaatçılarla İletişim Kurmakta Zorlanıyorum.” ( $\bar{X}=2.220$ ) ve “Kuruma ve Müracaatçılara Yaptığım Katkının Yeterli Olmadığını Düşünüyorum.” ( $\bar{X}=2.250$ ) maddeleridir. Aynı zamanda bu ifadeler Elma (2003)’in çalışmasında öğretmenlerin en az katıldıkları ifadeler arasında yer almaktadır. Bu bulgular insani hizmetler kapsamına giren sosyal çalışmacılar ve öğretmenlerin işlerine yönelik duygularının olumlu olduğunu göstermektedir. Sosyal çalışmacılar yaptıkları işin bir ürünü olarak tanımlanabilecek müracaatçıları ile iletişimde kendilerini güçsüz hissetmemekte, kuruma ve müracaatçılara yaptıkları katkıyı ise oldukça yeterli görmektedirler. Araştırma kapsamında 13 sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde on bir sosyal çalışmacı müracaatçılar ile iletişim kurmakta zorlanmadıklarını ancak bazen iletişimde zorlandıkları müracaatçıların da olduğunu, kuruma ve müracaatçılara yaptıkları katkıyı yeterli gördüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan biri “ kaynakların sınırlı olması, mevzuat nedeniyle müracaatçılar için yapılabilecekler sınırlı” şeklinde görüş bildirmiştir. Dolayısıyla katılımcılar sınırlı kaynaklarla ve mevzuata bağlı olarak yapılabileceklerin yapıldığı görüşündedirler.

#### **3.4.2.2. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Anlamsızlık” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Anlamsızlık” ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 11’de görülmektedir.



**Tablo 11**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Anlamsızlık” İle İlgili İfadelere**  
**Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ort	Ss
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kurumda Benzer Vakaları Çalışmaktan Bıktığımı Hissediyorum.	59	19,7	165	55,0	47	15,7	17	5,7	12	4,0	2,190	0,952
Kurumda Kendimi Anlamsız Bir İş Yapıyormuşum Gibi Hissediyorum.	58	19,3	133	44,3	76	25,3	22	7,3	11	3,7	2,320	0,986
Mesleki Müdahalelerin Anlamsız Bir Çaba Olduğunu Düşünüyorum.	58	19,3	118	39,3	90	30,0	25	8,3	9	3,0	2,360	0,984
Bir Sosyal Çalışmacı Olarak Kendimi İşe Yaramaz ve Önemsiz Hissediyorum.	63	21,0	125	41,7	81	27,0	28	9,3	3	1,0	2,280	0,933
Kurumda Müracaatçılara Yapılan Mesleki Müdahalelerin Müracaatçının Sorununu Çözmediğini Düşünüyorum.	66	22,0	108	36,0	82	27,3	35	11,7	9	3,0	2,380	1,045
Sosyal Çalışmacılığı Sadece Gelir Getirici Bir Kaynak Olarak Görüyorum.	96	32,0	131	43,7	58	19,3	14	4,7	1	0,3	1,980	0,856

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Anlamsızlık” ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“Kurumda Benzer Vakaları Çalışmaktan Bıktığımı Hissediyorum.” ifadesine sosyal çalışmacıların, %19,7’si (n=59) hiçbir zaman, %55,0’ı (n=165) nadiren, %15,7’si (n=47) bazen, %5,7’si (n=17) çoğu zaman, %4,0’ı (n=12) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumda benzer vakaları çalışmaktan bıktığımı hissediyorum.” ifadesine zayıf (2,190 ± 0,952) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Kurumda Kendimi Anlamsız Bir İş Yapıyormuşum Gibi Hissediyorum.” ifadesine sosyal çalışmacıların, %19,3’ü (n=58) hiçbir zaman, %44,3’ü (n=133) nadiren, %25,3’ü (n=76) bazen, %7,3’ü (n=22) çoğu zaman, %3,7’si (n=11) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumda kendimi anlamsız bir iş yapıyormuşum gibi hissediyorum.” ifadesine zayıf (2,320 ± 0,986) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Mesleki Müdahalelerin Anlamsız Bir Çaba Olduğunu Düşünüyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %19,3'ü (n=58) hiçbir zaman, %39,3'ü (n=118) nadiren, %30,0'ı (n=90) bazen, %8,3'ü (n=25) çoğu zaman, %3,0'ı (n=9) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “mesleki müdahalelerin anlamsız bir çaba olduğunu düşünüyorum.” ifadesine zayıf ( $2,360 \pm 0,984$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Bir Sosyal Çalışmacı Olarak Kendimi İşe Yaramaz ve Önemsiz Hissediyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %21,0'ı (n=63) hiçbir zaman, %41,7'si (n=125) nadiren, %27,0'ı (n=81) bazen, %9,3'ü (n=28) çoğu zaman, %1,0'ı (n=3) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “bir sosyal çalışmacı olarak kendimi işe yaramaz ve önemsiz hissediyorum.” ifadesine zayıf ( $2,280 \pm 0,933$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurumda Müracaatçılara Yapılan Mesleki Müdahalelerin Müracaatçının Sorununu Çözmediğini Düşünüyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %22,0'ı (n=66) hiçbir zaman, %36,0'ı (n=108) nadiren, %27,3'ü (n=82) bazen, %11,7'si (n=35) çoğu zaman, %3,0'ı (n=9) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumda müracaatçılara yapılan mesleki müdahalelerin müracaatçının sorununu çözmediğini düşünüyorum.” ifadesine zayıf ( $2,380 \pm 1,045$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Sosyal Çalışmacılığı Sadece Gelir Getirici Bir Kaynak Olarak Görüyorum.*” ifadesine Sosyal çalışmacıların, %32,0'ı (n=96) hiçbir zaman, %43,7'si (n=131) nadiren, %19,3'ü (n=58) bazen, %4,7'si (n=14) çoğu zaman, %0,3'ü (n=1) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “sosyal hizmet uzmanlığımı sadece gelir getirici bir kaynak olarak görüyorum.” ifadesine zayıf ( $1,980 \pm 0,856$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 11 göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların toplamda en az katıldığı ifadeler sırasıyla “*Sosyal Çalışmacılığı Sadece Gelir Getirici Bir Kaynak Olarak Görüyorum.*” ( $\bar{X}=1.980$ ), “*Kurumda Benzer Vakaları Çalışmaktan Bıktığımı Hissediyorum.*” ( $\bar{X}=2.190$ ) maddeleridir. Anlamsızlık boyutunun bu ifadeleri Elma (2003)'ın çalışmasında öğretmenlerin en az katıldığı ifadeler arasında mesleklerini sadece gelir getirici kaynak olarak görmeleri yer almaktadır. Araştırmanın bu bulgusu özellikle insani hizmet alanına giren sosyal çalışmacılar ve öğretmenlerin işlerini gelir

getirici kaynak olarak algılamamaları hizmet alıcılar ve hizmet alıcılara etkin bir hizmetin sunulması açısından önemlidir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların nadiren düzeyinde de olsa en fazla katıldıkları ifadeler “*Kurumda Müracaatçılara Yapılan Mesleki Müdahalelerin Müracaatçının Sorununu Çözmediğini Düşünüyorum.*” ( $\bar{X}=2.380$ ), “*Mesleki Müdahalelerin Anlamsız Bir Çaba Olduğunu Düşünüyorum.*” ( $\bar{X}=2.360$ ) maddeleridir.

Bu sonuçlar insani hizmet alanına giren sosyal çalışmacılar ve öğretmenlerin işlerini gelir getirici bir kaynak olarak görmemeleri işlerini anlamlı gördüklerinin bir göstergesi niteliğindedir. Çünkü işlerinde anlamsızlık duygusu yaşayan çalışanlar işlerini dışsal ödüller için yaparlarken (Agarwal, 1993) işleri ile araçsal bir bağlılık kurarlar (Cotgrove, 1972) ve işlerine yönelik daha az çaba gösterirler (Tummers ve Dulk, 2013). Ayrıca anlamsızlık duygusu çalışanların işlerinde düşük işçel iş motivasyona sahip olduklarını göstermektedir (Sarros vd., 2002). Katılımcılar nadiren düzeyinde de olsa kurumda müracaatçılara yapılan katkının, mesleki müdahalelerin müracaatçıların sorunlarını çözmediğini düşünmektedirler. Bunun sebebinin özellikle sosyal hizmetin önemli bir sorunu olarak tanımlanan kaynaklardan yoksunluk olduğu belirtilebilir (bkn.Cranwell-Ward ve Abbey, 2005; Lloyd vd., 2005; Storey ve Billingham, 2001; Kim ve Stoner, 2008; Collins, 2008). Sosyal çalışmacılar ile yapılan yüzyüze görüşmelerde özellikle kaynakların yetersizliği yeterli hizmetin verilmesini etkilediği vurgulanmıştır. Ancak belirtilebilir ki genel olarak sosyal çalışmacılar işlerine yönelik olumlu duygular içerisinde oldukları ve işlerini anlamlı bulmaktadırlar. Aynı zamanda işi anlamlı bulmanın bir sonucu olarak sosyal çalışmacıların işlerinin müracaatçılar ve toplumsal açıdan öneminin ve değerinin farkında oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Myers (1970)' in ifadesi ile bireyin işini anlamlı olarak görebilmesi için ifa ettiği işinde bir işe yaradığını, potansiyelini kullanabildiğini hissetmesi ve Blauner (1964)'ın belirttiği gibi eğer ürün eşsiz ve özgünse hemen hemen anlamlıdır ve bu durumda çalışan amaç duygusu geliştirebilir ve sürdürebilir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların anlamsızlık boyutunun ifadelerine nadiren düzeyinde katılmaları yaptıkları işlerinde bir fayda duygusunu yaşadıkları, işlerini eşsiz ve özgün olarak anlamlandırdıkları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca 13 sosyal çalışmacı ile yapılan yüzyüze görüşmelerde sosyal çalışmacılar bu yönde ifadeler kullanmışlardır.

Özellikle işe yabancılaşma üzerinde yapılan çalışmalar mavi yakalıların işlerine yönelik anlamsızlık duygusu yaşadıklarını ve bu duygunun kaçınılmaz olduğunu vurgulamaktadır. Bunun nedeni ise endüstri toplumunda fabrika üretim sisteminde anlamsızlık duygusunun işgörenlerin yaratıcılık gerektirmeyen monoton, tekdüze işler yapmasının bir sonucu olduğu diğer bir ifade ile işin niteliğinden kaynaklandığı belirtilmektedir (Schein, 1980; Blauner, 1964; Shepard, 1973; Ulusoy, 1988).

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların en az katıldığı ifadeler arasında yer alan *“Kurumda Benzer Vakaları Çalışmaktan Bıktığımı Hissediyorum.”* maddesi katılımcıların işlerini monoton olarak değerlendirmediklerini göstermektedir. Bu bulgular sosyal çalışmacıların işlerine ilişkin öznel duygularının (işlerini gelir getirici bir kaynak olarak görmemeleri, müracaatçıları ile ilişkilerinde ve iletişimlerinde kendilerini güçsüz hissetmemeleri, müracaatçılara yapılan mesleki müdahaleleri anlamlı görmeleri) olumlu olduğu şeklinde yorumlanabilir. Ancak sosyal çalışmacıların işlerini anlamlı bulmasının bir diğer nedeninin insani hizmet alanına giren sosyal hizmetin mesleki ilke ve değerlerine bağlanabilir.

Ayrıca bu sonuçlar sosyal çalışmacılar ile yapılan yüzyüze görüşmelerin bulguları ile örtüşmektedir. 13 sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmelerde on iki katılımcı işlerini gelir getirici bir kaynak olarak görmediklerini, yaptıkları işlerinin çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcı sosyal çalışmacılardan birinin “ben işimi çok önemli buluyorum, her bir dosyayı birer müracaatçı olarak değerlendiriyorum” ifadeleri diğer bir katılımcının “ anlamlı bir iş yapıyorum, hayata dokunuyorsunuz, sağlığın psiko-sosyal yönü ele alınmadan bireyleri iyileştiremezsiniz, bu açıdan bu mesleğe ihtiyaç var, kritik bir meslek” ifadeleri ile katılımcılar işlerinin önemini ve anlamını açıklamıştır. Ayrıca katılımcılardan biri “kendimi faydalı hissediyorum, özellikle mesleki müdahalede bulunduğum müracaatçılardan ve ailelerinden geri dönüşler alırım, beni ararlar, bu durum beni mutlu ediyor” ifadesi sosyal çalışmacıların mesleki müdahalleri anlamlı bir çaba olarak görmelerini, kendilerini önemli hissetmesini ve işlerini sadece gelir getirici kaynak olarak görmediğini açıklamaktadır.

### 3.4.2.3. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşmanın “Yalıtılmışlık” Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Yalıtılmışlık” ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 12’de görülmektedir.

**Tablo 12**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Yalıtılmışlık” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ort	Ss
	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%		
Kurumdaki Diğer Meslek Elemanları İle Kurum Dışında Bir Şeyler Yapmayı Arzulamıyorum.	85	28,3	153	51,0	35	11,7	15	5,0	12	4,0	2,050	0,980
Sosyal Çevremi Çok Sıkıcı Buluyorum.	41	13,7	77	25,7	104	34,7	55	18,3	23	7,7	2,810	1,123
Kurumda Dışlandığım Duygusunu Yaşıyorum.	79	26,3	162	54,0	38	12,7	13	4,3	8	2,7	2,030	0,897
Kurumdaki İlişkilerin İçten ve Samimi Olmadığını Düşünüyorum.	53	17,7	143	47,7	56	18,7	27	9,0	21	7,0	2,400	1,094
Meslek Elemanlarının Bulunduğu Ortak Mekânlardan Uzak Durmayı Tercih Ediyorum.	94	31,3	150	50,0	28	9,3	16	5,3	12	4,0	2,010	0,992

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Yalıtılmışlık” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde;

“Kurumdaki Diğer Meslek Elemanları İle Kurum Dışında Bir Şeyler Yapmayı Arzulamıyorum.” ifadesine sosyal çalışmacıların, %28,3’ü (n=85) hiçbir zaman, %51,0’ı (n=153) nadiren, %11,7’si (n=35) bazen, %5,0’ı (n=15) çoğu zaman, %4,0’ı (n=12) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumdaki diğer meslek elemanları ile kurum dışında bir şeyler yapmayı arzulamıyorum.” ifadesine zayıf (2,050 ± 0,980) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Sosyal Çevremi Çok Sıkıcı Buluyorum.” ifadesine sosyal çalışmacıların, %13,7’si (n=41) hiçbir zaman, %25,7’si (n=77) nadiren, %34,7’si (n=104) bazen, %18,3’ü (n=55) çoğu zaman, %7,7’si (n=23) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacılar “sosyal

çevremi çok sıkıcı buluyorum.” ifadesine orta ( $2,810 \pm 1,123$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurumda Dışlandığım Duygusunu Yaşıyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %26,3'ü (n=79) hiçbir zaman, %54,0'ı (n=162) nadiren, %12,7'si (n=38) bazen, %4,3'ü (n=13) çoğu zaman, %2,7'si (n=8) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumda dışlandığım duygusunu yaşıyorum.” ifadesine zayıf ( $2,030 \pm 0,897$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurumdaki İlişkilerin İçten ve Samimi Olmadığını Düşünüyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %17,7'si (n=53) hiçbir zaman, %47,7'si (n=143) nadiren, %18,7'si (n=56) bazen, %9,0'ı (n=27) çoğu zaman, %7,0'ı (n=21) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumdaki ilişkilerin içten ve samimi olmadığını düşünüyorum.” ifadesine zayıf ( $2,400 \pm 1,094$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Meslek Elemanlarının Bulunduğu Ortak Mekânlardan Uzak Durmayı Tercih Ediyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %31,3'ü (n=94) hiçbir zaman, %50,0'ı (n=150) nadiren, %9,3'ü (n=28) bazen, %5,3'ü (n=16) çoğu zaman, %4,0'ı (n=12) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “meslek elemanlarının bulunduğu ortak mekânlardan uzak durmayı tercih ediyorum.” ifadesine zayıf ( $2,010 \pm 0,992$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların yalıtılmışlık boyutuna ilişkin algıları bir bütün olarak değerlendirildiğinde bu duyguyu nadiren yaşadıkları görülmektedir. Ancak Tablo 12 göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların toplamda en fazla katıldığı ifadeler “*Sosyal Çevremi Çok Sıkıcı Buluyorum.*” ( $\bar{X}=2.810$ ) ve “*Kurumdaki İlişkilerin İçten ve Samimi Olmadığını Düşünüyorum.*” ( $\bar{X}=2.400$ ) maddeleri iken en az katıldıkları ifade ise “*Meslek Elemanlarının Bulunduğu Ortak Mekânlardan Uzak Durmayı Tercih Ediyorum.*” ( $\bar{X}=2.010$ ) ve “*Kurumda Dışlandığım Duygusunu Yaşıyorum.*” ( $\bar{X}=2.030$ ) maddeleridir.

Yalıtılmışlık diğer kişilerle (örneğin çalışma arkadaşları, yöneticiler) anlamlı bir şekilde etkileşim içinde olma kabiliyetini kaybeden bireylerin psikolojik durumunu ifade etmektedir. Bu duygu içinde olan bir birey diğer kişilerin davranışlarını anlayamadığını, bu kişilerin davranışlarını tahmin edemediğini, kendini ve duygularını onlara

anlatamadığını ve açıklayamadığını hisseder (Korman, 1977:205). Sosyal çalışmacıların yalıtılmışlık duygusunu nadiren düzeyinde yaşamalarının nedeni işlerinin niteliği gereği diğer meslek elemanları ile etkileşim içinde çalışmalarını gösterilebilir. Diğer bir ifade ile sosyal çalışmacıların kurumlara genel müracaatçının durumu ile ilgili koordineli çalışmalarını gerekmektedir. Ayrıca bu sonuç sosyal çalışmacılar ile diğer meslek elemanları arasında karşılıklı etkileşime dayanan bir ilişkiye dayanmaktadır. Bu nedenle sosyal çalışmacıların yalıtılmışlık biçimindeki işe yabancılaşma algılarının düşük çıkması normal bir durum olarak kabul edilebilir. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların kurumlarında nadiren yalıtılmışlığa maruz bırakıldığı ve kendilerini buldukları çevreden ve çalışma arkadaşlarından izole ettikleri belirtilebilir. Araştırma kapsamında sosyal çalışmacılar ile yapılan yüz yüze görüşmelerde sosyal çalışmacılar çalışma ortamında kendilerini diğer meslek elemanlarından izole etmediklerini ancak kendilerinin anlaştıkları, içten ve samimi ilişkiler kurabildikleri bir çalışma arkadaşı grubu oluşturduklarını belirtmişlerdir. Yüz yüze görüşmelerde özellikle sosyal çalışmacılar güven duygusu üzerinde vurgu yapmışlardır. Bu açıdan nadiren düzeyinde de olsa sosyal çalışmacıların kurumdaki ilişkilerin içten ve samimi olduğunu düşünmemeleri tüm meslek elemanları ile karşılıklı güven ilişkisinin oluşturulmasında kısmen de olsa sıkıntı yaşandığını göstermektedir.

#### 3.4.2.4. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Kuruma Yabancılaşma” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “Kuruma Yabancılaşma” ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 13’de görülmektedir.

**Tablo 13**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “Kuruma Yabancılaşma” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ort	Ss
	f	%	F	%	F	%	F	%	f	%		
Diğer Meslek Elemanları Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.	73	24,3	140	46,7	45	15,0	29	9,7	13	4,3	2,230	1,059

**Tablo 13'ün Devamı**

Sosyal Çalışmacılığın Yapılabilecek En İyi Meslek Olduğunu Düşünüyorum.	58	19,3	165	55,0	49	16,3	19	6,3	9	3,0	2,190	0,921
Kurumum Mesleki Gelişim Olanaklarından Faydalanmamı Desteklemektedir.	73	24,3	136	45,3	65	21,7	21	7,0	5	1,7	2,160	0,931
Yöneticim Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.	75	25,0	141	47,0	54	18,0	22	7,3	8	2,7	2,160	0,971

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “*Kuruma Yabancılaşma*” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Diğer Meslek Elemanları Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %24,3'ü (n=73) hiçbir zaman, %46,7'si (n=140) nadiren, %15,0'ı (n=45) bazen, %9,7'si (n=29) çoğu zaman, %4,3'ü (n=13) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “diğer meslek elemanları tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum.” ifadesine zayıf (2,230 ± 1,059) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Sosyal Çalışmacılığın Yapılabilecek En İyi Meslek Olduğunu Düşünüyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %19,3'ü (n=58) hiçbir zaman, %55,0'ı (n=165) nadiren, %16,3'ü (n=49) bazen, %6,3'ü (n=19) çoğu zaman, %3,0'ı (n=9) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “sosyal hizmet uzmanlığının yapılabilecek en iyi meslek olduğunu düşünüyorum.” ifadesine zayıf (2,190 ± 0,921) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurumum Mesleki Gelişim Olanaklarından Faydalanmamı Desteklemektedir.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %24,3'ü (n=73) hiçbir zaman, %45,3'ü (n=136) nadiren, %21,7'si (n=65) bazen, %7,0'ı (n=21) çoğu zaman, %1,7'si (n=5) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurumum mesleki gelişim olanaklarından faydalanmamı desteklemektedir.” ifadesine zayıf (2,160 ± 0,931) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Yöneticim Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %25,0'ı (n=75) hiçbir zaman, %47,0'ı (n=141) nadiren, %18,0'ı (n=54) bazen, %7,3'ü (n=22) çoğu zaman, %2,7'si (n=8) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “yöneticim tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum.” ifadesine zayıf (2,160 ± 0,971) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.



