



İSTANBUL
TOPKAPI
ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ
EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**İŞE YABANCILAŞMANIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YALOVA ÖZEL GÜVENLİK
SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUSTAFA SERHAT ERKANAT

Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı

Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Bilim Dalı

OCAK, 2023

İŞE YABANCILAŞMANIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YALOVA ÖZEL GÜVENLİK
SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUSTAFA SERHAT ERKANAT

20220701017

Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı

Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖRGEN

OCAK, 2023

YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı, Güvenlik Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı Programı 20220701017 numaralı öğrencisi **Mustafa Serhat ERKANAT**'ın “**İŞE YABANCILAŞMANIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YALOVA ÖZEL GÜVENLİK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**” konulu Yüksek Lisans tezi Enstitümüz Yönetim Kurulunun 26/12/2022 tarihli ve 2022/30 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile 20.01.2023 tarihinde kabul edilmiştir.

	<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
ASIL ÜYELER				
Danışman	Dr. Öğr. Üyesi	Ahmet GÖRGEN	İzmir Demokrasi Üniversitesi	
1. Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Gökhan AK	İstanbul Topkapı Üniversitesi	
2. Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Suat DÖNMEZ	İstanbul Topkapı Üniversitesi	
YEDEK ÜYE				
1. Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Zeynep Banu DALAMAN	İstanbul Topkapı Üniversitesi	
2. Üye	Prof. Dr.	O. Can ÜNVER	İstinye Üniversitesi	

ONAY

Prof. Dr. Özlem KUNDAY
Enstitü Müdürü

(*) Oybirliği/Oyçokluğu hâli yazı ile yazılacaktır.

(**) Kabul / Ret veya Düzeltme kararı hâli yazı ile yazılacaktır.

AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İşe Yabancılaşmanın Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Yalova Özel Güvenlik Sektörü Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmamın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmam içerisinde kullanıldıkları her yerde atıf yapıldığını belirtir ve onurumla doğrularım.

11.01.2023

Mustafa Serhat ERKANAT

TEŞEKKÜR

Çalışma sürecinde yol gösterici olan, katkı ve desteğini esirgemeyen, değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖRGEN'e ve üzerimde emeği geçen bütün hocalarıma teşekkürlerimi arz ederim.

Çalışma süresince bana destek veren, anlayış ve sabır gösteren, babam Sami ERKANAT'a ve annem Ayten ERKANAT'a, ablam Hatice Seçil SELİMOğLU'na ve kıymetli eői Gökően SELİMOğLU'na, manevi desteğini hiçbir zaman eksik etmeyerek her daim yanımda olan, fikir ve görüşleriyle bana yol gösteren Fatma BENLİ'ye ve bu yolda ilerlememde destek olan arkadaşım Cengiz SEZGİN'e teşekkürlerimi sunmayı borç bilirim.

Ayrıca çalışma sürecinde gerekli izinler hususunda desteklerini esirgemeyen Yalova Valiliği, Yalova İl Emniyet Müdürlüğü ve Yalova Özel Güvenlik Őube Müdürlüğü'ne teşekkürlerimi sunarım.

Mustafa Serhat ERKANAT

İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU	ii
AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI	iii
TEŞEKKÜR	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
ÖZET	xi
ABSTRACT	xii
1. GİRİŞ	1
2. ÖZEL GÜVENLİK SEKTÖRÜ	3
2.1. Güvenlik Kavramı ve Tarihsel Süreci	3
2.2. Dünya’da ve Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetinin Gelişimi.....	6
2.3. Özel Güvenlik Hizmeti Önem ve Özellikleri	8
2.4. Özel Güvenliğin Çalışma Alanları	10
2.5. Özel Güvenlik Görevlilerin Karşılaştıkları Sorunlar	12
3. İŞE YABANCILAŞMA	14
3.1. Yabancılaşma Kavramı.....	14
3.2. İşe Yabancılaşma Kavramı	15
3.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri	17
3.3.1. Bireysel nedenler	17
3.3.2. Örgütsel nedenler	18
3.3.3. Çevresel nedenler	19
3.4. İşe Yabancılaşmanın Boyutları.....	21
3.4.1. Güçsüzlük	21
3.4.2. Anlamsızlık	22
3.4.3. Toplumsal yabancılaşma.....	22

3.4.4. Normsuzluk.....	22
3.4.5. Kendine yabancılaşma	23
3.5. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları	23
3.6. İşe Yabancılaşmaya Karşı Alınabilecek Önlemler	25
3.7. İşe Yabancılaşma ile İlgili Araştırmalar	26
4. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK	28
4.1. Tükenmişlik Kavramı	28
4.2. Tükenmişlik Evreleri	29
4.2.1. İdealistik coşku	30
4.2.2. Durgunlaşma	30
4.2.3. Engellenme	31
4.2.4. Apati (Duygusuzlaşma)	31
4.3. Tükenmişliğin Belirtileri	31
4.3.1. Fiziksel belirtiler	32
4.3.2. Psikolojik belirtiler.....	32
4.3.3. Davranışsal belirtiler	33
4.4. Tükenmişliğin Modelleri	33
4.4.1. Cherniss tükenmişlik modeli.....	33
4.4.2. Meiner tükenmişlik modeli	34
4.4.3. Pines tükenmişlik modeli	35
4.4.4. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli.....	35
4.4.5. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli	36
4.4.6. Maslach tükenmişlik modeli	37
4.5. Tükenmişliğin Boyutları.....	37
4.5.1. Duygusal tükenme	37
4.5.2. Duyarsızlaşma	38
4.5.3. Kişisel başarı azalması.....	38
4.6. Tükenmişliğin Sonuçları.....	39
4.6.1. Tükenmişliğin bireysel sonuçları	39
4.6.2. Tükenmişliğin örgütsel sonuçları.....	39
4.6.3. Tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki sonuçları	40
4.7. Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele Yöntemleri.....	41

4.8. Tükenmişlikle İlgili Çalışmalar	42
5. YÖNTEM.....	44
5.1. Araştırmanın Modeli.....	44
5.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	44
5.3. Veri Toplama Araçları.....	44
5.3.1. İşe yabancılaşma ölçeği	45
5.3.2. Mesleki tükenmişlik ölçeği	45
5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	46
5.5. Verilerin Analizi	46
6. BULGULAR	47
6.1. Tanımlayıcı Bulgular	47
6.2. Normallik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	49
6.3. İşe Yabancılaşma ile İlgili Bulgular	50
6.4. Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Bulgular	52
6.5. Korelasyon ve Regresyon Analizleri	56
6.6. Genel Değerlendirme.....	58
7. SONUÇ.....	59
7.1. Öneriler.....	60
KAYNAKÇA	62
EKLER.....	79
ÖZGEÇMİŞ.....	82

KISALTMALAR

ANOVA :	Tek Yönlü Varyans Analizi
KAAN :	Genel Kolluk-Özel Güvenlik İşbirliği ve Entegrasyon Uygulaması
TBMM:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK :	Türk Dil Kurumu

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1. Türkiye'de Özel Güvenliğin Tarihi Süreçte Gelişimi	7
Tablo 2.2. Türkiye'de Özel Güvenlik Çalışma Alanları	10
Tablo 2.3. Bazı Avrupa Birliğine Üye Ülkelerdeki Özel Güvenlik Hizmetlerinin Çalışma Alanları	11
Tablo 6.1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	47
Tablo 6.2. Katılımcıların Yaş Aralığı Dağılımı	47
Tablo 6.3. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Dağılım	48
Tablo 6.4. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Dağılım	48
Tablo 6.5. Katılımcıların Tecrübe Yıllarına İlişkin Dağılım	48
Tablo 6.6. Katılımcıların Gelir Düzeyi İlişkin Dağılım	49
Tablo 6.7. Araştırma Ölçeklerinin Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular	49
Tablo 6.8. Ölçeklerin Normallik Analizi Bulguları	49
Tablo 6.9. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Bulguları	50
Tablo 6.10. İşe Yabancılaşmanın Cinsiyete Göre Analizi	50
Tablo 6.11. İşe Yabancılaşmanın Yaşa Göre Analizi	50
Tablo 6.12. İşe Yabancılaşmanın Medeni Duruma Göre Analizi	51
Tablo 6.13. İşe Yabancılaşmanın Eğitim Durumuna Göre Analizi	51
Tablo 6.14. İşe Yabancılaşmanın Tecrübe Yılına Göre Analizi	51
Tablo 6.15. İşe Yabancılaşmanın Gelir Durumuna Göre Analizi	52
Tablo 6.16. Mesleki Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Analizi	52
Tablo 6.17. Mesleki Tükenmişliğin Yaşa Göre Analizi	53
Tablo 6.18. Mesleki Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Analizi	53
Tablo 6.19. Mesleki Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Analizi	54
Tablo 6.20. Mesleki Tükenmişliğin Tecrübe Yılına Göre Analizi	55
Tablo 6.21. Mesleki Tükenmişliğin Gelir Durumuna Göre Analizi	55
Tablo 6.22. Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşe Yabancılaşma Korelasyon Analizi	56
Tablo 6.23. Duygusal Tükenmişlik ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi	56

Tablo 6.24. Duyarsızlaşma ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi	57
Tablo 6.25. Kişisel Başarı ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi	57



ÖZET

İŞE YABANCILAŞMANIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YALOVA ÖZEL GÜVENLİK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu araştırma, işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişlik üzerine etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini Yalova Özel Güvenlik Sektörü oluşturmaktadır. Araştırmada betimsel ilişkiisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma evrenini “Genel Kolluk-Özel Güvenlik İş Birliği ve Entegrasyonu (KAAN Uygulaması)” kapsamında Yalova il merkezinde aktif olarak kayıtlı 235 güvenlik görevlisi oluşturmaktadır. Tam sayım yönetimiyle ulaşılan 150 güvenlik görevlisi ise araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada veri toplama amacıyla anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu kişisel bilgi formu, “İşe Yabancılaşma Ölçeği” ve “Mesleki Tükenmişlik Ölçeği” kullanılarak hazırlanmıştır. Araştırmada veri analizi için SPSS v22 istatistik programı tercih edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde ise t testi, ANOVA testi, korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda yapılan korelasyon analizi sonucunda mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. İşe yabancılaşma ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki bulunurken; kişisel başarı ile işe yabancılaşma arasında ise negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre ise işe yabancılaşmanın duygusal tükenmişlik, işe yabancılaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun %47’si; duyarsızlaşmanın %43’ü ve kişisel başarının %9’u işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *İşe Yabancılaşma, Mesleki Tükenmişlik, Özel Güvenlik Sektörü, Yalova*

ABSTRACT

THE EFFECT OF JOB ALIGNMENT ON OCCUPATIONAL BURNOUT: A RESEARCH ON YALOVA PRIVATE SECURITY SECTOR

This research was carried out to examine the effect of work alienation on professional burnout. The sample of the study is Yalova Private Security Sector. Descriptive relational survey model was used in the research. The population of the research consists of 235 security officers who are actively registered in Yalova city center within the scope of "General Law Enforcement-Private Security Cooperation and Integration (KAAN Application)". 150 security guards reached by the full census management constituted the sample of the research. Questionnaire form was used for data collection in the research. The questionnaire was prepared by using the personal information form, the "Work Alienation Scale" and the "Occupational Burnout Scale". SPSS v22 statistical program was preferred for data analysis in the research. In the analysis of the data, t test, ANOVA test, correlation analysis and regression analysis were used. As a result of the correlation analysis made as a result of the research, it is seen that there is a significant relationship between the three sub-dimensions of occupational burnout and work alienation. While there is a positive relationship between work alienation and emotional exhaustion and depersonalization; There is a negative relationship between personal success and work alienation. According to the results of the regression analysis, the work alienation had a significant effect on emotional burnout, work alienation and personal success. According to these results, 47% of the emotional burnout dimension of professional burnout; 43% of depersonalization and 9% of personal success are explained by work alienation.

Keywords: *Work Alienation, Occupational Burnout, Private Security Sector, Yalova*

1. GİRİŞ

Güvenlik ihtiyacı topluluk şeklinde yaşayan insanların öncelikli ihtiyaçları arasında bulunmaktadır. Toplumlar geçmişten bugüne kadar güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak maksadı ile çeşitli kurum ve kuruluşlar meydana getirmişler ve farklı koşullara göre bu kurum ve kuruluşları biçimlendirmişlerdir (Uçkun, Yüksel ve Demir, 2012). Güvenlik şirketlerinde yer alan çalışanlar ise tükenmişlik sendromu taşıma açısından riskli gruplar arasında ifade edilmektedir (Duran ve Montalban, 2006).

İlgili literatür incelendiğinde Kırıcı ve Özkoç (2017) tarafından turist rehberleri üzerinde işe yabancılaşma ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile bir araştırma gerçekleştirilmiş, işe yabancılaşma ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Benzer şekilde Kaya (2021) tarafından işe yabancılaşma, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile banka çalışanları üzerine bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuç doğrultusunda işe yabancılaşma ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer yandan Kuzkaya ve Gürel (2022) tarafından mesleki tükenmişlik, işe yabancılaşma ve sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile muhasebe meslek grupları üzerinde çalışma gerçekleştirmiş, sonuç doğrultusunda işe yabancılaşma ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Önceki çalışmalar incelendiğinde Yalova ili özel güvenlik sektöründe işe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik ile ilgili bir araştırmanın olmadığı görülmüştür.

Bu araştırma, “Yalova ilinde özel güvenlik sektörü çalışanlarının işe yabancılaşma durumlarının mesleki tükenmişlik üzerinde etkisi var mıdır?” araştırma sorusundan yola çıkılarak Yalova özel güvenlik sektörü üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada betimsel ilişki tarama modeli kullanılmıştır. Gerek yabancılaşma gerekse tükenmişlik açısından güvenlik personelinin bu riskli konusu bu araştırma da örneklem olarak seçilmesinde etkili olmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre ise işe yabancılaşmanın duygusal tükenmişlik, işe yabancılaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik

boyutunun %47'si; duyarsızlaşmanın %43'ü ve kişisel başarının %9'u işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır. Tüm bunlar doğrultusunda bu çalışmanın işe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi özel güvenlik sektörü üzerinde gerçekleştirmesi bakımından ilgili alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın birinci bölümünde; araştırmanın örneklem grubu oluşturan özel güvenlik sektörü, güvenliğin tanımı ve tarihçesi, Dünya'da ve ülkemizde özel güvenliğin gelişimi, çalışma alanları ve özel güvenliklerin karşılaştıkları sorunlar üzerinde durulmuştur. Araştırmanın ikinci bölümünde; yabancılaşma kavramı tanımlanmış ve işe yabancılaşmanın tanımı, işe yabancılaşmanın nedenleri, boyutları, sonuçları, işe yabancılaşmaya yönelik alınabilecek önlemler açıklanmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde; araştırmanın ikinci değişkeni olan mesleki tükenmişlik kavramı üzerinde durulmuştur. Bu bölümde tükenmişliğin evreleri, belirtileri, tükenmişlik modelleri, boyutları, sonuçları ve tükenmişlikle mücadele yöntemleri açıklanmıştır. Araştırmanın dördüncü bölümünde ise araştırmanın genel çerçevesi, örneklem, araçlar, veri toplama sürecinin aşamaları belirtilmiştir. Verilerin analiz aşamalarını içeren süreçler de ele alınmıştır. Araştırmanın dördüncü bölümünde bulgular ve son bölümde ise araştırma sonuçları yer almaktadır.

2. ÖZEL GÜVENLİK SEKTÖRÜ

Özel Güvenlik temel anlamda kişilerin can ve mal güvenliğini sağlamak olarak açıklanabilir. Bu hizmetleri sağlamak amacıyla çalıştırılan özel güvenlik görevlileri can güvenliği ve mal güvenliğini sağlamaktadır. Bu hizmetleri özel şirketler ve kişiler talep ederken kamu kurumları da zaman zaman bu hizmetten faydalanmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde güvenlik kavramına, tarihsel sürecine, özel güvenlik sektörünün gelişimine değinilecek, devamında özel güvenlik hizmetinin öneminden, özelliklerinden ve çalışma alanlarından bahsedilecektir. Son olarak ise özel güvenlik görevlilerinin karşılaştığı sorunlar ele alınacaktır.

2.1. Güvenlik Kavramı ve Tarihsel Süreci

Güvenlik kelimesi, İngilizce karşılığı “security” olan Latince’den türetilmiş bir kavramdır. Latince’de “se” kelimesinin İngilizce karşılığı “without”, “cura” kelimesinin ise; “care: free from danger” dır. Köken olarak kelime anlamı ise, tehlikeden uzak olmayı içermektedir (Dempsey, 2010). Güvenlik kavramı, öncelikli olarak 15. yy. ’da eski Fransızcada korunaklı yer gibi anlamlarda kullanılmıştır. Daha sonrasında ise bu anlam değişikliğe uğrayarak, belirli kesimin neden olacağı tehlikelerden korunmayı ifade etmiştir (Kaya, 2008). Zaman içerisinde anlamı daralan güvenlik kavramı, belirli tehlikelerden korunmaya yönelik bir kavram şeklinde ifade edilmiştir.

Güvenlik kelimesi “hangi değerler için ve kimin için güvenlik” sorusuna karşılık arandığında, soruyu soran ile bu sorunun sorulmasına neden olan faktör öncelikli olarak önem kazanmakta ve bu doğrultuda yanıtlar değişiklik gösterebilmektedir (Baldwin, 2003). Güvenlik insanların yaşamında en önemli unsurlardan birisidir. Abraham Harold Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde insanların temel ihtiyaçlarını beş basamakta açıklamıştır. Güvenlik ise burada ikinci sırada yer almaktadır (Burger J, 2006). Bu bağlamda ikinci sırada yer alması nedeni ile güvenlik kavramı önemli bir kavram olarak ifade edilmektedir.

Güvenlik dar bir ifade ile değerli olanın korunması anlamına gelirken, geniş anlamda ise, insanların ve bilginin, yani kıymetli olan şeylerin korunmasına yönelik özel hizmetlerin sunumu şeklinde ifade edilmektedir (Smith ve Brooks, 2012). Özet olacak şekilde güvenlik hizmetleri kavramı ile, hukukun uygulanması ve gerekli olan düzenin sağlanması açıklanmaktadır. Güven içinde hissetmek insan gereksinimleri arasında oldukça önemli bir sırada yer almaktadır (Uçkun vd., 2012). İnsanlığın varoluşundan bu yana kadar insan, devamlı bir şekilde tehlikelerden uzakta ve emniyet içinde yaşamak adına üstün çaba harcamıştır. İnsanoğlunun varlığını sürdürebilmek için en fazla gereksinim duyduğu kavram güvenlik olarak ifade edilmektedir. Tarih boyunca insanlar birçok farklı dış değişkene karşı kendini korumaya çalışmıştır. Nitekim insanların toplu yaşama nedenlerinden biri de güvende hissetme ihtiyaçlarından kaynaklanmaktadır. Tarihte güvenlik ihtiyacı yırtıcı hayvan ve vahşi insanlardan korunma ile başlamıştır (Zogo, 2009; Mutlu, 2008). Bu tehlikelere yönelik olarak insanların kendini koruma içgüdüleri artmış, güvenliğini sağlamaya yönelik ise ortaya çıkan çeşitliliklerde hız yaşanmıştır.

Sonraki aşamalarda savaşta yenilen bir devlet içerisinde yer alan insanlar da genel olarak katledilmiş, güvenlik ihtiyaçlarını karşılayamamaları nedeni ile yaşamlarını devam ettirememişlerdir. Sanayi devrimi güvenlik kavramı açısından dönüm noktası olmuş, büyük devletlerin ortaya çıkması ile güvenlik kavramı çok daha önemli hale gelmiştir. Bu süreçte şehirlerin giderek gelişmesi, farklı iktisadi faaliyetlere geçişin sağlanması ve devletlerin giderek daha da modern ordular oluşturması birbiriyle ilişkili olarak gerçekleşmiştir. Kentlerde yaşanan suç oranlarındaki artış ve bu suçların çeşitliliği sonucu profesyonel iç güvenliğe olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır (Ceylan, 2013 ; Kaya, 2008). Sürekli ve hızlı bir şekilde değişen, gelişen güvenlik sorunlarına karşı devlet kolluk güçlerinin yetişememesi nedeni ile insanların özel güvenlik hizmetine olan talepleri artmış ve bunun sonucunda özel güvenlik hizmetleri ortaya çıkmıştır (Yılmaz, 1996). Özel güvenlik işi zaman geçtikçe önem taşıyan bir sektör haline gelmiştir. Şirket ve personel sayılarına yönelik yaşanan artış göze çarpmakta, 12.000' den fazla şirket güvenlik şirketlerine başvurmaktadır (Bakkal, 2009). Özel güvenlik, kamu güvenliğini ve kişisel menfaati korumayı, kişinin ya da kurumun şahsi bütçesi ile finanse etmesi olarak ortaya çıkan bir kavramdır (Alpkutlu, 2017). Kişiler ya da kurumlar güvenliğin sağlanması adına belirli bir bütçe ortaya koymakta, bu sayede güvenliklerini garanti altına almaktadır.

Bir diğerk ifadeye göre ise "belli bir kişi ve kuruluşun özel mülkiyetlerini, herhangi bir tehlikeye karşı ücret karşılığında koruyan, kendi adına kâr amacıyla çalışan kişi ya da şirketler" özel güvenlik olarak ifade edilmektedir. Bu noktada ise üç temel unsur söz konusudur. Söz konusu bu üç temel unsur aşağıdaki gibi ifade edilebilmektedir.

- Özel güvenlik hizmetlerinden özel kişiler ve kuruluşlar faydalanmaktadır. Bununla birlikte kamu kuruluşları, hizmet bedelini ödemek kaydıyla özel güvenlik hizmetinden faydalanabilmektedir.
- Özel güvenlik hizmetleri talep ile sunulmaktadır.
- Özel güvenlik hizmetini, özel kişi ile kuruluşlar yerine getirebilir (Efe, 2009).