Tablo 13 göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların en fazla katıldığı ifadeler “Diğer Meslek Elemanları Tarafından Takdir Edilmeyi önemsiyorum.” ( $\bar{X}=2.230$ ) ve “Sosyal Hizmet Uzmanlığının Yapılabilecek En İyi Meslek Olduğunu Düşünüyorum.” ( $\bar{X}=2.190$ ) maddeleri iken en az katıldıkları ifadeler “Yöneticim Tarafından Takdir Edilmeyi önemsiyorum.” ( $\bar{X}=2.160$ ) ve “Kurumum Mesleki Gelişim Olanaklarından Faydalanmamı Desteklemektedir.” ( $\bar{X}=2.160$ ) maddeleridir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların toplamda birinci sırada katıldıkları ifadenin diğer meslek elemanları (sosyologlar, psikologlar, öğretmenler, sosyal çalışmacılar) tarafından takdir edilmeyi önemsemek olduğu görülmektedir. İşe yabancılaşma bir anlamda, çalışanın ürettiği ürünün başarısının, kalitesinin diğer meslektaşlar tarafından yeterince değerinin farkedilmemesinin ya da takdir edilmemesinin bir sonucudur (Elma,2003:123). Özellikle bu tanımdan hareketle sosyal çalışmacı müracaatçının sorununu çözdüğünde, doğru mesleki müdahalede bulunduğunda diğer bir ifadeyle işinde başarı elde ettiğinde takdir edilmesi bir yanda sosyal çalışmacı için motive edici nitelikte iken diğer yanda işini anlamlı kılmakta ve sonuçta ise işe karşı olumsuz bir tutumun diğer bir ifade ile işe yabancılaşma duygusunun gelişmesini önlemektedir. Araştırma kapsamında onüç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde dokuz katılımcı diğer meslek elemanları tarafından takdir edilmeyi önemsediklerini ve takdir edilmenin kendileri için motive edici olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların sosyal hizmet mesleğini yapılabilecek en iyi meslek olarak görmemeleri ise olumsuz bir durum olarak değerlendirilebilir. Bunun nedenleri arasında düşük ücret, bürokratik yönetim, çalışma koşulları belirtilebilir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların kurumlarının mesleki gelişim olanaklarından faydalanmasını desteklemediğini düşünmektedirler. Bu durum sosyal çalışmacılar için mesleki gelişim olanaklarından faydalanmaları noktasında kurumların desteğinin önemli olduğu belirtilebilir. Sosyal alışmacılar ile yapılan görüşmelerde bu yönde görüşler ifade edilmiştir. Özellikle mesleki gelişimleri için kurumlarının desteğinin gerekli olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum sosyal çalışmacıların çalışma alanları ile ilgili düzenlenen seminerler, eğitimler vb. faaliyetlere katılmaları noktasında kurumlarının yeterince desteklemediğini göstermektedir.

### 3.4.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

#### 3.4.3.1. İşe Yabancılaşma Düzeyine İlişkin Bulgular ve Yorumları

##### Sosyal Çalışmacıların İşe yabancılaşma Düzeyi /düzeyleri nasıldır?

Sosyal hizmet uzmanlarının İşe yabancılaşma Düzeyi/düzeylerine ilişkin ortalama istatistiklerine ilişkin sonuçlar tablo 14’de gösterilmiştir.

**Tablo 14**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Ortalamaları**

	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
Güçsüzlük	300	2,293	0,892	1,000	5,000
Anlamsızlık	300	2,251	0,769	1,000	4,500
Yalıtılmışlık	300	2,259	0,828	1,000	5,000
Kuruma Yabancılaşma	300	2,184	0,916	1,000	5,000
İşe Yabancılaşma Düzeyi	300	2,248	0,518	1,000	3,630

Tablo 14 incelendiğinde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeylerinin ortalamasının düşük ( $2,248 \pm 0,518$ ) düzeyde, alt ölçek puanları incelendiğinde ise “güçsüzlük ” düzeyi ortalamasının düşük ( $2,293 \pm 0,892$ ); “anlamsızlık” düzeyi ortalamasının düşük ( $2,251 \pm 0,769$ ); “yalıtılmışlık” düzeyi ortalamasının düşük ( $2,259 \pm 0,828$ ); “kuruma yabancılaşma” düzeyi ortalamasının düşük ( $2,184 \pm 0,916$ ) düzeyde olduğu görülmektedir.

Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarına yönelik aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmayı en yüksek düzeyde algıladıkları boyutun güçsüzlük boyutu ( $\bar{X}=2.293$ ) olduğu ve daha sonra bunu sırasıyla yalıtılmışlık ( $\bar{X}=2.259$ ), anlamsızlık ( $\bar{X}=2.251$ ), kuruma yabancılaşma ( $\bar{X}=2.184$ ) boyutlarının izlediği görülmektedir. Araştırmanın sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmayı en yüksek düzeyde güçsüzlük boyutunda algıladıklarına dair bulgu Erjem (2005)’in çalışmasının bulgusu ile örtüşmektedir.

İşe Yabancılaşma Ölçeğinden alınan toplam puanın aritmetik ortalaması, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin genel algılarının ( $\bar{X}=2.248$ ) ortalamayla “Nadiren” düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu durum ise sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma duygusunu seyrek sıklıkta algıladıklarını göstermektedir. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarının güçsüzlük boyutunda ( $\bar{X}=2.293$ )

ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, anlamsızlık boyutunda ( $\bar{X}=2.51$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, yalıtılmışlık boyutunda ( $\bar{X}=2.259$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, kuruma yabancılaşma boyutunda ( $\bar{X}=2.184$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde olduğu görülmektedir.

Rabinowitz (1985)’un klinik servislerinde görev yapan sosyal çalışmacıların çalışma özerkliği, tükenmişlik ve işe yabancılaşmayı konu aldığı çalışmasında düşük düzeyde yabancılaşma yaşadıklarını bulgulamıştır. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin genel algılarına dair bu bulgu Rabinowitz (1985)’in çalışmasının bulgusunu destekler niteliktedir. Ayrıca araştırmanın bu bulgusu insani hizmetler alanında çalışan ya da insan odaklı hizmet çalışanları arasında tanımlanan öğretmenlerin (Elma, 2003; Kösterelioğlu, 2011; Eryılmaz ve Burgaz, 2011; Erjem, 2005; Şirin, 2009) ve öğretim elemanların (Güneri, 2010) işe yabancılaşması üzerine yapılan çalışmaların bulguları ile paralellik göstermektedir. İşe yabancılaşma üzerinde yapılan bu çalışmalar öğretmenlerin ve öğretim elemanlarının işe yabancılaşmayı nadiren düzeyinde algıladıklarını bulgulamışlardır. Araştırmanın bu bulgusu Allen ve LaFollette (1977:334)’ın işe yabancılaşmanın, işe yönelik içsel ödüller ile ilgili duyguları tanımladığı yönündeki açıklaması dikkate alınarak yorumlandığında sosyal çalışmacıların müracaatçılarında diğer bir ifade ile hizmet alıcılarında bu içsel ödülü hissettiklerini göstermektedir.

Araştırma kapsamında on üç sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacılar mesleki müdahalede buldukları müracaatçılarda ve ailelerinde içsel ödülü aldıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yüz yüze görüşme yapılan tüm katılımcılar müracaatçıların sorunu ile ilgili çözüm noktasında verdikleri kararın sonucunun olumlu, yerinde ve doğru bir karar olduğunu gördüklerinde içsel ödülü aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu durumu, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma algılarının nadiren düzeyinde olmasını açıklayan bir moderator olarak tanımlayabiliriz. Kohn (1976)’un ifadesiyle çoğu iş koşulları ya çalışanın mesleki öz yönetimine imkan tanır ya da onu engeller. İşgörenler sıkı bir gözetime tabi tutuluyorsalar, sürekli benzer görevleri ifa ediyorsalar, yapılan işin güçlük derecesi çok düşükse (Wilson, 2010; Sarros vd., 2002; Kohn, 1976) yaptıkları iş öz yönetime izin vermemektedir (Kohn, 1976:112). İşin basit, sıkıcı olması neticesinde anlamsızlık duygusunun yaşanabileceği yönünde görüşler

vardır (Wilson, 2010; Sarros vd., 2012, Kohn, 1976). İşgörenlerin iş süreci üzerinde denetimden yoksun olmalarının yabancılaşmaya sebep olduğunu belirten Kohn (1976)'a göre rutinleşmiş ve karmaşıklık düzeyi düşük işler yabancılaşma duyguları ile sonuçlanmaktadır. Aynı zamanda karar almaya düşük katılım işe yabancılaşmaya sebep olmaktadır (Aiken ve Hage, 1966; Allen ve Lafollette, 1977, Sulu ve Ceylan, 2010; Rajaeepour vd., 2012). Rabinowitz (1985) çalışmasında sosyal çalışmacılar arasında örgüt tarafından verilen mesleki özerklik derecesinin yüksek olması yüksek derecede örgütle özdeşleşme sağladığını ve yabancılaşma düzeylerinin oldukça düşük olduğunu saptamıştır. Kaya ve Serçeoğlu (2013) hizmet sektöründe çalışan duygu işçilerin işe yabancılaşması üzerine yaptığı çalışmada geçici, sözleşmeli çalışanların kadrolu çalışanlara nazaran anlamlı düzeyde işe yabancılaşmayı daha fazla algıladıklarını bulgulamışlardır. Yazar bu bulguyu sözleşmeli çalışanların işlerine bağlılık ve işe önemseme düzeylerinin daha düşük olmasından kaynaklabileceğini belirtmiştir. Bu açıdan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeylerinin düşük olmasına işlerine bağlılıklarının ve işlerini önemsemelerinin bir sonucu olduğu yönünde bir açıklama getirilebilir.

İşe yabancılaşma olgusuna yönelik bu açıklamalar doğrultusunda sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmayı güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve kuruma yabancılaşma boyutlarında “Nadiren” düzeyinde algılamalarının sebepleri arasında genel olarak müracaatçılar ile ilgili durumlar üzerinde karar verme yetkisine sahip olmaları, kendilerine sağlanan mesleki özerklik, müracaatçılarının sorumluluğunu üstlenmeleri, müracaatçıları ile bütünleşmeleri, mesleğin kutsallığı, manevi boyutu, işin niteliği sayılabilir. Bu noktada işe yabancılaşmanın önemli bileşenleri olarak anlamlı işten yoksunluk, iş üzerinde özerklik, denetim (bkn.Mottaz, 1981; Nair ve Vohra, 2010) ve örgütsel yapı, yönetim biçimi gösterilmektedir (bkn. Ejem;2005, Allen ve Lafollette, 1977).

Sosyal çalışmacıların güçsüzlük biçimindeki işe yabancılaşma algılarının düşük düzeyde olmasının nedenleri arasında sosyal çalışmacıların işi üzerinde karar verme yetkisine sahip olması, yetkilendirilmeleri ve özerkliğin sağlanması belirtilebilir. Sosyal çalışmacıların anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algılarının düşük düzeyde olmasının nedenleri arasında ise işiyle ilişkili hareket ve eylemlerinin fayda ve önemini

değerlendirmede uygun standartlar bulabilmeleri (Korman, 1977), işinde işe yaradığını hissetmeleri (Myers, 1970) ve işlerinin önemini bilmeleri gösterilebilir. Ayrıca sosyal çalışmacıların anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algılarının düşük düzeyde olması on üç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde sosyal çalışmacıların işlerine yükledikleri anlamdan kaynaklandığı belirtilebilir. Katılımcılardan biri sosyal hizmet mesleğinin anlamını “hayata dokunmak ve değiştirmek” olarak ifade ederken diğer bir katılımcı sosyal hizmeti “yardım, değişim, yol göstermek, hayata dokunmak, hak savunuculuğu, arabuluculuk” kelimeleri ile tanımlamaktadır.

Sosyal çalışmacıların güçsüzlük biçimindeki işe yabancılaşma algıları diğer alt ölçek puanlarına göre yüksektir. Sosyal çalışmacıların en fazla güçsüzlük boyutunda işe yabancılaşma yaşamalarının nedenleri arasında kurumdaki bürokratik uygulamalar, yönetim anlayışı, mevzuat, kaynak kısıtlılığı nedeniyle müracaatçılar için yapılabileceklerin sınırlı olması, kurumda sosyal destek sisteminden yoksunluk ifade edilebilir. Bu noktada Jones (2001) sosyal çalışmacılar tarafından büyüyen bürokratik yoğunluğunun önemli bir sorun olarak tanımlandığını belirtmiştir.

Yalıtılmışlık diğer kişilerle (örneğin çalışma arkadaşları, yöneticiler) anlamlı bir şekilde etkileşim içinde olma kabiliyetini kaybeden bireylerin psikolojik durumunu ifade etmektedir. Birey diğer kişilerin davranışlarını anlayamadığını, bu kişilerin davranışlarını tahmin edemediğini, kendini ve duygularını onlara anlatamadığını ve açıklayamadığını hisseder (Korman, 1977). Sosyal çalışmacıların yalıtılmışlık biçimindeki işe yabancılaşma algıları nadiren düzeyindedir. Araştırmanın bu bulgusu araştırma kapsamında sosyal çalışmacılar ile yapılan yüz yüze görüşmelerde sosyal çalışmacıların diğer çalışma arkadaşları ile koordineli ve birlikte çalıştıkları yönündeki açıklamaları ile yorumlanabilir. Sosyal çalışmacıların işlerinin niteliği gereği diğer meslek elemanları ile etkileşim içinde çalışmalarını gerekmektedir. Bu nedenle sosyal çalışmacılar yalıtılmışlık duygusunu nadiren yaşamaktadırlar.

Üretkenlik dışı bir davranış olarak tanımlanan yabancılaşmanın bu meslek çalışanları tarafından düşük düzeyde algılanması özellikle hizmet alıcılarına etkin hizmetin sunulması açısından büyük bir önem taşımaktadır.

**Sosyal çalışmacıların cinsiyetlerine göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların cinsiyetlerine göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 15’de gösterilmiştir.

**Tablo 15**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	Kadın	210	2,220	0,510	-1,402	0,162
	Erkek	90	2,312	0,535		
Güçsüzlük	Kadın	210	2,267	0,861	-0,766	0,444
	Erkek	90	2,353	0,961		
Anlamsızlık	Kadın	210	2,214	0,760	-1,248	0,213
	Erkek	90	2,335	0,788		
Yalıtılmışlık	Kadın	210	2,249	0,845	-0,343	0,732
	Erkek	90	2,284	0,790		
Kuruma Yabancılaşma	Kadın	210	2,148	0,917	-1,056	0,292
	Erkek	90	2,269	0,912		

Tablo 15 incelendiğinde kadın ve erkek sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların genel işe yabancılaşma algılarının ve güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma biçimindeki işe yabancılaşma algılarının erkek ya da kadın oluşlarına göre değişmediği görülmektedir. Araştırmanın bu bulguları Elma (2003), Kösterelioğlu (2011) tarafından yapılan araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir. Ancak sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma algıları cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark göstermese de işe yabancılaşma düzeylerinde ve tüm boyutlarda erkek sosyal çalışmacıların ortalamasının kadın sosyal çalışmacılara göre yüksek olduğu görülmektedir.

### **Sosyal çalışmacıların yaşlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların yaşlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 16’da gösterilmiştir.

**Tablo 16**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ortalama	Sdt. Sapma	F	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	21-30	120	2,303	0,519	0,772	0,511
	31-40	92	2,210	0,541		
	41-50	58	2,202	0,512		
	51ve üstü	30	2,233	0,458		
Güçsüzlük	21-30	120	2,335	0,946	1,430	0,234
	31-40	92	2,332	0,903		
	41-50	58	2,306	0,792		
	51ve üstü	30	1,975	0,783		
Anlamsızlık	21-30	120	2,274	0,793	0,066	0,978
	31-40	92	2,243	0,757		
	41-50	58	2,230	0,706		
	51ve üstü	30	2,222	0,860		
Yalıtılmışlık	21-30	120	2,353	0,894	1,373	0,251
	31-40	92	2,167	0,638		
	41-50	58	2,155	0,853		
	51ve üstü	30	2,367	0,993		
Kuruma Yabancılaşma	21-30	120	2,250	0,943	0,929	0,427
	31-40	92	0,943	0,836		
	41-50	58	2,112	1,000		
	51ve üstü	30	2,342	0,872		

Tablo 16 incelendiğinde sosyal çalışmacıların yaşlarına göre güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri, farklı yaşlarda olup olmamalarına göre farklılaşmamaktadır. Ayrıca güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutlarına ilişkin işe yabancılaşma algıları yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunu %40,0 oranla 21-30 yaş aralığı, %30,7 oranla 31-40 yaş aralığı oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında görüşme yapılan sosyal çalışmacıların 12'si 21-30 yaş aralığında iken 1 kişi 31-40 yaş aralığındadır ve bu katılımcıların onu yaptıkları işi anlamlı bulmakta, kendilerini sorunları çözebilecek etkinlikte ve güçte hissetmektedirler.

**Sosyal çalışmacıların medeni durumlarına göre işe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların medeni durumlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 17’de gösterilmiştir.

**Tablo 17**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Ortalamaları**

		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	Evli	151	2,265	0,516	0,577	0,564
	Bekar	149	2,230	0,522		
Güçsüzlük	Evli	151	2,308	0,885	0,302	0,763
	Bekar	149	2,277	0,901		
Anlamsızlık	Evli	151	2,336	0,761	1,935	0,054
	Bekar	149	2,164	0,770		
Yalıtılmışlık	Evli	151	2,290	0,811	0,647	0,518
	Bekar	149	2,228	0,846		
Kuruma Yabancılaşma	Evli	151	2,084	0,897	-1,907	0,058
	Bekar	149	2,285	0,927		

Tablo 17 incelendiğinde bekar ve evli sosyal çalışmacıların güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, medeni durum değişkenine göre sosyal çalışmacıların genel işe yabancılaşma algıları ve güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutları ile ilgili işe yabancılaşma algıları anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

### **Sosyal çalışmacıların öğrenim durumlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların öğrenim durumlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 18’de gösterilmiştir.



**Tablo 18**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	T	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	Lisans	270	2,237	0,516	-1,071	0,285
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,344	0,543		
Güçsüzlük	Lisans	270	2,280	0,903	-0,750	0,454
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,408	0,781		
Anlamsızlık	Lisans	270	2,228	0,763	-1,500	0,135
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,450	0,812		
Yalıtılmışlık	Lisans	270	2,255	0,819	-0,283	0,777
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,300	0,917		
Kuruma Yabancılaşma	Lisans	270	2,185	0,903	0,058	0,954
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,175	1,045		

Tablo 18 incelendiğinde sosyal çalışmacıların öğrenim durumlarına göre güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri, güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutlarıyla ilgili işe yabancılaşma algıları farklı öğrenim durumlarında olup olmamalarına göre farklılaşmamaktadır.

### **Sosyal çalışmacıların görev yaptıkları kurumlara göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların görev yaptıkları kurumlara göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 19’de gösterilmiştir.

**Tablo 19**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Görev Yaptığı Kurum Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	A	44	2,243	0,540	0,095	0,984
	B	39	2,283	0,589		
	C	152	2,244	0,494		
	D	31	2,211	0,482		
	E	34	2,263	0,570		

**Tablo 19'un Devamı**

Güçsüzlük	A	44	2,438	0,891	0,460	0,765
	B	39	2,359	0,935		
	C	152	2,248	0,870		
	D	31	2,258	0,956		
	E	34	2,257	0,906		
Anlamsızlık	A	44	2,208	0,824	0,218	0,928
	B	39	2,222	0,774		
	C	152	2,286	0,757		
	D	31	2,167	0,693		
	E	34	2,255	0,845		
Yatılmışlık	A	44	2,232	0,869	0,475	0,754
	B	39	2,333	0,873		
	C	152	2,253	0,819		
	D	31	2,116	0,611		
	E	34	2,371	0,950		
Kuruma Yabancılaşma	A	44	2,114	0,914	0,368	0,832
	B	39	2,237	0,923		
	C	152	2,166	0,915		
	D	31	2,347	0,999		
	E	34	2,147	0,871		

Tablo 19 incelendiğinde sosyal çalışmacıların görev yaptıkları kurumlara göre güçsüzlük, anlamsızlık, yatılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri, güçsüzlük, anlamsızlık, yatılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutları ile ilgili işe yabancılaşma algıları görev yaptıkları kurumlara göre farklılaşmamaktadır.

### **Sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerine göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerine göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 20'de gösterilmiştir.

**Tablo 20**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	1-5 Yıl	148	2,309	0,530	2,223	0,086
	6-10 Yıl	83	2,142	0,480		
	11-15 Yıl	44	2,195	0,560		
	16-20 Yıl	25	2,331	0,451		

**Tablo 20'nin Devamı**

Güçsüzlük	1-5 Yıl	148	2,356	0,929	0,789	0,501
	6-10 Yıl	83	2,172	0,798		
	11-15 Yıl	44	2,324	0,992		
	16-20 Yıl	25	2,260	0,772		
Anlamsızlık	1-5 Yıl	148	2,289	0,777	1,051	0,370
	6-10 Yıl	83	2,125	0,692		
	11-15 Yıl	44	2,322	0,846		
	16-20 Yıl	25	2,313	0,827		
Yalıtılmışlık	1-5 Yıl	148	2,350	0,862	1,925	0,126
	6-10 Yıl	83	2,164	0,735		
	11-15 Yıl	44	2,068	0,752		
	16-20 Yıl	25	2,376	0,984		
Kuruma Yabancılaşma	1-5 Yıl	148	2,238	0,931	1,083	0,356
	6-10 Yıl	83	2,111	0,833		
	11-15 Yıl	44	2,034	1,106		
	16-20 Yıl	25	2,370	0,681		

Tablo 20 incelendiğinde sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerine göre güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların farklı mesleki kıdemlere sahip olma durumlarına göre işe yabancılaşma düzeyleri ve güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutları ile ilgili işe yabancılaşma algıları arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Sosyal çalışmacıların farklı mesleki kıdemlere sahip olma durumlarına göre işe yabancılaşma düzeyleri farklılık göstermese de mesleki kıdemi 16-20 yıl olan sosyal çalışmacıların ortalamada en yüksek işe yabancılaşma yaşadığı görülmektedir. Araştırmanın bu bulgusu Rabinowitz (1985)'in çalışmasında işinde daha fazla deneyime sahip olan sosyal çalışmacıların yüksek derecede yabancılaşma yaşadıklarına dair bulgu ile örtüşmektedir.

### **Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki kıdeme göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenine göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 21'de gösterilmiştir.

**Tablo 21**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Çalıştığı Kurumdaki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P	Fark
İşe Yabancılaşma Düzeyi	1-5 Yıl	128	2,338	0,516	3,601	0,014*	1 > 2
	6-10 Yıl	96	2,117	0,485			
	11-15 Yıl	54	2,235	0,571			
	16-20 Yıl	22	2,328	0,443			
Güçsüzlük	1-5 Yıl	128	2,389	0,925	1,774	0,152	
	6-10 Yıl	96	2,122	0,810			
	11-15 Yıl	54	2,357	0,988			
	16-20 Yıl	22	2,318	0,712			
Anlamsızlık	1-5 Yıl	128	2,310	0,782	2,755	0,043*	1 > 2 3 > 2
	6-10 Yıl	96	2,071	0,684			
	11-15 Yıl	54	2,361	0,828			
	16-20 Yıl	22	2,417	0,810			
Yalıtılmışlık	1-5 Yıl	128	2,366	0,875	1,419	0,237	
	6-10 Yıl	96	2,192	0,813			
	11-15 Yıl	54	2,122	0,737			
	16-20 Yıl	22	2,273	0,792			
Kuruma Yabancılaşma	1-5 Yıl	128	2,293	0,933	1,349	0,259	
	6-10 Yıl	96	2,086	0,859			
	11-15 Yıl	54	2,065	1,055			
	16-20 Yıl	22	2,273	0,612			

\*p<0.05

Sosyal çalışmacıların güçsüzlük, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(p>0.05). Bir başka ifade ile sosyal çalışmacıların güçsüzlük, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma boyutları ile ilgili işe yabancılaşma algıları anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Araştırmanın bu bulgularına karşın sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (F=2,755; p=0,043<0.05). Başka bir deyişle sosyal çalışmacıların anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algıları çalıştığı kurumdaki kıdeme bağlı olarak anlamlı

bir şekilde değişmektedir. Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır.

Çalıştığı kurumdaki kıdemi 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanları ( $2,310 \pm 0,782$ ), çalıştığı kurumdaki kıdemi 6-10 yıl olan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanlarından ( $2,071 \pm 0,684$ ) yüksek bulunmuştur. Çalıştığı kurumdaki kıdemi 11-15 yıl olan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanları ( $2,361 \pm 0,828$ ), çalıştığı kurumdaki kıdemi 6-10 yıl olan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanlarından ( $2,071 \pm 0,684$ ) yüksek bulunmuştur.

Sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,601$ ;  $p=0,014<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalıştığı kurumdaki kıdemi 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanları ( $2,338 \pm 0,516$ ), çalıştığı kurumdaki kıdemi 6-10 yıl olan sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanlarından ( $2,117 \pm 0,485$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın bu bulgularına göre sosyal çalışmacıların kurumlarındaki ilk çalışma dönemlerinde ve mesleklerinin son dönemlerinde anlamsızlık biçiminde işe yabancılaşma algılarının yüksek olduğu, genel işe yabancılaşma algılarının ise kurumlarında ilk çalışma dönemlerinde daha sonraki dönemlere göre daha yüksek olduğu, çalışma süreleri arttıkça genel işe yabancılaşma algılarının düştüğü belirtilebilir. Özellikle aynı kurumda 6-10 yıl çalışma döneminden sonra sosyal çalışmacıların anlamsızlık boyutunda işe yabancılaşma algılarının artmasının nedeni olarak aynı vakalar üzerinde çalışmaları gösterilebilir. Şu anki kurumlarında 1-5 yıl çalışma süresine sahip olan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma algılarının 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan sosyal çalışmacılara göre yüksek olması kuruma dair beklentileri ile kurumdaki objektif çalışma koşullarına yönelik algıları arasındaki uyumsuzluktan kaynaklandığı belirtilebilir.

## Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki pozisyonlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki pozisyonlarına göre İşe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklemeler için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 22’de gösterilmiştir.

**Tablo 22**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Çalıştığı Kurumdaki Pozisyon Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	T	P
İşe Yabancılaşma Düzeyi	Sosyal Çalışmacı	282	2,263	0,523	2,078	0,039*
	Yönetici	18	2,003	0,365		
Güçsüzlük	Sosyal Çalışmacı	282	2,308	0,905	1,164	0,112
	Yönetici	18	2,056	0,604		
Anlamsızlık	Sosyal Çalışmacı	282	2,275	0,770	2,176	0,030*
	Yönetici	18	1,870	0,661		
Yalıtılmışlık	Sosyal Çalışmacı	282	2,263	0,795	0,313	0,837
	Yönetici	18	2,200	1,263		
Kuruma Yabancılaşma	Sosyal Çalışmacı	282	2,202	0,911	1,346	0,179
	Yönetici	18	1,903	0,978		

\*p<0.05

Sosyal çalışmacılarının güçsüzlük, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki pozisyonu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(p>0,05).

Araştırmanın bu bulgularına karşın sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki pozisyonu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (t=2.176; p=0.030<0,05). Çalıştığı kurumda sosyal çalışmacı olarak görev yapan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanları (x=2,275), çalıştığı kurumda yönetici olan sosyal çalışmacıların anlamsızlık puanlarından (x=1,870) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki pozisyonu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.078$ ;  $p=0.039<0,05$ ). Araştırmanın bu bulgusuna göre çalıştığı kurumda sosyal çalışmacı olarak görev yapan sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanları ( $\bar{X}=2,263$ ), çalıştığı kurumda yönetici olarak görev yapan sosyal çalışmacıların genel yabancılaşma puanlarından ( $\bar{X}=2,003$ ) yüksek bulunmuştur.

Bu bulgular kurumda yönetici pozisyonunda görev yapan sosyal çalışmacıların sosyal çalışmacı olarak görev yapanlara göre anlamsızlık biçiminde işe yabancılaşma algıları ve genel işe yabancılaşma algıları daha düşüktür. Bunun nedeni olarak yönetici olarak görev yapan sosyal çalışmacıların işleri üzerinde daha fazla özerkliğe ve denetime sahip olmaları gösterilebilir.

#### 3.4.4. İş Stresi Düzeyine İlişkin Bulgular ve Yorumları

##### 3.4.4.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “İş Stresi” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “İş Stresi” ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 23’de görülmektedir.

**Tablo 23**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların “İş Stresi” İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Çok Fazla Görevimin Olması Verimli Bir Şekilde Çalışmamı Olumsuz Etkilemektedir.	71	23,7	91	30,3	81	27,0	44	14,7	13	4,3	2,460	1,131

**Tablo 23'ün devamı**

Birbiriyle Çelişen Emir ve Talepler İşimi Daha Zor Hale Getirmektedir.	23	7,7	98	32,7	97	32,3	65	21,7	17	5,7	2,850	1,028
Farklı Grupların Birbiriyle Uzlaşmayan Talepleri İşimi Zorlaştırmaktadır(örneğin Resmi Makamlar, Yöneticiler, Müracaatçılar Vb.)	10	3,3	102	34,0	108	36,0	58	19,3	22	7,3	2,930	0,979
Kurum İçinde Farklı Kişilerden Gelen Talepleri Uzlaştırmak Zordur.	10	3,3	112	37,3	102	34,0	62	20,7	14	4,7	2,860	0,940

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların “*İş Stresi*” ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Çok Fazla Görevimin Olması Verimli Bir Şekilde Çalışmamı Olumsuz Etkilemektedir.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %23,7'si (n=71) hiçbir zaman, %30,3'ü (n=91) nadiren, %27,0'ı (n=81) bazen, %14,7'si (n=44) çoğu zaman, %4,3'ü (n=13) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “çok fazla görevimin olması verimli bir şekilde çalışmamı olumsuz etkilemektedir.” ifadesine düşük (2,460 ± 1,131) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Birbiriyle Çelişen Emir ve Talepler İşimi Daha Zor Hale Getirmektedir.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %7,7'si (n=23) hiçbir zaman, %32,7'si (n=98) nadiren, %32,3'ü (n=97) bazen, %21,7'si (n=65) çoğu zaman, %5,7'si (n=17) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “birbiriyle çelişen emir ve talepler işimi daha zor hale getirmektedir.” ifadesine orta (2,850 ± 1,028) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Farklı Grupların Birbiriyle Uzlaşmayan Talepleri İşimi Zorlaştırmaktadır(örneğin Resmi Makamlar, Yöneticiler, Müracaatçılar Vb.)*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %3,3'ü (n=10) hiçbir zaman, %34,0'ı (n=102) nadiren, %36,0'ı (n=108) bazen, %19,3'ü (n=58) çoğu zaman, %7,3'ü (n=22) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “farklı grupların birbiriyle uzlaşmayan talepleri işimi zorlaştırmaktadır(örneğin resmi makamlar, yöneticiler, müracaatçılar vb.)” ifadesine orta (2,930 ± 0,979) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kurum İçinde Farklı Kişilerden Gelen Talepleri Uzlaştırmak Zordur.*” ifadesine sosyal çalışmacıların, %3,3'ü (n=10) hiçbir zaman, %37,3'ü (n=112) nadiren, %34,0'ı (n=102)



bazen, %20,7'si (n=62) çoğu zaman, %4,7'si (n=14) her zaman yanıtını vermiştir. Sosyal çalışmacıların “kurum içinde farklı kişilerden gelen talepleri uzlaştırmak zordur.” ifadesine orta ( $2,860 \pm 0,940$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 18 göstermektedir ki araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların en fazla katıldığı ifadeler sırasıyla “*Kurum İçinde Farklı Kişilerden Gelen Talepleri Uzlaştırmak Zordur.*” ( $\bar{X}=2,930$ ), “*Farklı grupların birbiriyle uzlaşmayan talepleri işimi zorlaştırmaktadır(örneğin resmi makamlar, yöneticiler, müracaatçılar vb.)*” ( $\bar{X}=2,860$ ) ve “*Birbiriyle Çelişen Emir ve Talepler İşimi Daha Zor Hale Getirmektedir.*” ( $\bar{X}=2,850$ ) maddeleridir ve araştırmaya katılan sosyal çalışmacılar bu ifadelere bazen düzeyinde katılmaktadırlar.

Cherniss (1980)'e göre bir sosyal çalışmacı yöneticilerinden ve meslektaşlarından çelişen rol mesajları alması durumunda oldukça yüksek oranda stres ve gerginlik deneyimlerken Arrington (2008)'a göre sosyal çalışmacılar işlerinde çelişen rol mesajlarına maruz kalmaktadır. Örneğin insani hizmet alanında bir personel üyesi özel müracaatçıların ihtiyaçları ile örgütün talep ve ihtiyaçları arasında da bir çatışma yaşayabilir (Cherniss, 1980:83). Diğer yandan bir sosyal çalışmacının kabiliyetleri, değer, inanç ya da amaçları ile uyuşmayan ya da çelişen rol talepleri kişide stres yaratır (Cherniss, 1980:91-92). Bu araştırmanın bulgularına göre ise sosyal çalışmacılar iş stresi ölçeğinin ifadelerini orta düzeyde algılamaktadırlar. Ayrıca araştırmanın bulguları sosyal çalışmacıların kurum içinde birbiri ile çelişen emir ve talepler aldıklarını, farklı kişilerden gelen talepleri uzlaştırmakta zorlandıklarını ve bu taleplerin işlerini zorlaştırdığını göstermektedir. Araştırma kapsamında on üç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde on üç sosyal çalışmacı kurum içinde farklı kişilerden gelen birbiri ile çelişen taleplere maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Bu kişileri ise yönetici, müracaatçılar ve diğer resmi makamlar (örneğin şube müdürü, il müdürü) olarak açıklamışlar katılımcıların onu bazen bu talepleri uzlaştırmakta zorlandıklarını ve uzlaşmayan bu taleplerin ise bazen işlerini zorlaştırdığını ve strese neden olduğunu ifade etmişlerdir. Ancak bu görüşmelerde sosyal çalışmacılar çelişen talepler karşısında karar yetkilerini kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 23 incelendiğinde araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların en az katıldığı “*Çok Fazla Görevimin Olması Verimli Bir Şekilde Çalışmamı Olumsuz Etkilemektedir.*” ( $\bar{X}$

=2,460) ifadeli maddeye nadiren düzeyinde katılmaktadır. Özellikle literatürde sosyal çalışmacıların çok fazla görevinin olması önemli bir iş stresörü olarak tanımlanmaktadır. Araştırmanın bu bulgusu Hablemitoğlu ve Özmete (2012)'in çalışmasının bulgusunu desteklememektedir. Bunun nedeni ise kurumlarda personel sayısının artması gösterilebilir. Ayrıca araştırma kapsamında on üç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde sosyal çalışmacıların onbiri kendilerine eskiye nazaran çok fazla dosya verilmediğini belirtmişlerdir. Yüz yüze görüşme yapılan katılımcılardan biri mevcut çalışma koşullarını “şimdi bir kişiye çok fazla dosya ve görev verilmiyor, durum iyileştirildi” şeklinde açıklamıştır.

#### 3.4.4.2. İş Stresi Ölçeğine Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

##### Sosyal çalışmacıların İş Stresi düzeyleri nasıldır?

Sosyal çalışmacıların İş Stresinde İş Stresi düzeylerine ilişkin ortalama istatistiklerine ilişkin sonuçlar tablo 24'de gösterilmiştir.

**Tablo 24**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyi Ortalaması**

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İş Stresi	300	2,775	0,905	1,000	5,000

Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi ortalamasının orta ( $2,775 \pm 0,905$ ) düzeyde olduğu görülmektedir. Ancak araştırmanın bu bulgusu sosyal çalışmacılar arasında stres olgusunu kaydeden ampirik çalışmaları desteklemektedir (Willems, 2014; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012).

Cherniss (1980:20) ve Leka vd. (2004)'e göre iş stresi, kaynaklar ile talep arasındaki dengesizliğin bir neticesidir. Stres üzerinde iş taleplerin etkisi bireylerin iş kaynaklarına dayanmaktadır. İş kaynakları bireye iş ile ilgili amaçları başarmasına, iş taleplerini azaltmasına ya da kişisel büyüme ve gelişmesini gerçekleştirmesine yardım eden işin yönlerini sunmaktadır (McShane ve Glinow, 2010:116). Cherniss (1980)'in belirttiği gibi stres talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır. Eğer talep ve kaynaklar arasında bir dengesizlik varsa çalışan stresi deneyimler. Örneğin kişiye verilen görevler zaman, yetki ile desteklenmemişse, talepler kaynakları aşmışsa bu durumda çalışanın stresi deneyimleyebileceği belirtilebilir. Leka vd. (2004:3) iş

stresinin çalışanların yönetici ve çalışma arkadaşlarından çok az desteğe ve işi üzerinde çok az denetime sahip olduğunu hissettiğinde kötüleştiğini belirtmiştir. İş stresinin çalışanla iş koşullarının etkileşiminden kaynaklandığı noktasında ortak görüş vardır (National Institute for Occupational Safety and Health, No.99-101). Ayrıca işleri üzerinde düşük denetime sahip olan sosyal çalışmacıların stres skorlarının yüksek olduğu yönündeki kavramsal ve deneysel bilgiler (Karasek, 1979; Spector, 1996; Schultz ve Schultz, 1998; Jones, 2001; Huxley vd., 2005; Leka vd., 2004, Evans vd., 2006; Belias vd., 2015) doğrultusunda sosyal çalışmacıların işleri üzerinde karar verme yetkisine sahip olmaları iş stresini bazen düzeyinde yaşamalarını daha iyi açıklamaktadır. Bir başka ifade ile sosyal çalışmacılar işi üzerinde çok az denetime sahip olduğunu hissetmediği için iş stresini yüksek düzeyde algılamadıkları belirtilebilir. Ayrıca belirtilebilir ki iş çevresinin talepleri kişinin başatma kabiliyetlerini aştığı zaman ya da talepler kaynaklardan daha yoğun olduğu zaman kişinin iş stresi yaşayabilir. Bu açıdan araştırma katılan sosyal çalışmacıların iş stresini neden orta düzeyde yaşadığı açıklanabilir.

Sosyal çalışmacılar müracaatçılar üzerinde karar verme yetkisine sahiptirler. Sosyal çalışmacılara yüklenen taleplerin karar verme yetkisi ile desteklendiği belirtilebilir. Sosyal çalışmacılar açısından karar verme yetkisi iş kaynakları olarak tanımlanabilir. Sosyal çalışmacılar için karar verme yetkisi kendilerine iş taleplerini azaltma olanağı verdiği ifade edilebilir. Araştırmanın bu bulgusu ise karar verme yetkisinin sosyal çalışmacıların iş stresini bazen düzeyinde algılamasının bir nedeni olarak yorumlanabilir. Ayrıca belirtilmelidir ki talep ve kaynaklar nispeten dengeli olduğunda stres minimumdur. Ancak talepler arttığı ve bu talepleri karşılamak için kaynaklar azaldığı zaman denge bozulur ve stres artar. Bu noktada sosyal çalışmacıların stresi orta düzeyde algılamaları kurumlarında iş stresi yaşadıklarını açıklamaktadır ve araştırmanın bu bulgusu sosyal hizmet mesleğini sıklıkla yüksek talepler ve sınırlı kaynakların kominasyonu olarak karakterize eden (Collins, 2008; Blomberg vd., 2014) çalışmaları destekler niteliktedir. Aynı zamanda araştırmanın bu bulgusu sosyal hizmeti stresli meslekler arasında tanımlayan ve sosyal çalışmacılar için stresi önemli bir mesele olarak ele alan ve stresi kaydeden (Cherniss,1980; Sulsky ve Smith, 2005; Johnson vd., 2005; Collings ve Murray, 1996; Wilberforce vd., 2012; Blomberg vd., 2014; Collins, 2008) deneysel çalışmaların bulgularını da destekler niteliktedir.