Özel güvenlik politik, ekonomik, kamu hizmetlerindeki gerek etkinlik gerek verimlilik artışı sağlanmasına yardımcı olma amacı yönüyle idari, mali ve toplumsal sebeplere dayanmaktadır. Özel güvenlik sektörünün ortaya çıkma sebeplerini özetleyecek olursak:

- Uluslararası arenada güvenlik buhranının yaşanması
- Bireylerin yeni mülk sahibi olması
- Yeni tüketim biçimlerinin meydana gelmesi
- Kamu güvenlik güçlerinin sağladığı hizmetlerde yaşanan aksaklıklar ve gereksiz çalışmaları önlemek
- Özelleştirmelerle yeni istihdam alanları sağlamak
- Yeni vergi gelir kapısı
- Devletlerin ekonomik krizleri, giderleri azaltma çabaları ve sorumluluktan kurtulmak istemeleri olarak sıralayabiliriz (İlhan, 2015).

Genel olarak ifade edilecek olduğunda güvenlik gereksinimi topluluk olarak yaşayan insanların en temel gereksinimleri arasında olduğu belirtilmektedir. Toplumlar kendilerini güvende hissedebilmek için yıllar boyunca çeşitli kurum ve kuruluşlar oluşturarak güvenlik sektörünü oluşturmuşlar, güvenlik sektörü zaman içerisinde oldukça önem taşıyan bir kavram haline gelmiştir.

2.2. Dünya’da ve Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetinin Gelişimi

Güvenlik olgusu insanlığın var oluşundan bugüne kadar temel ihtiyaçlardan biri şeklinde varlığını sürdürmüştür. Devletlerin oluşması ile birlikte, güvenliği sağlama görevini askerler üstlenmiştir. Ancak devletlerin buyruğu altında yer alanlara sağlamış olduğu güvenlik hizmetlerinin özel olarak sağlanması yaklaşımı Hitit, Çin, Pers, Roma ve Yunan imparatorlukları zamanından beri varlığını devam ettirmektedir (Tangör ve Yalçınkaya, 2010). Tarihi evrede büyük değişimlere neden olan sanayi devrimi, başta sosyal ve ekonomi alanında birçok değişimi beraberinde getirmiştir. Yaşanan değişim ile beraber kentleşme ve globalleşme özellikle toplum yaşam biçiminde etkili roller edinmiş ve güvenlik meselesine yönelik problemler ciddi şekilde artmıştır (Çobangil, 2018). Küreselleşme ile oldukça etkilenen alan olan güvenlik alanı da etkilemiş ve ilk etapta askeri güvenlik üzerine tasarlanan güvenlik konusu giderek genişleyerek daha geniş alanlarda uygulama alanı edinmiştir (Krause ve Williams, 1996). Özel güvenliğin tarihçesi incelendiğinde çok uzak bir tarihte olmadığı tam aksine yakın zamanda ortaya çıkan gelişmeler ile ön plana çıktığı görülmektedir (Karacan, 2005). Kamusal ve özel alanda iç güvenliğin oluşmasına yönelik “tekelci” güvenlik anlayışı bırakılarak yerine “çoğulcu” güvenlik anlayışı gelmiştir (White, 2010). Özellikle Anglo-Sakson ülkelerde gerçekleşen 2. Dünya savaşı sonrasında, çoğulcu güvenlik anlayışının güvenliğe yönelik özelleştirilmesiyle yaygınlaştığı görülmektedir. 1980’li yıllar itibari ile piyasa gerçeklerinin tekrardan tasarlandığı neoliberal kapsamda hız kazanımı aynı zamanda güvenliğinde özelleştirilmesine imkan taşımıştır. Böylelikle özel güvenlik görevlilerinin sayısında arttırılmaya gidilmiş ve günlük hayatta birçok alanda varlığını sürdürmüştür (Dölek, 2010). Neoliberalizm ile sağlanan köklü değişim ulus devletlerin ana görevleri arasında yer alan güvenlik politikalarında önemli değişiklikler meydana gelmiştir (Birdişli, 2009). Söz konusu bu değişikliklere neden olarak özellikle güvenlik alanının bir kısmının özel sermayeye devredilmesi ise bu noktada ön plana çıkan durumlardan biri olmuştur.

Türkiye’de ise özel güvenliğe, ilk olarak 1950’li yıllarda küçük şehirlerden büyük şehirlere göç esnasında ihtiyaç duyulmuştur. Nüfus artışıyla beraber hırsızlıkların önüne geçilmesi, kentlerde huzurun sağlanması veya olası tehlikelere karşı tedbir alınması gibi çözümler gereğince güvenliğe yönelik ihtiyaç daha da fazla ortaya çıkmıştır. Sonraki yıllarda

terör olaylarının yaygınlaşması ile genel kolluk kuvvetlerinin yeterli olmadığı durumlarda önem taşıyan yerlerin korunabilmesi adına özel güvenlik personelinin sağlanması fikri ön plana çıkmıştır. 1980 darbesi ile beraber bu ihtiyaç artmış ve 2495 sayılı “Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun” ile beraber ilk defa yasal bir boyut olarak yer almıştır. Devlete ait olan kolluk kuvvetlerinin durumlara yetişemediği anlarda kurumlar kendini korumaya çalışmıştır. 2495 sayılı Kanunla birlikte ise 1981 yılından sonra bekçilik kurumu özel güvenlik olarak ifade edilmeye başlanmıştır. Bu kanun 2004 yılında ise 5188 sayılı “Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun” çıkarılmıştır (Alpkutlu, 2018). Bu sayede özel güvenlik hizmetlerine yönelik çıkarılan kanun ile beraber kavramın yaygınlaşması ve kabulü hız kazanmıştır.

Tablo 2.1: Türkiye'de özel güvenliğin tarihi süreçte gelişimi

Tarih	Kurum/Mevzuat	Görevi
1966	Milli Güvenlik Kurulu	Barajların korunmasına yönelik tavsiye kararı vermiştir.
1966	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Müesseselerde Özel Koruma Teşkilatı Kurulması Hakkında Kanun Tasarısı hazırlamıştır
1966	Bakanlar Kurulu	Barajlar Koruma Yönetmeliği yayımlamıştır
1973	Ankara Sıkıyönetim Komutanlığı	‘Özel Muhafaza Teşkilatı Kanunu’ yayımlamıştır.
1973	İçişleri Bakanlığı	Müesseselerde Özel Koruma Teşkilatı Kurulması Hakkında Kanun Tasarısı’ hazırlamıştır.
1978	İç Güvenlik Koordinasyon Kurulu	Banka ve Diğer Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun Tasarısı’ kurulca hazırlanmıştır.
1981	Milli Güvenlik Konseyi	2495 sayılı ‘Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliğinin Sağlanması Hakkında Kanun’ yürürlüğe girmiştir.

Tablo 2.1(Devamı): Türkiye'de özel güvenliğin tarihi süreçte gelişimi

Tarih	Kurum/Mevzuat	Görevi
2003	Bakanlar Kurulu	2495 Sayılı Kanun'da değişiklik yapılmasına ilişkin tasarı TBMM' ye sunulmuştur.
2004	TBMM	'Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun' yürürlüğe girerek 2495 Sayılı Kanun'u yürürlükten kaldırmıştır

Kaynak: (Acun, 2018).

Bugün ise ülkemize bakıldığında birçok sektörde güvenlik görevlileri ile karşılaşmaktadır. Üniversiteler, bankalar, hastaneler, mağazalar, özel şirketler, eğlence yerleri öncelikli olmak üzere özel güvenliğin çok çeşitli sektörlerde çalışma alanları mevcuttur. Türkiye'de 2020 yılı verileri incelenecek olduğunda şu an mevcut 1 milyon 556 bin 250 güvenlik sertifikasına sahip kişi yer alırken bunlardan 283 bini aktif şekilde görev yapmaktadır. Aktif çalışan özel güvenlik personelinin mevcut sayısı emniyet mensubu personelinden oldukça fazladır. Diğer açıdan bu sayı aynı zamanda Hollanda, Portekiz, Avusturya, Norveç gibi ülkelerdeki asker sayısı ile kıyaslandığında da daha fazla olduğu görülmektedir. Özel güvenlik görevlileri, 47 bin 360 kısa, 5 bin 199 uzun namlulu silah ile hizmet sağlamaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı verilerine göre Türkiye'de 1435 güvenlik şirketi ile 444 özel güvenlik eğitim kurumu yer almaktadır (İstgüven AŞ, 2022).

2.3. Özel Güvenlik Hizmeti Önem ve Özellikleri

Özel güvenlik sektörü kişilerin gözetimi ve onlara yönelik eşyaların taşınması mantığı üzerine inşa edilmiştir. Özel güvenlik hizmetleri toplumun daha çok dar kesimine yönelik olmakta ancak giderek profesyonelleşme göstermektedirler. Güvenlik devletlerin temel gereksinimi olarak başa çıkmaktadır. İnsanların can ve mal güvenliğinin gerçekleştirilmesinin toplumun devlete yönelik güveninin artmasına yardımcı olurken; bunun aksi bir durumda toplum içerisinde devlete yönelik güvensizlik devamlı bir şekilde artacaktır. Bu bağlamda devletler güvenlik, suç oranları, asayiş gibi konuları tartışır ve bu sorunlara çözüm sağlamaya çalışır (Eryılmaz, 2001). Nitekim bireyin mülkiyet düzenininin

sağlanması, temel hak ve özgürlükleri güvenlik hizmetleri ile gerçekleşmektedir. Kamu asayişini gerçekleştiren genel kolluk ve özel güvenlik birbirine rakip olarak ifade edilmemekte, tam aksine birbirinin tamamlayıcısı durumunda belirtilmektedir (İlhan, 2015). Kalkınmış birçok ülke gerek kişi gerek kurumların huzurunu bozan olaylar karşısında olaya geç kalmamak için özel güvenlik şirketleri oluşturmaya başlamış ve bu şirketlerin kurulmasına imkan tanımıştır (Şafak, 2000). Güvenlik hizmeti, hiçbir kesintiye uğramadan dinamik bir yapıda olmalıdır. Bu hizmet devamlı bir şekilde hem özel güvenlik hem de devletin genel kolluk kuvvetlerince sağlanabilmelidir (Güney, 2006). Bu sebepten dolayı güvenlik güçlerinin sürekli bir şekilde bulunduğu dönemi takip ederek döneme uygun araç ve gereci bünyesinde bulundurması gerektiği ifade edilebilmektedir.

Güvenlik hizmetlerinin bazı özellikleri özetle şu şekilde ifade edilebilmektedir (Çetin, 2007: 8):

- Güvenlik hizmetlerinde eşitlik ve tarafsızlık durumu hakimdir.
- Kanunları icra eden güvenlik kurum ve kuruluşları karşısında herkes eşit bir muamele görmektedir.
- Güvenlik hizmetlerini icra eden tüm kurum ve kuruluşlar yasalar aracılığı ile kurulup sürdürülmektedir.
- Güvenlik sektöründe yer alanların görev ve yetkileri kanunla sınırlandırılmıştır.
- Güvenlik hizmetlerinde esas, beşeri unsur şeklinde ifade edilir. Güvenlik, o toplumda yer alan insanların huzurunu sağlamaktır.
- Güvenlik kuruluşları örgütsel bir yapılanma göstermekte, hizmet çıktıları ise sistem anlayışı kapsamında gelişmektedir.
- Güvenlik hizmetleri evrensel olarak ifade edilmektedir. Sadece belli bir alan çerçevesinde sınırlı kalmamakta tüm insanlıkla ilgilidir.
- Güvenlik hizmetlerinde etkinlik, yaptırım gücü ile doğru orantılı olarak ifade edilmektedir.
- Güvenlik hizmetlerinde, coğrafya sınırlılığı söz konusu değildir.

- Devletler güvenliklerini resmi güvenlik kuruluşları aracılığı ile gerçekleştirirken, kurum ve kuruluşlarının güvenliğini gerçekleştirmede özel güvenlik birimlerinden hizmet sağlayabilmekte, özel kurum ve kuruluşlar da aynı şekilde güvenliklerinin sağlanması konusunda özel güvenlik birimlerinden hizmet sağlayabilmektedir.

Genel olarak ifade edilecek olduğunda güvenlik hizmetlerinin başlangıçta kişilerin gözetimi amacı ile başlasa da sonrasında daha da önem kazanarak profesyonelleşmeye doğru gittiği ifade edilebilmektedir. Güvenlik sektörü tarafsızlık, evrensellik, huzur sağlama gibi işlevleri ile günümüzde temel gereksinim halini almıştır ve bu açıdan oldukça önem taşıyan bir konu olarak ifade edilmektedir.

2.4. Özel Güvenliğin Çalışma Alanları

Özel Güvenliğin faaliyet alanları kişi koruma, bina ve tesis koruma, nakil işlemleri, araç ve güzergâh koruma, spor müsabakaları ve kitle koruma şeklinde sınıflandırılabilir (Ceylan, 2013).

Alpkutlu'nun (2017) gerçekleştirdiği çalışmasında genel itibari ile 30 temel alanda güvenlik hizmetlerinden yararlanıldığını görülmektedir (Tablo 2.2).

Tablo 2.2: Türkiye’de Özel Güvenlik Çalışma Alanları

Türkiye’de Özel Güvenlik Çalışma Alanları			
1	Baraj ve Enerji Hattı Güvenliği	16	Belediye Güvenlik Hizmetleri
2	Müze Güvenliği	17	Konsolosluk Güvenliği
3	Spor Faaliyetleri Güvenliği	18	Güvenlik Danışmanlığı Hizmeti
4	Marina Güvenlik Hizmetleri	19	Güvenlik Denetimi Hizmeti
5	Alışveriş Merkezi, Mağaza ve Market Güvenlik Hizmetleri	20	Para ve Değerli Eşya Nakli Güvenliği
6	Plaza Güvenlik Hizmetleri	21	Stratejik Tesis Güvenliği
7	Enerji Hatları ve Kaynakları Güvenliği	22	Raylı Ulaşım İstasyonları Güvenliği
8	Profesyonel Site Güvenliği	23	Kamu Binaları Güvenliği
9	Eğlence Mekanları Güvenliği	24	Havaalanı Güvenliği
10	Fabrika Güvenliği	25	Liman Güvenliği

Tablo 2.2 (Devamı): Türkiye’de Özel Güvenlik Çalışma Alanları

Türkiye’de Özel Güvenlik Çalışma Alanları

11	Rezidans ve Otel Güvenlik Hizmetleri	26	Toplantı, Düğün ve Cenaze Güvenliği
12	Adliye Güvenliği	27	Banka Güvenliği
13	Cadde Güvenliği	28	Mezarlık Güvenliği
14	Eğitim Kurumları Güvenliği	29	Şantiye Güvenliği
15	Açık ve Kapalı Turistik Mekanların Güvenliği	30	Diğer Mal ve Hizmet Alanları Güvenliği

Kaynak: (Alpkutlu, 2017).

Tablo 2.3: Bazı Avrupa Birliğine Üye Ülkelerdeki Özel Güvenlik Hizmetlerinin Çalışma Alanları

Ülke	Kapsam Altına Alınmış Alanlar
İsveç	Binaların, kamu etkinliklerinin, kişilerin, taşınan parasal değerler
İtalya	Malların korunması, özel tahkikat.
Hollanda	Kişi ve eşyaların korunması, özel dedektif büroları
Yunanistan	Malların korunması, kişilerin korunması ve taşınan parasal değerler.
Lüksemburg	Malların, kişilerin ve taşınan parasal değerlerin korunması
Fransa	İnsanlı koruma, taşınan parasal değerler ve kişilerin korunması
Avusturya	Malların korunması, kişilerin korunması, taşınan değerli eşya ve parasal değerlerin korunması
Danimarka	Malların ve kişilerin korunması, taşınan değerli eşyaların parasal değerlerinin korunması
Finlandiya	Malların ve kişilerin korunması, taşınan değerli eşyaların parasal değerlerinin korunması, kamuya açık yerlere girişin ve insanların kontrolünün sağlanması.
İspanya	Malların ve kişilerin güvenliği, alarm sistemlerinin planlanması ve montajı

Kaynak: (Filiz, 2006).

2.5. Özel Güvenlik Görevlilerin Karşılaştıkları Sorunlar

5188 sayılı kanunun uygulanması ile beraber özel güvenlik eğitimi sağlayan kurum ve şirketlerin sayısının artması sonucunda bazı problemler de oluşmuştur. Özel güvenlik eğitimi veren şirketlerin bazıları kaliteli hizmet sağlamaktan ziyade pazardan pay alma çabaları ile ihale fiyatlarını oldukça düşük tutmaları ve özel güvenlik talebinde bulunan şirket, kurum, kişilerin de uygun olan bu yerleri tercih etmeleri belirli bir kalitede ve ilkeli bir şekilde hizmet sağlanmasını engellemektedir (Atılğan, 2009).

Özel güvenlik görevlileri genel olarak yer alan kurumlar içerisinde güvencesi en düşük düzeyde olan ve aynı zamanda en düşük ücretler ile çalışan kesimden oluşmaktadır. Herhangi bir memur ile tartışması durumunda dahi işten çıkarılma tehlikesi yaşayan özel güvenlik görevlileri aynı örgütte çalıştığı diğer kişiler tarafından dışlanmaktadır. Aynı zamanda özel güvenlik şirketleri ihale usulü iş kabul etmeleri nedeni ile kar marjlarını oldukça düşük tutmaktadır. Bu bağlamda ise aynı örgüt içerisinde diğer çalışanlar ve özel güvenlik görevlilerinin ücretleri arasında büyük farklılık görülebilmektedir. Nitekim tüm bunlar sonucu güvenlik görevlileri örgüt içerisinde çok dikkate alınmaması ile sorun yaşayan kişiler olarak ön plana çıkmaktadır (Eren, 2017).

Özel güvenlik görevlilerinin karşılaştığı problemlerden biri de özel güvenlik eğitimi olarak ortaya çıkmaktadır. Eğitim ile alakalı olan bu sorunların başlıca nedenleri ise aşağıda verilmiştir (Dalda, 2006):

- “Lisans mezunu yöneticiler ile ilkokul ya da ortaokul güvenlik personelinin aynı şart ve koşullarda ve aynı müfredata göre eğitim almaları,
- Branş/uzmanlaşma eğitimi imkanının sağlanamaması,
- Özel güvenlik sisteminin önemli bir parçasını oluşturan yöneticilerin görev icabı kendilerine özel olan derslerin müfredatta yer almaması,
- Güvenlik görevlilerinin görevlerini gerçekleştirme esnasında en fazla ihtiyaç duyacakları savunma taktikleri dersinin zorunlu olmaması,
- Özel güvenlik eğitimlerine yönelik denetim eksikliğinin olması, bunun sonucunda ise teorik eğitimin fazla olması ve buna nispeten uygulamalı

eğitimin çok daha az olması eğitimle ilgili karşılaşılan bazı sorunlara örnek olarak ifade edilebilmektedir.”

Genel olarak ifade edecek olduğumuzda güvenlik sektörüne duyulan ihtiyacın artması ile birlikte bu hizmeti sağlayan kuruluşların da artması bu sektörde bazı sıkıntılıların çıkmasına yol açmıştır. Rekabetin artması ile bazı şirketlerin fiyatlarını pazara kıyasla çok daha uygun tutması birçok kuruluşu zora sokmuş ve belirli kapsamda hizmet sunmasına engel olmuştur. Diğer yandan özel güvenliklerin çok düşük ücrete çalışmaları yine güvenlik sektörünün karşılaştığı sorunlar arasında yer almaktadır. Diğer çalışanlara kıyasla daha düşük alan çalışanların örgüt içerisinde performans ve motivasyonlarında düşüş yaşanabilmekte, işe karşı uzaklaşabilmektedir. Yine bir diğer sorunlar arasında yer alan eğitimsizlik ise özel güvenlik sektörü karşısında büyük engel oluşturmaktadır. Sektör çalışanlara yönelik yeterli ve kapsamlı eğitimlerin sağlanmaması çeşitli sıkıntıları beraberinde getirebilmektedir.

3. İŞE YABANCILAŞMA

İşe yabancılaşma örgütsel ve kişisel anlamda olumsuz durumlara neden olabilmektedir. Yabancılaşma, çalışanların motivasyonunu düşürerek psikolojik açıdan işten uzaklaşmalarına sebep olmakta ve işe katılım düzeyini oldukça azaltmaktadır. İşe yabancılaşma kişinin örgüt içerisinde işine yönelik ilgisinin kaybını içeren bir ifade olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde yabancılaşma, işe yabancılaşma kavramlarına, işe yabancılaşma nedenlerine değinilecek. Sonrasında ise işe yabancılaşmanın boyutlarından, sonuç ve önlemlerinden bahsedilecektir. Son olarak ise işe yabancılaşma ile ilgili daha önce yapılmış olan araştırmalar incelenecektir.

3.1. Yabancılaşma Kavramı

Yabancılaşma Latince’ de bir başkası, yabancı anlamına gelen alienus kelimesinin İngilizcede “alienation”e dönüşmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır (Özerkmen, 2011). Felsefi bir kavram şeklinde ise Plotinus’un çıkış öğretisine dayanmaktadır (Ergil, 1978). Yabancılaşma kavramı, kişinin kendini gerek sosyal gerek ise psikolojik anlamda içinde bulunduğu yere ait hissedememesi, yani, bulunduğu yerden uzaklaşması olarak tanımlanmaktadır (Kohn, 1976). Bir başka ifadeye göre ise, kişinin var olduğu toplum içerisinde kendini bir bütün olarak hissedememesi şeklinde bilinçsel olarak parçalanmasına yol açan eylem şeklinde tanımlanmaktadır (Bonjean ve Grimes, 1970). Yabancılaşma kavramı aynı zamanda, felsefe, psikoloji ve iktisadi alanlarda da incelenmekte, ortak bir tanım olarak ise farklı kültür özellikleri barındıran toplumlarda bunalımın bir sonucu olarak oluşan yaygın bir hastalık şeklinde ifade edilmektedir (Akyıldız, 1998). Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu (2006), siyasi rejimler, gelişmişlik seviyeleri vb. Unsurların söz konusu bunalımların oluşmasına sebep olduğunu bu açıdan ise yabancılaşmanın ortaya çıkmasında etkili olduğunu belirtmiştir.