Calitz vd. (2014)'ın belirttikleri gibi iş stresi zaman içinde sosyal çalışmacıların tükenmişlik, azalan performans, zayıf ruhsal sağlık, zayıflayan bilişsel fonksiyonlar, azalan motivasyon, sağlıkla ilişkili problemler yaşamalarına neden olabilir. Bu açıdan sosyal çalışmacıların iş stresini nadiren düzeyinde algılamaları hem sosyal çalışmacının fizyolojik, bilişsel ve psikolojik sağlığı açısından hem müracaatçılara etkin hizmetin sunulması açısından büyük önem taşıyacaktır.

### **3.4.4.3. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları**

#### **Sosyal çalışmacıların cinsiyetlerine göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların cinsiyetlerine göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 25'de gösterilmiştir.

**Tablo 25**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Cinsiyet Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
İş Stresi	Kadın	210	2,795	0,902	0,591	0,555
	Erkek	90	2,728	0,915		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların cinsiyetlerine göre iş stresi düzeyleri farklılaşmamaktadır.

### Sosyal çalışmacıların yaşlarına göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Sosyal çalışmacıların yaşlarına göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 26'de gösterilmiştir.

**Tablo 26**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P
İş Stresi	21-30	120	2,700	0,918	1,300	0,275
	31-40	92	2,799	0,893		
	41-50	58	2,746	0,903		
	51 ve üstü	30	3,058	0,885		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyleri, farklı yaşlarda olup olmamalarına göre farklılaşmamaktadır.

### Sosyal çalışmacıların medeni durumlarına göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Sosyal çalışmacıların medeni durumlarına göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 27'de gösterilmiştir.

**Tablo 27**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Medeni Durum Değişkenine Göre Ortalamaları**

		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
İş Stresi	Evli	151	2,702	0,899	-1,409	0,160
	Bekar	149	2,849	0,909		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların medeni durumlarına göre iş stresi düzeyleri farklılaşmamaktadır.

### **Sosyal çalışmacıların öğrenim durumlarına göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların öğrenim durumlarına göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklemeler için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 28’de gösterilmiştir.

**Tablo 28**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal alışmacıların İş Stresi Düzeyinin ğrenim Durumu Değişkenine Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>İş Stresi</b>	Lisans	270	2,783	0,920	0,478	0,633
	Yüksek Lisans/doktora	30	2,700	0,767		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bir başka deyişle, Sosyal alışmacıların İş Stresi düzeyleri, farklı öğrenim durumlarında olup olmamalarına göre farklılaşmamaktadır.

### **Sosyal çalışmacıların görev yaptıkları kurumlara göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların görev yaptıkları kurumlara göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 29’de gösterilmiştir.

**Tablo 29**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurum Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P
<b>İş Stresi</b>	A	44	2,523	0,854	1,065	0,374
	B	39	2,801	0,963		
	C	152	2,821	0,919		
	D	31	2,766	0,785		
	E	34	2,875	0,938		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının çalıştığı kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ). Bir başka deyişle, Sosyal çalışmacıların İş Stresi düzeyleri, görev yaptıkları kurumlara göre farklılaşmamaktadır.

**Sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerine göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerine göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 30’de gösterilmiştir.

**Tablo 30**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P	Fark
<b>İş Stresi</b>	1-5 Yıl	148	2,655	0,937	3,431	0,017*	<b>4 &gt; 1</b>
	6-10 Yıl	83	2,886	0,902			
	11-15 Yıl	44	2,716	0,808			
	16-20 Yıl	25	3,220	0,734			

\* $P<0.05$

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının şuan ki mesleğini aktif olarak icra ettiği süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,431$ ;  $p=0,017<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Şu anki mesleğini aktif olarak icra ettiği süre 16-20 yıl olan sosyal

çalışmacıların iş stresi puanları ( $3,220 \pm 0,734$ ), şu anki mesleğini aktif olarak icra ettiği süre 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanlarından ( $2,655 \pm 0,937$ ) yüksek bulunmuştur.

Leka vd., (2004)'in tanımıyla iş stresi çalışanlara yüklenen talep ve baskıların onların başatma kabiliyetlerini oluşturan bilgi ve kabiliyetleri ile eşleşmemesi sonucunda gösterilen bir tepkidir. Ayrıca stresörler olarak bireyler üzerine yüklenen taleplerin stresle sonuçlanması için aşırı olması gerekmektedir. Ancak burada belirtilmelidir ki bir kişi için yoğun olan stresör birbaşka biri için katlanabilir olabilir. Burada önemli olan kişinin talepleri aşırı algılayıp algılamamasıdır. Aksi takdirde talepler stresle sonuçlanmayabilir (Moorhead ve Griffin, 1992:454). Bu açıdan araştırmanın bu bulgusu mesleğinin ilk yıllarında sosyal çalışmacıların iş stresi faktörleri ile baş etme stratejileri geliştirebildikleri, iş stresini yönetebildikleri ve bu stresörlere katlanabildikleri ve iş ilişkili stresörler ile başatmada kendilerini güçlü hissettikleri ancak mesleklerinin daha ileri yıllarında ise iş ile ilişkili stresörlere nispeten katlanma güçlerinin azaldığı, gösterdikleri tepkinin değiştiği, direncin düştüğü ve iş stresi düzeylerinin arttığı şeklinde yorumlanabilir. Aynı zamanda belirtilmelidir ki araştırmanın bu bulguları Blomberg vd. (2014) araştırmasında sınırlı iş deneyimine sahip sosyal çalışmacıların işlerinde daha fazla stres yaşadıkları yönündeki bulgusu ile örtüşmemektedir. Dolayısıyla burada belirtilmesi gereken sınırlı iş deneyimine sahip sosyal çalışmacılar arasında stres düzeyi mesleğinin ileriki yıllarına göre daha yüksek olacağı yönündeki ampirik çalışma bulguları ile örtüşmediğidir. Kıdem arttıkça çalışanların aynı iş stresi faktörleri ile karşılaşması nedeniyle bu faktörler ile başatmadığı, stresi yönetmek için çalışma hayatları boyutça geliştirdikleri alternatif bireysel başatma yöntemlerini uygulayabildikleri yönündeki genel görüşü desteklememektedir.

### **Sosyal çalışmacıların çalıştıkları kurumdaki kıdeme göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki kıdeme göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (anova) ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 31'de gösterilmiştir.



**Tablo 31**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurumdaki Kıdem Değişkenine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort.	Ss.	F	P	Fark
<b>İş Stresi</b>	1-5 Yıl	128	2,631	0,942	3,316	0,020*	<b>4 &gt; 1</b>
	6-10 Yıl	96	2,878	0,861			
	11-15 Yıl	54	2,755	0,883			
	16-20 Yıl	22	3,216	0,780			

\*P<0.05

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (F=3,316; p=0,020<0.05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Şu anda çalıştığı kurumdaki çalışma süresi 16-20 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanları (3,216 ± 0,780), şu anda çalıştığı kurumdaki çalışma süresi 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanlarından (2,631 ± 0,942) yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın bu bulgusu sosyal çalışmacıların şu anki kurumlarında göreve başladıkları ilk yıllarda kurumlarındaki iş stresi faktörlerine yönelik başetme yöntemleri geliştirebildikleri, stresi yönetebildikleri, daha güçlü direnç gösterebildikleri ancak kurumda 16-20 yıl çalışma süresine sahip olan sosyal çalışmacıların ise zaman içinde iş ilişkili stresörlere karşı dirençlerinin azaldığı şeklinde yorumlanabilir.

### **Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki pozisyonlarına göre İş Stresi düzeyleri farklılaşmakta mıdır?**

Sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumdaki pozisyonlarına göre İş Stresinde İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 32’de gösterilmiştir.

**Tablo 32**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların İş Stresi Düzeyinin Çalıştığı Kurumdaki Pozisyon Değişkenine Göre Ortalamaları**

		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
İş Stresi	Sosyal Çalışmacı	282	2,786	0,913	0,859	0,391
	Yönetici	18	2,597	0,782		

Sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamalarının çalıştığı kurumdaki pozisyonu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bu durumda görev yaptığı kurumda kıdem değişkeninin sosyal çalışmacıların iş stresi düzeylerinde fark yaratmadığını söylemek mümkündür. Ancak Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyleri kurumdaki pozisyonlarına göre anlamlı bir fark göstermese de sosyal çalışmacıların iş stresi puanları ortalamaları yönetici pozisyonunda görev yapan sosyal çalışmacılara göre daha yüksektir. Bunun sebebi olarak ise yöneticilerin iş stresi tanımının önemli bir bileşeni olan talepleri karşılamak için daha fazla kaynaklara ve iş durumları üzerinde daha fazla denetime ve güce sahip olmaları gösterilebilir. Diğer bir ifade ile araştırmanın bu bulgusu talepleri karşılamak için daha fazla yetkiye sahip olunması olarak yorumlanabilir.

Zaleznik ve meslektaşlarının Kanada’da bir büyük örgütün 2000 çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmanın sonuçları yöneticilerin örgütsel süreçlere daha fazla aşina olmalarının ve böylece onlar üzerinde daha fazla denetime sahip olmalarının neticesinde işlerinde daha az stres semptomlarını kaydettiklerini göstermektedir. Yöneticilerin iş durumları üzerinde denetime ve güce sahip olmaları ise onları stresin etkilerine daha az hassas hale getiren öz-saygı, özgürlüklerini artırmıştır. Yöneticilerin aksine örgütsel süreçlerde çok az ya da hiç denetime sahip olmayan işin faaliyet alanında çalışan işçiler ve personel ise daha düşük özerklik ve öz-saygıya sahiptir. Böylece denetimin stresin etkisini sınırlayan bir faktör olduğu yönündeki bu bulgular iş üzerinde denetimin önemini göstermektedir (akt.Schultz ve Schultz, 1998:390-391). Ayrıca araştırmanın bu bulgusu bu açıdan yorumlandığında yönetici pozisyonunda görev yapan sosyal çalışmacıların kurumda sosyal çalışmacı olarak görev yapanlara nazaran daha az stres yaşamasını açıklar niteliktedir. Araştırmanın bu bulgusu Zaleznik ve meslektaşlarının çalışmalarının bulgularını desteklemektedir.

## Sosyal çalışmacıların İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Sosyal çalışmacıların İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı pearson korelasyon katsayısı ile hesaplanmış ve sonuçları tablo 33’de gösterilmiştir.

**Tablo 33**  
**Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Yabancılaşma Düzeyleri ile İş Stresi Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi**

		Güçsüzlük alt ölçeği	Anlamsızlık alt ölçeği	Yalıtılmışlık alt ölçeği	Kuruma yabancılaşma alt ölçeği	İşe yabancılaşma Düzeyi
İş Stresi	R	0,026	-0,048	-0,049	0,101	0,004
	P	0,649	0,407	0,401	0,081	0,944

Sosyal çalışmacılarda İş Stresi ile güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma ve genel yabancılaşma boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile sıfıra çok yakın bulunan bir ilişki katsayısı elde edilmiştir. Bir başka deyişle, Sosyal çalışmacıların İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Araştırmanın bu bulgusuna göre “Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında bir ilişki vardır.” İfadeli H1 hipotezi, “Sosyal çalışmacılarda güçsüzlük ile iş stresi arasında ilişki vardır.” İfadeli H2 hipotezi, “Sosyal çalışmacılarda anlamsızlık ile iş stresi arasında ilişki vardır.” İfadeli H3 hipotezi, “Sosyal çalışmacılarda yalıtılmışlık ile iş stresi arasında ilişki vardır.” İfadeli H4 hipotezi, “Sosyal çalışmacılarda kuruma yabancılaşma ile iş stresi arasında ilişki vardır.” İfadeli H5 hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın bu bulgusu güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık, kendine yabancılaşma boyutları ile işe yabancılaşma ve stres arasında bir ilişki olduğuna dair teorik bilgilerle ve ampirik çalışmaların bulgularını desteklememektedir (Aydın, 2008; Manderscheid vd., 1975; Tutar, 2010; Strutton, Pelton ve Lumpkin, 1995; Nasurdin, Ramayah ve Kemaresan, 2005; Organ ve Green, 1981; Podsakoff vd., 1986; Michaels vd., 1988; Valadbigi, 2011; Agarwal, 1993; Kösterelioğlu, 2011; Erkilic, 2012). Ancak işe yabancılaşma ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğuna dair bulgular elde eden

araştırmalar sosyal çalışmacılar üzerinde yapılmamıştır. Bu açıdan araştırmanın bu bulgusu sosyal çalışmacılar arasında işe yabancılaşma ile iş stresi arasında bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle bağımsız değişken olarak belirlenen iş stresi ile bağımlı değişken olarak belirlenen işe yabancılaşma arasında bir ilişki yoktur. Sosyal çalışmacıların iş stresi algıları işe yabancılaşma düzeylerini etkilememektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde öncelikli olarak araştırmanın işe yabancılaşma ve iş stresi konularına yönelik teorik yaklaşıma değinilmiş, araştırmanın uygulama kısmı özetlenmiş ve araştırmanın bulgularına dayalı sonuçlar ve geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

Yabancılaşma kavramına yönelik yapılan tanımlamalar ve kavrama yüklenen anlam Marx temelli yapılmaktadır. Yabancılaşma emek üreten bireyin işini ifa ettiği örgütte bir işgören olarak işine ve örgüte yönelik geliştirdiği davranışlarının tanımlanmasında ve yorumlanmasında kullanılmaya başlanmıştır. Diğer bir ifade ile işgörenin bu durumu işe yabancılaşma kavramı ile açıklanmıştır. Ayrıca araştırmacılar ve teoristyenler tarafından işe yabancılaşmaya yönelik tanımlamalar Marx'ın kapitalist toplumda işçinin durumuna yönelik yaptığı yorumlamalar temelinde yapılmaktadır. Seeman ise yabancılaşma kavramını “ güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma” olmak üzere beş boyut ile açıklayarak kavramın ölçülebilirliğini mümkün kılmıştır. Yabancılaşmayı konu alan teorik ve ampirik örgüt çalışmaları özellikle işe yabancılaşmanın çalışanın genel sağlık hali, iş performansı, işe devamlılık, iş tatmini, örgüte bağlılık üzerinde olumsuz etkileri olduğunu vurgulamaktadır. Bu açıdan işe yabancılaşma olgusunun sonuçları açısından hem örgüt hem çalışan açısından önemi yadsınamaz.

Yabancılaşmanın tarihi kökeni oldukça eskilere dayanmasına rağmen örgüt çalışmalarında henüz yeni konu edinilmeye başlanmıştır. Özellikle işe yabancılaşma ampirik çalışmalarda mavi yakalıların bir sorunu olarak tanımlanırken günümüzde beyaz yakalılarında yaşayabileceği sübjektif bir bir duygu olarak çalışmaya başlanmıştır. İşe yabancılaşmaya yönelik işgörenin objektif çalışma koşullarına karşı geliştirdiği sübjektif bir duygu ifadesi olarak genel kabul görmüş bir tanımlama yapılmaktadır. Özellikle ampirik çalışmalarda işe yabancılaşmaya yönelik bu yaklaşım benimsenirken işe yabancılaşma olgusu psiko - sosyal perspektiften değerlendirilmektedir. Aynı zamanda her araştırmacı çalışma alanına göre ve üzerinde araştırma yapacağı meslek grubuna göre kendi ölçeklerini geliştirmektedir. Ancak bu ölçekler Marx'ın kapitalist toplumda işçinin durumuna yönelik getirdiği eleştirileri ve Seeman'ın boyutlarını baz almaktadır. Alanyazında işe yabancılaşmanın kaynakları arasında denetimden ve özerklikten yoksunluk, merkezileşmiş karar alma olarak

nitelendirilen yönetim biçimi, örgütsel koşullar, işin anlamdan yoksunluğu ve işin niteliği (monoton, kabiliyetleri kullanmaya izin vermeyen iş vb.) vurgulanmaktadır.

İş stresi hem çalışan hem de örgütler için önemi yadsınamayacak olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. İş stresi hem örgütsel koşullardan hem de işin niteliğinden kaynaklanmaktadır. Özellikle alanyazında iş stresinin örgütsel sonuçları arasında düşük verimlilik, performans, örgüte bağlılık, iş doyumunda azalma, işgücü devrinde artış, iş devamsızlıklarda artış tanımlanmaktadır. Ayrıca iş stresinin çalışan üzerinde bilişsel, fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkileri vardır. İş stresinin bireysel sonuçları kişinin işten ayrılmasına neden olabilir.

Sosyal çalışmacıların dezavantajlı gruplar ile çalışması ve onlara sosyal yardım ve destek sağlaması, müracaatçıların stres deneyimlerine maruz kalmaları sebebiyle stres yaşamalarının muhtemel olduğu belirtilmektedir. Bu sebeple sosyal çalışmacıların iş stresi konusu hem örgütler hem müracaatçılar açısından önemlidir.

Özellikle insani hizmetler alanında iş stresi ve işe yabancılaşma büyük önem taşımaktadır. Çünkü bu alanda çalışanların etki alanı çok boyutludur. Bu çalışanlar sağlıklı bir toplumun oluşturulmasında en etkin rolü üstlenmektedirler. Sosyal çalışmacılar insani hizmetler alanında çalışan meslek grubudur. Özellikle sosyal çalışmacıların işlerine yönelik yabancılaşma duygusu ve işlerinde iş stresi yaşamaları onların müracaatçılarına etkin hizmet sunmalarını olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi duygusunu hangi düzeyde yaşadıklarının ve işe yabancılaşma ile iş stresi arasında bir ilişkinin var olup olmadığının bilinmesi önem taşımaktadır.

İşe yabancılaşma çalışmalarının büyük çoğunluğu endüstri işçileri ya da mavi yakalı işçiler üzerine yoğunlaşırken beyaz yakalılar ya da fabrika işçisi olmayanlar üzerine yapılan çalışmalar ise sınırlıdır. Gerek tez kapsamında gerekse makale ve bildiri kapsamında yapılan literatür taramasında uzmanlar ve beyaz yakalılar arasında yabancılaşma problemini ele alan ampirik çalışmaların gittikçe arttığı görülmektedir. Ancak bu çalışmaların büyük çoğunluğu öğretmenlerin işe yabancılaşması üzerine olduğu dikkat çekmiştir. Ancak sosyal çalışmacıların yabancılaşmasını konu alan çok az çalışma bulunmaktadır ve bu çalışmalar 1980'li yıllarda yapılmıştır. Ayrıca literatür incelendiğinde Türkiye'de genel anlamda sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmasına

yönelik doğrudan yapılmış herhangi bir çalışmaya ulaşamazken iş stresi üzerinde yapılmış çok az çalışmaya ulaşılabilmiştir. İnsani hizmetler alanında çalışanların iş stresini (öğretmenler, polis memurları, hemşireler vb.) konu alan yabancı ve türkçe literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresi üzerine yapılan deneysel ve teorik çalışmalar Türkçe literatürde yabancı literatüre göre oldukça sınırlıdır. Ayrıca literatürde sosyal çalışmacılar üzerine yapılan çalışmaların tükenmişlik konusunda yoğunlaştığı görülmektedir.

İş stresi literatürde deneysel ve teorik çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumu, tükenmişlik, performans ve diğer birçok kavramla ilişkilendirilirken iş stresini işe yabancılaşma ile ilişkilendiren çok az çalışma bulunmaktadır. Ancak literatürde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyini birebir ele alan ve sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyi arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu çalışma işe yabancılaşma ile günümüzde hayatın değişmez bir parçası olan, çalışma hayatını etkileyen hem örgüt hem de çalışan açısından gittikçe önem kazanan iş stresi arasındaki ilişkiyi sosyal çalışmacılar üzerinde bir alan araştırması ile sorgulamaktır. Bu araştırmanın sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi ile ilişkisini doğrudan konu edinen ilk çalışma olması açısından bu alandaki bir boşluğu doldurması beklenmektedir. Aynı zamanda araştırmanın bu alanda, bu konuda yapılacak diğer çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu açıklamalar doğrultusunda İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerine ilişkin algılarını saptayarak bunlar arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla 300 sosyal çalışmacıya “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve “İş Stresi Ölçeği” uygulanmıştır. Aynı zamanda araştırmanın amacı doğrultusunda İstanbul il sınırları içerisinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan on üç sosyal çalışmacı ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Sosyal çalışmacılar ile yapılan yüz yüze görüşme verileri özellikle nicel verilerin yorumlanmasında yer verilmiştir.

Araştırmanın modeli “ilişkisel tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. Sosyal çalışmacılara uygulanan “İşe Yabancılaşma Ölçeği” öğretmenler için geliştirilmiş bir ölçektir. Araştırmacı tarafından sosyal çalışmacılara uyarlanan “İşe Yabancılaşma

Ölçeği” “güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve kuruma yabancılaşma” alt boyutlarından oluşmaktadır. İş stresi ölçeği ise İskandinav Ülkelerinde sosyal çalışmacılara uygulanmıştır. Araştırmacı tarafından ölçeğin dil uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu kapsamda ölçeklerin uyarlanması aşamasında ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Geçerlilik analizinde “Açımlayıcı Faktör Analizi” ve Doğrulayıcı Faktör Analiz”i yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda “İşe Yabancılaşma Ölçeği” nin dört faktörlü yapısının kabul edilebilir ve geçerli sonuçlar verdiği gözlenirken ölçeğin alt boyutlar bazında oldukça genel olarak işe yabancılaşma ölçeğinin yüksek derecede güveniliridir. “İş Stresi Ölçeği”nin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum indekslerinin bir kısmının kabul edilebilir düzeyde olduğu, bir kısmının ise iyi uyum değerleri gösterdiği gözlenmiştir. İş stresi ölçeğinin dört maddelik iş stresi alt boyutunda yüksek güvenilirlikler elde edilmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS programında çözümlenmiştir. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır. İşe yabancılaşma ve İş Stresi ölçeğinde sosyal çalışmacıların verilen ifadelerle ilişkin tepkilerini belirlemede beşli Likert derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada yüksek puan yüksek düzeydeki işe yabancılaşmayı ve iş stresi düzeyini, düşük puanlar ise düşük düzeydeki işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyini ifade etmektedir.

### **Araştırmanın Bulgularına Dayalı Sonuçlar**

Bu bölümde araştırmanın bulgularına dayalı sonuçlar ve önerilere yer verilmiştir. Araştırma ile ulaşılan sonuçlar aşağıda özetlenmektedir.

Araştırmaya katılan 300 sosyal çalışmacının demografik verileri incelendiğinde sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunu kadınlar (210), 21-30 yaş aralığında olanlar (120), lisans eğitim düzeyine sahip olanlar (270), 1-5 yıl mesleki kıdeme sahip olanlar (148), şu an çalışılan kurumda 1-5 yıl çalışma süresine sahip olanlar, A’ ya bağlı çalışanlar (152) ve sosyal çalışmacı olarak çalışanların (282) oluşturduğu gözlemlenmektedir.



İşe Yabancılaşma Ölçeğinden alınan toplam puanın aritmetik ortalaması, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin genel algılarının ( $\bar{X}=2.248$ ) ortalamayla “Nadiren” düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu durum ise sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma duygusunu seyrek sıklıkta deneyimlediklerini göstermektedir. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarının güçsüzlük boyutunda ( $\bar{X}=2.293$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, anlamsızlık boyutunda ( $\bar{X}=2.51$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, yalıtılmışlık boyutunda ( $\bar{X}=2.259$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde, kuruma yabancılaşma boyutunda ( $\bar{X}=2.184$ ) ortalama ile “Nadiren” düzeyinde olduğu görülmektedir. Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmaya ilişkin algılarına yönelik aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde sosyal çalışmacıların işe yabancılaşmayı en yüksek düzeyde algıladıkları boyut güçsüzlük boyutu iken en düşük düzeyde algıladıkları boyut ise kuruma yabancılaşma boyutudur.

Cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev yaptıkları kurum, mesleki kıdem değişkenleri açısından sosyal çalışmacıların genel işe yabancılaşma algıları ve güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma biçimindeki işe yabancılaşma algıları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ayrıca çalıştığı kurumdaki kıdem ve çalıştığı kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından sosyal çalışmacıların güçsüzlük, yalıtılmışlık, kuruma yabancılaşma biçimindeki işe yabancılaşma algıları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak çalıştığı kurumdaki kıdem ve çalıştığı kurumdaki pozisyon değişkenleri açısından sosyal çalışmacıların genel işe yabancılaşma algıları ve anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Başka bir deyişle sosyal çalışmacıların genel işe yabancılaşma algıları ve anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algıları çalıştığı kurumdaki kідeme ve pozisyona bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Araştırmanın bu bulgularına göre sosyal çalışmacıların kurumlarındaki ilk çalışma dönemlerinde ve mesleklerinin son dönemlerinde genel işe yabancılaşma algılarının ve anlamsızlık biçiminde işe yabancılaşma algılarının yüksek olduğu belirtilebilir. Aynı zamanda araştırmanın bulgularına göre kurumda yönetici pozisyonunda görev yapan sosyal çalışmacıların sosyal çalışmacı olarak görev yapanlara göre anlamsızlık biçiminde işe yabancılaşma algıları ve genel işe yabancılaşma algılarının daha düşüktür.

Güçsüzlük boyutunda sosyal çalışmacıların en fazla katıldıkları ifadeler sırasıyla “*Kurumda Gereksinim Duyduğum Sosyal Desteği Alamadığımı Hissediyorum.*” ve “*İş Yaşamımda Her Şeyin Benim Dışında Geliştiğini Hissediyorum.*” maddeleri iken en az katıldıkları ifadeler ise “*Müracaatçılarla İletişim Kurmakta Zorlanıyorum.*” ve “*Kuruma ve Müracaatçılara Yaptığım Katkının Yeterli Olmadığını Düşünüyorum.*” maddeleridir.

Anlamsızlık boyutunda sosyal çalışmacıların en fazla katıldıkları ifadeler sırasıyla “*Kurumda Müracaatçılara Yapılan Mesleki Müdahalelerin Müracaatçının Sorununu Çözmediğini Düşünüyorum.*”, “*Mesleki Müdahalelerin Anlamsız Bir Çaba Olduğunu Düşünüyorum.*” ve “*Kurumda Kendimi Anlamsız Bir İş Yapıyormuşum Gibi Hissediyorum.*” maddeleri iken en az katıldıkları ifadeler ise sırasıyla “*Sosyal Hizmet Uzmanlığımı Sadece Gelir Getirici Bir Kaynak Olarak Görüyorum.*”, “*Kurumda Benzer Vakaları Çalışmaktan Bıktığımı Hissediyorum.*” ve “*Bir Sosyal Çalışmacı Olarak Kendimi İşe Yaramaz ve Önemsiz Hissediyorum.*” maddeleridir.

Yalıtılmışlık boyutunda sosyal çalışmacıların en fazla katıldıkları ifadeler sırasıyla “*Sosyal Çevremi Çok Sıkıcı Buluyorum.*” ve “*Kurumdaki İlişkilerin İçten ve Samimi Olmadığını Düşünüyorum.*” maddeleri iken en az katıldıkları maddeler ise “*Meslek Elemanlarının Bulunduğu Ortak Mekânlardan Uzak Durmayı Tercih Ediyorum.*”, “*Kurumda Dışlandığım Duygusunu Yaşıyorum.*” ve “*Kurumdaki Diğer Meslek Elemanları İle Kurum Dışında Bir Şeyler Yapmayı Arzulamıyorum.*” maddeleridir.

Kuruma yabancılaşma boyutunda sosyal çalışmacıların en fazla katıldıkları ifadeler sırasıyla “*Diğer Meslek Elemanları Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.*” maddesi iken en az katıldıkları ifadeler “*Kurumum Mesleki Gelişim Olanaklarından Faydalanmamı Desteklemektedir.*”, “*Yöneticim Tarafından Takdir Edilmeyi Önemsiyorum.*” ve “*Sosyal Hizmet Uzmanlığının Yapılabilecek En İyi Meslek Olduğunu Düşünüyorum.*” maddeleridir.

Sosyal çalışmacılar iş stresini orta düzeyde, diğer bir ifadeyle ile bazen düzeyinde algılamaktadırlar. Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyinin cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, çalıştığı kurumdaki pozisyon değişkenlerine göre farklılaşmamaktadır. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresi algıları mesleki kıdem ve çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık göstermiştir.

Mesleğini aktif olarak icra ettiği süre 16-20 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanları, mesleğini aktif olarak icra ettiği süre 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanlarından yüksek bulunurken, çalıştığı kurumdaki çalışma süresi 16-20 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanları çalıştığı kurumdaki çalışma süresi 1-5 yıl olan sosyal çalışmacıların iş stresi puanlarından yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların iş stresi ile ilgili ifadelerle verdikleri cevaplar incelendiğinde sosyal çalışmacıların en fazla katıldıkları ifadeler “*Farklı Grupların Birbiriyle Uzlaşmayan Talepleri İşimi Zorlaştırmaktadır(örneğin Resmi Makamlar, Yöneticiler, Müracaatçılar Vb.)*”, “*Kurum İçinde Farklı Kişilerden Gelen Talepleri Uzlaştırmak Zordur.*” ve “*Birbiriyle Çelişen Emir ve Talepler İşimi Daha Zor Hale Getirmektedir.*” maddeleridir ve sosyal çalışmacılar bu ifadelerle bazen düzeyinde katılmaktadırlar. Sosyal çalışmacıların en az katıldığı ifade ise “*Çok Fazla Görevimin Olması Verimli Bir Şekilde Çalışmamı Olumsuz Etkilemektedir.*” Maddesidir ve sosyal çalışmacılar bu ifadeye nadiren düzeyinde katılmaktadırlar.

Sosyal çalışmacıların güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık ve kuruma yabancılaşma alt ölçek puanları ile işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında sifıra çok yakın bulunan bir ilişki katsayısı elde edilmiştir. Bir başka deyişle, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

### **Araştırmanın Bulgularına Dayalı Geliştirilen Öneriler**

Araştırmaya ilişkin öneriler araştırmadan elde edilen sonuçlarla ilgili olarak “uygulamaya ilişkin öneriler” ve gelecekte yapılacak araştırmalar ile ilgili olarak da “araştırmaya ilişkin öneriler” biçiminde iki boyutta ele alınmıştır.

### **Uygulamaya İlişkin Öneriler**

Sosyal çalışmacıların işlerine yönelik yabancılaşma duygusu ve işlerinde stres yaşamaları birey, örgüt ve paydaşlar diğer ifade ile müracaatçılar açısından olumsuz sonuçlar doğurması nedeniyle örgütlerin önemle üzerinde durması gereken konulardır. Özellikle alanyazında ampirik çalışmalarda işe yabancılaşmanın çalışanın üretkenlik dışı davranışlar sergilemesi, işlerinde daha az çaba, ilgi göstermeleri, daha az enerji harcamaları, dışsal ve araçsal ödüller için çalışmaları, işlerinde psikolojik uzaklaşma,

zihinsel, duygusal bozukluklar yaşamaları, işi benimseme duygularında azalma, düşük iş doyumu, tükenmişlik, örgüte bağlılık düzeyinde azalma, işe devamsızlık oranlarında artış gibi olumsuz sonuçlar doğurduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Bu açıdan işe yabancılaşma sosyal çalışmacının müracaatçılara etkin hizmet sunmasını olumsuz etkileyecektir. Bu sebeple yabancılaşma sonuçları itibariyle çalışanlar ve örgüt üzerinde olumsuz etkileri vardır. Yabancılaşmanın bireysel ve örgütsel etkilerinin minimize edilmesi için yabancılaşma yönetimi hem çalışanlar hem de örgüt açısından büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan örgütler ve bireyler yabancılaşma duygusunun ortadan kaldırılmasında pozitif bir role sahiptir. Bu nedenle kurumlarda sosyal çalışmacıların işlerinde yabancılaşma duygusu yaşamamasını sağlayıcı uygulamaların önemi yadsınamaz.

Araştırma bulgularına göre sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma algılarının güçsüzlük boyutunda en fazla olduğu kaydedilmiştir. işe yabancılaşmanın güçsüzlük boyutuna ilişkin teorik ve ampirik çalışmalar temel alınarak sosyal çalışmacıların işlerinde güçsüzlük duygusunu yaşamamaları için öneriler aşağıdaki şekilde verilebilir.

- Sosyal çalışmacılara işleri üzerinde daha fazla özerklik sağlanmalı,
- Karar verme yetkileri güçlendirilmeli,
- Müracaatçıları ile iletişimlerinde daha fazla denetim, özerklik verilmeli,
- Bürokratik engeller en aza indirilmeli,
- Astın üstü etkileme gücü genişletilmeli,
- İşinde kendini gerçekleştirme, bilgi, becerisini kullanmasına olanak sağlanmalı,
- Görevleri, performansları ile ilişkili düzenli, yapıcı geribildirimler yapılmalı,
- Örgütte sosyal destek sistemi, destekleyici yönetim anlayışı ve örgüt iklimi oluşturulmalıdır.

Ayrıca sosyal çalışmacıların işlerinde güçlendirilmesi açısından kendi potansiyellerinin farkına varmaları, gereksinimlerinin karşılanması, iş-yaşam kalitesinin artırılması için kendini yetiştirme ve gerçekleştirme, mesleki gelişimlerine yönelik eğitim olanakları sağlanmalı, bu olanaklara erişimi noktasında desteklenmeli ve örgütsel kaynaklar

artırılmalıdır. Özellikle sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ile ilgili “*Kurumum Mesleki Gelişim Olanaklarından Faydalanmamı Desteklemektedir.*” İfadesine en az katılımı kurumda işe yabancılaşma yönetiminin içeriğini belirlemektedir.

Sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerinin ilk yıllarında ve sonraki yıllarında işlerinde anlamsızlık biçimindeki işe yabancılaşma algılarının yüksek olmaması diğer bir ifade ile anlamsızlık duygusu yaşamamaları için kurumlarda iş rotasyonu, iş genişletme, iş zenginleştirme yapılmalı ve işlerinde daha fazla içsel tatmin duymaları sağlanmalıdır.

Alanyazında stres çalışanların genel sağlık hali, iş performansı, işe devamlılık, iş tatmini, öğüte bağlılık, işgücü devri üzerinde olumsuz etkilere sahip olması açısından sosyal çalışmacıların iş stresi yönetimi ayrıca önem taşımaktadır. İnsanlara yardım etmek amacı taşıyan sosyal çalışmacıların hizmet alıcılara ya da müracaatçılara etkin hizmet sunabilmesi için örgütlerin alternatif stres müdahale programları geliştirmesi ve uygulaması önemlidir.

Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi orta düzeydedir. Bu sonuç sosyal çalışmacıların iş stresi yaşadıklarını göstermektedir. Kurumun sosyal çalışmacılara yüklenen talepleri kaynaklar ile desteklemelidir. Sosyal çalışmacıların iş stresini artan taleplerin kaynaklar ile desteklenmemesi neticesinde yaşamaktadırlar. Bu nedenle sosyal çalışmacıların stresle baş etme kabiliyetlerinin artırılmasına ve geliştirilmesine yönelik stres yönetimi eğitimleri verilmelidir. Araştırmanın sonuçlarına göre sosyal çalışmacıların çalışma hayatlarının ilerki yıllarında stresle başetmede güçsüzleşmekte ve stres faktörlerine gösterdikleri dirençleri düşmektedir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların mesleki kıdemlerinin her döneminde güçlendirilmesi için bilgi, beceri ve yeteneklerinin artırılması için mesleki gelişim eğitimleri verilmesi ve bu noktada sosyal destek sistemlerinin kurulması önemlidir. Özellikle sosyal çalışmacının birbiriyle çelişen taleplerle başetmesi için daha fazla yetkilendirilmesi gerekmektedir.

Araştırma kapsamında on üç sosyal çalışmacı ile yapılan görüşmede sosyal çalışmacılar mesleklerinde sosyal desteğin büyük bir ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir. Bu açıdan kurumda kurulacak sosyal destek ağları, sistemleri sosyal çalışmacılar için iş stresini azaltmada, çatışmayı minimize etmede ya da ortadan kaldırmada önemli bir yöntemdir. Özellikle sosyal çalışmacıların iş stresini yönetici ve çalışma arkadaşlarından sosyal destekle minimize edebilir. Bu nedenle destekleyici bir örgüt iklimi oluşturulmalıdır.

Kurumlarında supervisor desteği özellikle sosyal çalışmacıların iş stresi faktörleri ile başetmede önemli bir destek kaynağı olarak rol almaktadır. On üç sosyal çalışmacı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde kurumlarında en fazla ihtiyaç duydukları ve en büyük eksikliğin süpervizör olduğudunu belirtmişlerdir.

Ayrıca sosyal çalışmacıların iş stresi ile başedebilmeleri noktasında sosyal çalışmacıların güçlendirilmesi gerekmektedir. Collins (2008)'in ifadesi ile sosyal alışmacıları güçlendirmek için iş doyumunu maksimize etmek, uygun başetme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, öz-denetim ve öz-saygıya sahip güçlü kişilikler geliştirmek gerekmektedir.

### **Araştırmacıya İlişkin Öneriler**

- 1- Sosyal alışmacılar arasında İşe yabancılaşmanın tükenmişlik ile ilişkisi araştırılabilir.
- 2- Sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyleri ile sosyal destek arasındaki ilişki araştırılabilir.
- 3- Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi algıları büyük bir örneklem ile derinlemesine mülakat tekniği kullanılarak araştırılabilir.
- 4- Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşması ile bürokrasi ve sosyal destek arasındaki ilişki araştırılabilir.
- 5- Sosyal çalışmacıların stres yönetimi çalışılabilir.

## KAYNAKÇA

- ABBAS S. Gohar, ROGER Alain ve ASADULLAH M. Ali (2012), *Impact Of Organizational Role Stressors On Faculty Sstress & Burnout (An exploratory analysis of a public sector university of Pakistan)*, Jun., Lyon, France. 18 p., <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00698806>, Erişim Tarihi:15/02/2015
- ABU-BADER Soleman (2005), *Gender, Ethnicity, and Job Satisfaction Among Social Workers in Israel*, *Administration in Social Work*, 29:3, 7-21, [http://dx.doi.org/10.1300/J147v29n03\\_02](http://dx.doi.org/10.1300/J147v29n03_02) Erişim Tarihi. 15/02/2015
- ABUALRUB R. F. (2004), *Job Stress, Job Performance and Social Support Among Hospital Nurses*, *Journal of Nursing Scholarship*, 36 (91), 73-78. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x/epdf>
- ACKER Gila M. (2004), *The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care*, *Community Mental Health Journal*, Vol. 40, No. 1, February 2004 <http://link.springer.com/content/pdf/10.1023/B:COMH.0000015218.12111.26.pdf>
- ACKER Gila M. (1999), *The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout*, 24, No.2 , May., National Association of Social Workers, <http://hsw.oxfordjournals.org/content/24/2/112.full.pdf>
- AGARWAL Sanjeev (1993), *Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study*, *Journal of International Business Studies*, Vol. 24, No. 4, 4th Qtr., pp. 715-739, <http://www.jstor.org/stable/155172> Erişim Tarihi: 23/08/2014
- AIKEN Michael ve HAGE Jearld (1966), *Organizational Alienation: A Comparative Analysis*, *American Sociological Review*, Vol. 31, No. 4, Aug., pp. 497-507, <http://www.jstor.org/stable/2090773> Erişim Tarihi: 10/06/2013
- ATKINSON M. Jacqueline (1994), *Coping With Stress At Work*, Harper Collins Manufacturing Glasgow, Great Britain.
- ALDEMİR C. M. (1983), *Yöneticilerin Güç Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler*, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, 61-77.
- ALLEN Reva I., LAMBERT Eric G., PASUPULETI Sudershan, CLUSE-TOLAR Terry ve VENTURA Lois A. (2004), *The Impact of Job Characteristics on Social and Human Service Workers*, *Social Work & Society*, Volume 2, Issue 2., pp.173-188, <http://www.socwork.net/sws/article/view/225/285>

- ALLEN Bruce H. ve LaFOLLETTE William R. (1977), *Perceived Organizational Structure and Alienation among Management Trainees*, The Academy of Management Journal, Vol. 20, No. 2, Jun., pp. 334-341 <http://www.jstor.org/stable/255407> Erişim Tarihi: 10/06/2013
- ALLISON Neil K. (1978), *A Psychometric Development of a Test for Consumer Alienation from the Marketplace*, Journal of Marketing Research, Vol. 15, No. 4, Nov., pp. 565-575, <http://www.jstor.org/stable/3150626> Erişim Tarihi: 24/01/2013
- ALLCORN Seth (1994), *Anger in the Workplace: Understanding the Causes of Aggression & Violence*, Greenwood Press, Westport, CT, USA.
- ALPAR Reha (2014), *Uygulamalı İstatistik ve Geçerlilik-Güvenirlilik: SPSS’de Çözümleme Adımları İle Birlikte*, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- AMIR Kabunga ve KIHORO Muya Francis (2014), *Work Stress And Coping Strategies Among Social Workers: A Case of Northern Uganda*, International Journal of Liberal Arts and Social Science Vol. 2 No. 8 October, [http://www.ijlass.org/data/frontImages/gallery/Vol.\\_2\\_No.\\_8/4.pdf](http://www.ijlass.org/data/frontImages/gallery/Vol._2_No._8/4.pdf)
- ARRINGTON P. (2008), *Stress at work: How do social workers cope?*, NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers. <http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/stress.pdf>
- AŞIK Nuran Akşit (2010), *Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme*, Türk İdare Dergisi, Sayı:467, Haziran, ss. 31-51
- AYDIN Nurettin (2012), *Weberyen Bürokraside Liyakat ve Türk Kamu Bürokrasisinden Bir Kesit: ‘Siyasetin Bürokrasi İronisi’*, Sayıştay Dergisi Sayı:85, Nisan-Haziran. <http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der85m3.pdf>
- AYDIN İnayet (2008), *İş yaşamında Stres*, 3. Baskı, Pegem Akademi, Ankara.
- AZMAN Ismail, NORHAFIZAH Abu Hasan, YU-FEI (Melissa) Chin, YUSOF Ismail ve AINON JAUHARIAH Abu Samah (2013), *Job Stress As A Predictor Of Employee Health*, Studies in Business and Economics, Vol. 8, Issue 2, pp. 20-34 <http://eccsf.ulbsibiu.ro/RePEc/blg/journal/822azman&norhafizah&yufei&yusof&ainon.pdf>
- BACHARACH Samuel B. ve AIKEN Michael (1979), *The Impact of Alienation, Meaninglessness, and Meritocracy on Supervisor and Subordinate Satisfaction*, Social Forces, Vol. 57, No. 3, Mar., pp. 853-870, <http://www.jstor.org/stable/2577358> Eriim Tarihi: 08/09/2014
- BALCI Ali (2000), *İş Stresi*, Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.