Yabancılaşma kavramına yönelik en kapsamlı tanım Marx ile sağlanmıştır. Rousseau’nun ütöpik bakışına yönelik Marx yabancılaşma durumunun kapitalist toplumlarda meydana gelebileceğini ifade etmiştir (Boudon ve Bourricaud, 2003).

Feuerbach'a ait dini yabancılaşmanın bilinç boyutunda yer aldığını eleştiren Marx, ekonomik yabancılaşmanın aslında gerçek yaşamı ifade ettiğini vurgulamıştır (Hughes vd., 2003). Marx açısından çalışanlar farkındalıkla ya da farkında olmadan kapitalizm içerisinde yabancılaşmaktadır. Yabancılaşma yapısal bir durum şeklinde ifade edilmektedir (Allan, 2014). Marx, yabancılaşma kavramı üzerinde en çok Ekonomik ve Felsefi El Yazmaları eserinde değinmiştir. İşçi ve ürünü arasındaki mevcut ilişkiyi incelemiş, yabancılaşmış emek vurgusunu belirtmiştir. İşçi çalışma süreci içerisinde denetimini kaybettiği durumda özünden uzaklaşmış sayılmaktadır (Ergil, 1978). İşçinin örgüt içerisinde işine yönelik denetimi azaldığında işe yönelik ilgisi de azalmakta ve zaman içerisinde yabancılaşma meydana gelmektedir.

3.2. İşe Yabancılaşma Kavramı

Yabancılaşmanın bir alt boyutu şeklinde ifade edilen işe yabancılaşma; çalışanın işini yeterince anlamlandıramadığı, iş içerisinde diğer çalışanlar ile olan etkileşiminin tatminsizlik yarattığı, kendini yalnız ve güçsüz hissettiği durum şeklinde ifade edilmektedir (Tokmak, 2014). İşe yabancılaşma, işin özerklik, sorumluluk, etkileşim ve kendisini gerçekleştirme gibi çalışanın kendi değerini ortaya çıkaran koşulların ve ortamların sağlanamaması şeklinde ifade edilmektedir (Blauner, 1964). Çalışanların işine ya da içerisinde yer aldığı örgüte karşı göstermiş olduğu tepki ve tutumları ifade eden işe yabancılaşma kavramı, toplumsal uyumsuzluk, iş doyumsuzluğu ve moral bozukluğunun yanında çalışanın örgütüne karşı beslemiş olduğu duygusal tepkiler şeklinde de ifade edilebilmektedir (Yıldız ve Kocaman, 2009). İşine karşı ilgisi azalan çalışanın hissettiği duygular zaman içerisinde tepki ve tutumlarına yansiyacak bu doğrultuda olumsuz tepkiler gösterebilecektir.

Benzer bir diğer tanıma göre ise işe yabancılaşma; çalışanın yaptığı işe yönelik güçsüzlük hissine bürünerek örgüt içindeki çalışmaya yönelik ilgi göstermemesi ve iş hakimiyetini kaybederek kariyer hedeflerinden giderek uzaklaşması olarak ifade edilebilmektedir (Kanten ve Ülker, 2013). Bir diğer ifade ile çalışanın kariyerine yönelik ilgisini kaybetmesi ve işinden zevk almaması yabancılaşma şeklinde ifade edilmektedir. İşe yabancılaşmanın özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Şimşek vd., 2008).

- “Bir kişinin birinden ya da bir şeyden yabancılaşması ile ilgili bir kavramdır.

- Bireyin yapısında yer almaktadır.
- İlk hayatlardan itibaren varlığını sürdürmektedir.
- Bireyin sosyal çevresi ile yakın bir ilişki halindedir.
- Birey ve yaşadığı çevre arasındaki farklı güçlerin etkisi altındadır.
- Daha fazla kıskançlık ve rekabet gibi farklı birey ilişkileri meydana gelebilmektedir.”

Marx işe yabancılaşma konusunu tanımlamakta ve işe yabancılaşmanın şu koşullarda oluşabileceğini belirtmektedir (Erikson, 1986):

- “Çalışanların üretimin anlamına yönelik ve ürettiği ürünlere yönelik uzaklaşması
- Üretim sürecine katkı sağlamış olan çalışanların süreç içerisindeki rolünü yeterince kavrayamaması
- Çalışanların gerçekleştirmiş olduğu iş süreçlerinin dış güçler aracılığı ile kontrol edilmesi ve çalışanların kendilerini bu duruma adapte olması durumu
- Yapılan işlerin çalışanların zekalarını ve yeteneklerini kısıtlı kullanmalarına sebep olacak şekilde birçok uzmanlık alanına bölünmesi”

İşe yabancılaşma çalışanların yaşadığı memnuniyetsizlik, düşük iş bağlılığı, devamsızlık, düşük verimlilik, saldırganlık ve yorgunluk gibi olumsuz sonuçlara da neden olmaktadır (Özer vd., 2019). Seeman işe yabancılaşmanın olumsuz sonuçlarının olabileceğini ifade etmektedir. İşe yabancılaşmış olan kişi endüstriyel düzenin bir parçası haline dönüşmekte, çalışma hayatına yönelik ise olumsuzluklar ile karşılaşmaya başlamaktadır. Aynı zamanda kişinin ortamdaki sosyal yaşamı da aynı doğrultuda etkilenmektedir. Endüstriyel çalışma ortamı, insanın kendine doğru yabancılaşmasına, kendini güçsüz hissetmesine ve aynı zamanda kendini diğerlerinden soyutlamasına neden olabilmektedir. Yabancılaşmanın diğer boyutları arasında yer alan anlamsızlık ve normsuzluk boyutlarının da çalışma ortamında yaşanabileceği ifade edilmektedir (Yeke, 2020). İşine karşı yabancılaşan çalışan yaptığı işe yönelik anlam duygusunu kaybedecektir.

İşe karşı ilgisinin azalmasını ifade eden işe yabancılaşma kişi üzerinde gerek sosyal gerek psikolojik çeşitli açılardan olumsuz sonuçlanabilmektedir. İşe yabancılaşma düzeyi

artan çalışan işe devamsızlık yapabilmekte, iş doyumunu düşebilmekte ve iş ortamında çalışma arkadaşlarına ve müşterilere karşı olumsuz tutumlar sergileyebilmektedir. Diğer yandan kişinin işten bile ayrılması söz konusu olabilmektedir.

3.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri

İşe yabancılaşma kavramı çeşitli koşul ve durumlara bağlı olarak farklı şekillerde ortaya çıkabilen bir kavram olarak ifade edilebilmektedir. Bu nedenleri sınıflandıracak olduğumuzsa ise en genel sınıflandırmanın bireysel, örgütsel ve çevresel olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda işe yabancılaşma nedenleri aşağıda yer almaktadır.

3.3.1. Bireysel nedenler

İşgörenin sahip olduğu kişisel özellikleri işe karşı yabancılaşmaya sebep olmaktadır. İşgörenin gerek işinden gerekse sosyal hayattan arzuları, ruhsal hali, hayata karşı bakış açısı, sosyallik durumu, işine yönelik doyum noktası, ihtiyaçlarını giderme durumu gibi faktörler yabancılaşmayı etkilemektedir (Tanrıverdi ve Kahraman, 2016). İşe yabancılaşmanın bireysel unsurları içerisinde kişilerin yer aldığı örgütten beklentileriyle örgütün ona sağladıkları arasında uyumsuzluk olması, örgüt içinde kendilerinin değersiz olduğu duygusuna kapılması, işgörenler ve yöneticiler arasındaki mevcut iletişim yoksunluğudur (Tokmak, 2020).

Literatürdeki yer alan çalışmalar incelendiğinde bireysel faktörler kapsamında başarıma ihtiyacı ve kontrol odağının da oldukça öne çıktığı görülmektedir. Bireyin başarıma ihtiyacına yönelik arzusu arttıkça örgüt içerisindeki yabancılaşma duygusunun giderek azaldığı yani başarmaya yönelik ihtiyaç ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin yer aldığı saptanmıştır. Yapılan bir diğer araştırmada ise içsel kontrol odağı yüksek olan kişilerde işe yabancılaşma düzeyinin azaldığı yani diğer bir ifade ile; içsel kontrol odağı ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin yer aldığı saptanmıştır. Bu çalışmaların yanı sıra Tekin (2012) tarafından gerçekleştirilmiş bir araştırmada beş faktör kişilik özellikleri ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiler yer aldığı anlaşılmaktadır (Menemencioğlu, 2018).

3.3.2. Örgütsel nedenler

İşe yabancılaşma kavramını etkileyen faktörler arasında örgütsel faktörler de yer almaktadır. Yönetim tarzı, örgütüm büyüklüğü, gerçekleştirilen üretim şekli, örgüt içerisinde yer alan çalışma koşulları ve bilgi akışı olarak bu faktörler sıralanabilmektedir.

- Yönetim Tarzı: Örgütte yer alan yönetim biçimindeki katı bürokrasi, çalışanın hareket kabiliyetini sınırlı bir hale getirmekte ve düşüncelerini bağımsız bir şekilde dile getirmesinde engel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda bu durum çalışanın kendi benliğinin dışına çıkmasına sebep olmaktadır. Yönetim biçiminin neden olduğu yabancılaşma durumu, katı kurallar, merkezi karar alma, politikalar vb. faktörler sonucu ortaya çıkmaktadır (Sarros vd., 2002).
- Örgüt Büyüklüğü: Örgüt büyüklüğünü bir ekosistem içerisinde olan örgütün çalışan sayısı olarak ifade edilmektedir. Örgüt büyüklüğü küçük çalışma grupları olarak ifade edilirken, bu gruplardaki dinamik yapıya mevcut bir şekilde sahip olanlar ise büyük kuruluşlar olarak yer almaktadır (Beer, 1964: 34). Gerçekleşen büyümeler ile örgütlerde daha karmaşık bir yönetim yapısı oluşmaktadır. Buna yönelik işgörenler arasında kuvvet birliklerine yönelik aşınmalar oluşarak iletişim problemleri, bütünlük sağlayamama gibi nedenler işgörenlerde yabancılaşmayı ortaya çıkartmaktadır (Babür, 2009).
- Üretim Şekli: Üretim sistem ve şekiller bakımından birçok sınıflandırmaya ayrılabilir. Üretim sistemleri genel itibari ile sipariş üzerine üretimi sağlanan tek tip mal döngüsü şeklinde çalışırlar. Seri üretimler ise, hareketli sistem üretimleri montaj bandı üzerinde üretimi sağlanan ürünler olurken, sermaye yoğun yüksek emek gerektiren sistem şeklinde ifade edilmektedir (Aydeniz, 2005). Bu sistemler yabancılaşma açısından bakılacak olduğunda ise örgütlerde yer alan üretim sistemlerine göre yabancılaşmayı arttırıcı etken olabilirken azaltıcı etken durumuna örnek olarak ise birim imalat firmasında yer alan işgörenin ürün için çok fazla katkı sağladığını fark ettiği için ürüne yönelik bağlılık seviyesi artarak

yabancılaşma durumu azalır. Ancak seri üretim firmasında bu durum tam tersi olmakta, işgören yaptığı ürüne yönelik sergilediği emek az olduğu için yabancılaşma hissedebilmektedir (Soysal, 1997)

- **Çalışma Koşulları:** Çalışma koşulları, çalışanın görevini yerine getirebilmesi maksadı doğrultusunda örgüt aracılığı ile sağlanan sosyal, psikolojik ve fiziksel imkanların tamamını ifade etmektedir (Tekin, 2021). Kişinin çalışmış olduğu örgütlerde, örgütün sahip olduğu bürokratik yapı, görevin içeriği, iş bölümü, yönetici ve çalışan arasında oluşan ilişki, alınan ücret gibi faktörler yabancılaşmayı dolaylı ya da doğrudan etkilemektedir (Kahraman, 2015). Örgüt içerisinde çalışanların yaşadığı, ağır iş yükü, yönetim tarafından yapılan zaman baskısı, arzu edilen özelliklerin kendisinde yer almaması, bitkinlik vb. faktörler işe yabancılaşmayı etkilemektedir (Usul ve Atan, 2014). Bu doğrultuda çalışma koşulları çalışan için yeterince iyi olmayan örgütlerde verimsizlik, işe yabancılaşma ve iş tatminsizliği gibi olumsuz sonuçlar ile karşılaşılabilir (Ünal, 2017).
- **Bilgi Akışı:** Örgüt içerisinde bilgi akışının sistematik bir şekilde aktarılmaması, çalışanların örgüte yönelik olan tutumlarını değiştirmektedir. Yaşanan dedikodu, çalışanların örgüt hakkında kafasını karıştırmakta ve gruplaşmalara neden olmaktadır. Dedikodunun ve gruplaşmaların oldukça yoğun olduğu örgütte, çalışan kendi yararı için zaman içerisinde her şeyden uzak kalarak bu bağlamda kuruma karşı da yabancılaşabilmektedir. Bu durumda yönetime ciddi görevler düşmektedir. Yönetici, aynı seviyede yer alan çalışanlar arasında bilgiyi adil şekilde dağıtmadığında, örgütte büyük tartışmalar ortaya çıkabilmektedir (Babür, 2009).

3.3.3. Çevresel nedenler

İşe yabancılaşmayı etkileyen faktörler arasında çevresel nedenler de yer almaktadır. Bunlar ise ekonomik, teknoloji, toplumsal ve kültürel yapı, politika, hukuk ve kitle iletişim araçları olarak sıralanabilmektedir (Kanten ve Ülker, 2014).

- Ekonomik Yapı: Ülgen ve Mirze (2007) ekonomik yapıyı elde olan az kaynak ile toplum ihtiyaçlarını giderebilecek malın ve hizmetin üretilmesi, tüketilmesi, kaynağın, malın, hizmetin ve gelirin dağıtımı şeklinde tanımlamaktadır. Çalışanlar ekonomik yapı ile yakından ilişkili olarak ifade edilmektedir. Bunun nedeni ise hem örgüt düzeyinde hem de milli düzeyde mevcut olan ekonomik yapının çalışanın işine yönelik yabancılaşmasında etken rol olarak yer almasıdır. Bununla birlikte çalışanın işe yabancılaşması döngüsel bir hareketle ekonomik yapıyı da beraberinde etkileyebilmektedir (Moç, 2018).
- Teknoloji: Teknoloji; kişinin üretim faaliyetlerinde yer alırken fayda yaratmak maksadı ile başvurduğu bilgi, araç ve yöntemlerin tümünü kapsamaktadır (Tutar, 2013). Teknolojik gelişmeler sonucunda işgörenin görevi makinelerle devredilmiş olarak gözükmektedir. Bu durumda işgören makineye bağımlı bir şekilde işini gerçekleştirmektedir. İş süreçlerinin hızlı şekilde yerine getirilmesinde makinelerle oldukça önemli görevler yüklemektedir. Bu durumda ise işgören kendisini yalnızca üretim yapan bir robot gibi hissetmekte ve işine yönelik yabancılaşmaktadır (Akpolat, 2014: 76). Benzer şekilde Blauner (1964) teknolojinin işin doğası olarak yabancılaşma derecesi üzerinde doğrudan etkisinin olduğunu ifade etmektedir (Shepard, 1977).
- Toplumsal ve Kültürel Yapı: Kültür diğer toplumlardan kendisini ayıran maddi ve manevi varlıkların bütünü şeklinde ifade edilmektedir. Diğer yandan kişilerin yer aldıkları her toplumda kendilerine has bir kültürleri yer almaktadır. Eğer bir kişi mevcut kültüründen farklı bir yere gidecek olursa o kültüre ve topluma uyum sağlamakta sorun yaşayabilir bu sorun ile yabancılaşma durumu yaşayabilmektedir (Babür, 2009).
- Politika ve hukuk: Demokratik sistemler içerisinde yer alan politik yapı, hükümetin gerçekleştirdiği durumlar ile değişiklik gösterebilir. Bu bağlamda işletmeler bazı politika ve planlarını tekrar düzenleme ve yeni politik şartlara adaptasyon sağlama gereksinimi hisseder (Müftüoğlu, 1989). Örgütler ile hukuki yapı arasında oldukça önemli bir ilişki yer aldığı

ifade edilmektedir. Mevcut hukuk kurallarının uyuşmazlık göstermesi örgütsel işleyişi zora sokabilir. Bu bağlamda birbiriyle uyum sağlamayan, toplumsal, ekonomik, kültürel ve siyasi gerçeklerden uzak şekilde yer alan kurallar işleyişi ve etkinliği aksatır, bu bağlamda ise yabancılaşmayı etkiler (Tosun, 1990).

- **Kitle İletişim Araçları:** Bu söz konusu araçların amaçları maksadının dışına çıkılarak aşırı şekilde kullanımı kişi ile toplum arasındaki kurulmuş olan bağların zedelenmesine ve bu bağlamda ise bireyin giderek yalnızlaşmasına sebep olur. Yapılan bazı araştırmalar kendini oldukça yalnız hissedenlerin bireysel iletişim eksikliklerini gidermek amacı ile daha çok kitle iletişim araçlarına yöneldiğini ifade etmektedir. Bu araçlar kişinin gereksinimlerini kısmen karşılar gibi olmasına rağmen var olduğu çevresinden kopmasına ve iletişim eksikliği yaşamasına sebep olmaktadır (McLeod vd., 1966, Akt: Babür, 2009).

3.4. İşe Yabancılaşmanın Boyutları

İşe yabancılaşmanın boyutları güçsüzlük, anlamsızlık, toplumsal yabancılaşma, normsuzluk, kendine yabancılaşma olmak üzere beş farklı şekilde ele alınmaktadır. Bu boyutlara ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.

3.4.1. Güçsüzlük

Marx, işe yabancılaşma içerisinde yer alan güçsüzlük boyutunu insanların birbirine karşı yabancılaşması ve ortaya koydukları işe yabancılaşması şeklinde ifade etmiştir (Demir, Ayas ve Yıldız 2018). Güçsüzlük, işgörenlerin kendilerine karşı verilen işlerin üzerinde hakimiyet sağlayamaması sonucunda görev ve sorumluluklarına yönelik kendisini sahiplenme, yetki, denetim gibi konularda eksiklik hissetmesi ile meydana gelmektedir. Güçsüzlük hissine sahip bireylerde, kendini gerçekleştirememe düşüncesi yoğun bir şekilde yer almaktadır ve bununla birlikte kişinin kendisine karşı saygısının yitilmesi de olması muhtemel sonuçlardandır (Turgut ve Kalafatoğlu, 2016). Güçsüzlük boyutu, çalışanların örgüt içerisindeki başarısını ve iş yaşam kalitesini olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Arat, 2019). Ortaya çıkan tüm bu olumsuzluklar gerek çalışan gerek çalışana olumsuz yönde etkilemekte uzun vadede ciddi zararlara neden olabilmektedir.

3.4.2. Anlamsızlık

Yabancılaşma kavramının ikinci boyutu ise anlamsızlıktır. Anlamsızlık, kişilerin çalışma ortamı içerisinde kendi yaptıkları işin bir amacı olmadığını düşünerek yaptığı işi anlamsızlaştırmasıdır. Bu duyguyu hisseden kişiler devamlı bir şekilde kendi ürettikleri işin değersiz olduğunu hissibe kapılmaktadır (Uğur ve Erol, 2015). Bauman (1997) çalışanın içerisinde yer aldığı çalışma ortamlarının kişinin toplumsal kişi şeklinde eğitildiği toplumsallaştırıldığı; itaat, yetki, saygı, öz disiplin gibi davranış kalıplarının aşılandığı yerler olduğunu belirtmiş, toplumsal gözetim ve birey davranışının denetiminin en titiz biçimde örgüt içerisinde sağlandığından söz etmiştir. Bauman'a göre bu gözetim ve denetim bireyi hiyerarşik şekilde farklılaştıran normlara uygun eylem ve tavırlar sergilemesine sebep olmaktadır. Toplumsal işleyiş adına gerekli görülen bu anlayış bireyi toplumsal uyumsuzluk içerisinde sokarak bireyin işyerinde anlamsızlık duygusuna kapılmasına sebep olmaktadır.

3.4.3. Toplumsal yabancılaşma

Toplumsal yabancılaşma; kişinin içerisinde yer aldığı toplumdan kendini uzak hissetmesi nedeniyle ile giderek soyutlaması, başka kişilerle sözlü ya da yazılı iletişim içine girmekten kaçınması durumu olarak ifade edilmektedir (Yalçın ve Koyuncu 2014). Bu söz konusu uzaklaşma hali kişinin dahil olduğu toplumdan dışlandığı hissi yaşadığı durumda meydana gelmektedir. Bir başka ifadeye göre soyutlanma, iletişim ve etkileşimin noksanlığını belirtmektedir. Sosyal açıdan zayıf hisseden kişilerde yalnızlık hissi oluşmaktadır. Bu durum ise kişide tükenmişlik, stres gibi psikolojik sorunlara neden olabilmektedir. Yalnızlık ve soyutlanma literatürde birbirleriyle ilişkili kavramlar şeklinde ifade edilmektedir. Ancak, yalnızlık kavramı kişisel bir durum olarak belirtilirken, soyutlanma kavramı ise sosyal iletişim ile ifade edilen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Korkmazer ve Ekingen 2017). Bu açıdan yalnızlık ve soyutlanma birbirinden farklı kavramlar olarak ortaya çıkmaktadır.