- BALLOCH Susan, PAHL Jan ve McLEAN John (1998), *Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence*, Br. J. Social Wk. 28, 329-350. <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/28/3/329.full.pdf>
- BALLOCH S., ANDREW T., GINN J., McLEAN J., PAHL J. and WILLIAMS J. (1995), *Working in the Social Services*, London, NISW.
- BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhâl (2002), *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitapevi, 21.Baskı, İstanbul.
- BANAI Moshe and REISEL William D. (2007), *The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation*. Journal of World Business Volume 42, Issue 4, December, pp.463–476 doi:10.1016/j.jwb.2007.06.007
- BANAI Moshe, REISEL William D., ve PROBST Tahira M. (2004), *A managerial and personal control model: predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary*, Journal of International Management, Vol. 10, Issue 3, pp.375–392, doi:10.1016/j.intman.2004.05.002
- BARAKAT Halim (1969), *A Process of Encounter between Utopia and Reality*, British Journal of Sociology, Vol. 20, No. 1 Mar., pp. 1-10, <http://www.jstor.org/stable/588995> Erişim Tarihi: 12/03/2014
- BAR-HAIM Aviad (2002), *Participation Programs in Work Organizations: Past, Present and Scenarios for the Future*, First Edition, Quorum Books, An imprint of Greenwood Publishing Group, Inc., USA.
- BAŞARAN İbrahim Ethem (2000), *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, Üçüncü Baskı, Feryal Matbaası, Ankara.
- BEECROFT P.C. , DOREY F. ve WENTEN M. (2008), *Turnover Intention In New Graduate Nurses: A Multivariate Analysis*, Journal of Advanced Nursing 62(1), pp.41–52, doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04570.x
- BEEHR Terry A. (1995), *Psychological Stress In The Workplace*, T.J.Press (Padstow) Ltd, Padstow, Cornwall. Great Britain.
- BELIAS Dimitrios, KOUSTELIOSB Athanasios, SDROLIASC Labros ve ASPRIDISD George (2015), *Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of Employees in the Greek Banking Organization*, *Procedia*, Social and Behavioral Sciences 175, pp.324 – 333, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.01.1207
- BERKELEY Planning Associates (1977), *Evaluation of Child Abuse and Neglect Demonstration Projects, 1974-1977*. Volume IX: Project Management and Worker Burnout, Unpublished Report, Springfield, VA: National Technical Information Service.
- BLAUNER Robert (1964), *Alienation and Freedom: The Factory Worker and Hiois Industry*, The University of Chicago Press, Lrd., London, USA.

- BLOMBERG Helena, KALLİO Johanna, KROLL Christian ve SAARİNEN Arttu (2014), *Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries*, British Journal of Social Work, May, 1–17. doi:10.1093/bjsw/bcu038
- BOLAY Süleyman Hayri (1996), *Felsefi Doktrinler ve Terimler Sözlüğü*, 6.Baskı, Akçağ Yayınları, Ankara
- BOLTON D. (1972), *Alienation and Action: A Study of Peace-Group Members*. *American Journal of Sociology*, Vol. 78, No. 3 Nov., pp. 537-561 <http://www.jstor.org/stable/2776306> Erişim Tarihi: 04-06-2013
- BONJEAN Charles M. ve GRIMES Michael D. (1970), *Bureaucracy and Alienation: A Dimensional Approach*, *Social Forces*, Vol. 48, No. 3, Mar., pp. 365-373 URL: <http://www.jstor.org/stable/2574655> Accessed: 15/07/2013
- BRAHAM Barbara J. (1990), *Calm Down: How TO Manage Stress At Work*, The Scott, Foresman Applications in Management Series, Editor: Robert B. Nelson, USA.
- BUDAK Selçuk (2009), *Psikoloji Sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara
- BÜYÜKÖZTÜRK Şener (2002), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Pegem Yayınları, İkinci Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- BYRNE B. M. (1998), *Structural Equation Modeling with Lisrel, Prelis and Simlis: Basic Concepts, Applications and Programming*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- CALITZ Taetske, ROUX Adrie ve STRYDOM Herman (2014), *Factors That Affect Social Workers' Job Satisfaction, Stress ve Burnout*, *Social Work / Maatskaplike Werk*, Vol.50, No.2, Issue:1, <http://socialwork.journals.ac.za/pub/article/view/393/378>, Erişim Tarihi:17/03/2015.
- CAN Halil (2002), *Organizasyon ve Yönetim*, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- CARPENTER John, SHARDLOW Steven M., PATSIOS Demi ve WOOD Marsha (2013), *Developing the Confidence and Competence of Newly Qualified Child and Family Social Workers in England: Outcomes of a National Programme*, British Journal of Social Work June 19, British Journal of Social Work, 1–24 doi:10.1093/bjsw/bct106
- CAUGHEY Jacqueline (1996), *Psychological Distress in Staff of A Social Services District Office: A Pilot Study*, *Br. J. Social Wk.*, 26, pp.389-398, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/26/3/389.full.pdf>
- CEVİZCİ Ahmet (2005), *Paradigma Felsefe Sözlüğü*, 6. Baskı, Paradigma Yayıncılık, İstanbul

- CEYLAN Adnan ve SULU Seyfettin (2010), *Work Alienation as a Mediator of the Relationship of Procedural Injustice to Job Stress*, South East European Journal of Economics and Business, Volume 5, Issue 2, pp.65–74 Doi: 10.2478/v10033-010-0016-1
- CEYLAN Adnan, ULUTÜRK Y. Hüseyin (2006), *Rol belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler*, Doğu Üniversitesi Dergisi, 7 (1), 48-58.
- CLARK John P. (1959), *Measuring Alienation Within a Social System*, American Sociological Review, Vol. 24, No. 6, Dec., pp. 849-852. <http://www.jstor.org/stable/2088574> Erişim Tarihi: 26/02/2014
- CHANDLER Genevieve Elizabeth (1986), *The Relationship Of Nursing Work Environment To Empowerment and Powerlessness*, College of Nursing, The University of Utah, Doctor of Philosophy. <http://content.lib.utah.edu/utls/getfile/collection/etd1/id/1204/filename/935.pdf>
- CHEN Mei-Fang, LİN Chieh-Peng ve LİEN Gin-Yen (2011), *Modelling Job Stress As A Mediating Role In Predicting Turnover Intention*, The Service Industries Journal, Vol.31, No.8, 1327-1345, Doi: 10.1080/02642060903437543
- CHERNISS, Cary (1980), *Staff Burnout: Job Stress In The Human Services*, First Edition, Sage Publications, London.
- CHIU Su-Fen, YEH Shih-Pin ve HUANG Tun Chun (2015), *Role Stressors and Employee Deviance: The Moderating Effect of Social Support*, Personnel Review, Vol. 44 Iss 2 pp. 308 – 324. Doi:10.1108/PR-11-2012-0191
- CICEI C. Catalina (2012), *Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations*, *Procedia*, Social and Behavioral Sciences 33, pp.1077 – 1081, doi:10.1016/j.sbspro.2012.01.288
- COFFEY Margaret, DUGDILL Lindsey, TATTERSALL Andy (2009), *Designing A Stress Management Intervention In Social Services*, International Journal of Workplace Health Management, Vol. 2, Iss 2, pp. 98 – 114. <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/1753835091097019>
- COFFEY Margaret, DUGDILL Lindsey ve TATTERSALL Andy (2004), *Stress in Social Services: Mental Well-Being, Constraints and Job Satisfaction*, British Journal of Social Work, 34, pp.735-746. <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/5/735.full.pdf+html>
- COLLINGS John A. ve MURRAY Philip J. (1996), *Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study*, British Association of Social Workers, 26, pp.375-387 <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/26/3/375.full.pdf>. Erişim Tarihi:19/112014

- COLLINS Stewart (2008), *Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences*, British Journal of Social Work, 38, pp.1173–1193, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/38/6/1173.full.pdf+html>
- CONNER Deondra S. ve DOUGLAS Scott C. (2005), *Organizationally-Induced Work Stress: The Role of Employee Bureaucratic Orientation*, Personnel Review, Vol. 34 Iss. 2 pp. 210 – 224, doi: 10.1108/00483480510579439, Erişim Tarihi:24/112014.
- CORREA A. Paula ve FERREIRA M. Cristina (2011), *The Impact of Environmental Stressors and Types of Work Contract on Occupational Stress*, The Spanish Journal of Psychology, Vol. 14 No. 1, pp. 251-262. doi:10.5209/rev\_SJOP.2011.v14.n1.22
- COTGROVE Stephen (1972), *Alienation and Automation*, The British Journal of Sociology, Vol. 23, No. 4, Dec., pp. 437-451 URL: <http://www.jstor.org/stable/588323> Erişim Tarihi: 18/10/2014
- CRANWELL-WARD Jane ve ABBEY Alyssa (2005), *Organizational Stress*, Palgrave Macmillan, First Published, Great Britain.
- ÇAPIK, Cantürk (2014), *Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı*, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 17:3
- ÇAPRI B. (2006), *Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması*, Mersin Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:2 Sayı:1 Haziran, ss.62-77.
- ÇOKLUK Ömey, ŞEKERCİOĞLU Güçlü, BÜYÜKÖZTÜRK Şener (2012), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, 2. Baskı, Pegem Akademi, İstanbul.
- DAVIS Keith (1998), *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*, Çevirenler: Prof. Dr.Kemal TOSUN, Asis.Tomris Somay, Asis. Fulya Aykar, Asis. Dr. Can Baysal, Asis. Ömer Sadullah, Asis. Semra Yalçın. İşletme Fakültesi Yayın No:199, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No:98. Yön Ajans.
- DEAN Dwight G. (1961), *Alienation: Its Meaning and Measurement*, American Sociological Review, Vol. 26, No. 5, Oct., pp. 753-758 <http://www.jstor.org/stable/2090204> Erişim Tarihi: 17/04/2012
- DEAN Dwight G. (1960), *Alienation and Political Apathy*, Social Forces, Vol. 38, No. 3, Mar., pp.185-189, <http://www.jstor.org/stable/2574080> Erişim Tarihi: 10/01/2013
- DEARMOND Sarah and CHEN Peter Y.(2009), “*Occupational Stress and Workplace Sleepiness. Stress and Quality of Working Life*” Ana Maria Rossi, James Campbell(Jim) Quick, Pamela L. Perrewe(Eds), Stress and Quality of Working Life: The Possitive and The Negative, Information Age Publishing, Inc. The United States of America, pp.41-65.

- DEMİREL Yavuz (2009), *Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Yıl:8 Sayı:15 Bahar, s.115-132, <http://ticaret.edu.tr/uploads/kutuphane/dergi/s15/115-132.pdf>
- DIPIETRO Robin B. ve PIZAM Abraham (2008), *Employee Alienation In The Quick Service Restaurant Industry*, Journal of Hospitality & Tourism Research. <http://jht.sagepub.com/content/32/1/22.full.pdf+html> Erişim Tarihi: 28/02/2012
- DOLAN Edwin G. (1971), *Alienation, Freedom, and Economic Organization*, Journal of Political Economy, Vol. 79, No. 5, Sep. - Oct., pp. 1084-1094 URL: <http://www.jstor.org/stable/1830274> Erişim Tarihi: 26/02/2014
- DOĞAN İsmail (1997), *İletişim ve Yabancılaşma*, Yazılı Kültürümüzde İlkler, İmaj Yayınevi, Ankara.
- DUYAN Veli (2012), *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*, İkinci Baskı, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayın No:020, Ankara.
- EATOUGH Erin M., CHANG Chu-Hsiang, MILOSLAVIC Stephanie A. Ve JOHNSON Russell E. (2011), *Relationships of Role Stressors With Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis*, Journal of Applied Psychology American Psychological Association. Vol. 96, No. 3, 619–632. Doi: 10.1037/a0021887
- EFRATY Davidand ve SIRGY M. Joseph (1990), *The Effects of Quality of Working Life (QWL) On Employee Behavioral Responses*, Social Indicators Research, 22(1). pp.31-47. <http://link.springer.com/article/10.1007%2F00286389>
- ELMA Cevat (2003), *İlköğretim Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması(Ankara İl Örneği)*, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Teftişi Programı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- EREN Erol (2012), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, 13. Baskı, İstanbul.
- ERNOUT A. ve MEILLET A. (1951), *Dictionnaire Etymologique de la Langue Latine*, Librairie C. Klincksieck, Paris, s. 38-39.
- ERBEN Gül Selin (2008), *Effects of Perceived Employment Opportunities, Peer Support, Exhaustion and Work Alienation on The Relationship Between Perceived Job Characteristics and Work Attitudes: A Comparative Study Between Lean and Traditional Production Contexts*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, Organizational Behavior Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- ERDOĞAN İlhan (1996), *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Birinci Baskı, Avcıol Basım ve Yayın, İstanbul.

- ERJEM Yaşar (2005), *Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen: Lise Öğretmenleri Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma*, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı 4, Cilt 3, Güz.
- ERKİLİÇ Eren (2012), *Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi.
- ERTEKİN Yücel (1993), *Stres ve Yönetimi*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:253, Ankara.
- ERYILMAZ Arzu ve BURGAZ Berrin (2011), *Özel ve Resmi Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyleri*, Eğitim ve Bilim, Cilt:36, Sayı:161, ss.272-286.
- EVANS Sherrill, HUXLEY Peter, GATELY Claire, WEBBER Martin, MEARS Alex, PAJAK Sarah, MEDINA Jibby, KENDALL Tim ve KATONA Cornelius (2006), *Mental Health, Burnout and Job Satisfaction Among Mental Health Social Workers In England and Wales*, British Journal Of Psychiatry, 188, pp.75-80. <http://bjp.rcpsych.org/content/bjprcpsych/188/1/75.full.pdf>
- FANG Yongqing (2001), *Turnover Propensity and Its Causes Among Singapore Nurses: An Empirical Study*, The International Journal of Human Resource Management, 12:5, 859-871. <http://dx.doi.org/10.1080/713769669>
- FERGUSON Iain and LAVALETTE Michael (2004). *Beyond Power Discourse: Alienation and Social Work*, British Journal of Social Work (2004) 34, 297-312, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/3/297.full.pdf>
- FIRTH-COZENS J. (1992), *Why Me? A Case Study Of The Process Of Perceived Occupational Stress*, Human Relations, 45(2), 131-41.
- FONTANA David (1993), *Managing Stress*, Biddles Ltd, Guildford and King's Lynn. Great Britain.
- FROMM Erich (2006), *Sağlıklı Toplum*, Çev., Yurdanur Salman, Zeynep Tanrısever, Payel Yayınevi, 4. Baskı, İstanbul
- FROMM Erich (1992), *Yeni Bir İnsan Yeni Bir Toplum (Yanılısama Zincirlerinin Ötesinde)*, Çevr. Necla ARAT, Say Yayınevi, Dördüncü Baskı, İstanbul.
- FROMM Erich (1973), *Çağımızın Özgürlük Sorunu*, Çevr. Bozkurt Güven, Özgür İnsan Yayınları, 1. Baskı, Ankara.
- GELLIS Zvi D. (2001), *Job Stress Among Academic Health Center and Community Hospital Social Workers*, Administration in Social Work, 25:3, pp.17-33, Doi: 10.1300/J147v25n03\_02

- GILBOA S., SHIROM A., FRIED Y., & COOPER C. (2008), *A Meta-Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance: Examining Main and Moderating Effects*, Personnel Psychology, 61, pp. 227-271. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x/epdf>, Erişim Tarihi:20/12/2014
- GÖKTÜRK Mustafa (2007), *Sosyo-Psikolojik Sorunlar Çerçevesinde Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma Biçimleri*, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:12 Yıl: 9 Haziran ss.207-220, <http://dergi.kmu.edu.tr/userfiles/file/haziran2007/16.pdf>
- GREENE Charles N. (1978), *Identification Modes of Professionals: Relationship with Formalization, Role Strain, and Alienation*, The Academy of Management Journal, Vol. 21, No. 3, Sep., pp. 486-492 URL: <http://www.jstor.org/stable/255729> Erişim Tarihi: 22/07/2014
- GREENBERG, Jerald (2002), *Managing Behavior In Organizations*, Third Edition, The United States of America: Upper Saddle River.
- GRIMSHAW Jennie (2000), *Employment and Health: Psychosocial Stress In The Workplace*, Athanaeum Press Ltd, Gateshead, Tyne & Wear. Second Published, London.
- GÜNERİ B. Mehmetoğlu (2010), *Öğretim Elemanlarının Maruz Kaldığı Yıldırma Davranışlarının İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi*, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- HABLEMİTOĞLU Şengül ve ÖZMETE Emine (2012), *Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şevkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları*, Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, s.171-204. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/72/1764/18707.pdf>
- HAJDA JAN (1961), *Alienation and Integration of Student Intellectuals*, American Sociological Review, Vol.26, No.5, October, pp.758-777, URL: <http://www.jstor.org/stable/2090205> Erişim Tarihi: 17/04/2012
- HEANY C.A., PRICE R.A., ve RAFFERTY J. (1995), *Increasing Coping Resources At Work: A Field Experiment To Increase Social Support, Improve Work Team Function, and Enhance Employee Mental Health*, Journal of Organizational Behaviour, 16, pp.335-352. Health and Safety Executive (HSE). What is Stress. <http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm>
- HEUGTEN Kate Van (2011), *Social Work Under Pressure: How To Overcome Stress, Fatigue and Burnout In The Workplace*, First Edition, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia.

- HIRSCHFELD Robert R. And FEILD HUBERT S. (2000), *Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment To Work*, Journal of Organizational Behavior, 21, pp.789-800.
- HİLAV Selahattin (1995), *Felsefe Yazıları*, Yapı Kredi Yayınları Ltd. Şti., 2.Baskı, İstanbul.
- HOPKINS Karen M., COHEN-CALLOW Amy, KIM Hae Jung ve HWANG Jeongha (2010), *Beyond intent to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare*. Children and Youth Services Review 32, pp.1380–1387. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740910001660>
- HOY Wayne K., BLAZOVSKY Richard and NEWLAND Wayne (1983), *Bureaucracy and Alienation: A Comparative Analysis*, Journal of Educational Administration, Vol. 21 Iss: 2, pp.109 – 121 <http://dx.doi.org/10.1108/eb009872>
- HUZZARD Tony (2003), *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness: A Current Swedish Literature Review*, Arbetslivsinstitutet, National Institute for Working Life, Arbetsliv I Omvandling, Work Life In Transition, 9, [http://nile.lub.lu.se/arbarch/aio/2003/aio2003\\_09.pdf](http://nile.lub.lu.se/arbarch/aio/2003/aio2003_09.pdf)
- HUXLEY Peter, EVANS Sherrill, GATELY Claire, WEBBER Martin, MEARS Alex, PAJAK Sarah, KENDALL Tim, MEDİNA Jibby, KATONA Cornelius (2005), *Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Workers Speaks*, British Journal of Social Work, 35, pp.1063-1079. <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/35/7/1063.full.pdf+html>
- IGODAN O. C. ve NEWCOMB L. H. (1986), *Are You Experiencing Burnout? Symptoms and Coping Strategies for Extension Professionals*, Spring, V: 24, N:1, <http://www.joe.org/joe/1986spring/a1.php>
- IVANCEVICH John M., KONOPASKE Robert ve MATTESON Michael T. (2008), *Organizational Behavior and Management*, Ninth Edition, McGraw-Hill International Edition, McGraw-Hill Irwin, New York.
- IVANCEVICH John M., MATTESON Michael T. (2002), *Organizational Behaviour and Management*, Sixth Edition, McGraw-Hill Higher Education.
- JEX S.M. ve BEEHR T.A. (1991), *Emerging Theoretical and Methodological Issues In The Study of Work-Related Stress*, Research In Personnel and Human Resources Management, 9, pp.311-365.
- JOHNSON Sheena, COOPER Cary, CARTWRIGHT Sue, DONALD Ian, TAYLOR Paul and MILLET Clare (2005), *The experience of work-related stress across occupations*, Journal of Managerial Psychology, Vol. 20, No.6, Iss 2, pp. 178 – 187



- JONES Chris (2001), *Voices From The Front Line: State Social Workers and New Labour*, British Journal of Social Work 31, pp. 547-562.  
<http://bjsw.oxfordjournals.org/content/31/4/547.full.pdf+html>
- KAHN R.L., WOLFE D.M., QUINN R.P., SNOEK J.D., & ROSENTHAL R.A. (1964), *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, Wiley, New York.
- KALAYCI, Şeref (2014), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 6. Baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti, Ankara.
- KALAY Faruk (2009), *Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- KALLIATH Parveen ve KALLIATH Thomas (2013), *Work–Family Conflict and Its Impact on Job Satisfaction of Social Workers*, British Journal of Social Work, pp.1–19  
<http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2013/08/19/bjsw.bct125.full.pdf+html>
- KANUNGO R. N. (1992), *Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business*, Journal of Business Ethics, Vol. 11, pp. 413-422  
<http://link.springer.com/article/10.1007%252FBF00870553>
- KANUNGO, Rabindra N. (1990), *Culture and Work Alienation Western Models and Eastern Realities*, International Journal of Psychology, 25, pp.795-812, North-Holland, <http://dx.doi.org/10.1080/00207599008247928>
- KANUNGO R.N. (1982), *Work Alienation: A Integrative Approach*, Praeger Publishers, The United States of America.
- KANTEN Pelin ve ÜLKER Funda (2014), *Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşısı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü*, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 32, Bahar, s.16-40 <http://www.sbed.mu.edu.tr/index.php/asd/article/view/467/457>
- KARASAR, N. (2015), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 28. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.
- KARASEK Robert A. Jr. (1979), *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*, Administrative Science Quarterly, Vol. 24, No. 2, Jun., pp. 285-308  
<http://www.jstor.org/stable/pdf/2392498.pdf?acceptTC=true>
- KAYA Ufuk ve SERÇEOĞLU Neslihan (2013), *Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*, Çalışma ve Toplum, S.1.  
<http://calismatoplum.org/sayi36/kaya-serceoglu.pdf>

- KESHAVARZ Mohsen ve MOHAMMADI Reza (2011), *Occupational stress and Organizational performance, Case study: Iran*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 30, pp. 390 – 394, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811019021>
- KIM Hansung & STONER Madeleine (2008), *Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support*, *Administration in Social Work*, 32:3, pp. 5-25, Doi:10.1080/03643100801922357
- KİRAZ Sibel (2011), *Yabancılaşmanın Kökeni Üzerine*, *FLSF (Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi)*, Güz, Sayı: 12, s. 147-169, [www.flsfdergisi.com](http://www.flsfdergisi.com), <http://www.asosindex.com/journal-article-fulltext?id=15478&part=1>
- KOÇOĞLU Merve (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: An International Journal* Vol. 6, No. 1, <http://www.gbmr.ioksp.com/pdf/vol.%206%20no.%201/Ko%C3%A7o%C4%9Flu.pdf>
- KOHN Melvin L. (1976), *Occupational Structure and Alienation*, *American Journal of Sociology*, Vol. 82, No. 1, Jul., pp.111-130, URL: <http://www.jstor.org/stable/2777463> Erişim Tarihi: 22/11/2014
- KORNBLUH Hy (1984), *Work Place Democracy and Quality of Work Life: Problems and Prospects*, *Annals, AAPSS*, 473, May, pp.88-95. <http://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/66769>
- KORNHAUSER A. (1965), *Mental Health of the Industrial Worker: A Detroit Study*, Wiley, New York.
- KORMAN Abraham K. (1977), *Organizational Behavior*, Prentice-Hall, Inc., Revised Edition of Industrial and Organizational Psychology. The United States of America.
- KORMAN Abraham K., WITTIG-BERMAN Ursula and LANG Dorothy (1981), *Career Success and Personal Failure: Alienation in Professionals and Managers*, *The Academy of Management Journal*, Vol. 24, No. 2, pp. 342-360 <http://www.jstor.org/stable/255846> Erişim Tarihi: 21/10/2014.
- KÖSTERELİOĞLU M. Akın (2011), *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki*, Abbant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi.

- LAMBERT Eric G., HOGAN Nancy L. ve GRIFFIN Marie L. (2007), *The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment*, Journal of Criminal Justice, Volume 35, Issue 6, December, pp. 644–656  
doi:10.1016/j.jcrimjus.2007.09.001
- LAMBERTON, Lowell H. Ve MINOR-EVANS Leslie (2007), *Human Relations Strategies For Success*, Third Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.
- LANDY Frank J. Ve CONTE Jeffrey M. (2007), *Work in the 21 st Century: An Introduction to Industrial and Organization Psychology*, 2nd ed., Blackwell Publishing, USA.
- LAWLER Edward J. ve HAGE Jerald (2014), *Professional-Bureaucratic Conflict and Intraorganizational Powerlessness among Social Workers*, The Journal of Sociology & Social Welfare: Vol. 1: Iss. 1, Article 12.  
<http://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=jssw>
- LEKA Stavroula, GRIFFITHS Amanda and COX Tom (2004), *Work Organization & Stress: Systematic Problem Approaches For Employeers, Managers and Trade Union Representatives*, Institute Of Work, Health & Organizations, Protecting Workers' Health Series No. 3, University of Nottingham, Nottingham Science and Technology Park, United Kingdom.
- LEVINSON M. H. (1979), *The Effect of General Semantics Instruction on Three Dimensions of Alienation – Powerlessness – Self Estrangement and Cultural Enstrangement Among Eight and Ninth Grade Problem Students*, Doctoral Dissertation, New York University, New York
- LLOYD Chris, McKENNA Kryss ve KING Robert (2005), *Sources Of Stress Experienced By Occupational Therapists And Social Workers In Mental Health Settings*, Occupational Therapy International, 12(2), pp.81-94.  
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/oti.17/pdf>
- LLOYD Chris; KING Robert ve CHENOWETH Lesley (2002), *Social Work, Stress and Burnout: A Review*, Journal of Mental Health, Vol.11, No.3, pp.255–265,  
doi: 10.1080/09638230020023642
- MANDERSCHIED, R. W. (1981), *Stress and Coping: A Biopsychosocial Perspective on Alienation. Alienation: Problems of Meaning, Theory and Method*. (Ed. R. F. Geyer and D. Schweitzer), Routledge and Kegan Paul Ltd., London.
- MANDERSCHIED Ronald W., SILBERGELD Sam ve DAGER Edward Z. (1975). *Alienation: A Response to Stress*. Journal of Cybernetics, 5:1, pp.91-105,  
<http://dx.doi.org/10.1080/01969727508546083>

- MANSOOR Muhammad, FİDA Sabtain, NASİR Saima ve AHMAD Zubair (2011), *The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Telecommunication Sector of Pakistan*, Journal of Business Studies Quarterly, Vol. 2, No. 3, pp. 50-56
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (nd). *Stress at work* (Report No.99-101). The U.S. Department Of Health and Human Services. <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>
- MARX Karl (2004), *Felsefe Yazıları*, Çeviren: Ahmet Fethi, Birinci Baskı, Hil Yayın, İstanbul.
- MCLEAN John MSc and ANDREW Toby MSc (1999), *Commitment, Satisfaction, Stress and Control Among Social Services Managers and Social Workers in the UK*, Administration in Social Work, 23:3-4, pp.93-117, Doi: 10.1300/J147v23n03\_06
- McSHANE, Steven L. ve GLINOW, Mary Ann Von (2010), *Organizational Behavior: Emerging Knowledge and Practice for The Real World*, Fifth Edition, McGraw-Hill International, USA
- MICHAELS Ronald E., CRON William L., DUBINSKY Alan J. Ve JOACHIMSTHALER Erich A. (1988), *Influence of Formalization on the Organizational Commitment and Work Alienation of Salespeople and Industrial Buyers*, Journal of Marketing Research, Vol.25, pp.376-83, <http://www.jstor.org/stable/3172948> Erişim Tarihi: 08/06/2015
- MIDDLETON Russell (1963), *Alienation, Race, and Education*, American Sociological Review, Vol.28, No.6, Dec., pp.973-977, URL: <http://www.jstor.org/stable/2090316>
- MILLER George A. (1967), *Professionals in Bureaucracy: Alienation Among Industrial Scientists and Engineers*, American Sociological Review, Vol. 32, No. 5, Oct., pp. 755-768, <http://www.jstor.org/stable/2092023> Erişim Tarihi: 16/07/2014
- MINER John B. (1992), *Industrial-Organizational Psychology*, International Edition, McGraw-Hill, Inc., Singapore.
- MOHAN K.Chithra ve PRASAD P.N. (2014), *Work Alienation Among The Employees in IT Sector*, PARIPEX- Indian Journal of Research, Vol.3, Iss:5, May. [http://theglobaljournals.com/paripex/file.php?val=May\\_2014\\_1400155684\\_f3d33\\_47.pdf](http://theglobaljournals.com/paripex/file.php?val=May_2014_1400155684_f3d33_47.pdf)
- MOORHEAD, Gregory ve GRIFFIN, Ricky W. (1992), *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, Third Edition, Houghton Mifflin Company Boston Toronto, USA.
- MOUZELİS Nicos.P. (2003), *Örgüt ve Bürokrasi Modern Teorilerin Analizi*, Eylül, Çevr.:H. Bahadır Akın, Çizgi Kitapevi Yayınları, Konya.

- MOTTAZ Clifford J. (1981), *Some Determinants of Work Alienation*, The Sociological Quarterly, Vol. 22, No. 4, Autumn, pp. 515-529  
<http://www.jstor.org/stable/4106241> Erişim Tarihi: 29/07/2013
- MYERS M. S. (1970), *Every Employee A Manager: More Meaningful Work Through Job Enrichment*, Mc Graw-Hill Book, New York.
- NAIR Nisha ve VOHRA Neharika (2012), *The Concept Of Alienation: Towards Conceptual Clarity*, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 20 No. 1, pp. 25-50, Doi:10.1108/19348831211215641
- NAIR Nisha ve VOHRA Neharika (2010), *An Exploration Of Factors Predicting Work Alienation Of Knowledge Workers*, Management Decision, Vol. 48, No. 4 pp. 600-615 Doi:10.1108/00251741011041373
- NASURDIN Azzat M., RAMAYAH T. And KEMARESAN S. (2005), *Organizational Stressors and Job Stress among Managers: The Moderating Role of Neuroticism*, Singapore Management Review, Vol. 27, No. 2, pp. 63-80.  
<http://ramayah.com/journalarticlespdf/organizationalstressors.pdf>
- NEAL Arthur G. ve SEEMAN Melvin (1964), *Organization and Powerlessness: A Test of The Mediation Hypothesis*, American Sociological Review, Vol. 29, No. 2, Apr., pp.216-226, <http://www.jstor.org/stable/2092124> Erişim Tarihi: 26/02/2014
- NELSON Lindsay ve O'DONOHUE Wayne (2006), *Alienation, Psychology and Human Resource Management, Proceedings of the 2nd Australian Centre for Research in Employment and Work (ACREW), Conference, Prato, Italy.*, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.336.8278&rep=rep1&type=pdf>
- NETTLER Gwynn (1957), *A Measure of Alienation*, American Sociological Review, Vol. 22, No. 6, Dec., pp. 670-677, <http://www.jstor.org/stable/2089196> Erişim Tarihi: 20/03/2014
- OFLUOĞLU Gökhan ve BÜYÜKYILMAZ Ozan (2008), *Yabancılaşmanın Teorik Gelişimi ve Tarihsel Süreç İçinde Farklı Alanlarda Görünümleri*, Kamu-İş; C:10, S:1, <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/1015.pdf>
- OLLMAN Bertell (1973), *Alienation: Marx's Conception of Man in Capitalist Society*, Cambridge University Press, ABD.
- ORGAN Dennis W., BATEMAN Thomas S. (1991), *Organizational Behaviour*, Fourth Edition, Richard D. Irwin, USA.
- ORGAN Dennis W. ve GREENE Charles N. (1981), *The Effects of Formalization On Professional Involvement: A Compensatory Process Approach*, Administrative Science Quarterly, Vol. 26, No. 2, Jun., pp. 237-252.  
<http://www.jstor.org/stable/2392471> Erişim Tarihi: 08-06-2015

- ÖZGÜVEN İ. Ethem (2003), *Endüstri Psikolojisi*, Sistem Ofset, Ankara.
- ÖZDAMAR K. (2004), *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- ÖZLER N. Derya Ergun ve DİRİCAN Meltem (Özçınar) (2014), *Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.39 – Ocak ss.291-310.
- PASUPULETI Sudershan, Allen Reva I., Lambert Eric G. ve CLUSE-TOLER Terry (2009), *The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study*, Administration in Social Work, 33:3, pp.319-339, Doi: 10.1080/03643100902988141,
- PAPPENHEIM Fritz (1964), *The Alienation of Modern Man, An Interpretation Based On Marx and Tönnies*, Monthly Review Press, New York.
- PARRY-JONES Beth, GRANT Gordon, MCGRATH Moray, CALDOCK Kerry, RAMCHARAN Paul ve RABINSON Catherine A. (1998), *Stress and Job Satisfaction Among Social workers, Community Nurses, Community Psychiatric Nurses: Implications for the Care Management Model*, Health and Social Care in the Community, 6(4), pp.271-85. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2524.1998.00123.x/epdf>
- PARS Esin (1982), *İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika Kuramsal Bir Yaklaşım*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları No:502, Ankara
- PAYNE Roy (1999), *Stress At Work: A Conceptual Fram Work. Stress In Health Professional*, Jenny Firth –Cozens and Roy L.Payne (Editors.), Stress In Health Professionals: Psychological and Organizational Causes and Interventions, John Wiley & Sons, Ltd. England.
- PEARLIN Leonard I. (1962), *Alienation From Work: A Study of Nursing Personnel*, American Sociological Review, Vol. 27, No. 3, Jun., pp. 314-326 URL: <http://www.jstor.org/stable/2089793> Erişim Tarihi: 10/07/2013
- PEHLİVAN İnayet (1994), *Stresle Başa Çıkmada Bireysel ve Örgütsel Stratejiler*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, C.27, S.2, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/491/5799.pdf>
- PETERSON Richard A .(1965), *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry by Robert Blauner*, The Sociological Quarterly, Vol. 6, No. 1, Winter, pp. 83-85, <http://www.jstor.org/stable/4105309> Erişim Tarihi: 19/02/2014
- PODSAKOFF Philip M., WILLIAMS Larry J. ve TODOR William D. (1986), *Effects of Organizational Formalization on Alienation among Professionals and Nonprofessionals*, The Academy of Management Journal, Vol. 29, No. 4, Dec., pp. 820-831, <http://www.jstor.org/stable/255948> Erişim Tarihi: 20-05-2015

- PORTEOUS Murray (1997), *Occupational Psychology*, Prentice Hall, Great Britain.
- POWELL Martine B., GUADAGNO Belinda L. ve CASSEMATIS Peter (2013), *Workplace Stressors For Investigative Interviewers Of Child-Abuse Victims*, Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Vol. 36, Iss 3, pp. 512 – 525, Doi:10.1108/PIJPSM-05-2012-0039
- RABINOWITZ K. R. (1985), *Perceptions of Organizational Control and Clinical Social Worker Autonomy: Implications for Conflict, Organizational Alienation and Burnout*, Dissertation Abstracts International, Vol 46, No. 3.
- RAMASWAMÍ Sridhar N., AGARWAL Sanjeev ve BHARGAVA Mukesh (1993), *Work Alienation of Marketing Employees: Influence of Task, Supervisory, and Organizational Structure Factors*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21, N.3, pp.179-193.
- RAJAEPOUR Saeed, AZİZOLLAH Arbabisarjou, MAHMOUD Zivarirahman ve SOLMAZ Shokouhi (2012), *Relationship between Organizational Structure and Organizational Alienation*, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Institute of Interdisciplinary Business Research: 188 April, Vol 3, No 12, Doi: 10.13140/2.1.2353.1526
- Resmi Gazete (2013), “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında: Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, Birinci Bölüm, Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar” 9 Şubat. Sayı: 28554
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130209-3.htm>
- Resmi Gazete (2013), “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinden Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” Ağustos, Sayı : 28725
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/08/20130801-3.htm>
- RIGGIO Ronald E .(2014), *Endüstri ve Örgüt Psikolojine Giriş*, Altıncı Baskı, Çeviri Editörü: Belkıs Özkara, Nobel Akademik Yayıncılık.
- ROBINSON Kim (2013), *Voices From The Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK*, British Journal of Social Work, March 4, 1–19 doi:10.1093/bjsw/bct040
- ROSENTHAL M. ve YUDİN P. (1997), *Felsefe Sözlüğü*, Çev., Aziz Çalışlar, 5.Baskı, Sosyal Yayınlar, İstanbul.
- SAN Çoşkun (2003), *Yabancılaştırma-Yabancılaşma*, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 3, Eylül, s.1-7
- [http://www.todaie.edu.tr/yayinlar/dergi\\_goster.php?kodu=998&dergi=1](http://www.todaie.edu.tr/yayinlar/dergi_goster.php?kodu=998&dergi=1)
- SABUNCUOĞLU Z. ve TÜZ Melek (2005), *Örgütsel Psikoloji*, Furkan Ofset, Bursa.