3.4.4. Normsuzluk

Norm, bir diğer ifade ile kural kelimesi, Yunancada “başbozukluk” ve “yasasızlık” anlamlarına gelen “nomos”tan Latince’ye aktarılan kavram olarak ifade edilmektedir. Kişinin davranışları ve hareketlerine yönelik ölçü olarak kabul edilen toplumsal

kalıplaşmış değerler şeklinde tanımlanabilir. Bu açıklamalar kapsamında düzensizlik, belirsizlik, karamsarlık ve tüm bunlar sonucunda da kurallara aykırılığın normsuzluğu ifade ettiği söylenebilir (Teber, 1990). Normsuzluk terimi, kişinin davranışına yol gösterici olması maksadı ile az etkili standartlar ve kural bilmeyen kişinin halini ifade eder; böyle bir kişi için toplumsal sisteme yönelik kalıpları yok saymıştır. Normsuzluk çok az yol göstericinin olduğuna yönelik kişilerin duygusal durumlarını belirtmektedir (Korman, 1977: 205). Her iki farklı durumda da etkisiz toplumsal ilişkilere ve izolasyon duygusuna neden olmaktadır.

3.4.5. Kendine yabancılaşma

Kendine yabancılaşmanın sebebi iki etmen şeklinde ifade edilir. İç faktörler, birey ile ilgili sorunlardan meydana gelebilecek iken dış faktörler ise daha çok bireyin çalıştığı ortamdaki baskıların da etkisi ile beraber kendine yabancılaşmayı tetikleyebilen bir durumdur. İşletme içerisinde yer alan işgörenlerin yöneticilerinden ya da iletişim halinde olduğu çalışma arkadaşlarından görmüş olduğu baskı da bireylerde kendine yabancılaşmayı şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Turgut ve Kalafatoğlu 2016). Kendine yabancılaşan kişi oldukça olumsuz bir ruh haline bürünmekte, diğer kişilerle de iletişimi kesmektedir.

3.5. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Kurum içerisinde oluşan ilişkilerin zayıflaması, iş görenin geri çekilmesiyle sahip olduğu bilgi ve donanımını kurumla yeterince paylaşmaması yabancılaşmanın oluşmasına sebep olmaktadır (Babadağ ve İşcan, 2017). Yabancılaşmanın psikolojik bir sorun olarak ortaya çıkmasının yanında fizyolojik olarak da etkileri olabilmektedir. Günümüzde oldukça sık görülen yabancılaşma sonunda fiziki olarak gastrit, ülser, baş ağrısı, bel ağrısı, boyun ağrısı, kalp rahatsızlıkları, anksiyete, depresyon, stres gibi ruhsal, sindirim sistemi ile ilgili ve hormonal birçok sıkıntı ortaya gelmektedir (Aytaç, 2005). İşe yabancılaşmanın neden olduğu sonuçlar arasında; iletişim problemleri, mesuliyet almaktan kaçınmak, iş memnuniyetsizliği ve hoşnutsuzluk, yenilik kaygısı yer almaktadır. Bu sonuçlar kapsamında yabancılaşmış olan kişilerde görülen başlıca karakter özellikleri; kreatif düşüncenin azalması, ruhsal dengenin giderek bozulması, kadercilik, yasaklı maddelerin kullanımı ve hayata son verme isteği, toplumsal normlara yönelik aidiyetsizlik ve aşırı

egoistlik şeklinde sıralanmaktadır. Çalışan yaptığı işi adeta bir zorunluluk olarak hissetmektedir (Çevik, 2009). Yabancılaşma sonucu çalışan üzerinde; verimsizlik, motivasyon eksikliği, işten uzaklaşma, stres ve benzeri durumlarla karşılaşmaktadır (Tutar, 2010). “Kornbluh (1984), işe yabancılaşma sonucunda çalışanlarda yasaklı madde kullanımının, işte devamsızlığın, düşük motivasyonun arttığını ifade etmektedir.” (Kornbluh, 1984). Kendine ve yaptığı işe yabancılaşmış olan kişi örgüt içerisinde olumsuz bir ruh haline bürünmekte ve bu bağlamda işte kendini mutlu hissedememektedir. Bu durum tavırlarına yansımakta, kişileri olumsuz davranışlara dahi yöneltebilmektedir.

Örgütsel anlamda yabancılaşmanın sonuçları ise iş stresinin örgütteki iklimi bozması ile gelişebilmektedir (Çalışkan ve Pekkan, 2017). Örgüt içerisinde yabancılaşma yaşayan kişiler zaman içerisinde çalışma arkadaşlarını da etkilemekte, onların da performansının düşmesiyle birlikte kurumsal sıkıntılar ortaya çıkmaya başlamaktadır. Yabancılaşmanın sonuçları arasında ilişkili olan kavramlarında etkisi yer almaktadır. Kurumsal sessizlik durumunun ortaya çıkması kurumsal ve yönetimde yer alan sıkıntıların sonucunda meydana gelmektedir (Babür, 2009). Bireyler örgüt içerisinde toplu veya bireysel şekilde bazı üretkenlik dışı hareketler sergileyebilmektedir. Ayrıca işe yabancılaşan kişinin örgüt içerisinde odağının azalması sonucunda birey başka arayışlar ve beklentiler içine girebilmektedir. Buna örnek olarak sosyal kaytarma davranışı gösterilebilmektedir (Karademir ve Kirt, 2021). Genel olarak ifade edilecek olduğunda işe ve organizasyona karşı yabancılaşan çalışanın özellikleri şu şekildedir (Mercan, 2006):

- İşe yabancılaşan çalışanın işine yönelik memnuniyeti azalacaktır.
- Şirketin kendisine sunduğu işi ve sosyal statüyü içselleştirmeyecektir.
- İş hayatında önemli bir konuma koymayacaktır.
- İş yeriyle veya işiyle gurur duymayacaktır.
- Çalışma ortamına yabancılaştığı için işten kolay bir şekilde sıkılacaktır.
- Verimlilikleri olumsuz yönde etkilenecektir.

Tüm bunlar bağlamında işine karşı yabancılaşan çalışanın giderek işinden soğuduğu, kendini mutsuz hissettiği ve bu doğrultuda işini de önemsiz görmeye başlayacağı ifade edilebilmektedir. İşine yabancılaşan çalışanların uzun vadede örgüte karşı bağlılığı da giderek azalmakta, iş süreçlerindeki olumsuz çıktılara neden olmaktadır.

Bu bakımdan çalışanın işe yabancılaşması örgütler tarafından istenmeyen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

3.6. İşe Yabancılaşmaya Karşı Alınabilecek Önlemler

Çalışanların, işe karşı yabancılaşması, iş dünyasını etkilediği kadar insan yaşamı açısından birer ekonomik ve psikolojik tehdit olarak ifade edilmektedir. Uzun vadeli etkileri kalıcı ve yıkıcı olabilen yabancılaşma kavramı, yönetilmesi zorunluluk arz eden bir konu şeklinde ifade edilmektedir (Parsak, 2010). İşletmeler açısından, işe yabancılaşmaya yönelik alınabilecek önlemler aşağıda sıralanmaktadır

- Yabancılaşmanın tanımlanması: İşletme içerisinde yer alan çalışanların yabancılaşmaya yönelik yaşamış oldukları sorunlar araştırılması gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bu araştırma sayesinde, işletmenin içerisinde bulunduğu yabancılaşma tehdidinin boyutlarını ve nedenleri tespit edilebilecektir.
- Tükenmişlik ve stres yönetimi: İşletmelerin neredeyse hemen hepsinde, çalışanların tükenmişlik sorunu ile karşı karşıya kaldıkları gerçektir. Bundan dolayı, işletmelerin, tükenmişlik probleminin kökeni araştırmaları önemli bir durumdur. Bu araştırma ile beraber çalışanların yaşamış oldukları stres sorununun da nedenleri ile birlikte motivasyonla çözümlenmesi şarttır.
- İşin Yeniden Tasarımı: İş yerinin taşıdığı olduğu fiziki özellikleri iş gören için her zaman uygun tasarımda olması önemli bir diğer konudur. Bu amaçla bazen işin yeniden tasarlanması önem kazanmaktadır (Salihoğlu, 2014).
- İş zenginleştirme: Çalışanların yönetimden en büyük beklentileri, kendilerine daha geniş seçenekleri olan bir iş imkanının sağlanmasıdır. Bu sağlanan olanak ile birlikte, rutin bir çalışma ortamının yok edilmesi mümkün olabilecektir (Parsak, 2010).
- Katılımcı yönetim: Çalışanların, işletme içinde yaşadığı en büyük problemlerden biri kendilerine söz hakkı sağlanmamasıdır. Çalışanların iş süreçlerine yönelik söz sahibi olmaları ile bu sorun çözülebilecektir (Parsak, 2010).

İşe yabancılaşma sorununa bir çözüm olarak sunulan bu faktörler, işletmeler için gerek işe yabancılaşma sorununun çözümünde gerekse diğer sorunların çözümünde etkili faktörler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda bu önlemlerin örgüt tarafından alınması büyük önem taşımaktadır.

3.7. İşe Yabancılaşma ile İlgili Araştırmalar

Manderscheid (1981) yabancılaşma ve stres ile ilgili yaptığı araştırmada,; güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olarak ifade edilen beş bileşenin bilişsel ve duyuşsal göstergelerinin stres düzeyi ile yakından ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Diğer yandan kültürel, yapısal, toplumsal, psikolojik ve fiziksel değişkenlerin, yabancılaşmayı etkilediğini belirtmiştir (Elma, 2003).

Elma (2003), öğretmenlerin işe yabancılaşması ile ilgili çalışmasında yabancılaşma değişkeninin demografik değişkenler haricinde okul büyüklüğü, kıdeme göre değişip değişmediğini incelemiştir. Çalışma sonucunda öğretmenlerin yabancılaşmanın bileşenleri arasında en fazla güçsüzlük bileşeni ile karşı karşıya geldikleri tespit edilmiştir.

Kılçık (2011), "İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin algıları" isimli tez çalışmasında, ilköğretim okullarında yer alan öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerine yönelik algıları "hiçbir zaman" düzeyinde tespit edilmiştir. Öğretmenlerin en çok yabancılaşma hissettikleri bileşenlerin ise "güçsüzlük", "yalıtılmışlık" ve "anlamsızlık" bileşeni olduğu ifade edilmiştir.

Kaya ve Serçeoğlu (2013) gerçekleştirdikleri araştırmada, otel işletmeleri, çağrı merkezleri ve alışveriş merkezlerinde var olan çalışanların duygusal emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir 339 çalışan üzerine araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda ise, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Taboli (2015) 210 üniversite çalışanı üzerinde örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve yabancılaşma ile işten ayrılma eğilimi arasında yer alan ilişkileri incelemiştir, araştırması sonucunda ise örgütsel bağlılık ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuş, tükenmişlik ve örgütsel yabancılaşma ile işten ayrılma eğilimi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Özkoç (2016) gerçekleştirdiği araştırmada, İstanbul'da yer alan 509 kişiden oluşan konaklama işletmeleri çalışanlarının işe yabancılaşma ve iş özerkliği algıları arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisini incelemiştir. Sonuç olarak ise, çalışanların iş özerkliği algılarının işe yabancılaşma algılarını azalttığını tespit etmiş, örgütsel özdeşleşmenin ise kısmi olarak aracılık etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Hou vd., (2016) tarafından çalışanların işe yabancılaşma algılarının ve örgütsel desteğin devlete ait bir işletmede Kurumsal Kaynak Planlama kullanma niyetleri üzerindeki etkilerini incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar organizasyon ve çalışan arasında yer alan ilişkilerin Kurumsal Kaynak Planlama uygulaması üzerindeki etkilerini ifade etmektedir. Bu doğrultuda çalışma, Kurumsal Kaynak Planlaması uygulaması üzerindeki işe yabancılaşma durumuna karşı yeni bir kavrayış sunmuştur. İşe yabancılaşma, algılanan faydayı olumsuz bir şekilde etkilerken örgütsel destek ise algılanan faydayı olumlu bir şekilde etkilemektedir.

Fauziah, Bangsawan ve Mahrinasari (2020) gerçekleştirdikleri araştırmada, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin işe yabancılaşma ve psikolojik bağlanma aracılığı ile örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik 300 çalışana anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ve psikolojik bağlanma üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiş, işe yabancılaşma üzerinde ise negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur. Bir diğer sonuç ise işe yabancılaşma ve psikolojik bağlanma algılarının aracılık etkisine sahip oldukları olmuştur.

Yeke (2020) gerçekleştirdiği çalışmasında, algılanan sosyal destek ile duygusal zekanın işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ortaya koyma amacı ile mevduat bankalarında görev yapan 376 çalışan üzerinde anket uygulamıştır. Sonuç doğrultusunda doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkisi olduğu bulunmuştur.

4. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik kavramı genel bir ifade ile kişinin ruhsal açıdan umutsuz ve çaresiz hissetmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde tükenmişlik kavramı, evreleri, modelleri, boyutları hakkında detaylı bilgi verilecek, sonrasında ise tükenmişliğin çeşitli açılardan sonuçlarına ve tükenmişlikle mücadeleye yönelik bilgilere değinilecektir. En sonda ise tükenmişlik ile ilgili yapılmış olan araştırmalar incelenecektir.

4.1. Tükenmişlik Kavramı

İngilizcede “Burnout” şeklinde ifade edilen tükenmişlik kavramı günümüzde sıklıkla karşılaşılan kavramlardan biridir. Çoğu zaman sıklıkla gerek aile gerek iş ortamında rastladığımız maddi, manevi, fiziksel veya duygusal sorunlar meydana getiren bunalım krizleri şeklinde karşılık bulmaktadır. Bu tarz yaşanan krizler ise tükenmişlik olarak ifade edilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005). Tükenmişlik kavramı 1974 yılında psikolog Herbert Freudenberger tarafından ifade edilmiştir. Freudenberger, uzunca bir süre örgütsel stres konusuna yönelik araştırmalar gerçekleştiren, çalışanlar üzerinde ortaya çıkan stres tepkilerine yönelik yaptığı çalışmalar ile tanınmış bir klinik psikologdur (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986; Canter ve Freudenberger, 2001). Freudenberger tükenmişlik sendromunu; Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı ya da yerine getirilemeyen istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak dile getirmiştir. (Freudenberger, 1974). Tükenmişlik sendromu hisseden kişi ruhsal olarak kendini mutsuz hissetmekte ve herhangi bir faaliyet gösterme konusunda güçsüz düşmektedir.

Literatürde tükenmişlik kavramını açıklayan birçok tanım yer aldığı görülmektedir. Günümüzde en çok kabul gören tanım ise 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından yapılan tanımdır (Akyüz, 2015; Kaya vd., 2007; Yüksel Kaçan, Örsal ve Köşgeroğlu, 2016).

Maslach'a göre tükenmişlik, işinin gerektirdiği durumlardan dolayı insanlarla yüz yüze etkileşim halinde bulunan, farklı taleplere maruz kalan çalışanların yaşamış olduğu fiziksel ve ruhsal umutsuzluk ve çaresizlik hissini herhangi bir şekilde kişilerin yaşamını olumsuz etkilemesi durumudur. Maslach tükenmişliğin üç aşama sonucu meydana geldiğini ifade etmektedir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olarak sıralanmaktadır. Bu faktörler birbirini takip eden aşamalardan oluşmaktadır (Gürer, 2019). Tükenmişlik gerginlik, stres gibi durumlar ile aynı etkiye sahip olmasına rağmen bunlardan farklı bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik ile stres arasındaki fark, tükenmişliğin kişilerarası etkileşim sonucu meydana gelen sosyal nitelikli bir stres olarak ifade edilmesidir (Karsavuran, 2014). Cherniss (1980)'e göre ise tükenmişlik, çalışma ortamına bağlı olarak ortaya çıkan gerginliğe cevaben çalışanların davranışlarının olumsuz bir yönde değiştiği süreç olarak tanımlanmaktadır. Cherniss (1980) tükenmişlik durumunu, kaynaklar ve talepler arasında oluşan dengesizlikler olarak ifade etmektedir. Gerginlik ve duygusal açıdan bıkkınlık, çalışanların hal ve hareketlerindeki farklılıklar tükenmişlik sonucu ortaya çıkmaktadır (Hernandez vd., 2012; Işıkhani, 2016). Genel bir ifade ile tükenmişlik, çalışanların davranışlarına olumsuz etkileyen bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır.

Bir diğer tanım ise Pines ve Aranson (1988) tarafından yapılmıştır. Pines ve Aranson' a (1988) tükenmişliği, "idealizm ve amaç kaybı, kişilerde duygusal anlamda umutsuzluğa, çaresizliğe neden olan bitkinlik hali" şeklinde ifade etmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlarda yaptığı işe ve iş yerine karşı isteksizlik meydana gelir, yaptıklarının içinde bulunduğu örgüte katma değer katmayacağı düşüncesine kapılır. Bu bağlamda psikolojik yıpranma ile başlayan süreç sonrasında fiziksel birtakım olumsuzluklara da sebebiyet verir. Türk Dil Kurumu'nun internet sitesindeki sözlüğe göre tükenmişlik, gücünü kaybetmiş olma şeklinde açıklanmıştır (TDK, 2021).

4.2. Tükenmişlik Evreleri

Tükenmişlik birbirinden farklı aşamalardan oluşmaktadır. Bunlar idealistik coşku, durgunlaşma, engellenme ve apati (duygusuzlaşma) şeklinde dört evre olarak sıralanmaktadır. Evreler arası geçiş ise kesintiye uğramadan meydana gelmektedir (Dolunay, 2002).

4.2.1. İdealistik coşku

Kişi işe başlangıç aşamasında umut dolu, enerjik aynı zamanda iş hayatı ile çok da bağdaşmayan ideallere sahiptir. Kişinin yeni başlamış olduğu iş, hayatındaki diğer faktörlere kıyasla daha kritik bir önem taşımaktadır. Ancak kişi bu enerji ve umut etkisiyle karşı karşıya kaldığı yoğun iş temposu, uykusuzluk ve tersliklere karşı işine yönelik ciddi bir uyum göstermeye çalışmaktadır. Her geçen gün gücü azalan bireyin sabrı tükenir ve karşılaştığı sorunlarla baş edebileceğine dair inancı azalır. Bunun sonucunda ise bir durgunlaşma ortaya çıkar. İdealistik coşku döneminin çalışana yönelik etkisi genel olarak işe başlanılan bir yıl içerisinde kendini göstermektedir (Oruç, 2007). Zaman içerisinde beklenti ve iş yaşamının sunduğu gerçeklerin birbiri ile örtüşmemesi sonucu kişi psikolojik sıkıntılar yaşayabilmektedir (Türe, 2008). Bu aşamadan sonra kişi zaman içerisinde giderek enerji ve motivasyon düzeyinde düşüş yaşamakta ve bunun sonucunda modelin ikinci aşaması olan durgunluk aşamasına geçmektedir

4.2.2. Durgunlaşma

Bu aşama kişinin duygusal açıdan çabalarının geri dönüşünü analiz ettiği dönem olarak ifade edilmektedir. Bu evrede kişinin iş doyumunu giderek azalmaktadır. İşe olan çabasının karşılığını alamayan birey bu evreye girmekte ve ilgi alanlarında değişim yaşanmaktadır (Erol ve Tarhan Öztoprak, 2015). Diğer bir ifade ile örgüt içerisinde gösterdiği çabaların karşılığını alamadığını düşünen çalışanların işe yönelik tatmin düzeyi gittikçe düşmekte ve işe karşı ilgisini de azaltmaktadır.

Bu aşamaya gelindiğinde örgüt içerisinde beklediği takdiri göremeyen çalışanlar, karşı tarafı memnun etmek adına bir çaba içerisine girmez, bunun sonucu olarak yaptıkları işe karşı bir soğuma duygusu hissederler. İş yaşamında gerekli motivasyonu yakalayamayıp, hayal kırıklığı yaşayan çalışanlar iş hayatından ziyade aile ve sosyal hayatlarına yönelmeye başlar. Böylece iş yaşamının ilk yılında ihmal ettiği gerek aile gerek sosyal hayatlarına daha fazla özen göstermeye başlarlar (Yavuz, 2020). Çalışan örgüt içerisinde bulamadığı mutluluğu iş dışında sağlamaya çalışmakta, yani çalışanın işe bağlılığı giderek azalmaktadır

4.2.3. Engellenme

Bu evre kişinin gösterdiği çabalarının karşılığını alamadığının bir sonucudur. Kişi bu evrede başarısının engellendiği düşüncesine kapılmakta ve olumsuz davranışlar sergilemeye başlamaktadır (Kayabaşı, 2008). Bunun sebebinin ise işveren, iş arkadaşları ve iş ortamı olduğunu düşünmektedir. Kişi bu evrede işine devam edip etmeme konusunda kararsızlık yaşamaktadır. Bunun sonucu olarak ise ya işten ayrılmakta ya da işine karşı soğuma yaşayarak devam etmektedir (Kabataş, 2020). Bu nokta örgüt açısından oldukça olumsuz bir durum olarak ifade edilmekte, bu dönemde çalışanın örgüt çıktılarını da oldukça olumsuz etkileyebileceği ifade edilmektedir.

4.2.4. Apati (Duygusuzlaşma)

Tükenmişlikle durumu ile mücadele edemeyen kişi kendini koruyabilmek adına gerek fiziksel gerek zihinsel olarak işinden uzaklaşmaktadır. Kişi artık bu evrede umudunu kaybetmiş, duyarsızlaşmıştır. Kişi mesleğini bir tatmin alanı olarak görmemekte tamamen para kazanmak için katlandığı bir zorunluluk olarak tanımlamaktadır. Bu evrede kişi iş değiştiremeyeceğine inanır ve günlük iş rutinini devam ettirir. Bunun yanında kişi hizmet verilen kişilerin de olumsuz davranışları hak ettiğini düşünerek müşterilere karşı da olumsuz tutum ve davranışlar sergiler (Edelwich ve Brodsky, 1980; Kaçmaz, 2005).

Yukarıda bahsedilen tüm bu aşamalar baz alınarak kişinin içinde bulunduğu tükenmişlik düzeyi hakkında bilgi sahibi olunabilmektedir. Bu evrelerin gelişimi zamana yayılmakta, kişinin kendini farklı açılardan tükenmiş hissetme düzeyine göre de çalışma hayatı şekillenmektedir (Ceyhan ve Siliğ, 2005). Bu açıdan bu aşamaların düzeyi ve önlenmesi de oldukça önem taşıyan diğer bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

4.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik yaşayan kişilerin bitkinlik, yorgunluk ve mesleki tatminsizlik gibi sorunlar yaşamaları ve bu sorunların gözle görülememesi tükenmişliğin göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Göz ardı edilen bu sorunlar daha çok büyümeden ve baş edilemez hale gelmeden bu söz konusu sorunların belirtileri çok iyi bilinmeli ve önceden teşhis ile gerekli olan önlemlerin alınması oldukça önemlidir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmişliğin belirtileri genel olarak fiziksel, davranışsal ve psikolojik/ruhsal olmak üzere üç farklı şekilde sınıflandırılmaktadır (Gülbayrak ve Aktaş, 2020).

4.3.1. Fiziksel belirtiler

Tükenmişlik hissedilen kişilerin başlangıç aşamasında iş hayatlarından mesleklerine doğru yoğun bir enerji bulunmaktadır. Bu durum kişinin sistem ile uyumlu çalışmasından kaynaklanmaktadır. Birey kendini işine verebilir ancak tükenmişlik söz konusu olduğunda her şey olumsuz şekilde değişikliğe uğrar (Freudenberger ve Richelson, 1981). Tükenmişlikle beraber kişide ortaya çıkan belirtiler stres artışından kaynaklıdır ve kişinin zaman geçtikçe yaşam standartı düşmektedir. Tükenmişlik yaşayan kişi devamlı olarak yorgunluk, uyku düzensizliği, baş ve kas ağrıları gibi sorun yaratacak belirtiler taşımaktadır (Freudenberger, 1974). Kişiler karşılaştıkları sağlık sorunlarının sıradan sorunlar olduğunu düşünseler dahi zaman içerisinde bu durum kronik bir hal almaktadır. Kişi söz konusu tükenmişlik belirtilerin farkına varırsa, tükenmişlik durumu ilerlemeden önlenabilmektedir. Ancak gerekli tedbirlerin alınmadığı durumda kişi tükenmişlik ile beraber kalıcı rahatsızlıklar ile karşılaşabilmektedir (Kaçmaz, 2005). Bu açıdan gerekli tedbirlerin alınması kişinin sağlığı açısından da oldukça önem taşımaktadır.

4.3.2. Psikolojik belirtiler

Tükenmişlik durumunda diğer belirtiler dışarıdan doğrudan bir şekilde gözlene dahi psikolojik belirtileri fark etmek daha zor olmaktadır (Ergene, 2010). Tükenmişliğe yönelik psikolojik belirtiler, fiziksel belirtilere kıyasla farkına varılması zor olmakla birlikte, tedbir alınmadığı durumda kişilerde fiziksel tükenmeye kıyasla daha fazla zarara bir durum olarak ifade edilmektedir (Kan, 2008). Tükenmişliğe yönelik bazı psikolojik belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Perlman ve Hartman, 1982 ; Ardıç ve Polatçı, 2009):

- Sinirlilik, öfke, mutsuzluk
- Depresif duygulanım hali
- Huzursuzluk, sabırsızlık ve kızgınlık gibi duygularda artış yaşama
- Saygı, arkadaşlık gibi pozitif duyguların azalışı
- Şüphencilik, endişe

- Özgüvende meydana gelen azalma
- Suçluluk ve karşı taraftan engellenmişlik hissi
- Unutkanlık hali
- Aile içi problemler ve sosyal izolasyon
- Başarısızlık hissiyatı

4.3.3. Davranışsal belirtiler

Tükenmişliğe yönelik davranışsal belirtiler, tükenmişliğin son aşamasını ifade eder. Davranışsal belirtiler kişinin yaşadığı olumsuz duyguların dışa vurumunu göstermektedir. Kişinin dışa vurduğu bu tepkiler gerek iş gerek sosyal çevre tarafından kolay bir şekilde fark edilebilmektedir. Davranışsal belirtiler genel olarak; işe geç gelme, bahane bularak hiç gelmeme, arkadaşlar ile kötüye giden ilişkiler, verilen sorumlulukları ertelemek şeklinde sıralanabilmektedir (Kaçmaz, 2005). Diğer yandan benzer şekilde sık alkol tüketimi, ilaç bağımlılığı, çabuk öfke ve ağlama hali, işe yönelik olumsuz tutumlar, aşırı endişe de bu belirtiler arasında yer almaktadır (Arrogante ve Aparicio-Zaldivar, 2017; Gülbayrak ve Aktaş, A, 2020; Kaya vd., 2007). Bu belirtiler haricinde yaptığı işin kalitesinde düşüş, kaza ve yaralanmalarda yaşanan artış gibi belirtiler de davranışsal belirtiler olarak sıralanmaktadır (Ören ve Türkoğlu, 2006).

4.4. Tükenmişliğin Modelleri

Tükenmişliğe yönelik ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde, konu ile ilgili olarak farklı araştırmacılar tarafından yapılmış olan birçok farklı görüş yer almaktadır. Görüşler aşağıda açıklanmıştır.

4.4.1. Cherniss tükenmişlik modeli

Tükenmişlik sendromuna yönelik önemli katkı sağlayan kişilerden biri Cary Cherniss olarak ifade edilir. Cary Cherniss 1980 yılında bir modelden bahsetmiş, tükenmişlik ile ilgili sadece tanım yapmamış aynı zamanda tükenmişlik ile başa çıkma yollarını da tespit etmeye çalışmıştır (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Cherniss (1980) tükenmişlik sendromunu “İşle ilgili stres kaynaklarına karşı bir tepki şeklinde başlayan, bu sorunlarla başa çıkma davranışlarını kapsayan ve işle psikolojik açıdan ilişkiyi kesmek şeklinde son bulan bir süreç” olarak ifade etmiştir (Örmen, 1993). Cherniss tarafından

ortaya atılan modele göre; kişi stresle başa çıkma yöntemleri uygulayarak stresle mücadele seçeneğine gidecektir, ancak başarılı şekilde mücadele edemediği durumda stresten kaçınmayı seçecektir (Göktepe, 2016). Bu doğrultuda ise kişi iş ile olan psikolojik bağlantısını son verecektir

Cherniss modelinde üç değişken panelinin tükenmişliği ifade ettiği belirtilmektedir. İlk olarak, işle ilgili iş yükü, özerklik, denetim gibi temel durumlar hem doğrudan hem de ikinci panel değişkeni olarak ifade edilen stres kaynakları aracılığıyla direkt şekilde tükenmişliği etkilemektedir. İkinci panel olarak ifade edilen stres kaynaklarının varlığı kişinin tükenmişliğini doğrudan arttıran faktörler arasında yer almaktadır. Bireyin demografik özellikleri ise üçüncü panel şeklinde ifade edilir. Yani; kariyer yönelimleri, iş desteği ve talepleri gibi durumlar aynı şekilde hem doğrudan hem de stres değişkenlerinin kaynakları aracılığı ile dolaylı bir biçimde tükenmişlik üzerinde etkiye sahiptir (Cherniss, 1989). Sonuç olarak bu model tükenmişliğin ana nedenini stres ve stresle baş edememe durumu olarak ifade etmektedir.

4.4.2. Meiner tükenmişlik modeli

Bu model Scott Meier tarafından ortaya atılmıştır. Meiner tükenmişlik sendromunda kişinin; işle ilgili olarak olumlu bir beklentisinin çok düşük, buna kıyasla ceza beklentilerinin ise çok yüksek olduğu düşüncesini ifade etmektedir. Bu modelde kişinin mevcut olan pekiştiricileri kontrol edebilmeye yönelik beklentileri düşüktür (Meier, 1984). Diğer ifade ile bu model kişinin bireysel yeterliliğinin gereğinden az olması ile ortaya çıkan durum olarak ifade edilmiştir. Kişinin iş hayatında olumsuz pekiştirici beklentileri artmakta ve kişi bu pekiştiricileri kontrol altında tutamayacağını düşünmektedir (Meiner, 1983). Bu durum iş hayatına yönelik tekrar eden tecrübeler sonucu ortaya çıkmaktadır.

Scott Meier bu modeli 4 başlık altında incelemektedir. Bunlar pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme süreci olarak sıralanmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Pekiştirme beklentileri hedef ve beklentilerin karşılanma düzeyi ile ilgilidir. Bu beklentiler karşılanmadığı durumda tükenmişlik sendromu meydana gelmektedir. Sonuç beklentileri ise, kişinin belirlediği hedeflere ulaşabilmesi adına yapması gereken davranış beklentilerini ifade etmektedir (Meiner, 1983). Kişinin söz konusu hedefe ulaşmak için yeterliliğini ifade eden durum ise

yeterli olma beklentileri şeklinde tanımlanmaktadır. Kişi kendini yeterli hissetmediği durumda tükenmişlik yaşayabilmektedir. Son olarak bağlamsal bilgi işleme süreci ise, bireyin çevresi söz konusudur. (Baysal, 1995). Burada daha çok bireyin çevresi ile olan ilişkisi ve çevresinin tükenmişlik üzerinde ne gibi etkileri olabileceği gibi konulara cevap aranmaktadır.

4.4.3. Pines tükenmişlik modeli

Pines tükenmişliği bedensel, zihinsel ve duygusal açıdan incelemektedir. Enerji azalması, sürekli yorgunluk, derin umutsuzluk, çaresizlik hissi ve hayal kırıklığı tükenmişliğin ana nedenleri arasındadır (Demirbaş, 2006). Pines'e göre tükenmişlik fiziksel, mental ve duygusal açıdan tükenmeyi ifade etmektedir. Pines'e göre tükenmişliğin en önemli nedeni, kişinin çalışma ortamında devamlı olarak baskı altında olmasıdır (Pines ve Aranson, 1988). Kendini devamlı baskı altında hisseden kişi zaman içerisinde bunalma ve çaresizlik yaşayacak buna bağlı olarak tükenmişlik hissi yaşayacaktır.

Tükenmişliğe bağlı olarak çalışanlarda bazı belirtiler oluşmaktadır. Fiziksel tükenmenin belirtileri; kronik yorgunluk, azalmış bir enerji; duygusal tükenme belirtileri çaresizlik, kandırılmışlık hissi, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaşama; mental tükenme belirtileri ise diğer insanlara ve kendine yönelik negatif tutumlar olarak sıralanabilmektedir (Yıldırım, 1996). Pines ve Aronson (1988) tarafından geliştirmiş olan tükenmişlik ölçeği Maslach Tükenmişlik Envanterinden sonra literatürde en çok kullanılan ikinci ölçek olarak kabul görmüştür. Bu ölçeği diğer ölçeklerden ayıran en önemli özelliklerden biri ise, sadece meslek değil evlilik, çatışma vb. konulara da uyarlanabilir olmasıdır (Sürgevil Dalkılıç, 2014).

4.4.4. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli

Perlman ve Hartman tükenmişliğin tanımını farklı araştırmacılar tarafından yapılan tükenmişlik ifadelerin analiz ve sentezini baz alarak ifade etmiştir. Bu bağlamda tükenmişlik; duygusal/fiziksel tükenme, düşük düzeyde iş üretkenliği ve aşırı duyarsızlaşma ismi verilen üç temel faktörle strese verilen bir tepkidir (Perlman ve Hartman, 1982). Bu modelde 4 aşama yer almaktadır Bunlar durumun strese götürme

derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu şeklinde sıralanmaktadır (Baysal, 1995).

- Durumun Strese Götürme Derecesi

Bu aşama hangi durum ve olayların strese sebep olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik sendromunun en büyük sorunu olan strese sebep olabilecek iki büyük durum yer almaktadır. Bu durumlardan ilki, bireyin beceri ve yeteneklerinin örgütsel beklentilere kıyasla yetersiz kalmasıdır. İkinci durum ise, kişinin yaptığı işin kendi beklentilerini karşılayamaması durumudur (Baysal, 1995).

- Algılanan Stres Düzeyi

Kişinin hayatında strese neden olabilecek birçok olay gelişebilmektedir ancak bunların hepsi kişinin stres düzeyini yükseltmez. İkinci aşamaya geçmek, yalnızca stres durumuna bağlı değil, örgüt değişkenlerine ve bireyin geçmiş yaşantısı ile ilgili sorunlara da bağlı olmaktadır (Baysal, 1995).

- Strese Verilen Tepki

Bu aşama kişinin karşılaştığı sorunlara yönelik verdiği tepkiyi ifade eder. Burada üç ana tepki söz konusudur. Bunlar fizyolojik, duyuşsal ve davranışsal olarak ayrılmaktadır (Baysal, 1995). Kişinin burada nasıl tepki vereceği örgüte ve kişisel özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

- Strese Verilen Tepkinin Sonucu

Burada mevcut stres yine kişinin kendisine bağlıdır. Stres sonucu kişilerin sağlık durumlarında çeşitli sıkıntılar oluşabilmektedir (Baysal, 1995). Tüm bu durumların sonucunda ise tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedir

4.4.5. Edelvich ve Brodsky tükenmişlik modeli

Edelvich' in modelinde tükenmişlik, işin çok fazla yoğun olması, çalışma saatlerinin uzun olması, ücretlerin düşük olması, takdir görmeme ve bürokratik sıkıntılar neticesinde ortaya çıkmaktadır. Bu modelde kişi büyük umut ve hevesler ile mesleğe başlamakta ancak beklentilerin karşılanmaması çalışanın tükenmiş hissetmesine neden olmaktadır. Diğer bir ifade ile hayal kırıklığı yaşayan çalışanların tükenmişlik hissetmesi

durumudur (Eğin, 2015). Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişlik sendromunun birbirini izleyen ve belirli aşamalardan geçen bir süreç olarak tanımlamıştır. Bu modelde tükenmişliğin gelişim süreci ise “İdealistik coşku, durgunluk, engellenme ve apati (duygusuzlaşma)” olarak ifade edilmiştir (Sürgevil Dalkılıç, 2014).

4.4.6. Maslach tükenmişlik modeli

Maslach tükenmişlik modeli genel olarak insanlar ile yüz yüze çalışılan mesleklerde ortaya çıkmaktadır. Bu modelde, çalışanların çalışılan ortama ve insanlara karşı duyarsızlaşması, kendini kişisel olarak yetersiz hissetmesi en sık rastlanılan durumlardandır (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001). Maslach tükenmişlik olgusunu doktorlar üzerinde detaylı bir şekilde incelemiş ve bu kavramı yaşam enerjisinin kalmaması olarak ifade etmiştir. Bu modele göre tükenmişlik 3 temel boyuttan meydana gelmektedir. Bunlar: Aşırı tükenme, işten kopma duyguları ve kişisel başarı azalmasıdır (Maslach, 1982).

Tükenmişlik sendromunu yaşayan kişi pozitif duyguları bırakarak negatif duygulara kapılmaktadır. Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları, bu modelde yer alan boyutların tam tersidir. Enerji yerini tükenme, aidiyet yerini duyarsızlaşma ve yeterlilik yerini ise yetersizlik hissi almaktadır görülmeye başlandığında pozitif duyguların yerini negatif duygulara bıraktığını görmek mümkündür (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Kişide var olan enerjinin yerini tükenme almakta, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya bırakmakta ve son olarak ise yeterlilik duygusu yerini yetersizlik hissine bırakmaktadır.

4.5. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişliğin boyutları 3 şekilde incelenmekte, bunlar ise; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması şeklinde sıralanmaktadır.

4.5.1. Duygusal tükenme

Tükenme olgusu ilk olarak bireyin duygusal açıdan tükenmesini ifade etmekte, bir süre sonra çevresine karşı duyarsızlaşması ile devam etmekte, devamında ise kişisel başarı boyutunun da etkilenmesi ile beraber tükenmişlik durumunu nitelikte olmaktadır (Ergin, 1992). Duygusal tükenme aşamasında olan kişilerde devamlı olarak kendini bitkin hissetme, odaklanamama, zor karar verme ve iş ortamında kendisini mutsuz etme

durumları görünmektedir (Altay, 2009). Duygusal açıdan tükenmişlik yaşayan kişi zaman içerisinde giderek işinden uzaklaşacak, işine dikkatini veremeyecek ve bunun sonucunda mutsuzluk hissine kapılacaktır.

4.5.2. Duyarsızlaşma

Kişinin örgütteki diğer insanlarla arasına mesafe koyması şeklinde ifade edilebilir. Kişi iş arkadaşlarına karşı sert, ilgisiz ve oldukça soğuk davranmaktadır. Bu bağlamda bu boyut kişilerarası ilişkileri oldukça etkilemektedir. Bu aşamada kişi başlangıçta duygusal çatışmaları azaltmak için kendisinden beklenen şeyleri yapma niyetindedir. Ancak zaman içerisinde diğer insanları önemsemeyen ve ihtiyaçları dikkate almayan bir kişi haline dönüşmektedir (Şenyüz, 2015). Bu boyuta gelindiğinde kişi artık katı, alaycı ve insanları küçümseyici bir tavır içine bürünmüştür. İnsanları çeşitli özelliklerine göre sınıflandırma eğilimine sahiptir ve başkalarının kötü düşüncelere sahip olduğuna inanmaktadır (Acar, 2020). Kişi artık bu boyutta duygusal açıdan hissettiği olumsuz duyguları tutum ve davranışlarına yansıtmakta ve uyarıları dikkate almamaktadır.

4.5.3. Kişisel başarı azalması

Bu kavram, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan sonra üçüncü bileşen şeklinde ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach kişisel başarıda azalma boyutunu kişinin kendine yönelik olumsuz değerlendirme eğilimi şeklinde ifade etmiştir (Geuens vd., 2017). Kişilerin tükenmişlik durumunun sebebi, gösterdiği çabalarının karşılığında ücret artışına gidilmemesi, terfi ya da takdir görme durumları yaşamaması gibi durumlardır. Bunların sonucunda kişiler hayal kırıklığı yaşamakta ve kendilerini başarısız hissetmektedir (Arı ve Bal, 2008). Bunların yanısıra iletişimden kaynaklanan sorunların da ortaya çıkması ile kişi çalışma bakımından kendini yetersiz görmektedir.

Maslach yaklaşımında tükenmişlik durumu önce strese neden olan durumlara karşılık duygusal tükenme ile başlar. Kişi daha sonra duygusal tükenme ile mücadele edebilmek için duyarsızlaşmaya eğilim gösterir, bunların devamında ise kişi beklentileri ve bulunduğu durumu karşılaştırır. Yaptığı karşılaştırma sonucu aradaki uyumsuzluğu gören kişi kendini yaptığı işlere yönelik başarısız ve yetersiz hisseder (Arı ve Bal, 2008).

4.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin duygusal, fiziksel ve aynı zamanda örgütü de etkileyen birtakım sonuçları mevcuttur (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişliğin yarattığı olumsuz sonuçlar hem bireyin kendisini hem de çevresini çeşitli şekillerde etkilemektedir (Dolgun, 2015). Bunlar aşağıdaki bireysel, örgütsel ve ailevi olarak sıralanabilmektedir.

4.6.1. Tükenmişliğin bireysel sonuçları

Tükenmişliğin birey üzerindeki ilk olumsuz etkisi fiziksel olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler öncelikli olarak yorgunluk ile karşılaşılırlar. Bu yorgunluk hissine bağlı olarak kişinin işe gitme isteğinde azalmalar ortaya çıkar. Yorgunluğun nedeni ise, kişinin yaşamış olduğu stres, gerginlik ve huzursuzluk kaynaklı uyku sorunlarıdır. Yaşanılan sorunlar kişinin uyku düzenini bozar ve ortaya uyku problemi çıkar. Bunların yanısıra yaşanılan sorunlar sonucu kişi grip, nezle, baş ağrıları ve mide rahatsızlıkları gibi sorunlar yaşayabilmekte ve bu hastalıkları atlatması uzun sürebilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014; Ardiç ve Polatçı, 2009). Bireyin içinde bulunduğu tükenmişlik hissi onu yaşam döngüsü içerisinde adeta çıkmaza sürüklemekte ve gün geçtikçe kişi daha yorgun ve isteksiz hale gelmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Bu durumlarda kişi sorunları çevresine anlatmakta ve var olan sorunlar zihninde daha da büyümektedir.

4.6.2. Tükenmişliğin örgütsel sonuçları

Bireysel anlamda meydana gelen tükenmişlik kişinin iş hayatı üzerinde de oldukça önem arz etmektedir. Bu etkileşim genelde olumsuz şekilde olmaktadır (Balcıoğlu, vd., 2008). Tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik olarak kişilerde kendini gösterdikten sonraki aşamada eğer tedbir sağlanmazsa tükenmişliğe yönelik etkiler çalışma hayatını da etkiler. Tükenmişlik yaşayan bireylerde, işe yönelik meydana gelebilecek ilk olumsuz sonuç verimin düşmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bunun bir sonucu olarak birey kendisini engellenmiş durumda hissetmekte ve başarısız olacağına dair endişe yaşamaktadır. Bireylerin işe yönelik motivasyonlarının düşmesi sonucu ise işlerine olan aidiyet duygusu zedelenmektedir. Bu bağlamda artık bireyler sadece günü kurtarmaya çalışmakta, kalitesiz hizmet ya da ürün sunmaktadır (Sarııldırım, 2014). Tükenmişliğin örgütsel sonuçları genellikle, işten soğuma, işi bırakma düşüncesine sahip olma, kimsenin haberi olmadan

işe geç gelmek ya da hiç gelmemek, devamlı bir şekilde rapor almak, örgüt içindeki insanlarla problem yaşama, verimde düşüş, fiziksel ve ruhsal sıkıntı şeklinde ortaya çıkmaktadır (Özgüner, 2011). Böylece tükenmişliğin sonucu kişiyi fiziksel ve psikolojik olarak yıpratırken, çalıştığı yeri de zor duruma sokmakta, özellikle uzun vadede örgütler oldukça olumsuz etkilenmektedir.

4.6.3. Tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki sonuçları

Tükenmişlik kişinin iş koşullarını etkilemekle kalmayıp aynı zamanda sağlığını da olumsuz yönde etkilemektedir. Bunun yanı sıra tükenmişlik bir stres olayıdır ve meydana getirdiği aksaklıklar kişinin özel yaşamını ciddi derecede etkilemektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin neden olduğu sonuçlar, bireysel, örgütsel ve ailevi olarak sınıflandırılabilir (Maslach ve Leiter, 2017).

Tükenmişliğin aile hayatında problem yaratmasındaki nedenlerden biri de kişinin vakitsiz bir zamanda aranılması ya da işe çağırılması olarak ifade edilmektedir. Kişi evinde ailesi ile vakit geçirmesi gereken ya da kendine zaman ayırıp dinlenmesi gereken zamanda, ani bir şekilde işten çağırılınca gerek kendisi gerekse ailesi açısından sıkıntılar ortaya çıkmaktadır. Kendisi için yorgunluğa sebep olan bu durum aile için de huzursuzluk yaratabilmektedir. Bu bağlamda aile içi sıkıntılar artabilmekte, kişiler birbirinden uzaklaşabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). İş nedeniyle tükenmişlik sendromu yaşamakta olan birey yaşadığı duygusal tükenme nedeni ile ev içerisinde gerçekleşen küçük bir probleme bile büyük tepkiler gösterebilmektedir. Kişinin bu dönemde tahammül düzeyi düşmekte, evde yaşayan kişilere karşı agresif ve umursamaz tavırlar sergileyebilmektedir. Bu nedenle tükenmişlik yaşayan kişinin aile ve sosyal çevresi bu durumu rahatlıkla fark edebilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Bu belirtileri gösteren kişi aynı zamanda evde olduğu süreçte devamlı iş ve iş ortamından yakınmaktadır. Bundan dolayı ailesi ile geçirdiği süre daha da azalacak, aile içindeki ilgi durumu zaman içinde kopacaktır. Bunun sonucunda aile bireyleri arasındaki uzaklık da zaman içinde artacaktır. Diğer yandan bazı kişiler iş ile ilgili sorunları aileye yansıtılmak adına içine atmaktadır. Bu ise bireyde içine kapanmaya neden olmakta, böylece aile bireylerin birbirine olan güven algıları zedelenebilmektedir (Dolgun, 2010). Genel olarak ifade

etmek gerekirse tükenmişlik sadece kişinin iş hayatını etkilememekte aynı zamanda aile huzurunu tehdit eden bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır

4.7. Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlik ile mücadelede ilk olarak sorunu kabul etme gerekmektedir. Tükenmiş gerekli tedbir alınmazsa çok büyük zararlar verebilmektedir. Bu nedenle tükenmişliği anlamak ve bunun için gerek bireysel gerek örgütsel mücadele yöntemleri geliştirmek oldukça önemlidir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001). Tükenmişlik sendromu ile mücadele etmede bazı yöntemler yer almaktadır. Bunlar şu şekildedir:

Bireysel Mücadele Yöntemleri: Tükenmişlik sendromu ile mücadelede örgüt ortamında farkındalık düzeyini arttırmak amacıyla gruplar kurmak, çeşitli toplantılar düzenlemek, benzer koşullarda çalışanların deneyim ve fikirlerinin alındığı bir ortam hazırlamak faydalı olacaktır. Bireysel baş etme yöntemlerini geliştirmek adına çeşitli eğitimler verilmeli, gevşeme teknikleri, işe mola, zaman yönetimi gibi gerekli taktikler verilmelidir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001; Yüksel, 2015). Kişi burada kendi çabaları ile tükenmişlik duygusunu azaltmaya yönelik bazı yöntemler geliştirebilmektedir.

Örgütsel Mücadele Yöntemleri: Tükenmişlik yaşayan çalışanlar örgüt verimliliğinde önemli rol oynamakta bu bakımdan örgütsel mücadele yöntemleri tükenmişliğe yönelik iyileştirme sağlaması açısından son derece önem taşımaktadır. Ardıç ve Polatçı (2008) örgütsel mücadele yöntemlerini aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- İhtiyaç halinde yardımcı personel ve ilave donanımına başvurmak,
- Örgüt içerisinde kararlara katılımı arttırmak
- İşe yönelik yetki ve sorumlulukları eşit parçalara ayırmak
- Adil bir ödül mekanizması sağlamak
- Örgüte bağlılık düzeyini arttırmaya yönelik faaliyetler gerçekleştirmek
- Örgütsel değişimi desteklemek
- Çalışanlara danışmanlık hizmeti sağlamak
- Örgüt içi eğitimler planlamak ve uygulamak
- Tatil ve sosyal etkinlikler sağlamak
- Görev tanımını açık ve net şekilde aktarmak

4.8. Tükenmişlikle İlgili Çalışmalar

Friesen ve Sarros (1989), iş stresi, rol belirsizliği vb. kavramların gerek yönetici gerek öğretmenler açısından tükenmişlik değişkeninde belirleyici olup olmadığına yönelik çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda ise söz konusu değişkenlerin oldukça önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tümkaya (2001) denetim odağı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile ilkokul öğretmenleri üzerine bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, dış denetime sahip öğretmenler ve erkek öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Bümen (2010), sınıf öğretmenleri ve branş öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyi ile öz yeterlilikleri ve demografik değişkenler arasındaki ilişki incelemeye yönelik çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, kamuda çalışan öğretmenlerin özel sektörde çalışan meslektaşlarına göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Beusaert vd., (2016) çevre desteğinin, okul müdürlerinin tükenmişlik düzeyine etkisi olup olmadığını incelemek amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Elde edilen sonuç doğrultusunda, çevre desteğinin tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu, çevre desteğinin tükenmişlik düzeyini azalttığı tespit edilmiştir.

Babaoğlan (2006), yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler ile ilişkisi olup olmadığını incelemek amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Elde edilen sonuç doğrultusunda, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık tükenmişlikleri düşük düzeyde iken, duyarsızlaşmaya yönelik tükenmişliği de çok daha düşük düzey olarak tespit etmiştir. Diğer yandan tükenmişlik boyutları açısından incelenecek olduğunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmamakta, genel tükenmişlik açısından incelendiğinde ise kadın yöneticilerin erkek yöneticilere kıyasla daha fazla tükenmişlik hissine girdikleri tespit edilmiştir.

Uzun ve Mayda (2020), tükenmişlik düzeyini ve tükenmişlik düzeyinin sosyo-demografik değişkenlerle ilişkisini incelemek amacı ile 192 hemşire üzerinde bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda; hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerinin yüksek olduğu, duyarsızlaşma düzeyinin orta, kişisel başarı düzeyin ise düşük olduğu

tespit edilmiştir. Bu sonuçların yanısıra cinsiyet, gelir düzeyi, mesleğe bağlılık ve kurumun mesleki gelişim fırsatı sağlaması gibi değişkenlerin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Karamanlı (2021), çalışmasında kişilik özellikleri, örgütsel davranış ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Elde edilen sonuç doğrultusunda kişiliğin örgütsel davranış üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu, tükenmişlik üzerinde ise olumsuz yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Aydemir (2021), yönetici ve öğretmenlerin işe bağlılık ve tükenmişlik düzeylerin incelemek amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucu çeşitli kurumlarda çalışmakta olan yönetici ve öğretmenlerin gerek işe bağlılık gerekse tükenmişlik düzeylerinde farklılık tespit etmiştir.

Göçmen (2021) tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacı ile yeraltı kömür madeni çalışanları üzerine Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda; yaş, kronik rahatsızlık ve mobbing gibi unsurlar ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ilişkinin varlığını ortaya koymuştur.

İnal (2022), örgüt kültürü ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamıştır. Çalışma sonucunda örgüt kültürü ve tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiştir.

Kızılcın (2022), kabin ekiplerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek ve tükenmişlik düzeyi ile demografik değişkenler arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Verileri elde etmeye yönelik Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanmıştır. Araştırma sonucunda yaş, medeni durum gibi demografik değişkenler ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

5. YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmı analiz kısmından oluşmaktadır. Bu bölümde öncelikle araştırmanın modeli, evren ve örnekleme ile veri toplama araçları açıklanmıştır. Devamında veri analizleri hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

5.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma değişkenler arasındaki ilişkiyi ve etkiyi ölçme açısından betimsel ilişki tarama modeli olarak gerçekleştirilmiştir. Karasar (2005) ilişki tarama çalışmalarından iki veya daha fazla değişkenin birbirine olan etkileri ve birlikte değişim durumlarını incelerken yararlandığını ifade etmektedir. Bu nedenle model işe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin ve işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişliğe etki oranının incelenmesi açısından tercih edilmiştir.

5.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırma evrenini “Genel Kolluk-Özel Güvenlik İş Birliği ve Entegrasyonu (KAAN Uygulaması)” kapsamında Yalova il merkezinde aktif olarak kayıtlı 235 güvenlik görevlisi oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin kapsamının dar oluşu ve evrene ulaşım konusunda herhangi bir kısıtın bulunmaması nedeniyle bu araştırma da örneklem alma yerine tam sayım yöntemi kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2005). Araştırma kapsamında gönüllük esasına dikkat edilerek ulaşılan 153 kişiden veri toplanmıştır. 3 veri formunun eksik doldurulması nedeniyle araştırmanın örnekleme 150 kişiden oluşmaktadır.

5.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kişisel bilgi formu ve üç ölçek formu olmak üzere üç bölümden oluşan nicel veri toplama tekniklerinden anket tercih edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için oluşturulan kişisel bilgi formu 6 sorudan (Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, tecrübe yılı ve gelir durumu) oluşmaktadır. İkinci bölümde

ise 14 sorudan oluşan “İşe Yabancılaşma Ölçeği”; üçüncü bölümde ise 22 sorudan oluşan “Mesleki Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

5.3.1. İşe yabancılaşma ölçeği

Araştırmada katılımcıların işe yabancılaşma davranışı belirlemek için Wittig-Berman ve Lang’ın (1981) geliştirdiği kendine yabancılaşma ölçeği ve Hirschfeld ile Field’in (2000) birlikte geliştirdiği yabancılaşma ölçeğinden yararlanılarak hazırlanan literatürde kabul görmüş 14 ifadeden oluşan “İşe Yabancılaşma Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 5’li Likert tipinde katılımcıların değerlendirmesine sunulmaktadır. Anket formunda Likert gösterim; 1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Ara sıra, 4= Çoğunlukla, 5= Her zaman şeklinde yer almaktadır. Ölçeğin orijinal formunun güvenilirlik katsayısı 0,918 olarak tespit edilmiştir.

5.3.2. Mesleki tükenmişlik ölçeği

Araştırmada katılımcıların tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 maddeden “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlama çalışması Ergin (1992) ve Çam (1992) tarafından gerçekleştirilmiştir. Türkçe uyarlama çalışmasında ölçeğin güvenilirlik katsayıları Ergin (1992) tarafından 0,65-0,83 arasında; Çam (1992) tarafından ise 0,71-0,89 arasında hesaplamıştır.

Ölçekte yer alan boyutlar;

- Duygusal Tükenme (1-2-3-6-8-13-14-16-20)
- Duyarsızlaşma 5-10-11-15-22
- Kişisel Başarı 4-7-9-12-17-18-19-21 şeklindedir.

Ölçek 5’li Likert tipi biçimde uygulanmaktadır. Anket formunda Likert gösterim; “1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde gösterilmektedir.

5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma Yalova il merkezinde görevli KAAN uygulamasında aktif olarak kayıtlı olan 150 güvenlik görevlisinin görüşleri ile sınırlıdır.
- Araştırma anket formunda yer alan işe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik ölçekleri sınırlıdır.

5.5. Verilerin Analizi

Araştırmada veri analizi için SPSS v22 istatistik programı tercih edilmiştir. Veri toplama araçlarının araştırmaya uygunluğu için güvenilirlik katsayıları incelenmiş ve analiz testlerine karar verilmesi için de normallik testleri yapılmıştır. Araştırmada sorulara verilen yanıtların dağılımlarının incelenmesi için frekans ve yüzde analizlerinden yararlanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine göre değişkenleri değerlendirmeleri konusundaki farklılık analizlerinde ise ikili grupların karşılaştırılmasında t-testinden; çoklu grupların karşılaştırılmasında ANOVA testinden yararlanılmıştır. İşe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi için Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Son olarak ise işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişlik üzerindeki yordayıcılığının belirlenmesi için de regresyon analizi kullanılmıştır.

6. BULGULAR

Yalova ilinde çalışan Özel Güvenlik görevlilerine yapılan anket sonuçlarının değerlendirilmesi, analizlere ait başlıklar altında çalışmanın bu bölümünde yer almaktadır. Buna göre öncelikli olarak katılımcılara ait demografik bilgiler, ardından işe yabancılaşıma ve mesleki tükenmişlik çerçevesinde elde edilen bulgular detaylı şekilde açıklanmaktadır.

6.1. Tanımlayıcı Bulgular

Çalışmada yapılan analize ilişkin öncelikle katılımcıların demografik yapısını ortaya koyan tanımlayıcı bulgular tablolar halinde sunularak açıklanmıştır.

Tablo 6.1: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Kadın	32	21,3
	Erkek	118	78,7
	Toplam	150	100,0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların cinsiyet dağılımına baktığımızda %78,7'si erkekler ve %21,3'ü ise kadınlardan oluşmaktadır. Güvenlik mesleğinde erkeklerin daha ağırlıklı olarak çalıştığı araştırmaya katılım bulgularına göre de belirlenmiştir.

Tablo 6.2: Katılımcıların Yaş Aralığı Dağılımı

		N	%
Yaş Aralığı	25 ve altı	9	6,0
	26-35	50	33,3
	36-45	78	52,0
	46 ve üzeri	13	8,7
	Toplam	150	100,0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların yaş dağılımına baktığımızda sırasıyla %52'si 36-5; %33,3'ü 26-35; %8,7'si 46 ve üzeri iken son olarak %6'sı 25 ve altı olarak dağılım

göstermiştir. Katılımcıların yarısından fazlasının 36-45 yaş aralığında olduğu ve güvenlik görevlisi olarak 25 altında çalışanların oranının az olduğu görülmektedir.

Tablo 6.3: Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Dağılım

		N	%
Medeni Durumu	Bekar	42	28,0
	Evli	108	72,0
	Toplam	150	100,0

Tablo incelendiğinde katılımcıların %72'si evli ve %28'i ise bekarlardan oluşmaktadır. Evli olanların oranı bekar olanlardan oldukça yüksektir.

Tablo 6.4: Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Dağılım

		N	%
Eğitim Durumu	Lise	84	56,0
	Ön Lisans	33	22,0
	Lisans	16	10,7
	Yüksek Lisans	17	11,3
	Toplam	150	100,0

Katılımcıların eğitim durumuna baktığımızda %56'sının Lise, %22'sinin ön lisans, %11,3'ünün yüksek lisans ve %10,7'sinin ise lisans mezunu olduğu görülmektedir. Güvenlik görevlilerinin çoğunluğunun lise mezunu olduğu görülürken lisans mezunlarının oranı ise az bir orandadır.

Tablo 6.5: Katılımcıların Tecrübe Yıllarına İlişkin Dağılım

		N	%
Tecrübe	1-5	26	17,3
	6-10	48	32,0
	11-15	53	35,3
	16-20	17	11,3
	20 ve üzeri	6	4,0
	Toplam	150	100,0

Tablo 5.5 incelendiğinde katılımcıların %35,3'ünün 11-15 yıl, %32'sinin 6-10 yıl arasında, %17,3'ünün 1-5 yıl, %11,3'ünün 16-20 yıl arasında ve %4'ünün de 20 ve üzerinde tecrübe yılı olduğu görülmektedir.

Tablo 6.6: Katılımcıların Gelir Düzeyi İlişkin Dağılım

	N	%
Gelir düzeyi	5.001-10.000 TL	85,3
	10.001 TL ve Üstü	14,7
Toplam		100,0

Katılımcıların gelir düzeyleri incelendiğinde %85,3'ünün 5.001-10.000 TL ve %14,7'sinin ise 10.001 TL ve Üstü şeklinde dağılım göstermektedir. Güvenlik görevlilerinin çoğunun asgari ücret ve biraz üzerinde bir gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 6.7: Araştırma Ölçeklerinin Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Boyutlar	Min.	Max	Ort.	SS
İşe Yabancılaşma	1,00	5,00	2,86	,98
Duygusal Tükenmişlik	1,00	5,00	2,81	,96
Duyarsızlaşma	1,00	5,00	2,58	1,01
Kişisel Başarı	1,25	5,00	3,43	0,69

Tablo incelendiğinde katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin ortalamasının 2,86; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ortalamasının 2,81; duyarsızlaşma boyutunun ortalamasının 2,58 ve kişisel başarı boyutunun ortalamasının ise 3,43 olarak değerlendirildiği görülmektedir.

6.2. Normallik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Bu başlık altında alışmanın analizine ilişkin normallik ve güvenilirlik sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 6.8: Ölçeklerin Normallik Analizi Bulguları

Boyutlar	Skewness	Kurtosis
İşe Yabancılaşma	,193	-,590
Duygusal Tükenmişlik	,139	-,607
Duyarsızlaşma	,248	-,797
Kişisel Başarı	,052	-,086

Normal dağılımın belirlenmesi konusunda, Tabachnick & Fidell, (2013), çarpıklık ve basıklık değerinin ± 1.5 arasında olması gerektiğini ifade etmektedir. Tablo incelendiğinde, işe yabancılaşma ölçeği ve mesleki tükenmişlik ölçeği boyutlarının

normal dağılım şartını sağlayan değerlere sahip olduğu görülmüş ve araştırma analizleri için parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 6.9: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçekler	Cronbach's Alpha Değeri	İfade Sayısı
İşe Yabancılaşma	,918	14
Duygusal Tükenmişlik	,861	9
Duyarsızlaşma	,764	5
Kişisel Başarı	,656	8

Cronbach Alpha katsayısı, araştırmalarda veri toplama araçlarının güvenilirliğini ölçmeye yarayan bir katsayıdır. 0 ile 1 değer aralıkta araştırma ölçeklerinin güvenilirlik düzeyi hakkında yorum yapılmasını sağlayan bu değer 1'e yaklaştıkça ölçek güvenilirliği artmaktadır. Elde edilen değerlerin 0,60'ın üzerinde olması ise güvenilir olarak değerlendirilir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Tabloya göre işe yabancılaşma ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,918 olarak hesaplanırken; mesleki tükenmişliğin alt boyutların güvenilirlik katsayılarının ise 0,656-0,861 arasında değerler aldığı ve güvenilir olduğu görülmektedir.

6.3. İşe Yabancılaşma ile İlgili Bulgular

Tablo 6.10: İşe Yabancılaşmanın Cinsiyete Göre Analizi

Değişken		n	Ort.	SS	SD	t	p
İşe Yabancılaşma	Kadın	32	2,60	1,16	148	-1,476	,147
	Erkek	118	2,93	,92			

Yapılan t testi analizine göre katılımcıların iş yabancılaşma düzeylerinin cinsiyetlerine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Başka bir ifade ile katılımcıların kadın veya erkek olmalarına göre işe yabancılaşması farklılaşmamaktadır.

Tablo 6.11: İşe Yabancılaşmanın Yaşa Göre Analizi

Boyutlar		n	Ort.	SS	sd	F	p
İşe Yabancılaşma	(1) 25 ve Altı	9	2,99	1,43	3,146	,995	,397

Tablo 6.11 (Devamı): İşe Yabancılaşmanın Yaşa Göre Analizi

Boyutlar	n	Ort.	SS	sd	F	p
(2) 26-35	50	3,01	0,98			
(3) 36-45	78	2,74	1,00			
(4) 46 ve üzeri	13	3,05	0,45			

Tablo incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda işe yabancılaşmanın yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre katılımcıların buldukları yaşa göre işe yabancılaşmaları farklılaşmamaktadır.

Tablo 6.12: İşe Yabancılaşmanın Medeni Duruma Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	t	p
İşe Yabancılaşma	Bekar	42	2,94	1,15	148	,550	,584
	Evli	108	2,83	,99			

Yapılan t testi analizine göre katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin medeni durumlarına göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Başka bir ifade ile katılımcıların evli veya bekar olmalarına göre işe yabancılaşması farklılaşmamaktadır.

Tablo 6.13: İşe Yabancılaşmanın Eğitim Durumuna Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	F	p
İşe Yabancılaşma	(1) Lise	84	2,80	0,90	3,146	,607	,611
	(2) Ön Lisans	33	2,90	1,04			
	(3) Lisans	16	3,15	1,25			
	(4) Lisansüstü	17	2,89	1,10			

Tablo incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda işe yabancılaşmanın eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile katılımcıların buldukları eğitim düzeyine göre işe yabancılaşmaları farklılaşmamaktadır.

Tablo 6.14: İşe Yabancılaşmanın Tecrübe Yılına Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	F	p
İşe Yabancılaşma	(1) 1-5	26	2,96	1,22	4,145	2,148	0,078

Tablo 6.14 (Devamı): İşe Yabancılaşmanın Tecrübe Yılına Göre Analizi

Boyutlar	n	\bar{x}	ss	sd	F	p
(2) 6-10	48	3,12	0,93			
(3) 11-15	53	2,78	0,93			
(4) 16-20	17	2,45	0,91			
(5) 20 ve Üzeri	6	2,38	0,33			

Tablo incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda işe yabancılaşmanın tecrübe yılına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre katılımcıların sahip oldukları tecrübe yılına göre işe yabancılaşmaları farklılaşmamaktadır.

Tablo 6.15: İşe Yabancılaşmanın Gelir Durumuna Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	t	p
İşe Yabancılaşma	5.001-10.000 TL	128	2,95	1,00	148	3,698	,001
	10.001 TL ve Üstü	22	2,34	,65			

Yapılan t testi analizine göre katılımcıların iş yabancılaşma düzeylerinin gelir durumuna bakılarak yapılan gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Diğer bir deyişle katılımcıların düşük veya yüksek gelire sahip olmalarına göre işe yabancılaşması farklılaşmaktadır. 5.001-10.000 TL arasında geliri olduğunu söyleyenlerin işe yabancılaşma ortalamasınının 10.001 TL ve üstü geliri olduğunu söyleyenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

6.4. Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Bulgular

Tablo 6.16: Mesleki Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Analizi

Değişken		n	Ort.	SS	SD	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	32	2,85	1,05	148	,189	,850
	Erkek	118	2,81	0,94			
Duyarsızlaşma	Kadın	32	2,26	1,11	148	-2,025	,045
	Erkek	118	2,67	0,97			
Kişisel Başarı	Kadın	32	3,50	0,70	148	,542	,588
	Erkek	118	3,42	0,70			

Katılımcıların mesleki tükenmişlik boyutlarını değerlendirmelerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testinden faydalanılmıştır. Yapılan analize göre katılımcıların mesleki tükenmişlik boyutlarından yalnızca duyarsızlaşma boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Başka bir ifade duygusal tükenmişlik ve kişisel başarının katılımcıların kadın veya erkek olmalarına göre farklılaşmadığı fakat duyarsızlaşmanın cinsiyet durumuna göre farklılaştığı görülmektedir.

Tablo 6.17: Mesleki Tükenmişliğin Yaşa Göre Analizi

Boyutlar		n	Ort.	SS	sd	F	p
Duygusal Tükenmişlik	(1) 25 ve Altı	9	2,36	1,32	3,146	1,792	,151
	(2) 26-35	50	2,86	0,97			
	(3) 36-45	78	2,77	0,95			
	(4) 46 ve üzeri	13	3,27	0,62			
Duyarsızlaşma	(1) 25 ve Altı	9	3,02	1,42	3,146	2,601	,054
	(2) 26-35	50	2,70	1,08			
	(3) 36-45	78	2,38	0,93			
	(4) 46 ve üzeri	13	2,98	0,62			
Kişisel Başarı	(1) 25 ve Altı	9	3,89	0,35	3,146	2,864	,039
	(2) 26-35	50	3,51	0,72			
	(3) 36-45	78	3,40	0,72			
	(4) 46 ve üzeri	13	3,06	0,37			

Tablo incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda mesleki tükenmişliğin yaşa göre yalnızca kişisel başarı ($F_{(3,146)} = 2,864$; $p < 0,05$) boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifade ile katılımcıların bulunduğu yaş aralığına göre kişisel başarı boyutunu değerlendirmesi farklılaşmaktadır. Kişisel başarı boyutundaki anlamlı farklılığın tespitinde TUKEY testinden yararlanılmıştır. Test sonucuna göre katılımcıların kişisel başarı boyutunu değerlendirmelerindeki anlamlı farklılığın 25 ve altı ile 46 ve üzeri yaş grupları arasındaki ortalama farklılığından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 6.18: Mesleki Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Bekar	42	2,96	1,18	148	1,103	,272

Tablo 6.18 (Devamı): Mesleki Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	t	p
	Evli	108	2,76	0,87			
Duyarsızlaşma	Bekar	42	2,68	1,08	148	,762	,447
	Evli	108	2,54	0,98			
Kişisel Başarı	Bekar	42	3,53	0,64	148	1,020	,309
	Evli	108	3,40	0,72			

Katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testinden faydalanılmıştır. Yapılan analize göre katılımcıların mesleki tükenmişlik alt boyutlarını değerlendirmelerinde medeni durumlarına göre istatistiksel olarak gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 6.19: Mesleki Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	F	p
Duygusal	(1) Lise	84	2,77	0,93	3,146	1,409	,243
Tükenmişlik	(2) Ön Lisans	33	2,65	1,03			
	(3) Lisans	16	3,06	1,07			
	(4) Lisansüstü	17	3,14	0,83			
Duyarsızlaşma	(1) Lise	84	2,64	1,03	3,146	,491	,689
	(2) Ön Lisans	33	2,48	0,92			
	(3) Lisans	16	2,68	1,15			
	(4) Lisansüstü	17	2,38	0,99			
Kişisel Başarı	(1) Lise	84	3,43	0,70	3,146	1,442	,233
	(2) Ön Lisans	33	3,51	0,70			
	(3) Lisans	16	3,14	0,70			
	(4) Lisansüstü	17	3,61	0,67			

Tablo incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda mesleki tükenmişliğin eğitim durumuna bakılarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre, katılımcıların sahip oldukları eğitim düzeyi mesleki tükenmişlik değerlendirmelerini farklılaştırmamaktadır.

Tablo 6.20 incelendiğinde yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda mesleki tükenmişliğin tecrübe yılına göre yalnızca duyarsızlaşma ($F_{(4,145)}=3,336$; $p<0,05$) boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir

ifade ile katılımcıların sahip olduğu tecrübe yılına göre duyarsızlaşma boyutunu değerlendirmesi farklılaşmaktadır

Tablo 6.20: Mesleki Tükenmişliğin Tecrübe Yılına Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	F	p
Duygusal Tükenmişlik	(1) 1-5	26	2,68	1,20	4,145	,366	,832
	(2) 6-10	48	2,88	0,94			
	(3) 11-15	53	2,79	0,87			
	(4) 16-20	17	2,84	0,94			
	(5) 20 ve Üzeri	6	3,15	1,09			
Duyarsızlaşma	(1) 1-5	26	2,97	1,20	4,145	3,336 (4-1,2)	,012
	(2) 6-10	48	2,76	1,03			
	(3) 11-15	53	2,43	0,85			
	(4) 16-20	17	1,99	0,83			
	(5) 20 ve Üzeri	6	2,40	1,00			
Kişisel Başarı	(1) 1-5	26	3,64	0,67	4,145	1,350	,254
	(2) 6-10	48	3,30	0,68			
	(3) 11-15	53	3,42	0,69			
	(4) 16-20	17	3,45	0,84			
	(5) 20 ve Üzeri	6	3,75	0,49			

Duyarsızlaşma boyutundaki anlamlı farklılığın tespitinde TUKEY testinden yararlanılmıştır. Test sonucuna göre katılımcıların duyarsızlaşma boyutunu değerlendirmelerindeki anlamlı farklılığın 20 ve üzeri tecrübe yılına sahip olanlar ile 1-5 ve 6-10 tecrübe yılına sahip olanlar arasındaki ortalama farklılığından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 6.21: Mesleki Tükenmişliğin Gelir Durumuna Göre Analizi

Boyutlar		n	\bar{x}	ss	sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	5.001-10.000 TL	128	2,80	0,97	148	-,635	,526
	10.001 TL ve Üstü	22	2,94	0,97			
Duyarsızlaşma	5.001-10.000 TL	128	2,66	1,02	148	2,356	,020
	10.001 TL ve Üstü	22	2,12	0,80			
Kişisel Başarı	5.001-10.000 TL	128	3,42	0,67	148	-,791	,430
	10.001 TL ve Üstü	22	3,55	0,83			

Yapılan t testi analizine göre katılımcıların mesleki tükenmişlik alt boyutlarını değerlendirmelerinin gelir durumuna göre yalnızca duyarsızlaşma boyutunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer bir deyişle katılımcıların düşük veya yüksek gelire sahip olmalarına göre duyarsızlaşmayı değerlendirmeleri farklılaşmaktadır. 5.001-10.000 TL arasında geliri olduğunu söyleyenlerin duyarsızlaşma ortalamasının 10.001 TL ve üstü geliri olduğunu söyleyenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

6.5. Korelasyon ve Regresyon Analizleri

Tablo 6.22: Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşe Yabancılaşma Korelasyon Analizi

	n: 150	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
İşe Yabancılaşma	KK	,688**	,661**	-,317**
	p	,000	,000	,000

**p < 0,01

Korelasyon analizi sonuçlarına mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır. İşe yabancılaşmanın duygusal tükenmişlik (Korelasyon Katsayısı: ,688 ve $p = 0,000 < 0,05$) ve duyarsızlaşma (Korelasyon Katsayısı: ,661 ve $p = 0,000 < 0,05$) alt boyutları ile arasında pozitif yönlü ilişki bulunurken; kişisel başarı (Korelasyon Katsayısı: -,317 ve $p = 0,000 < 0,05$) ile arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır.

Tablo 6.23: Duygusal Tükenmişlik ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi

Değişkenler	B	SH	β	t	p
İşe Yabancılaşma	,671	,058	,688	11,519	,000
Sabit	,894	,177	-	5,058	,000

$R^2 = ,473$

Düzeltilmiş $R^2 = ,469$

F = 132,685

p = 0,000

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenmişlik

Tablo incelendiğinde, işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu üzerindeki etkisini incelemeye yönelik yapılan basit regresyon analizinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablodaki 0,688 olarak hesaplanan

beta değerine göre değişkenler arasındaki ilişki orta düzeyde ve pozitif yönlüdür. Regresyon analizi sonucuna göre düzeltilmiş R^2 değeri 0,469 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre duygusal tükenmişliğin %47'si işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 6.24: Duyarsızlaşma ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi

Değişkenler	B	SH	β	t	p
İşe Yabancılaşma	,676	,063	,661	10,707	,000
Sabit	,642	,191	-	3,353	,001

$$R^2 = ,436$$

$$\text{Düzeltilmiş } R^2 = ,433$$

$$F = 114,643$$

$$p = 0,000$$

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

Tablo incelendiğinde, işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisini incelemeye yönelik yapılan basit regresyon analizinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablodaki 0,661 olarak hesaplanan beta değerine göre değişkenler arasındaki ilişki orta düzeyde ve pozitif yönlüdür. Regresyon analizi sonucuna göre düzeltilmiş R^2 değeri 0,433 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre duyarsızlaşmanın %43'ü işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 6.25: Kişisel Başarı ile İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi

Değişkenler	B	SH	β	t	p
İşe Yabancılaşma	-,224	,055	-,317	-4,068	,000
Sabit	4,079	,167	-	24,442	,000

$$R^2 = ,101$$

$$\text{Düzeltilmiş } R^2 = ,094$$

$$F = 16,549$$

$$p = 0,000$$

Bağımlı değişken: Kişisel Başarı

Tablo incelendiğinde, işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerindeki etkisini incelemeye yönelik yapılan basit regresyon analizinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablodaki -,317 olarak hesaplanan beta değerine göre değişkenler arasındaki ilişki zayıf düzeyde ve negatif yönlüdür. Regresyon analizi sonucuna göre düzeltilmiş R^2 değeri 0,094 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre kişisel başarının %9'u işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır.

6.6. Genel Değerlendirme

Çalışmanın analizinden elde edilen sonuçlara ilişkin ilk olarak, katılımcılara ait demografik yapıyı ortaya koyan cinsiyet dağılımı, yaş aralığı, tecrübe yılları, eğitim ve medeni durumlarını gösteren bilgilere yer verilmiştir. Elde edilen bulgular, güvenlik görevlisi olarak çalışan katılımcıların ağırlıklı olarak erkeklerden oluştuğunu, çoğunlukla 36-45 yaş aralığında olduklarını, daha çok evli olduklarını, yarısından fazlasının lise mezunu olduğunu göstermektedir. Bu bilgilere ek olarak analizde gelir durumu ve çalışanların tecrübe yılları yer almıştır. Buna göre katılımcıların çalışma yılları 6 ile 15 yıl arasında yoğunlaşmıştır, katılımcıların büyük çoğunluğu 5.000-10.000 TL aralığında gelir elde ettiklerini ifade etmişlerdir.

Analizin ilk kısmında yer alan bu bilgiler, ülkemizde güvenlik görevliliği mesleğinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi gibi özellikleri açısından genel yapısının Yalova ilinde de benzer şekilde olduğunu göstermektedir.

Analiz sonuçları işe yabancılaştırma ve mesleki tükenmişlik kavramları ile ayrı ayrı tablolandırılmıştır. Bu sonuçlara göre işe yabancılaştırma boyutunda katılımcılar arasında cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve tecrübe yıllarına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bununla birlikte analizde katılımcıların işe yabancılaştırma düzeylerinin yalnızca gelir düzeylerine göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre elde ettikleri gelir 10.000 TL'nin altında olan katılımcıların 10.000 TL ve üstü gelir elde eden katılımcılara göre işe yabancılaştırma ortalaması daha yüksektir. Analizde yer alan mesleki tükenmişlik sonuçlarının bakıldığında ise katılımcılar arasında medeni durum ve eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak, cinsiyet, yaş, tecrübe yılı ve gelir seviyesine ilişkin verilerde en az bir alt grupta farklılaşma tespit edilmiştir.

7. SONUÇ

Bu araştırma, Yalova özel güvenlik sektörü çalışanlarında işe yabancılaşmanın mesleki tükenmişlik üzerine etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında tam sayım yönetimiyle 235 aktif güvenlik görevlisinden 150 kişiye ulaşılarak çalışma uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda, katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin ortalamasının 2,86; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun ortalaması 2,81; duyarsızlaşma boyutunun 2,58 ve kişisel başarı boyutunun ise 3,43 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların kişisel başarı hissini yüksek olmasıyla bu meslekte başarılı işler yapma ve mesleğin olumlu yönleriyle ilgili ifadelere katıldıkları görülmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların işe yabancılaşmasının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve tecrübe yılına anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna karşı gelir durumuna göre güvenlik görevlilerinin işe yabancılaşma davranışında anlamlı bir farklılık görülmüştür. 5.001-10.000 TL arasında geliri olduğunu söyleyenlerin işe yabancılaşma ortalamasının 10.001 TL ve üstü geliri olduğunu söyleyenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın diğer değişkeni olan mesleki tükenmişliğin ise cinsiyet değişkenine göre yalnızca duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Erkeklerin duyarsızlaşma ortalamasının kadınlara göre daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

Mesleki tükenmişliğin yaşa göre farklılık analizi sonucunda ise yalnızca kişisel başarı boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna karşı katılımcıların medeni durum ve eğitim durumlarına göre ise mesleki tükenmişliğin hiçbir boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Araştırma sonucunda katılımcıların tecrübe yıllarına ve gelir durumuna göre mesleki tükenmişliğin yalnızca duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucunda mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. İşe yabancılaşma ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki bulunurken; kişisel başarı ile işe yabancılaşma arasında ise negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçlara göre işe yabancılaşma ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın birlikte arttığı veya azaldığı; işe yabancılaşma ile kişisel başarının ise birbiri ile ters yönde hareket ettiği söylenebilir. Başka bir ifade ile işe yabancılaşmanın artmasıyla kişisel başarı azalacaktır. Kuzkaya ve Gürel (2022) çalışmasında benzer olarak işe yabancılaşmanın duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile arasında pozitif; kişisel başarı ile arasında ise negatif ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmanın ana probleminin test edilmesi için yapılan regresyon analizi sonucuna göre, işe yabancılaşmanın duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun %47'si; duyarsızlaşmanın %43'ü ve kişisel başarının %9'u işe yabancılaşma tarafından açıklanmaktadır. Ünal (2017) çalışmasında ise işe yabancılaşmanın tükenmişliğin bütün boyutlarıyla negatif yönlü bir ilişkisi olduğu; duygusal tükenmişliğin %54'ünün; duyarsızlaşma boyutunun % 36'sının ve kişisel başarının ise % 14'ünün işe yabancılaşma tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

7.1. Öneriler

Bu araştırma Yalova il merkezinde görevli güvenlik görevlileri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma farklı illerde de gerçekleştirilip karşılaştırma yapılabilir.

Araştırma da güvenlik görevlilerinin işe yabancılaşma ve mesleki tükenmişlik ilişkisi incelenmiştir. Bir sonraki çalışmalarda mesleki tükenmişlik ile sanal kaytarma, iş doyumu, iş-yaşam dengesi konuları da çalışılabilir.

İŖe yabancılaşmanın mesleki tükenmişlik üzerinde etkisinin görüldüğünden, bir sonraki çalışmalarda işe yabancılaşmanın yaşam doyumunu ve iş stresi üzerine etkileri de incelenebilir.

Çalışmada işe yabancılaşmanın gelir durumuna göre farklılaştığı görüldüğünden, güvenlik personelinin gelir durumundaki iyileştirmeler yapılarak işe yabancılaşma üzerinde olumlu etki sağlanabilir.



KAYNAKÇA

Abaslı, K. (2018). *Örgütsel dışlanma, iş yabancılaşıma ve örgütsel sinizm ilişkisine yönelik öğretmen görüşleri*. [Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi].

Acar, A. (2020). *Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Siirt Üniversitesi.

Acun, S., (2018). *Özel güvenlik teşkilatı: Türkiye örneği*. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi].

Adekola, B. (2012). The Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2 (2).

Ak, K. (2019). *Okul iklimi ile öğretmenlerin işe yabancılaşıma düzeyleri arasındaki ilişki*. [Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi].

Akpolat, T. (2014). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumlarının İşe Yabancılaşıma Düzeyine Etkisi (Samsun İli Örneği)*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ondokuz Mayıs Üniversitesi.

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

Akyüz, İ. (2015). Hemşirelerin tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin çalışma koşulları ve demografik özellikler açısından incelenmesi. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 3(1), 21-34.

Allan, K. (2014). *The Social Lens*. Sage.

Alpkutlu, M. (2017). *Türkiye’de Özel Güvenlik Politikasının Analizi*. [Doktora Tezi]. Polis Akademisi.

Alpkutlu, M. (2018). Türkiye Özel Güvenlik Sektörüne Dönük Yeni Bir Hizmet Stratejisi . *Güvenlik Bilimleri Dergisi* , 7 (2) , 175-202 .

Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(12). 1-17.

Arat, H. (2019). *Otel işletmelerinde örgütsel politika ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolü*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

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

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşte Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.

Arrogante, O., & Aparicio-Zaldivar, E. (2017). Burnout and health among critical care professionals: The mediational role of resilience. *Intensive and Critical Care Nursing*, 42, 110–115. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2017.04.010>.

Atılgan, M. (2009). Özel Güvenlik, Bayramoğlu Ali, İnsel Ahmet (Der). *Almanak Türkiye 2006-2008 Güvenlik sektörü ve demokratik gözetim*. Tesev Yayınları.

Aydemir, F.S. (2021). *Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenleri İşe Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, [Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi].

Aydeniz, N. (2005). İleri üretim teknolojilerindeki gelişmelerin rekabetçi endüstri işletmelerine etkileri, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3/11, 1-12.

Aytaç, Ö. (2005). Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), s. 321-326.

Ayyıldız, R. (2019). *Sosyal Kaytarma Davranışının Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Babadağ, M., & İşcan, Ö. (2017). Dönüştürücü Liderlik ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Algılanan Etik İklimin Aracı Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 399-428.

Babaoğlu, E. (2006). *İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişlik, düzce ili örneği*. [Yayımlanmamış doktora tezi]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi.

Babür, S. (2009). *Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Akdeniz Üniversitesi.

Bakkal, G. (2009). *Yeni Bir Organizasyon: Özel Güvenlik Teşkilatı*. [Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi].

Balcıoğlu, İ., Memetali, S., & Rozant, R. (2008). Tükenmişlik sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83(1), 99-104.

Baldwin, D. A. (2003). Güvenlik Kavramı. Avrasya Dosyası, *Güvenlik Bilimleri Özel*, 9 (2), 5-35.

Bauman, Z. (1997). *Modernite ve Holocaust* (S.Sertabiboğlu, Çev.). İstanbul: Sarmal.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. [Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].

Beusaert, S., Froehlich, D. E., Devos, C. & Riley, P. (2016). Effects of support on stress and burnout in school principals. *Educational Research*, 58(4), 347–365.

Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7/1, 34–44.

Birdişi, F. (2009). Neoliberalizm'in Ulusal Güvenlik Siyasetleri Üzerindeki Etkileri ve Türkiye'nin Güvenlik Siyaseti Üzerine Bir İnceleme. *Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 13, 46-56.

- Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom*, University of Chicago Press.
- Bonjean, C.M. & Grimes, M.D. (1970). "Bureaucracy and Alienation: A Dimensional Approach", *Social Forces*, 48(3), 365-373.
- Boudon, R. & Bourricaud, F. (2003). *A Critical Dictionary of Sociology*. (P.Hamilton, Çev.). Routledge .
- Budak, G. & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 20(2). 95-108.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik* (İnan Deniz Erguvan Sarioğlu), Kaknüs Yayınları. (Eserin Orijinli 1986 yılında yayımlanmıştır).
- Bümen, N. T. (2010). The relationship between demographics, self efficacy, and burnout among teachers. *Eurasian Journal of Educational Research*, 40, 16-35.
- Canter, M. B., & Freudenberg, L. (2001). *Obituary: Herbert J. Freudenberg* (1926-1999).
- Ceyhan, A.A. & Siliğ, A. (2005). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ve uyum düzeyi arasındaki ilişkiler. *Sosyal Bilimler Dergisi*. (2). 43-55.
- Ceylan, K.A. (2013). *Terör Saldırılarında Özel Güvenlik Zaaflıkları ve A'dan Z'ye Özel Güvenlik Hukuku*. Yeniüzyıl Yayınları
- Cherniss, C. (1989). Burnout in new professionals: a long-term follow-up study. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 12(1), 11-24.
- Çalışkan, A., & Pekkan, N. (2017). Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çam, O. (1992). R.Bayraktar & İ.Dağ (Ed). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması* (s. 155-160). 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi.
- Çamur, Ş. (2019). *Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Kariyer Tatmininin Aracı Etkisi Ve Bir Araştırma*. [Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi].

Çelik, A. (2019). *Örgütsel yabancılaşmanın yordayıcısı olarak farklılıkların yönetimi*. [Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi].

Çetin, A. İ. (2007). *Türkiye’de özel güvenlik hizmetlerinin yapısı ve sorunları*. [Yüksek lisans tezi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü].

Çevik, R. (2009). *Ortaöğretim kurumlarında yönetici davranışlarının öğretmenlerin mesleklerine yabancılaşmasına etkisi*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yeditepe Üniversitesi.

Çobangil, O. (2018). Pozitivizm, Chicago Kent Ekolojisi Okulu ve Kent Güvenliği. *Kent Akademisi*, 11(4), 673-682.

Dalda, Y. V. (2006). Karşılaştırmalı Özel Güvenlik Eğitim Programları.

Demir, M., Ayas, S., & Yıldız, B. (2018). Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 231.

Demirbaş, A.R. (2006). *Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin Ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları*. [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü].

Dempsey, J. S. (2010). *Introduction to Private Security*. Belmont: Cengage Learning. *Sciens*, 5(18), 69-85.

Dilekçi, U. (2022). *Spor lisesinde görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin örgütsel sinizmle mesleki tükenmişliklerinin örgütsel adanmışlıklarına etkisinin incelenmesi*. [Doktora Tezi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi].

Dolgun, U. (2010). *Tükenmişlik sendromu, (Editör: Özler, D. E.) örgütsel davranışta güncel konular*. Ekin Yayınevi.

Dolunay, A. B. (2002). Keçiören ilçesi genel liseler ve teknik ticaret meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 51-62.

Dölek, Ç. (2010). Özel Güvenlik ve Kapitalist Devletin Dönüşümü: Türkiye Üzerine Eleştirel Notlar. *Praksis Dergisi*, 23(2), 111-137.

Edelwich J.,& Brodsky A. (1980). *Burn-out-stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.

Efe, N. M. (2009). *Türkiye’de Yönetim Fonksiyonları Açısından Özel Güvenlik Hizmetlerinin Örgütlenmesi ve Bir Uygulama*. [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi].

Eğın, A (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*. [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi].

Elma C. (2003). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması-Ankara ili örneği*. [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi].

Eren, C. (2017). *Özel güvenlik görevlilerinin sorunları ve sendikal örgütlenme deneyimleri*. [Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi].

Ergene, H. (2010). *Kamu çalışanlarında tükenmişlik olgusu tüvasaş örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Sakarya Üniversitesi.

Ergil, D. (1978). “Yabancılaşma Kuramına İlk Katkılar”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 33 (3), 93-108.

Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemsirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara (Turkey).

Erikson, K. (1986). On Work and Alienation, *American Sociological Review*, Cilt 51, Sayı 1.

Erol, Y. & T. Öztoprak, M. (2015). Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü: Ankara ilindeki sosyal güvenlik kurumuna bağlı çalışanlar üzerinde bir analiz. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 7(2). 87-114.

Fauziah, H., Bangsawan, S. & Mahrinasari, M.S. (2020). Impact of organizational commitment for tourism supply chain management on organizational citizenship behaviour by mediation of psychological attachment and work alienation in Indonesian tourism industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(3), 990-1002.

Filiz, O. (2006). *Türkiye’ de özel güvenlik yönetimi*. [Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi].

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Freudenberger, H. J. & G. Richelson (1981). *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc.

Friesen, D. & Sarros, J. C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2), 179-188.

Gathii, J. T. (2009-2010) Commercializing War: Private and Security Companies, Mercenaries and International Law. *Albany Law Schools, Legal Studies Research Paper Series*, 49.

Gencer, A. (2002). *Öğretmenlerinin iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Göçmen, S. (2021). *Yer altı Kömür Madeni Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği İle Ölçülmesi*. [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi].

Gülbayrak, B., & Aktaş, A. M. (2020). Kadın ve erkek hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara örneği. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(2), 413-432.

Güney, A. (2006). Türkiye’de özel güvenlik teşkilatlarının yetkilerinin analizi. [Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi].

Gürbüz, S. & F. Şahin (2016) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 5.bs., Seçkin Yayıncılık.

Gürer, Z. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Isparta Örneği. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.

Hernandez, T.J., Sanchez, G., Hernandez, J.F. & Vite, E. (2012). Prevalence of burnout syndrome in workers of institution of the health sector. *The International Journal of Management Science and Information Technology*. (12). 31-49.

Hirschfeld, R.R. & Feild, H.S. (2000). Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work. *Journal of Organizational Behavior*, (21) ,789-800.

Hou, A. CY, Chen, Y-C. & Shang, R-A. (2016). Mutual Relations in ERP Implementation: The Impacts of Work Alienation and Organizational Support in State-owned Enterprise. *Procedia Computer Science*, (100),1289-1296.

İSTGÜVEN AŞ. (2022,1 Kasım). *Özel Güvenlik Sektörü Büyüyor*. <https://istguven.istanbul/ozel-guvenlik-sektoru-buyuyor/>

Hughes, J.A., Sharrock, W.W. & Martin, P.J. (2003). *Understanding Classical Sociology*. Sage.

İşıkhan, V. (2016). Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, Akciğer Kanserinde Destek Tedavisi. Gülhan M. ve Yılmaz Ü. (Ed). *TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi*. 366-391.

İlhan, G. (2015). *Özel Güvenlik Örgütlerinin Yönetsel Sorunları ve Çözüm Önerileri: Özel Güvenlik Personelinin İş Memnuniyetiyle İlgili Bir Alan Araştırması*. [Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].

İnal, F. (2022). *Kurum Kültürü ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi: Bilecik Defterdarlığı Örneği*. [Yüksek lisans tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi].

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of applied psychology*, 71(4), 630.

J. Edelwich & A. Brodsky, (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, vol. 26, no. 3. Human Sciences Press.

Kabataş, A. K. (2020). *Ofis Çalışmalarında Tükenmişlik Sendromu ve Ergonomik Risk Değerlendirmesi: Bir Kamu İdaresi Örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Üsküdar Üniversitesi.

Kaçan, C. Y., Örsal, Ö., & Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 5(2), 65-74.

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

Kahraman, O. C. (2015). *Lider-Üye etkileşiminin iş görenin işe yabancılaşması ile ilişkisi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], İstanbul Üniversitesi.

Kalkizoğlu, S. (2018). *Tükenmişlik Sendromunun İş Tatminine Etkisi: Perakende Sektörü Ve Sanal Örgüt Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. [Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi].

Kan, Ü. D. (2008). Bir Gurup Okul Öncesi Öğretmeninde Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16 (2), 431-438.

Kanten, P., & Ülker, F. (2013). *Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü*, 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 30 Mayıs-1 Haziran Kütahya, 624-629.

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

Karacan, E. (2011). Job Satisfaction of Private Security Guards. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (22), 203-239.

Karademir, A. Ç., & Kirt, B. (2021). COVID-19 Pandemide Uzaktan Çalışan Z Kuşağı Kadınların Kariyer Yolu Tercihleri ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 49-58.

Karagöz, L. (2019). *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Erzurum İlinde Bir Uygulama*. [Yüksek Lisans Tezi. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi].

Karamanlı, M. (2021). *Kişisel Özellikler İle Örgütsel Davranış ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Orman Ürünleri İşletmesi Örneği*, [Yüksek Lisans Tezi, Artvin Çoruh Üniversitesi]

Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım.

Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı hastane yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.

Kaya, A., Balay, R., & Göçen, A. (2012). Öğretmenlerin Alternatif Ölçme ve Değerlendirme Tekniklerine İlişkin Bilme, Uygulama ve Eğitim İhtiyacı Düzeyleri. *International Journal of Human Sciences*, (9)2, 1229-1259.

Kaya, E., (2008). *1980 Sonrası Dönemde Kentsel Alanda Değişen Güvenlik Anlayışı: Özel Güvenlik Üzerine Bir İnceleme*. [Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi].

Kaya, K. (2021). Banka Çalışanlarında İşe Yabancılaşma, İş Doyumu Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki . *OPUS International Journal of Society Researches* , 17 (37) , 4510-4534 . DOI: 10.26466/opus.821059

Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5), 357-363.

Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.

Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 20. 192-212.

Kılıçık, F. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeyine İlişkin Algıları (Malatya ili örneği)*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi], İnönü üniversitesi.

Kırıcı, E. & Özkoç, A. (2017). Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (1) , 20-32.

Kırılmaz, A.Y., Çelen, Ü. & Sarp, N. (2003). İlköğretim’de Çalışan bir öğretmen grubunda tükenmişlik durumu araştırması. *İlköğretim* 2(1), 2-9.

Kızılcın. S. (2022). *Kabin Ekibinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bir Özel Havayolu Şirketi Örneği*. [Yüksek lisans tezi, Uşak Üniversitesi].

Kohn, M. L. (1976). Occupational structure and alienation. *American Journal of Sociology*, 82 (1), 111-130

Korkmazer, F. & Ekingen, E. (2017). Örgütsel yabancılaşmanın iş tatmini ile ilişkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama. *International Journal of Social Science*, 63(2), 459-470.

Korman, A. K. (1977). *Organizational Behavior*. Prentice- Hall Inc. Press

Kornbluh, H. (1984). Work place democracy and quality of work life: Problems and prospects. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 473(1), 88-95.

Krause, K., & Williams, M. C. (1996). Broadening the Agenda of Aecurity Studies: Politics and Methods. *Mershon International Studies Review*, 40(2), 229-254.

Kuzkaya, E. (2021). *Mesleki Tükenmişliğin, İşe Yabancılaşma ve Sanal Kaytarma İle İlişisinin İncelenmesi: Muhasebe Meslek Grupları Üzerine Bir Araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.

Kuzkaya, E. & Gürel E. (2022). *İşletme ve İktisadî Bilimler Metodoloji, Araştırma ve Uygulama. Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik, İşe Yabancılaşma Ve Sanal Kaytarma İlişkisi*. Yayın Evi: Livre de Lyon Editör Adı: Prof. Dr. Yüksel Akay Unvan

Maslach C. & Jackson S. E. (1981). *Manual Of Maslach Burnout Inventory*. Second Press, Consulting Psychologist Pres, 1-17.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *Understanding burnout: New models*.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

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

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

Meier, S. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational and Organizational Pyschology*, 57(3), 211-219.

Menemencioğlu, K. (2018). *Çalışanların Kendi Değerlerine Ve Yöneticilerinin Değerlerine İlişkin Algularının İşe Yabancılaşma Duygularına Etkisi: Örgüt İkliminin Aracı Rolü*. [Doktora tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi]

Mercan, M. (2006). *Öğretmenlerde örgütsel bağlılık, örgütsel yabancılaşma ve örgütsel vatandaşlık*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Afyonkarahisar Üniversitesi.

Moç, T. (2018). *Örgütsel Adalet Algısının Çalışanların İşte Yabancılaşmaya Etkisinde Tükenmişliğin ve Presenteizmin Rolü*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi] Erzurum Atatürk Üniversitesi.

Mutlu, A. (2008). *Özel Güvenlik Tarihçesi. Özel Güvenlik Meslek Dergisi*, İstanbul

Müftüoğlu, T. (1989). *İşletme İktisadi*. Turhan Kitabevi.

N. Kaçmaz. (2005). Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Derg.*, 68(1), 29–32.

Nazlıoğlu, E.H. (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*, [Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi]

Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi : Adana İli Örneği* [Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi].

Ören, N. & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16-27.

Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Marmara Üniversitesi.

Özer, Ö., Uğurluoğlu, Ö., Saygılı, M. & Songur, C. (2019). The impact of work alienation on organizational health: A field study in health sector. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 18–24.

Özerkmen, N. (2011). *Günümüz Toplumlarında Anomi, Yabancılaşma ve Bağımlılık*. Avrasya.

Özgüner, M. (2011). *Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Bozok Üniversitesi.

Özkoç, A. G. (2016). Job autonomy and work alienation: organizational and occupational identification as a mediator. *European Journal of Business and Management*, 8(11), 61-73.

Parsak, G. (2010). *Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. [Yüksek Lisans Tezi Çukurova Üniversitesi].

Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and Cures*. Newyork

Sağlam Arı, G., & Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1), 131-148.

Salihoğlu, G. H. (2014). Örgütsel Yabancılaşma . *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* , 6 (2) , 1-11

Sarıyıldırım, R. (2014). *Örgüt Kültürü Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma (Gaziantep Vergi Dairesi Başkanlığı Örneği)* [Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi].

Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C. & Densten, I. L. (2002). Work alienation and organizational leadership. *British Journal Of Management*, 13 (4), 285-304.

Shepard, Jon M. (1977). Technology, Alienation and Job Satisfaction. *Annual Review of Sociology*, 3(1), 1-21

Soysal, A. (1997). *Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Nobel Yayın.

Şafak, A. (2000). Türkiye’de özel güvenlik kurma girişimleri ve yasal durumu. *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 7-8, Ankara.

Şeker, T. (2019). *Çalışanlarda Tükenmişlik Ve Sanalkaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Enerjisektöründe Bir Araştırma*. [Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi].

Şenyüz, Z. (2015). *Hastanede Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri*. [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi].

Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2008). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Gazi Kitabevi.

Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. & Fettahlıoğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15), 569-587.

Taboli, H. (2015). Burnout, Work Engagement, Work Alienation as Predictors of Turnover Intentions Among Universities Employees in Kerman. *Life Science Journal*, 12(9), 67-74.

Tangör, B. & Yalçinkaya, H. (2010). Güvenlik Yönetişimi Çerçevesinde Özel Askeri Şirketler. *Uluslararası İlişkiler*, Cilt 7 (25), ss. 127-154.

Tanrıverdi, H., Kahraman, O. C. (2016). 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Marmaris ve İstanbul Destinasyonlarında Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (3), s. 463-493.

Teber, S. (1990). *Politik Psikoloji Notları*. Ara Yayıncılık.

Tekin, D. (2021). *İşe yabancılaşma ve örgütsel sinizmin üretkenlik karşısı iş davranışlarına etkisi*. [Yayımlanmış Doktora Tezi]. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.

Tokmak, İ. (2014). Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 138.

Tokmak, M. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Yabancılaşması ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 429-439.

Tosun, K. (1990). *Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Turgut, T., & Kalafatoğlu, A. G. Y. (2016). İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Adalet. *ISGUC The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 18(1), 23-46.

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

Tutar, H. (2013). *İşletme ve yönetim terimleri ansiklopedik sözlük*. Detay Yayıncılık.

Tümkaya, S. (2001). Denetim odaklı farklı ilkökul öğretmenlerinin bazı değişkenlere göre tükenmişlikleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(15), 29-40.

Türe, M. E. (2008). *Özel eğitim sektöründe çalışan eğitimcilerin tükenmişlik düzeyleri*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Maltepe Üniversitesi.

Uçkun, C., Yüksel, A., & Demir, B. (2012). Özel güvenlik sektörünün Türkiye'deki rolü ve dünya'daki konumu. *Ejovoc Electronic Journal of Vocational Colleges*. 2(2), 22-30.

Uğur, A., & Erol, Z. (2015). Örgütlerde kritik sorun kaynağı olarak işe yabancılaşma, yabancılaşma ve bürokrasi arasındaki ilişkiye yönelik kavramsal bir yaklaşım. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8, 183-192.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Detay.

Usul, H. & Atan, A. (2014). Sağlık sektöründe yabancılaşma düzeyi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26), 1-10.

Uzun, L. N., & Mayda, A. S. (2020). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Bir üniversite hastanesi örneği. *Konuralp Tıp Dergisi* 2020;12(1):, 12, 137–143. <https://doi.org/10.18521/ktd.493186>

Ülgen H. & Mirze, S. K. (2007). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, 4. Basım, Arıkan Yayınları.

Ünal, U. (2017). *Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ve işe yabancılaşmalarının tükenmişlik üzerine etkisi*, [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi].

White A. (2010). *The Politics of Private Security: Regulation, Reform and ReLegitimation (Crime Prevention and Security Management)*. Palgrave Macmillan.

Yakut, H., Kapisiz, S., Durutuna, S., & Evran, A. (2013). Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik. *Jinekoloji-Obstetrik Ve Neonatoloji Tıp Dergisi*, 10(38): 1564-1571.

Yalçın, İ. & Koyuncu, S.C. (2014). Örgütsel yabancılaşma olgusunun iş tatmini üzerine etkisi: Niğde ilinde bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26) 86-94.

Yavuz, F. (2020). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Miyopi ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Bahçeşehir Üniversitesi.

Yeke, S. (2020). *İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.

Yıldırım, E. (2021). *Algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi: Muhasebe yardımcı personellerine yönelik bir araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstinye Üniversitesi.

Yıldırım, F. (1996). *Çalışanlarda iş doyumunu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.

Yıldız, M., & Kocaman, S. (2009). *Engellenme duygusu: zincir ve bağımsız otel işletmesi çalışanları arasındaki farklılık üzerine bir araştırma*, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs, Eskişehir, s.10-16.

Yılmaz, A. (1996), *Özel Güvenlik Sistemi*. Okyanus Dağıtım

Yüksel, Ö. (2015). *Hastane Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Hemşirelerinin Motivasyon ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Bilim Üniversitesi.

Yüksel, Ö. (2015). *Hastane Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Hemşirelerinin Motivasyon ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Bilim Üniversitesi.

Zogo, R., (2009). *Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Sunan ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi*. [Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi].



EKLER

EK 1- Etik Kurul Onayı



T.C.
İSTANBUL TOPKAPI ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜK

Sayı : E-31675095-100-2200009852
Konu : Etik Kurul Raporu (Mustafa Serhat
ERKANAT)

01.09.2022

Sayın Araştırmacı Mustafa Serhat ERKANAT

"İşe Yabancılaşmanın Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Yalova Özel Güvenlik Sektörü Üzerine Bir Araştırma" konulu çalışmanız 18.08.2022 tarih 2022/07 sayılı Akademik Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda görüşülmüş olup; Akademik Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu üyelerinin değerlendirmesi sonucunda söz konusu çalışmanın etik ilkelere uygun olduğuna karar verilmiştir.

Prof. Dr. Aziz EKŞİ
Komisyon Başkanı

Doğrulama Kodu: D3672BF

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Adresi: <https://ebys.topkapi.edu.tr/BelgeDogrulama>

Ayvansaray Caddesi, No:45, 34087, Balat - İstanbul
Tel: 4447696 Faks: +90 212 6214503
E-Posta: info@topkapi.edu.tr Elektronik Ağ: www.topkapi.edu.tr
Kep Adresi: istanbultopkapiuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi: İpek FURTUN
Yazı İşleri Uzmanı
Tel: 4447696 Dahili: 508



EK 2- Anket Formu

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
Cinsiyetiniz	: Kadın () Erkek ()
Yaşınız	: 25 ve Altı () 26-35 () 36-45 () 46 + ()
Medeni Durum	: Bekar () Evli ()
Eğitim Durumu	: Lise () Ön lisans () Lisans () Lisanüstü
Meslekteki Tecrübeniz	: 1-5 () 6-10 () 11-15 () 16-20 () 20+ ()
Aylık geliriniz?	: 3.001-5.000 () 5.001-10.000 () 10.001 + ()

İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ					
Aşağıdaki ifadelerden lütfen size en yakın olan ifadeyi işaretleyerek değerlendiriniz.	Hiçbir Zaman	Nadiren	Arasıra	Sık Sık	Her Zaman
1. Neden çalıştığımı şaşırıyorum.	1	2	3	4	5
2. İş hayatımın çoğunluğu anlamsız faaliyetlerle boşa harcanır.	1	2	3	4	5
3. Ne kadar çalışsam çalışayım gerçekte asla hedefime ulaşamam.	1	2	3	4	5
4. İşimde çalışırken istekli olamıyorum.	1	2	3	4	5
5. İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	1	2	3	4	5
6. Sıradan bir iş, çalışmaya değmeyecek kadar sıkıcıdır.	1	2	3	4	5
7. İşimde en iyisini yapmak için fazla çaba göstermiyorum çünkü fark edilmeyeceğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8. İşimden hoşlanmıyorum, maaş için zamanımı harcıyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptıkları işin toplum yararına olduğunu hisseden insanları anlamakta zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Sık sık başka bir işte çalışıyor olmayı istiyorum.	1	2	3	4	5
11. Günlük aktivitelerimin gerçek çıkar ve değerlerimi yansıtmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
12. Şu an yaşadığımdan daha farklı bir hayat yaşamayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
13. Çalışırken günlük görevlerimin sıkıcı işler olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. Hayatımda büyük değişiklikler yapmayı ciddi anlamda düşünüyorum.	1	2	3	4	5

YAŞAM DOYUM ÖLÇEĞİ					
Aşağıdaki ifadelerden lütfen size en yakın olan ifadeyi işaretleyerek değerlendiriniz.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. İdeallerime yakın bir yaşantım vardır.	1	2	3	4	5
2. Yaşam koşullarım mükemmeldir.	1	2	3	4	5
3. Yaşamımdan memnunum.	1	2	3	4	5
4. Şimdiye kadar yaşamdan istediğim önemli şeylere sahip oldum.	1	2	3	4	5
5. Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	1	2	3	4	5

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. “Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.”	1	2	3	4	5
2. “İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.”	1	2	3	4	5
3. “Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.”	1	2	3	4	5
4. “Müşterilerimin pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.”	1	2	3	4	5
5. “Bazı müşterilerime onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.”	1	2	3	4	5
6. “Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.”	1	2	3	4	5
7. “Müşterilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.”	1	2	3	4	5
8. “İşimin beni tükettiğini hissediyorum.”	1	2	3	4	5
9. “İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.”	1	2	3	4	5
10. “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.”	1	2	3	4	5
11. “Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.”	1	2	3	4	5
12. “Kendimi çok enerjik hissediyorum.”	1	2	3	4	5
13. “İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.”	1	2	3	4	5
14. “İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.”	1	2	3	4	5
15. “Bazı müşterilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil.”	1	2	3	4	5
16. “Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.”	1	2	3	4	5
17. “Müşterilerime rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.”	1	2	3	4	5
18. “Müşterilerimle yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.”	1	2	3	4	5
19. “Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.”	1	2	3	4	5
20. “Kendimi çok çaresiz hissediyorum.”	1	2	3	4	5
21. “İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.”	1	2	3	4	5
22. “Müşterilerin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.”	1	2	3	4	5

BU BÖLÜM BİTTİ LÜTFEN SONRAKİ BÖLÜME GEÇİNİZ...

ÖZGEÇMİŞ

Mustafa Serhat ERKANAT, ilk, orta ve lise öğrenimini Yalova'da tamamlamıştır. Uludağ Üniversitesi ve Anadolu Üniversitesinde ön lisans ve lisans eğitimlerini tamamladıktan sonra Yalova Üniversitesi İletişim Sanatları alanında Yüksek Lisans derecesini almıştır. 2023 Yılı Ocak ayında İstanbul Topkapı Üniversitesi Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları alanında da Yüksek Lisans derecesi almaya hak kazanmıştır.