- SASHKIN M. (1984), *Participative Management is An Ethical Imperative*, Organizational Dynamics (Spring). pp.5-22.
- SARROS J. C., TANEWSKI G. A., WINTER R. P., SANTORA J. C. ve DENSTEN I. L. (2002), *Work Alienation and Organizational Leadership*, British Journal of Management, Vol.13, pp.285–304, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-8551.00247/pdf>
- SEEMAN Melvin (1975), *Alienation Studies*, Annual Review of Sociology, Vol. 1, pp. 91-123. URL: <http://www.jstor.org/stable/2946041> Erişim Tarihi:24/02/2014
- SEEMAN Melvin (1959), *On The Meaning of Alienation*, American Sociological Review, Vol. 24, No:6, Dec.,, pp. 783-791, URL: <http://www.jstor.org/stable/2088565> Erişim Tarihi: 09/03/2012.
- SEEMAN Melvin (1961), *On The Personal Consequences of Alienation In Work*, American Sociological Review, Vol. 32, No. 2, Apr., pp. 273-285, <http://www.jstor.org/stable/2091817> .
- SCHACHT Richard (1994), *The Future of Alienation*, University of Illinois Press, USA
- SCHEIN Edgar H. (1980), *Örgütsel Psikoloji*, Çevr.:A. Sağtur ve ř. Özalp, İşitme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayını No:2, 3.Baskı, Eskişehir.
- SCHERMELLEH-ENGEL K, MOOSBRUGGER, H. Ve MÜLLER H (2003), *Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodnessof- fit measures*. Methods of Psychological Research May., 8(2):23-74, <http://www.mpr-online.de>
- SCHULTZ, Duane P. ve SCHULTZ, Sydney Ellen (1998), *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, Sevnth Edition, Prentice Hall, USA.
- SHALLEY Christina E. GİLSON Lucy L. ve BLUM Terry C. (2000), *Matching Creativity Requirements and The Work Environment: Effects On Satisfaction and Intentions To Leave*, The Academy of Management Journal, Vol. 43, No. 2, Apr., pp. 215-223 URL: <http://www.jstor.org/stable/1556378> Erişim Tarihi: 06-06-2013
- SHEPARD Jon M. (1973), *Technology, Division of Labor, and Alienation. The Pacific Sociological Review*, Vol. 16, No. 1, Jan., pp. 61-88, URL: <http://www.jstor.org/stable/1388654> Erişim Tarihi: 02/08/2013
- SKIRBEKK Gunnar ve GILJE Nils (2004), *Antik Yunan'dan Modern Döneme Felsefe Tarihi*, Çeviren: Emrah Akbaş, şule Mutlu, Üniversite Kitabevi Yayınları, İstanbul



- SOOKOO Nirmala (2014), *Perceptions of Injustice and Alienation Dynamics Within The Workplace*, Journal of the Department of Behavioural Sciences 81, Vol. 3, (1), February, file:///C:/Users/acer/Desktop/431-912-2-PB.pdf
- SPECTOR Paul E. (2000), *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, Second Edition, John Wiley & Sons, Inc., USA.
- SPECTOR Paul E. (1996), *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, John Wiley & Sons, Inc., USA.
- SPECTOR Paul E. (1986), *Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work*, Human Relations, Vol.39, N.11, pp.1005-1016.  
<http://hum.sagepub.com/content/39/11/1005.full.pdf+html>
- STRUTTON David, PELTON Lou E. And Lumpkin James R. (1995), *Personality Characteristics and Salespeople's Choice of Coping Strategies*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 23, No. 2, pp.132-140.
- STOREY Judith and BILLINGHAM Judith (2001), *Occupational stress and social work*, *Social Work Education: The International Journal*, 20:6, pp. 659-670, Doi: 10.1080/02615470120089843a
- SULU Seyfettin ve CEYLAN Adnan (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* Vol. 5, No. 8; August. Doi: 10.5539/ijbm.v5n8p27
- SULSKY Lorne, SMITH Carlla (2005), *Work Stress*, Thomson Wadsworth, Vicki Knight, Canada.
- SURESH R.S., ANANTHARAMAN R.N., ANGUSAMY Ajitha ve GANESAN Jaya (2013), *Sources of Job Stress in Police Work in a Developing Country*. *International Journal of Business and Management*, Canadian Center of Science and Education, Vol.8, No.13, doi:10.5539/ijbm.v8n13p102:
- ŞENTURAN Şermin (2007), *Mesleki Yabancılaşma: Kamu Bankalarında Yeniden Yapılandırma Sonucu Çeşitli Kurumlara Aktarılan Çalışanların Durumu*, *Kamu-İŞ*; C: 9, S: 1 <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/915.pdf>
- ŞİRİN E. Faruk (2009), *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:4, Sayı: 4, <http://edergi.cbu.edu.tr/ojs/index.php/besyo/article/view/87/12>
- ŞAYLAN Gencay (1979), *Bürokratik Sistemlerde Yönetime Katılma Olgusu ve Yapısal Sınırlılıklar*, *Amme İdaresi Dergisi*, Sayı:12/2 Haziran

- TAM T. S. K. ve MONG L. P. K. (2005), *Job stress, Perceived Inequity And Burnout Among School Social Workers In Hong Kong*, International Social Work, 48, pp. 467–83, Doi: 10.1177/0020872805053470
- TANĞLAY Nesim (2009), *SHÇEK’te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TEREZ T. (2000), *İş ve anlam*, (Çev. G. Güney). Executive Excellence. Yıl: 4, Sayı: 41, 6-7.
- TINAZ Pınar (2013). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, 3. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- THOMPSON Neil, STRADLING Steve, MURPHY Michael ve O’NEILL Paul (1996), *Stress and Organizational Culture*, Br. J. Social Wk. 26, 647-665, British Association of Social Workers, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/26/5/647.full.pdf>
- TOLAN Barlas (1980), *Çağdaş Toplumun Bulanımı; Anomi ve Yabancılaşma*, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları, No:132, Ankara.
- TOPALOĞLU Işıl G. (2010), *İşgörenlerin Adalet ve Etik Alguları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- TORUN Alev (1997), *Stres ve Tükenmişlik*, (43-50), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Editör. Suna TEVRÜZ, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Kalite Derneği, 2.Baskı, İstanbul.
- TOWNER Lesley (1998), *Managing Employee Stress: Support Your Staff By Preventing or Reducing Stress in the Workplace With This Step-By-Step Guide*, Kongan Page Limited, First Edition, London.
- TUBRE Travis C. ve COLLINS Judith. M. (2000), Jackson and Schuler (1985) revisited: *A Meta-Analysis Of The Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict and Job Performance*, Journal of Management, 26, No,1 pp.155–169. <http://jom.sagepub.com/content/26/1/155.full.pdf> Erişim Tarihi: 20/04/2015
- TUMMERS Lars ve DULK Laura den (2013), *The Effects Of Work Alienation On Organizational Commitment, Work Effort and Work-to-Family Enrichment*, Journal of Nursing Management. [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Metis\\_189873.pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Metis_189873.pdf)
- TURAN Mehmet ve PARSAK Gülşah (2011), *Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi. Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma*, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.20, S. 2, 2011, s.1-20

- TUTAR Hasan (2010), *İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi Cilt: 65 Sayı: 1 Sayfa: 175-204, Doi: 10.1501/SBFder\_0000002149
- ULUSOY Hayriye (1988), *Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe Yabancılaşma*, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Dergisi, Sayı:1.2, Cilt:32, 77-84, Doi: 10.1501/Dtcfder\_0000000542
- VALADBIGI Akbar (2011), *The Study of the Elements of Work Alienation: A Case Study of the Urmia White Cement Factory*, Western Azarbayjan Province, Iran, Asian Social Science Vol. 7, No. 6; June, doi:10.5539/ass.v7n6p206
- YAZICIOĞLU Yahşi ve ERDOĞAN Samiye (2007), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- YENİÇERİ Özcan (2009), *Örgütlerde Çatışma ve Yabancılaşma Yönetimi*, IQ Kültür Sanat Yayıncılık:340, 1.Baskı, İstanbul.
- YÜRÜR Senay ve SARIKAYA Muharrem (2012), *The Effects of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey*, Administration in Social Work, 36:5, pp.457-478, Doi: 10.1080/03643107.2011.613365
- ZALEZNİK A., KETS DE VRIES, M.F.R. ve HOWARD J. (1977), *Stress Reactions In Organizations: Syndromes, Causes, and Consequences*, Behavioral Science, 22, pp.151-162.
- ZHANG Ruo Yong, LIU Xin Mei, WANG Hai Zhen AND SHEN Li (2011), *Service Climate and Employee Service Performance: Exploring the Moderating Role Of Job Stress and Organizational Identification*, The Service Industries Journal, 31:14, pp.2355-2372, Doi:10.1080/02642069.2010.503873
- ZURCHER Louis A., MEADOW Arnold and ZURCHER Susan Lee (1965), *Value Orientation, Role Conflict, and Alienation From Work: A Cross-Cultural Study*, American Sociological Review, Vol. 30, No. 4, Aug., pp. 539-548 URL: <http://www.jstor.org/stable/2091343> Erişim Tarihi: 24/01/2013
- QUICK James C., QUICK Jonathan D. (1984), *Organizational Stress and Preventive Management*, McGraw-Hill Book Company, USA.
- WATERS J. A. ve USSERY W. (2007), *Police Stress: History, Contributing Factors, Symptoms, and Interventions*, Policing: An International Journal of Police Strategies and Management, 30(2), pp.169-188. <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/13639510710753199>
- WILSON Fione M. (2004), *Organizational Behaviour and Work: A critical Introduction*, Oxford University Press, Second Edition, USA, New York

WILLEMS E. Ann (2014), *Stress among Social Work Professionals in Mental Health Care Settings*, Master of Social Work Clinical Research Papers, School of Social Work St. Catherine University, Sophia, [http://sophia.stkate.edu/msw\\_papers/410](http://sophia.stkate.edu/msw_papers/410)

WILBERFORCE M., JACOBS S., CHALLIS D., MANTHORPE J., STEVENS M., JASPER R., FERNANDEZ J., GLENDINNING C., JONES K., KNAPP M., MORAN N., ve NETTEN A. (2012), *Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care*, British Journal of Social Work, 1–19 <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2012/10/31/bjsw.bcs166.full.pdf+html>

WRIGHT Jerry (2009), *Role Stressors, Coworker Support, and Work Engagement: A Longitudinal Study*, San Jose State University, SJSU ScholarWorks, Master's Theses and Graduate Research, The Faculty of the Department of Psychology San José State University.

[http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress\\_apdx3.php](http://www.ucl.ac.uk/hr/docs/stress_apdx3.php) Erişim Tarihi: 20/03/2015

<http://cosw.sc.edu/about-the-college/what-is-social-work> Erişim Tarihi: 20/03/2015

<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> Erişim Tarihi: 20/03/2015

<http://cosw.sc.edu/about-the-college/what-is-social-work> Erişim Tarihi: 05/04/2015

[http://www.prospects.ac.uk/social\\_worker\\_job\\_description.htm](http://www.prospects.ac.uk/social_worker_job_description.htm) Erişim Tarihi: 10/05/2015

<http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm> Erişim Tarihi: 05/04/2015

## EKLER

### EK 1: DEMOGRAFİK BİLGİLER

#### **Değerli Katılımcı,**

Bu çalışma, sosyal çalışmacıların işe yabancılaşma ve iş stresi düzeylerini belirlemeyi ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmanın I. Bölümünde “Demografik Bilgi Formu”, II. Bölümünde “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve III. Bölümünde “İş Stresi Ölçeği” soruları yer almaktadır.

Vereceğiniz cevapların yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacak ve özel olarak herhangi bir kurum ya da kuruluşla kesinlikle paylaşılmayacaktır. Vermiş olduğunuz **içten, doğru** cevaplar ve **cevapsız madde bırakmamakta** gösterdiğiniz özen araştırma açısından çok önemlidir.

Ölçekte yer alan ifadelerle ilişkin cevaplarınızı **“her zaman”, “çoğu zaman”, bazen”, “nadiren”** ve **“hiçbir zaman”** seçeneklerinden oluşan beşli derecelmeli ölçek üzerinde işaretlemeniz gerekmektedir.

Ayırdığımız zaman ve verdiğiniz emek için **teşekkür eder, saygılar sunarım.**

Zehra EROL

Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Doktora Öğrencisi

zehraerol@yahoo.com

#### **D.1. Yaşınız?**

(1) 21- 30 (2) 31- 40 (3) 41- 50 (5) 51 ve üstü

#### **D.2. Cinsiyetiniz?**

(1) Kadın (2) Erkek

#### **D.3. Öğrenim durumunuz?**

(1) Lisans (2) Yüksek lisans (3) Doktora Diğer (Yazınız.....)

#### **D.4. Medeni durumunuz?**

(1) Evli (2) Bekar

#### **D.5. Kaç yıldır bu mesleği aktif olarak icra etmektesiniz?**

(1) 1-5 (2) 6-10 (3) 11-15 (4) 16-20 (5) 21-25 (6) 26+

#### **D.6. Şu anda çalıştığınız kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız?**

(1) 1-5 (2) 6-10 (3) 11-15 (4) 16-20 (5) 21-25 (6) 26+

#### **D.7. Çalıştığınız kurumu belirtir misiniz?**

1) A

2) B

3) C

4) D

Diğer (Belirtiniz.....)

#### **D.8. Çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz?**

1) Sosyal Çalışmacı 2) Yönetici

## EK 2: İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ

MADDE NO	AÇIKLAMA: Aşağıda sosyal çalışmacıların işe yabancılaşması ile ilgili duygu ve düşünceleri içeren ifadeler yer almaktadır. Sizden istenilen bir sosyal çalışmacı olarak her bir ifade de tanımlanan duygu ve düşüncüyü ne sıklıkta hissettiğinizi ve düşündüğünüzü her biri için tek bir rakamı işaretleyerek belirtmenizdir.  <b>LÜTFEN İFADELERİN TÜMÜNÜ İŞARETLEYİNİZ</b>	HİÇBİR ZAMAN	NADİREN	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
2.1.	Kurumda doğruları savunmanın artık yarar getirmedğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.2.	Kurumda benzer vakaları çalışmaktan bıktığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.3.	Kurumda kendimi anlamsız bir iş yapıyormuşum gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.4.	Mesleki müdahalelerin anlamsız bir çaba olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.5.	Bir sosyal çalışmacı olarak kendimi işe yaramaz ve önemsiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.6.	Kurumda müracaatçılara yapılan mesleki müdahalelerin müracaatçının sorununu çözmediğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.7.	Kuruma ve müracaatçılara yaptığım katkının yeterli olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.8.	İdealist sosyal çalışmacıları gördükçe, mesleğimden uzaklaştığım duygusunu yaşıyorum.	1	2	3	4	5
2.9.	Kurumdaki sorunlarla mücadele etme gücümü yitirdiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.10.	Kurumda, yardım ve tavsiye makinesine dönüştüğümü hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.11.	Sosyal çalışmacılığı sadece gelir getirici bir kaynak olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
2.12.	İş yaşamımda her şeyin benim dışımda geliştiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.13.	Müracaatçılarla iletişim kurmakta zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
2.14.	İşimde tükendiğimi, yıprandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.15.	Kurumda gereksinim duyduğum sosyal desteği alamadığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.16.	Çalışma istek ve heyecanımı yitirdiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.17.	Son zamanlarda işimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.18.	Kurumdaki diğer meslek elemanları ile kurum dışında bir	1	2	3	4	5

	şeyler yapmayı arzulamıyorum.					
2.19.	Müracaatçılara yaptığım mesleki müdahalelerin hiçbir anlamı olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.20.	Kurumdaki kuralların yaratıcılığımı engellediğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.21.	Sosyal çevremi çok sıkıcı buluyorum.	1	2	3	4	5
2.22.	Hayatımda bir boşluk duygusu yaşıyorum.	1	2	3	4	5
2.23.	Aynı görüşte olmadığım insanlardan uzak durmayı yeğliyorum.	1	2	3	4	5
2.24.	Kurumda olmadığım zamanlarda kendimi boşluktaymış gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.25.	Kurumda kurallara aykırı davrandığımda suçluluk duygusu yaşıyorum.	1	2	3	4	5
2.26.	Diğer meslek elemanları tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum.	1	2	3	4	5
2.27.	Sosyal çalışmacılığın yapılabilecek en iyi meslek olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.28.	Kurumda işim ile ilgili konularda sorumluluk almaktan zevk alıyorum.	1	2	3	4	5
2.29.	Sosyal çalışmacılığı sıkıcı buluyorum.	1	2	3	4	5
2.30.	Sosyal çalışmacılığın benim için monotonlaşmaya başladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.31.	Müracaatçılarımın sorunlarının çözülmesi ya da çözülmemesinden kendimi sorumlu tutuyorum.	1	2	3	4	5
2.32.	Zorunlu olmadıkça diğer meslek elemanları ve yöneticiler ile bir araya gelmemeye çalışıyorum.	1	2	3	4	5
2.33.	Kurumda dışlandığımı duygusunu yaşıyorum.	1	2	3	4	5
2.34.	Kurumdaki ilişkilerin içten ve samimi olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.35.	Meslek elemanlarının bulunduğu ortak mekânlardan uzak durmayı tercih ediyorum.	1	2	3	4	5
2.36.	Kurumda kendimi yalnız hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.37.	Kurum dışı etkinliklerde sorumluluk üstlenmeyi sevmiyorum.	1	2	3	4	5
2.38.	Kurumum mesleki gelişim olanaklarından faydalanmamı desteklemektedir.	1	2	3	4	5
2.39.	Yöneticim tarafından takdir edilmeyi önemsiyorum.	1	2	3	4	5
2.40.	Çalıştığım kurumda talimatlarla belirlenmiş iş ve işlemlerle uğraşmaktan bıktığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5

### EK 3: İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Madde No	AÇIKLAMA: Aşağıda sosyal çalışmacıların iş stresi ile ilgili duygu ve düşünceleri içeren ifadeler yer almaktadır. Sizden istenilen bir sosyal çalışmacı olarak her ifade de tanımlanan duygu ve düşünceyi ne sıklıkta hissettiğinizi ve düşündüğünüzü her biri için tek bir rakamı işaretleyerek belirtmenizdir. <b>LÜTFEN İFADELERİN TÜMÜNÜ İŞARETLEYİNİZ</b>	HIÇBİR ZAMAN	NADİRN	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
3.1.	Bazen, aşırı zaman baskısı altında çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5
3.2.	Zaman baskısı işimi daha iyi yapabileceksen daha kötü yapmama sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
3.3.	Çok fazla görevimin olması verimli bir şekilde çalışmamı olumsuz etkilemektedir.	1	2	3	4	5
3.4.	Birbiriyle çelişen emir ve talepler işimi daha zor hale getirmektedir.	1	2	3	4	5
3.5.	Farklı grupların birbiriyle uzlaşmayan talepleri işimi zorlaştırmaktadır(örneğin resmi makamlar, yöneticiler, müracaatçılar vb.)	1	2	3	4	5
3.6.	Kurum içinde farklı kişilerden gelen talepleri uzlaştırmak zordur.	1	2	3	4	5



#### **EK 4: GÖRÜŞME SORULARI**

1. Yaşınız?
2. Cinsiyetiniz?
3. Öğrenim durumunuz?
4. Medeni durumunuz?
5. Kaç yıldır bu mesleği aktif olarak icra etmektesiniz?
6. Şu anda çalıştığınız kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız?
7. Çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz?
- 8-Kuruma ve müracaatçılara yaptığınız katkıyı nasıl değerlendiriyorsunuz?
- 9-İş yaşamınızla ilgili olaylar sizin denetiminiz altında mı geliyor?
- 10-Müracaatçılar ile iletişim kurmakta güçlük çekiyor musunuz?
- 11-Kurumunuzda ihtiyaç duyduğunuz sosyal desteği alabiliyor musunuz?
- 12-Kurumda benzer vakalar ile mi çalışıyorsunuz? Benzer vakalar ile çalıştığınız zaman bıkkınlık hissediyor musunuz?
- 13-Kurumda anlamsız bir iş yaptığınızı düşünüyor musunuz? Sizin için işinizin taşıdığı anlamı birkaç cümle ile açıklayabilir misiniz?
- 14-Mesleki müdahaleler müracaatçıların sorunlarını çözebiliyor mu? Bu mesleki müdahaleleri anlamsız bir çaba olarak değerlendiriyor musunuz, müracaatçıların sorunlarını çözdüğünü düşünüyor musunuz?
- 15-Bir sosyal çalışmacı olarak kendinizi işe yaramaz ve önemsiz hissediyor musunuz?
- 16-Sosyal hizmet uzmanlığı sizin için sadece gelir getirici bir kaynak mıdır?
- 17-Kurumdaki diğer meslek elemanları ile dışarda bir şeyler yapmayı tercih ediyor musunuz?
- 18-Sosyal çevrenizi sıkıcı buluyor musunuz?
- 19-Kendinizi kurum çalışanları tarafından dışlandığınız duygusunu yaşıyor musunuz?
- 20-Kurumdaki ilişkilerin samimi olduğunu düşünüyor musunuz?
- 21-Kurumda meslek elemanların bulunduğu yerlerden uzak durur musunuz?
- 22-İşinizle ilgili bir başarıda diğer meslek elemanları tarafından takdir edilmek sizin için önemli midir?

- 23-Sosyal hizmet uzmanlığının yapılabilecek en iyi meslek olduğunu düşünüyor musunuz?
- 24-Kurumunuz sizin mesleki gelişim olanaklarından faydalanmanız için sizi destekliyor mu?
- 25-İşinizle ilgili bir başarı elde ettiğinizde yöneticiniz tarafından takdir edilmeyi önemsiyor musunuz?
- 26-Çok fazla görevinizin olması işinizde veriminizi olumsuz etkiliyor mu?
- 27-İşinizde birbiri ile çelişen taleplerle karşılaşılıyor muşusunuz, çelişen talepler ile karşılaştığınızda bu talepler işinizi yapmanızı zorlaştırıyor mu?
- 28-Kurumda farklı gruplardan gelen birbiriyle uzlaşmayan talepleri uzlaştırabiliyor musunuz?

## ÖZGEÇMİŞ

Zehra EROL, 20.06.1982 tarihinde Artvin'in Yusufeli ilçesinde doğdu. 2003 yılında Sakarya Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji bölümünden mezun oldu. Aynı yıl Sakarya Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalında başladığı Yüksek Lisansını 2006 yılında "KOBİ'lerde Ücret Yönetimi: Mobilya Sektöründe Bir Alan Araştırması" adlı tezi ile bitirdi. 2008 yılında Sakarya Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalında eğitimine başladı. 2010 yılında Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ne ÖYP araştırma görevlisi olarak atandı ve halen aynı üniversitede araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır.