



**MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN SANAL KAYTARMA
ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN
ARACILIK ROLÜ**

Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Ana Bilim Dalı
Dr. Ülke Hilal ÇELİK
2024
Her Hakkı Saklıdır**

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU

MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN SANAL KAYTARMA ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN ARACILIK ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Ülke Hilal ÇELİK

ERZURUM - 2024



TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN SANAL KAYTARMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN ARACILIK ROLÜ " adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanması için verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *.

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

30.07.2024

Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU

Aslı ıslak imzalıdır

*** LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi **MADDE 6– (1)** Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz **makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış** ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal Çelik danışmanlığında, Gülşah Karadağ Kışioğlu tarafından hazırlanan bu çalışma 30 / 07 / 2024 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından. İşletme Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Atılhan Naktiyok

İmza: Aslı ıslak imzalıdır

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal Çelik

İmza: Aslı ıslak imzalıdır

Jüri Üyesi :Dr. Öğr. Üyesi Elif Alar Erkal

İmza: Aslı ıslak imzalıdır

Prof. Dr. Sait UYLAŞ

Enstitü Müdürü

Aslı ıslak imzalıdır

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	V
ABSTRACT	VI
KISALTMALAR DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	VIII
TABLolar DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	4
1.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI	7
1.2.1. Duygusal Tükenme	7
1.2.2. Duyarsızlaşma	8
1.2.3. Kişisel Başarı.....	9
1.3. TÜKENMİŞLİĞE NEDEN OLAN FAKTÖRLER.....	10
1.3.1. Bireysel Faktörler	10
1.3.1. Örgütsel Faktörler	12
1.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI	14
1.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları	16
1.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları	17
1.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Yönelik Sonuçları	18
1.5. SANAL KAYTARMA KAVRAMI	20
1.5.1. Sanal Kaytarma Türleri	24
1.5.1.1. Önemli ve Önemsiz Sanal Kaytarma Türleri	24
1.5.2. Sanal Kaytarmanın Nedenleri	26
1.5.2.1. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Örgütsel unsurlar.....	26
1.5.2.2. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Kişisel Unsurlar	27
1.5.3. Sanal Kaytarmanın Yararları Ve Zararları	28
1.5.4. Sanal Kaytarmanın Hukuki Boyutları	31
1.6. YABANCILAŞMA KAVRAMI.....	32

1.6.1. İşe Yabancılaşma Kavramı.....	34
1.6.2. İşe Yabancılaşmanın Boyutları	36
1.6.2.1. Güçsüzlük (Powerlessness)	37
1.6.2.2. Anlamsızlık (Meaninglessness).....	37
1.6.2.3. Kuralsızlık (Normlessness).....	38
1.6.2.4. Yalıtılmışlık (İsolation)	39
1.6.2.5. Kendine Yabancılaşma (Self Estrangement).....	41
1.6.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri.....	41
1.6.3.1. Örgütsel Faktörler.....	43
1.6.3.2. Çevresel Faktörler	44
1.6.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları	45

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN SANAL KAYTARMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN ARACILIK ETKİSİ

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	47
2.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	48
2.2.1. Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Kavramı Arasındaki İlişki	48
2.2.2. İşe Yabancılaşma ve Sanal Kaytarma Kavramı Arasındaki İlişki	49
2.2.3. Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Kavramı Arasındaki İlişki	50
H ₃ : Çalışanların tükenmişlik ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.....	51
2.3. ARAŞTIRMANIN ÖN KABUL ve SINIRLILIKLARI	52
2.4 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	52
2.4.1. Araştırma Evreninin Belirlenmesi ve Örneklem Seçimi.....	53
2.4.2. Veri Toplama Araçlarının Geliştirilmesi.....	53
2.4.3. Analiz Yöntemleri	54
2.5. ANALİZ VE BULGULAR.....	57
2.5.1. Demografik ve Olgusal Özelliklere İlişkin Bulgular	57
2.5.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Bulgular	58
2.5.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	59
2.5.2.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi	61

2.5.2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	63
2.5.2.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	65
2.5.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Bulgular	67
2.5.3.1. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	67
2.5.3.2. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi	68
2.5.3.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	69
2.5.3.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	71
2.5.4. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Bulgular	72
2.5.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi-1	73
2.5.2.2. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi	75
2.5.4.2. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	76
2.5.4.3. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	78
2.6. HİPOTEZ TESTLERİ	80
2.6.1. Yapısal Denklik Modelinin Analizi ve Örtük Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Belirlemesi	81
2.6.1.1. Yapısal Modelin Belirlenmesi	82
2.6.1.2. Yapısal Modelin Analizi	83
2.7. DEMOGRAFİK VE OLGUSAL VERİLERE İLİŞKİN BULGULAR	87
2.7.1. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma	88
2.7.2. Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma	89
2.7.3. Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma	90
2.7.4. Eğitim Durumunun Değişkeni Açısından, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma	92
2.7.4. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Eğitim Değişkenlerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	93

2.7.5. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Meslek Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	96
2.7.6. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine İlişkin Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	98
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	105
KAYNAKÇA	112
EKLER.....	129
EK 1. Anket Formu	129
EK 2. Etik Kurulu.....	132
EK 3. Belediye İzin Yazısı	134
EK 4. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Doğrudan Etkilerin Anlamlılığı	136
EK 5. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Dolaylı Etkilerin Anlamlılığı	136
EK 6. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Toplam Etkilerin Anlamlılığı	137
EK 7. Bootstrap Analizi: Standardize Doğrudan ve Dolaylı Etkilerin Güven Aralığı Alt Sınırları (BC)	137
EK 8. Bootstrap Analizi: Standardize Doğrudan ve Dolaylı Etkilerin Güven Aralığı Üst Sınırları (BC)	138
ÖZGEÇMİŞ.....	140

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN, SANAL KAYTARMA ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN ARACILIK ROLÜ****Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU****Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal ÇELİK****2024, 140 sayfa****Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal ÇELİK (Danışman)
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK
Dr. Öğr. Üyesi Elif ALAR ERKAL**

Bu çalışmanın amacı mesleki tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisinde işe yabancılaştırmanın aracılık rolünü incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmaya konu olan kavramlar ilgili literatürden hareketle incelenmiş ve söz konusu kavramların birbirleri ile ne ölçüde ilişkili olabilecekleri araştırılmıştır. Yapılan yazın taraması sonucunda ortaya konan yaklaşımlara dayanarak çalışanların mesleki tükenmişliklerinin sanal kaytarma üzerindeki etkisinin işe yabancılaştırmadaki aracılık rolü olabileceği öngörülmüş ve araştırmaya ilişkin model bu doğrultuda oluşturulmuştur. Ortaya çıkarılan bu ilişki ağı, çalışmanın özgün bir niteliğe sahip olması ve bu nedenle ilgili literatüre katkı sağlaması bakımından önem taşımaktadır. Söz konusu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma modelinin test edilmesi amacıyla Erzurum merkezde görev yapmakta olan 210 çalışandan elde edilen veriler istatistiki analizler ile değerlendirilmiştir. Elde edilen analiz bulguları doğrultusunda araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaştırma düzeylerini etkileyerek çalışanların sanal kaytarma davranışlarını artırdığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki tükenmişlik, sanal kaytarma, işe yabancılaştırma.

ABSTRACT**MASTER THESIS****THE ROLE OF ALIENATION TO WORK IN THE EFFECT OF
OCCUPATIONAL BURNOUT ON VIRTUAL LAUGHING****Gülşah KARADAĞ KIŞIOĞLU****Advisor: Jury: Assist. Prof. Dr. Ülke Hilal ÇELİK****2024, 140 pages****Jury: Assist. Prof. Dr. Ülke Hilal ÇELİK (Advisor)
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK
Dr. Öğr. Üyesi Elif ALAR ERKAL**

The aim of this study is to examine the mediating role of work alienation in the effect of occupational burnout on cyberloafing. For this purpose, the concepts subject to the research were examined based on the relevant literature and it was investigated to what extent the concepts in question may be related to each other. Based on the approaches put forward as a result of the literature review, it was predicted that the effect of employees' professional burnout on cyberloafing might have a mediating role in work alienation, and the model for the research was created in this direction. This relationship network revealed is important in that the study has a unique quality and therefore contributes to the relevant literature. In order to test the research model created for this purpose, the data obtained from 210 employees working in Erzurum center were evaluated with statistical analysis. In line with the analysis findings, it was determined that the burnout levels of the employees participating in the research increased their cyberloafing behavior by affecting their work alienation levels.

Keywords: Professional burnout, cyberloafing, alienation from work

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGIF	: Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi
AMOS	: Yapısal Eşitlik Modelleme İçin Kullanılan Bir İstatistiksel Yazılımdır
BT	: Bilgi Teknolojisi
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN/DF	: Ki-Kare uyum testi
D	: Duyarsızlaşma
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
DT	: Duygusal Tükenme
E-Posta	: Elektronik Posta
GFI	: İyilik Uyum İndeksi
IBM SPSS	: İstatistiksel Analiz Programı
IFI	: Artan Uyum İndeksi
İYB	: İşe Yabancılaşma
KB	: Kişisel Başarısızlık
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
LSD	: En Zayıf Tarafı Birbirine Yakın Ortalamalar İle Uzak Ortalamaların Aynı Değer İle Birbirinden Ayırmaya Yarayan Test
NFI	: Normalleştirilmiş uyum indeksi
ÖNL	: Önemli
ÖNZ	: Önemsiz
RMSEA	: Yaklaşık Hatalar Ortalama Karekökü
SKY	: Sanal Kaytarma
SRMR	: Standart Artık Temelli Uyum İndeksi
TKN	: Tükenmişlik
TLI	: Tucker-Lewis Uyum İndeksi
World Wide Web:	Dünya Çapında Ağ

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Maslach Tükenmişlik Boyutu.....	9
Şekil 1.2. Maslach Tükenmişliğin Sebepleri, Belirtileri ve Sonuçları.....	15
Şekil 1.3. Sapkın Örgütsel Davranışların Sınıflandırılması.....	25
Şekil 1.4. İşe Yabancılaşma Boyutları.....	36
Şekil 1.5. Güçsüzlük ve Sosyal İzolasyon.	41
Şekil 2.1. Araştırma Modeli.....	48
Şekil 2.2. Aracı Değişken Şeması.....	56
Şekil 2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Modeli	64
Şekil 2.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Modeli	71
Şekil 2.5. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Modeli	78
Şekil 2.6. Araştırmanın Yapısal Modeli	82
Şekil 2.7. Bağımsız Değişkenin (Tükenmişlik), Bağımlı Değişken (Sanal Kaytarma) Üzerindeki Doğrudan Etkisi	83
Şekil 2.8. Araştırmanın Yapısal Modeline İlişkin Değişkenler Arasındaki Regresyon Katsayıları.....	85

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Tükenmişlik İle İlgili Uluslararası Yazında 1980 ve 1990'lı Yıllara Ait Tanımlamalar	6
Tablo 1.2. A ve B Tipi Kişilik Yapıları.....	11
Tablo 1.3. Sanal Kaytarma Kavramına İlişkin Uluslararası ve Ulusal Yazındaki İfadeler	22
Tablo 1.4. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Etmenler.....	43
Tablo 2.1. Uyum İndekslerine İlişkin Değer Aralıkları	55
Tablo 2.2. Katılımcıların Demografik ve Olgusal Özellikleri İle İlgili Bilgiler	57
Tablo 2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi -1	59
Tablo 2.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi -2	60
Tablo 2.5. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı faktör analizi	62
Tablo 2.6. Psikolojik İklim Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi Sonuçları	63
Tablo 2.7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	66
Tablo 2.8. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi	68
Tablo 2.9. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi	69
Tablo 2.10. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi sonuçları	70
Tablo 2.11. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	72
Tablo 2.12. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi-1.....	73
Tablo 2.13. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi-2.....	74
Tablo 2.14. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı faktör analizi.....	76
Tablo 2.15. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi Sonuçları	77
Tablo 2.16. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	79
Tablo 2.17. Korelasyon Analizi.....	81
Tablo 2.19. Araştırma Modeline İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları	84
Tablo 2.20. Araştırma Modeline İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları	86
Tablo 2.21. Araştırmanın Yapısal Model Analizi Sonuçları	86
Tablo 2.22. Araştırma Modeline İlişkin Bootstrap Değerleri	87
Tablo 2.23. Hipotezler	87
Tablo 2.24. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal	

Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma İlişkin Varyans Analizi	88
Tablo 2.25. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	90
Tablo 2.26. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Değişkenlerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	91
Tablo 2.27. Çalışanların Yaş Faktörüne ait Post Hoc (LSD Testi)	92
Tablo 2.28. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Eğitim Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	93
Tablo 2.29. Çalışanların Eğitim Faktörüne ait Post Hoc (LSD Testi).....	95
Tablo 2.30. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Meslek Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	97
Tablo 2.31. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine İlişkin Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	98
Tablo 2.32. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular	99
Tablo 2.33. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Duyarsızlaşma Post Hoc (LSD Testi).....	100
Tablo 2.34. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi).....	101
Tablo 2.35. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Önemli Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi).....	102
Tablo 2.36. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Önemsiz Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi).....	103

ÖNSÖZ

Tez çalışmam sırasında tecrübe ve bilgisi ile bana her anlamda destek olan ve yardımlarını esirgemeyen her zaman samimiyeti ve güler yüzü ile hatırlayacağım danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal ÇELİK'e şükranlarımı sunarım.

Tezin hazırlanması ve değerlendirilmesi sürecinde kıymetli destekleri ve yönlendirmelerinden ötürü Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK ve Dr. Öğr. Üyesi Elif ALAR ERKAL hocama teşekkürü bir borç bilirim. Yüksek Lisans eğitimim esnasında ders aldığım, değerli bilgilerini benimle paylaşan kendilerini tanımaktan çok mutlu olduğum Yönetim ve Organizasyon Bölümünün kıymetli Hocaları; Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK'a, Prof. Dr. Ömer Faruk İŞCAN'a, Prof. Dr. Canan Nur KARABEY'e ve Doç. Dr. Muhammed Kürşat TİMÜROĞLU'na da şükranlarımı sunarım. Bu sürecin en başından bana destek olan Kurum yöneticilerimizden Genel Sekreter Yardımcımız Köksal YAVUZ'a, iş yerinden okula gidebilmem için gerekli izinlerde kolaylık sağlayan Yazı İşleri ve Kararlar Daire Başkanımız Kuddusi TIRPAN'a Yazı İşleri Şube Müdürümüz Ali Ertuğrul YAŞAR'a her anlamda desteğini hissettiğim arkadaşım Selma YILDIRIM'a ve Anket çalışmalarında bana yardımcı olan kardeşim Ahmet GÜL'e teşekkürü borç bilirim.

Bu yola beraber başladığımız değerli kardeşlerim Uğur YAZAR ve Goncağül KURT'a abim Tufan KARADAĞ'a ablam Gülhan KARADAĞ AĞKURT'a kardeşim Melek DEMİRCİ'ye yeğenlerimin sevgili anneleri Hilal KARADAĞ'a ve yeğenlerime. Her anlamda yanımda olan halam Rahime KARADAĞ TUNA'ya Son olarak hayatımda ki en büyük şansım annem Sevgi KARADAĞ'a ve çalışmamın başından sonuna kadar en büyük destekçim olan eşim Ali Kemal KİŞİOĞLU'na, bu süreçte yeterince zaman ayıramadığım sevgili kızlarım Zeynep Feyza ve Nur Beyza'ya teşekkürlerimi sunarım.

Erzurum- 2024

Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU

GİRİŞ

Günümüz iş dünyası bilgi toplumunun bir getirisi olarak, dijital unsurların ve teknolojinin gelişmişlik düzeyinin yanı sıra ürün ve hizmetleri ortaya çıkaran emek faktörünün ön plana çıktığı bir örgütsel yaklaşım ortaya koymaktadır. Emeğin kas gücünden ziyade bilişsel ve duygusal kaynaklar ile ortaya konulduğu yeni dünya düzenin yeni çalışma ortamlarında bireylerin duygusal ve bilişsel süreçleri, talepleri ve ihtiyaçları önem kazanmıştır. Söz konusu durumda çalışanların farklı beklenti ve isteklerde bulunmasına, hizmet ve üretimin sürekli olması zaman içerisinde çalışanların ruhen ve bedenen yıpranmasına ve nihayetinde ise tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır. “Tükenmişlik” kavramı; ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından öne sürülmüş ardından da Maslach tarafından geliştirilmiştir. Söz konusu kavram, bireysel ve örgütsel etkileri nedeni ile özellikle örgütsel psikoloji alanında oldukça önemli bir yer işgal etmektedir. Kavram, iş yerindeki mutsuzluk ve verimsizlik olarak tanımlanırken iş yeri hâkimiyetini kısıtlayan faaliyetler olarak da ifade edilmektedir (Kulualp ve Sarı, 2019: 212). Bu bakımdan bireysel veya örgütsel nedenlerden kaynaklı problemlerin zamanla çalışanın duygusal ve psikolojik iyi olma halini olumsuz etkileyeceği ifade edilebilecektir.

İş ortamında deneyimlenen olumsuz durum ve unsurlardan kaynaklı ortaya çıkan ve bireyin iç dünyasında tahribata neden olan tükenmişlik öte taraftan örgüt açısından da çokça soruna neden olmaktadır. İlgili literatürde tükenmişliğin olumsuz örgütsel sonuçlarına ilişkin birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak mevcut tez çalışması kapsamında tükenmişliğin sanal kaytarma ve işe yabancılaşma üzerindeki etkileri üzerinde durulacaktır. Söz konusu bu iki kavramın ele alınmasının temel nedeni tükenmişliğin bu kavramlarla olan ilişki örüntüsünün yani tasarlanan araştırma modelinin ilgili alan yazına katkı sağlayacağı görüşüdür. Nitekim tasarlanan araştırma modeline benzer herhangi bir araştırmaya alan taraması esnasında rastlanmamıştır. Bunun dışında tükenmişliğin olumsuz sonuçlarının içinde bulunduğumuz dijital çağ açısından ele alınması da bir gereklilik olarak görünmektedir. Nitekim bireylerin hem iş hem de sosyal hayatlarında teknoloji ile olan yakınlığı göz ardı edilemeyecektir. Tükenmişlikle baş etmek durumunda kalan çalışanların, iş ve işe bağlı olan sorunlardan uzaklaşmak adına çeşitli yollara başvurdıkları bilinmektedir (Klotz ve Buckley, 2013:125). İçinde

bulunduğumuz dijital çağ göz önünde bulundurulduğunda bahsi geçen uzaklaşma yöntemlerinin başında ise sanal kaytarmanın geleceği tahmin edilmektedir. Sanal kaytarma veya sanal aylaklık olarak ifade edilen bu kaçış yolu çalışanların mesai saatleri içinde örgütün veya kurumun internetini özel amaçları doğrultusunda kullanması olarak ifade edilmektedir (Ünal ve Tekdemir, 2015:97). İş yerinde zamanın verimsiz kullanılmasına neden olan bu davranışlar; sanal ortamda oyun oynamak, web sitelerinde gezinmek, internet ortamında alışveriş yapmak, kişisel e-posta almak veya göndermek, film veya video izlemek, finansal sayfalarda gezinmek, haber sitelerinde dolaşmak gibi eylemlerdir. Çalışanlar esasında işle ilgili olmayan bu eylemleri gerçekleştirirken, psikolojik ve fiziksel anlamda kendisinden, işten, mesai arkadaşlarından ve örgütten uzaklaşmaktadırlar. (Özler ve Dirican, 2014:108). Bu tarz bir uzaklaşmanın temel kaynağında elbette tükenmişlik olabildiği gibi tükenmişliğin sonuçlarından biri olan işe yabancılaşma hissi de doğabilecektir. Bireyin psikolojik ve duygusal kaynaklarının tükenmesi zamanla kendisini işinden soyutlamasına ve uzaklaşmasına neden olabilecektir. İşe yabancılaşma birey için aniden ortaya çıkan bir duygu durumu değildir. Bu bakımdan tükenmişlik ve yabancılaşma yaşayan bireylerde bu duyguların belirli bir süre ve birtakım etkiler sonrasında oluşması her iki kavramın ortak yönünü gözler önüne sermektedir (Özler ve Dirican, 2014:108). Dolayısıyla çalışma kapsamında çalışanların sanal kaytarma davranışlarını doğrudan tükenmişlik düzeylerinin etkileyebileceği gibi tükenmişliğin işe yabancılaşma aracılığı ile de benzer bir etki yaratacağı öngörülmektedir. Söz konusu yaklaşımla mevcut araştırmaya ilişkin temel araştırma soruları şu şekildedir:

- Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri nedir?
- Araştırma örnekleminin işe yabancılaşma düzeyleri nedir?
- Araştırma örneklemini sanal kaytarma davranışı sergiliyorlar mı?
- Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri işe yabancılaşma düzeylerini ne yönde etkiliyor?
- Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri sanal kaytarma davranışlarını ne yönde etkiliyor?
- Araştırma örnekleminin işe yabancılaşma düzeyleri sanal kaytarma davranışlarını ne yönde etkiliyor?

- Araştırma rneklerinin tzenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde işe yabancılaşma düzeylerinin bir rolü var mı?

Yukarıda ifade edilen temel araştırma sorularını cevaplandırmak amacı ile öncelikle araştırmaya konu olan kavramlara ilişkin bir kuramsal ereve ortaya konulmuş ve söz konusu kuramsal ereve tezin ilk bölümünde paylaşılmıştır. Tez çalışmasının ikinci bölümünde ise araştırma modelinde yer alan değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerine yönelik yazın taramasına, araştırma hipotezlerine ve bu kavramların ilişkilerini ortaya koyacak çeşitli istatistiki analizlere yer verilmiştir. Son olarak gerçekleştirilen analiz sonuçları araştırma modeli ve hipotezler doğrultusunda değerlendirilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Yoğun rekabet ortamının varlığı ve sürekliliği örgütler için; karlılığı, pazardaki konumunu korumayı daha da önemli hale getirmektedir. Gelişen ve değişen dünya ile birlikte örgütler artık karlılığın ve sürekliliğin yanı sıra çalışanların maddi ve manevi refahını göz önünde bulundurarak hedeflerine ulaşmayı yeğlemektedir. Bu vesile ile daha fazla organizasyonel iş birliği yapma yolunu tercih ederek faaliyetlerini devam ettirmeyi hedefleyen örgütlerde bu tarz çoklu iş birliklerinin örgütsel koşullardaki olumsuzlukları ve mesleki gelişim eksikliği gibi sorunları bir araya getirmesi ile bireyde aşırı iş yükü, iş baskısı ve bunun doğal bir sonucu olan iş stresine neden olmaktadır. Bu durumdan çalışanlar olumsuz olarak etkilenmektedir (Accarapi, v.d., 2019:1).

Süreklilik arz eden bu tarz problemler karşısında birey psikolojik yıpranmalara maruz kalırken zamanla bitkinlik diğer bir ifade ile tükenmişlik olgusuyla karşılaşmaktadır. Tükenmişlik kavramının literatürdeki karşılığına değinecek olursak; tükenmişlik, işle etkileşim sonucunda bireyin yıpranması olarak ifade edilmektedir. Tükenmişlik, strese bağlı olarak ortaya çıkan, bireyin zayıflıkları ve kusurları olarak tanımlanırken, kişiler arasında psikolojik bir sendrom olarak görülmektedir (Esen, v.d., 2017:1031).

Tükenmişlik kavramını psikoloji dalında tükenmişlik sendromu olarak 1961 yılında ilk kez ifade eden, Graham Green'dir. Green tükenmişlik ile ilgili olarak, tükenmişlik duygusunun Avrupalı toplumun tabiatında var olduğunu ve bir doktorun koyduğu teşhiste; "Tükenmişlik için, eğer tedavi edilmezse cüzamlılarda olduğu gibi kendi kendini yiyip bitirirsin" diye ifade etmektedir (Rodgerson, 1994: 1). Daha sonra "Tükenmişlik" veya profesyonel tükenmişlik sendromu olarak da bilinen Tükenmişlik sendromu, 1970'lerde Freudenberger tarafından ortaya atılan iş yerindeki aşırı talep sonucu ortaya çıkan spesifik olmayan belirti ve semptomlar olarak nitelendirilen geniş bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Maslach'ın 1980'li yıllarda yapmış olduğu çalışmalarında,

tükenmişliği iş esnasında devam eden stres durumuyla doğrudan ilişkili olduğu ve kronik bir stres biçimi olarak ifade etmektedir (Nicolas, v.d., 2004:63-64).

Herbert Freudenberger 1974 yılında çalışma arkadaşlarıyla New York'taki Free Clinic'te tedavi gören hastaların çoğunun, çeşitli kaygı ve depresyon semptomlarıyla birlikte ileri seviyede enerji ve motivasyon kaybı görülen, yorgunluk ve işe ilgi eksikliği yaşayan insanlar olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca bu insanların yaptığı işin türü, uzun ve belirsiz çalışma saatleri, uygulanan düşük ücret politikasının, genellikle gergin, kararlı ve aşırı talepkâr sosyal bir çevrenin varlığının belirleyici olduğunu saptamışlardır.

Freudenberger (1974) bu hasta insanların ilişkilerinde daha az duyarlı, anlayışsız ve hatta saldırgan davranışlar sergilediğini ifade etmektedir. Bu homojen davranış modelini tanımlamak için Freudenberger (1974) aynı zamanda kötüye kullanılan toksik maddelerin kronik tüketiminin etkilerine atıfta bulunmak için kullanılan “Tükenmişlik” (“yanmak”, “tüketilmek”, “kapatılmak”) kelimesini kullanmıştır (Enrique ve Ruiz, 2010: 169).

1974 yılında, Freudenberger tükenmişlik sendromu için “Gücün ve enerjinin azalarak, kişinin yıpranması, başarısız olması veya doyurulmayan talepler sonucu kişinin iç dünyasında ortaya çıkan tükenme halidir” diye tanımlamaktadır (Freudenberger, 1974: 159). Macias ve Alamilla ise çalışanların görevlerini yerine getirirken çeşitli etkileşimler sonucu yüksek düzeyde stres ve hayal kırıklığına uğramaları sonucu sorunlarla baş edebilme kapasitesinin azalması ile ilişkilendirerek tükenmişlik durumunun ortaya çıktığını belirtmektedir. Tükenmişlik, çalışanların işe uzun süreli katılımdan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme halidir (Macias, v.d., 2015:6460)

Veninga ve Spradley tükenmişliği; iş stresi ve onarılamayan psikolojinin bozulması sonucu kişide enerji kaybı, hastalıklara karşı direncin düşmesi, duygusal tükenmişlik, karşılıklı ilişkilerde duyarsızlaşmanın, tatminsizliğin, karamsarlığın ve devamsızlığın artması ile birlikte iş verimsizliği sendromu olarak nitelendirmektedir (Veninga ve Spradley,1981: 86-87).

Tükenmişliğin “duygusal” olarak tanımlanması ise, aşırı iş taleplerine maruz kalan çalışanlarda tükenme, motivasyon eksikliği, bağlılık kaybı gibi uzun süreli ve yoğun stresin ardından, tükenmişlik sendromu gözlemlere dayalı olarak, oldukça sübjektif bir

bakış açısıyla bireylerin başa çıkabilmesi için gerekli kaynakların eksikliği olarak ifade edilmektedir (Freudenberger, 1974: 161).

Tükenmişlik ile ilgili uluslararası yazında 1980 ve 1990'lı yıllara ait tanımlamalar aşağıdaki gibidir.

Tablo 1.1. Tükenmişlik İle İlgili Uluslararası Yazında 1980 ve 1990'lı Yıllara Ait Tanımlamalar

Garden (1987)	Tükenmişliği tanımlamanın zor ve erken olduğunu tükenmişliğin kompleks oluşuma sahip olduğunu tükenmişlik sendromuna ilişkin yapılan araştırmaların bu kavramı netleştirmeye izin vermediğini belirtmektedir.
Shirom (1989)	Bireyin problemler ile başa çıkma çabalarındaki işlev bozukluğunun bir sonucu olarak değerlendirmektedir. Kişisel kaynaklar azaldıkça sendromun arttığı ve bu nedenle başa çıkma değişkeni olarak tükenmişliği anlamının belirleyici olduğunu vurgulamaktadır.
Hiscott ve Connop (1989 ve 1990)	Tükenmişliği basitçe işle ilgili stres sorunlarının bir göstergesi olarak tanımlamaktadır.
Moreno, Oliver ve Aragonese (1991)	İş faydaları ile birlikte kişiler arası yoğun bir ilişki içeren mesleklerde ortaya çıkan bir iş stresi türü olarak açıklamaktadır.
Leiter (1992)	Tükenmişliği bir öz yeterlik krizine benzetmektedir. Öz yeterlilik duygusu fazla olan bireylerin tükenmişlik ve iş stresinden uzak olduğunu ifade etmektedir.
Burke ve Richardsen (1993)	Duyumlar, tutumlar, güdüler ve beklentilerle sarmalanmış psikolojik bir deneyim olarak bireysel düzeyde gerçekleşen bir süreç olduğunu ve rahatsızlık problemlerine yol açan olumsuz bir deneyim olarak tanımlamaktadır.
Leal Rubio (1993)	Bireyin çalışmalarında başarısızlığı ve çabalarının yararlı olmadığını bu durum karşısında öz saygısını kaybetmesinden kaynaklı depresif bir semptomatolojinin varlığı şeklinde tanımlanmaktadır.
Garcés de Los Fayos (1994)	Tükenmişliğin iş stresine benzediğini veya iş stresinin bir sonucu olabileceğine dikkat çekmektedir.
Schaufeli ve Buunk (1996)	Tükenmişliği, sadece bireysel değil, örgütteki tüm olumsuz davranışlar olarak yorumlamaktadır.
Gil-Monte ve Peiró (1997)	Kronik iş stresine bir tepkiyi ve duyguları, bilişleri ve tutumları bir araya getiren ve psikofizyolojik değişiklikleri, sorunları ve öngörülemeyen işlev bozukluklarını ima ettiği için birey için olumsuz içsel bir deneyimdir.

Tablo 1.1. (Devamı)

Mingote Adán (1998)	Tükenmişliğin çoğu tanımında ortak olan faktörleri şöyle özetlemektedir: a) Disforik belirtiler baskındır ve en önemlisi duygusal tükenmedir. b) Modele bağlı davranış değişiklikleri öne çıkarak zamanla duyarsızlaşma görülür. c) Genellikle psiko-fizyolojik stresin fiziksel semptomları vardır, örneğin, tükenme noktasına kadar yorgunluk, genel halsizlik, birlikte, artık kaygıyı azaltan, örneğin bağımlılık davranışları gibi palyatif teknikler, sırayla, kalitenin bozulmasına aracılık eder. d) Normal kabul edilen bireylerde ortaya çıkmasına rağmen, işe yetersiz uyum tarafından üretilen klinik-mesleki bir sendromdur. e) Düşük iş performansı ve düşük kişisel tatmin deneyimleri ile kendini gösterir. İşgücü yetersizliği ve verimsizliği, motivasyon düşüklüğü ile örgütsel geri çekilme ile sonuçlanabilir.
---------------------	--

Kaynak: (Enrique ve Ruiz, 2010:169-172).

Bu tanımlamalar ışığında strese yol açan koşullar altında çalışanlarda; işe geç gelme, işten kaytarma, iş yeri devamsızlığı, işten ayrılma niyeti ve iş yeri saldırganlığı gibi bazı tutumların artmasına neden olmaktadır.

1.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI

Tükenmişlik kavramı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Söz konusu boyutlar aşağıda açıklanmaktadır.

1.2.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin kişisel stres boyutunu ifade etmektedir. Duygusal tükenme en önemli boyut olarak kabul edilirken, tükenmişliğin kaynağı ve semptomlarının en net şekilde görüldüğü boyuttur. Duygusal tükenmenin sebebi ise iş yükünün fazla olması, çalışma ortamında bulunan kişilerarası uyuşmazlıklar ve bireye uygun olmayan çalışma şartlarıdır.

Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar kendilerini yorgun ve kullanılmış olarak hissederek, eski enerjilerini yeniden kazanma konusunda problem yaşamaktadırlar. Bu yönüyle hizmet sundukları insanlara önceden olduğu gibi daha ilgili ve verici davranmadıkları görülmektedir. Tükenmişliğin bu üç boyutu arasında en fazla analiz ve rapor edilen boyut ise duygusal tükenmedir (Polatçı, v.d., 2014:284).

Duygusal anlamda tükenmişlik yaşayan kişiler, duygusal ve fiziksel yönden kendilerini aşırı şekilde zorlanmış ve kullanılmış olarak hissetmektedir. Güne başlarken yorgun ve bitkin olan, bu kişiler bu durumu gidermek ve kendilerine gelme konusunda başarısız olurken, diğer insanlarla ya da herhangi bir iş ile baş edememektedirler. Bunun sonucu olarak bireyde yorgunluk, endişeli olma, depresiflik ile birlikte sigara ve alkol tüketiminde artış meydana gelmesi tükenmişliğin duygusal boyutunun önemli belirtileri olarak ifade edilmektedir (Nart, 2015:14).

1.2.2. Duyarsızlaşma

Bireylerin, iş ilişkisi sürecinde cesaretinin kırılması ve alaycı tutumlar ile karşılaşması sonucunda kayıtsızlık duygularını geliştirerek bilişsel mesafeyi kullanması ve bireylerin tükenmeye karşı gösterdiği ani bir tepki olarak ortaya çıkan bir nevi savunma mekanizmasıdır (Maslach, v.d., 2001:403).

Maslach ve Goldberg duyarsızlaşmayı bir anlamda bireylerin kendilerini, tükenmişlik ve hayal kırıklığı gibi yaşadıkları psikolojik sorunlardan bilinçli olarak korunmak ve uzaklaşmak amacıyla geliştirdikleri bir savunma politikası olduğunu ve duyarsızlaşan kişinin, psikolojik anlamda uğradığı zararı azaltabilmek amacıyla bir nevi kişilerle arasında oluşturduğu bir tür “duygusal tampon” şeklinde ifade etmektedir (Polatçı, v.d., 2014:284).

Çeşitli koşullar altında bireysel olarak farklılık gösteren duyarsızlaşma tepkileri şu şekilde sıralanabilir (Akdoğan, 2022:45):

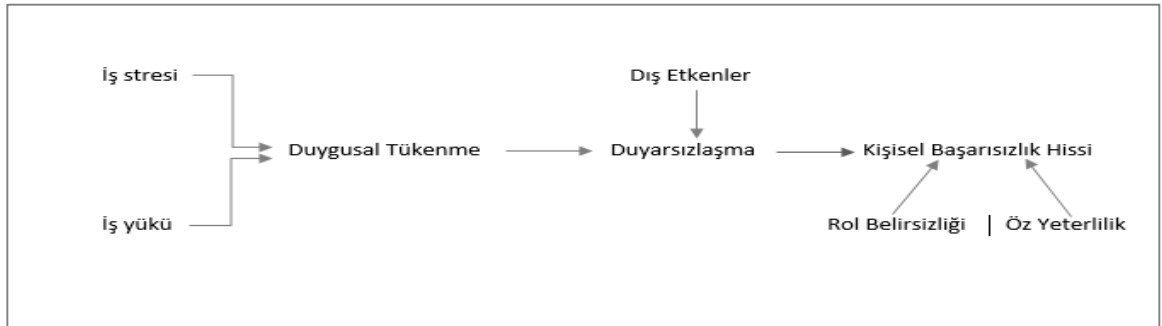
- ✓ Karşılaştığı kişilere nezaketsiz ve küçümseyici tavırlar ile yaklaşma.
- ✓ Gelen talep ve istekleri görmezden gelebilme.
- ✓ Çalışma arkadaşlarına iş dışında fazla vakit geçirmeme.
- ✓ Müşterileri nesne olarak görme.
- ✓ Bulundukları örgüte vurdumduymaz yaklaşımda bulunma.

- ✓ Etrafındaki insanları sınıflandırarak onların kötülük yapacağı düşüncesine kapılma.
- ✓ Çevresine karşı katı ve ilgisiz davranma.

1.2.3. Kişisel Başarı

Kişisel deneyim olarak adlandırılan mesleki etkinlik, mutluluk gibi kişinin başarı duygularını tanımlamaktadır (Bria, v.d., 2014:104). Kişisel başarı eksikliği, bireylerde iş ile ilgili birtakım sorunlarla karşılaşınca bu sorunların üstesinden gelememe durumudur (Erturgut ve Soyşekerci, 2010:1400).

Maslach ve Leiter, kişisel başarısızlık hissi yaşayan bireylerin kendilerini yetersiz hissederek mükemmel bir birey olmadıklarını düşünmeleri sonucu motivasyon eksikliği yaşadıklarını belirtmektedir. Bu boyutta kişi kendisi ile ilgili değerlendirmede olumsuzluk hissine kapılarak, yaptığı işte iyi bir noktaya gelemediğini ve hatta gerilediğini, sarf ettiği çabanın heba olduğunu, etrafında etki yaratamadığı düşüncesinin hâkim olduğu görüşünü savunmaktadır (Maslach ve Leiter,1988:297-298). Düşük kişisel başarı hissi diğer bir deyişle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun bir araya gelmesiyle paralellik göstermektedir. Bu nedenle, bu üç boyutun ortaya çıkmasında etkili olan iş yükü ile sosyal çatışmalardan kaynaklı eksiklikten büyük oranda etkilenmektedir (Leiter ve Maslach, 2004: 93).



Şekil 1.1. Maslach Tükenmişlik Boyutu (Güven ve Sezici, 2016:116).

Şekilde de görüldüğü üzere aşırı iş yükü ile iş stresinin zamanla çalışanları duygusal yönden tükettiği görülmektedir. Maslach'ın da belirttiği gibi dış çevrede gelişen olumsuzluklar bireyin psikolojisi üzerinde yarattığı etkiler sonucu bir savunma mekanizması olarak bulunduğu ortamdan uzaklaşmak ve etrafında olan bitenleri

görmezden gelmesi duyarsızlaşma boyutunun sonuçlarındandır. Aynı zamanda rol belirsizliği olan kişi-rol çatışması ve kişi-iş uyumsuzluğu bireyde başarısızlık hissinin meydana gelmesi ile sonuçlanmaktadır.

1.3. TÜKENMİŞLİĞE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Modern çağda iş hayatındaki önemli sorunlardan biri olan mesleki tükenmişlik birçok değişkenin bir araya gelmesiyle ortaya çıkmaktadır. Mesleki tükenmişliğe etki eden bu faktörler, bireysel ve örgütsel unsurlar olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Bireysel faktörler bireye bağlı olarak ortaya çıkan etkenlerden oluşurken; örgütsel faktörler kişinin dışında kalan, çevresel etkilerden kaynaklı sebeplerden oluşmaktadır (Kilerci, 2020:17). Bu faktörler ilgili yazın doğrultusunda aşağıda özetlenmektedir.

1.3.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişlik yaşayan veya tükenmişliğe maruz kalan bireyleri bu duruma sevk eden birtakım faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerin çoğu örgütte çalışan bireylerden kaynaklandığı gibi ve tükenmişliğe sebep olan etkilere (Dincerol, 2013:41).

Örgütün koşulları ve yapısı bireyler üzerinde olumlu ya da olumsuz olarak etki gösterebilmektedir. Bunun yanı sıra kişilik özelliklerinin, tükenmişliğe yakalanma ihtimali üzerinde büyük etkisi vardır. Kişilik yapısı bakımından; mükemmele odaklı, amaç eğilimli, mücadeleci, rekabet etmekten zevk alan, ileri görüşlü, kazanmaktan haz duyan, saldırgan hareketlerde bulunan, eleştirel bakış açısına hâkim, sinirli, aceleci, yapmakla yükümlü olduğu görevleri hemen bitirme çabasında olan, güvenilir, sorumluluğunun bilincinde olan, kendilerini şans gibi dış etkenlerin yönettiğini düşünenler, güçlü ve giderilemez beklentileri olan empati eksikliği bulunan ve öz güven problemi yaşayan kişiler tükenme riski karşı karşıya kalmaktadır (Dincerol, 2013:41-42).

Çalışma ortamında bulunan bireyler her ne kadar ortak biyolojik yapıya sahip olsa da kişilik yapıları birbirinden ayrıdır. Bu yönüyle olaylara bakış açısı, davranış ve tutumları da farklılık arz etmektedir (Okutan, 2010:6).

Kişilik yapılarının farklı oluşu mevcut çalışma ortamındaki bireylerin etkilenmesine ve kişilik tiplerinin de tükenmişliği belirleyici bir faktör olarak karşımıza çıkmasına neden olmaktadır. Bununla ilgili yapılan araştırmalar, A tipi kişiliği yüksek

motivasyonlu, mücadeleci ve rekabetçi olarak tanımlarken, B tipi kişiliği rahat, sakin ve kendinden emin bireyler olarak ifade etmektedir. İki kişilik tipi karşılaştırıldığında, A Tipi kişilik özelliklerine sahip kişilerin tükenmişliğe yakalanma ihtimalinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmaktadır (Çomu, 2022:16-17). Nitekim tablo 1’de verilen özellikler incelendiği takdirde A tipi kişiliğin yukarıda ifade edilen mükemmeliyetçi bir yapıya daha yakın olduğu görülmektedir.

Tablo 1.2. A ve B Tipi Kişilik Yapıları

A TİPİ KİŞİLİK YAPISI	B TİPİ KİŞİLİK YAPISI
Sürekli hareket ederler.	Zamanla kaygıları yoktur.
Sabırsızdırlar.	Sabırlıdırlar.
Çabuk yerler.	Övünmeyi sevmezler.
Hızlı yürürler.	Dinlenirken içleri rahattır.
Aynı zamanda iki işi yapabilirler.	İşi anında bitirme baskısı altında hissetmezler.
Sayılara karşı duyarlıdırlar.	Oyun ve sporları galip gelmekten ziyade eğlenmek için yaparlar.
Sayılarla başarıyı ölçme eğilimindedirler.	Böbürlenmezler.
Agresiftirler.	Uyumludurlar.
Rekabetten hoşlanırlar.	Aceleci değildirler.
Zaman baskısının sürekliliği altındadırlar.	
Hızlı konuşurlar.	
Boş vakitleri pek yoktur.	

(Luthans, 1995:285).

Tükenmişlikle ilgili yapılan farklı çalışmalarda çoğunlukla demografik değişkenlerin de tükenmeye sebep olduğunu göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981:111). Söz konusu etki yaratabilecek demografik faktörler şöyle sıralanmaktadır.

- ✓ Yaş,
- ✓ Cinsiyet,
- ✓ Eğitim seviyesi,
- ✓ Medeni durum,
- ✓ Etnik köken,

- ✓ Aile,
- ✓ Kişilik özellikleri,
- ✓ İç veya dış kontrol odaklılık durumu,
- ✓ Kişinin beklenti seviyesi,
- ✓ Empati yeteneği,
- ✓ Kendine yetebilme,
- ✓ İşe aşırı bağlı olma gibi unsurlarda bireysel anlamda tükenmişliğe etki eden başlıca faktörlerdir (Kazu ve Yıldırım, 2021:464).

Bu faktörlerden biri ya da birkaçı, bireylerin tükenmişliğe maruz kalmalarına neden olmaktadır. Uzun süreli tükenmişlik yaşayan bireyler psikolojik kaynaklarını yitirmekte ve uyum sorunları yaşayarak tükenmişliğe uğramaktadırlar. Sonuç itibari ile bitkinlik yaşayan bireylerde tükenmişlik eğilimlerinin fazla olduğu görülmektedir (Şeker ve Yıldırım, 2019:6).

1.3.1. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik, kişiler üzerinde olduğu kadar, örgütleri de etkileyen ve için önemli sonuçlar ortaya çıkaran bir durumdur. Bilhassa insanlararası ilişkilerin yoğun olduğu sektörlerde bireylere karşı olumsuz tavır ve hareketlerde bulunma, kişilerarası ilişkilerin bozulmasına neden olurken, başka bireylerin bulunduğu ortamlara girmekten çekinme, sunulan hizmetin kalitesinde düşüş görülmektedir. Bu durumun bireye yansımaları olarak çeşitli hatalar yapılması sonucu iş kazalarında ve yaralanmalarda gözlemlenebilir artışlar meydana gelmektedir.

Bunun yanı sıra iş yerine ve yapılan işe olan isteğin azalması, iş doyumunda yaşanan düşüş, performansın azalması ile birlikte mesleki başarı seviyesinin azalması, işle ilgili hayallerin kayboluşu, örgüte olan bağlılığın azalması gibi sonuçlar çalışanların örgütten kopması, farklı işlere eğilimlerinin artması örgütleri tükenmişlik anlamında oldukça etkileyen bir sorundur. Bu tip sorunların çözülmemesi örgütün varlığına zarar vermesi açısından önemlidir (Çakır Yıldız ve Güneş, 2017:52). Tükenmişlik sendromu genellikle sinizm ve profesyonel etkinlikte eksiklik sendromu olarak da tanımlanmaktadır (Schaufeli, v.d.,2009:894). Tükenmişlik sendromu ile sinizm çalışma hayatında sıkça görülen ve oldukça yaygın bir problemdir. Çalışanların bu durumla karşı karşıya

kalmasında kişisel özelliklerin etkili olduğu görülmektedir. Çalışanların örgütsel sinizm ve tükenmişlikten kaçınmak için öncelikle kendilerini güvende hissetmeleri gerektiği belirtilirken, işinde başarılı, sorumluluk sahibi, uyumlu ve kendini aşan bir çalışanın belirli bir süre sonra tükenmişlik ve sinizm ile karşı karşıya kalabilmekte ve işe girdikten sonra istenmeyen özelliklere sahip bir çalışan olmak yerine kişilik özelliklerini kaybedebilmektedir. (Alan ve Fidanboy 2013:174).

Tükenmişlik kişinin çalışma ortamı ile etkileşimi sonucu ortaya çıkar. Literatürde tükenmişliğin kaynakları genellikle kişisel olmaktan ziyade durumsal olarak değerlendirilmektedir. Bu bakımdan tükenmişlik sendromunu çözümüne ilişkin çalışmalarının işin sosyal alanında yapılması önerilmektedir (Arı ve Bal, 2008:139).

Tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler şu şekildedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 72):

- ✓ Rol uyumsuzluğu.
- ✓ Örgütsel çatışma.
- ✓ İşyerinde yapılan mobbing.
- ✓ Örgüt yapısına uygun olmayan liderlik türleri.
- ✓ Kişi rol belirsizliği.
- ✓ Örgüt kültürü.
- ✓ İş standardizasyonunun olmaması.
- ✓ Yükselme fırsatlarının olmaması.
- ✓ Yeniden yapılandırma.
- ✓ Kararlara katılamama.
- ✓ Çalışma saatlerinin uzun olması.
- ✓ İletişim eksikliği.
- ✓ Sosyal desteğin olmaması.
- ✓ Çalışma alanının fiziksel koşullarının olumsuz olması.
- ✓ Örgütsel küçülme.
- ✓ İş güvenliğinin olmaması.

Bu nedenlerden biri ya da birkaçı, kişilerin tükenmişlik yaşamalarına zemin hazırlarken, bu sorunlara uzunca süre maruz kalan kişinin, psikolojik kaynaklarını

yitirdiği görülmektedir. Bu tarz çelişkilerle başa çıkamayan birey, tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır (Ahola, vd., 2014:29).

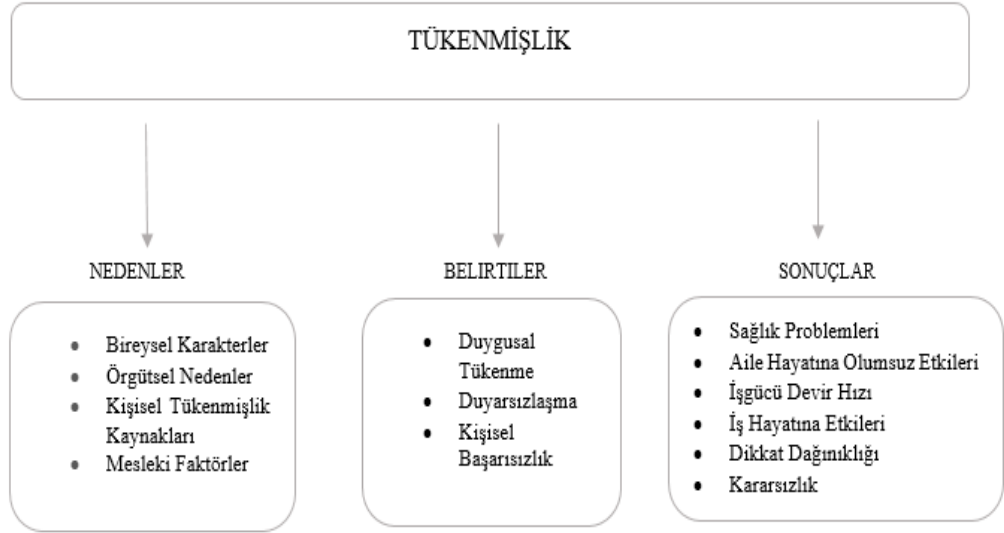
Bu bağlamda, çalışma koşullarının, çalışanın sağlık durumu üzerinde hem yararlı hem de zararlı etkileri olabileceği ve ruh sağlığının da önemli belirleyicileri olduğu savı gün geçtikçe daha fazla kabul görmektedir (Seidler, v.d.,2014:2).

1.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişlik kişiler ve örgütler için çeşitli sorunların oluşmasına sebep olmaktadır. Bu sendromdan yalnızca kişiler ya da örgütler değil tükenmişlik yaşayan herkes iş ve sosyal hayatında olumsuz yönde etkilenmektedir. Tükenmişlikle alakalı olarak net bir sonuçtan söz etmek oldukça zordur. Bu durumun temel nedeni tükenmişliğin ve alt başlıklarının etki düzeyi ile etkilenme derecesinin kişiden kişiye farklılık göstermesidir (Tunç, 2018: 48).

Yapılan çalışmalar, özellikle bitkinlik ve sinizmin, aşırı iş yükü, duygusal talepler ve iş-ev müdahalesi gibi iş talepleriyle olumlu yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Diğer yandan özerklik, performans geri bildirimi, sosyal destek ve profesyonel gelişim fırsatları gibi iş kaynaklarıyla olumsuz yönlü bir ilişkisinin olduğunu göstermiştir (Schaufeli, v.d., 2009:893). Bu bakımdan söz konusu değişkenlerin bitkinlik ve sinizmi azaltacağı belirtilmektedir.

Tükenmişlik yaşayan çalışanların iş yerinde etkililik ve üretkenlik düzeylerinin düşmesi sonucu; bireysel çatışmaların ortaya çıktığı görevini yerine getirmeyen çalışanların meslektaşları ile sorun yaşadığı görülmektedir. Tükenmişliğin bireyin zihinsel fonksiyonlarının bozulmasına etki ettiği varsayımından hareketle depresiflik, anksiyete düşme gibi olumsuz durumları hızlandırdığı ifade edilmektedir (Maslach,v.d., 2001:406).



Şekil 1.2. Maslach Tükenmişliğin Sebepleri, Belirtileri ve Sonuçları (Özel, 2009:50)

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere tükenmişliğe neden olan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler kişisel beklenti, motivasyon ve kişilik özellikleri bunun yanı sıra müşteri ilişkileri, meslektaşlar, aile ve denetçi arkadaş ilişkileri önem arz etmektedir. Ayrıca, iş stresi, bürokrasi, aşırı iş yükü, iş baskısı ve aşırı kontrol tükenmişliğe neden olan bazı kaynaklar olarak ifade edilmektedir (Babaoğlu, 2014:9-10).

Tükenmişlik sendromu sinsi ve yavaş bir şekilde gelişerek ortaya çıkar. Tükenmişlik sendromuna yakalanan kişiler anlaşılmaz, sinirli, eleştirilmekten hoşlanmayan ve antipatik tutumlar sergileyebilirler. Bu tarz tutumlar zamanla kişi ile mesleki uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Genel olarak tükenmişlik; duygusal, davranışsal ve fiziksel açılardan meydana gelen belirtiler yumağıdır (Kazu ve Yıldırım, 2021:467-468).

Bu bilgiler ışığında kişilerde; unutkanlık, başarısızlık hissi, odaklanma problemleri, ailevi sorunlar, öfke patlamaları ve aniden sinirlenme, ağlamaya meyillilik, yalnız kalma isteği ve alınganlık gibi birtakım tepkiler görülmektedir.

Bunun yanı sıra; işi kasıtlı olarak yavaşlatma, iş yerinde hırsızlık yapmaya eğiliminin artması, işi savaştırma, hizmet kalitesinin azalması, hizmet verilen insanlara müdahaleci yaklaşım ve buna ilişkin şikâyetlerde görülen artış, iş performansının düşüklüğü, iş arkadaşlarına yönelik suçlayıcı ve alaycı davranışlarda bulunma, evraklarda

sahtekârlık yapılması, iş tatminsizliği, farklı ve yeni bir işe yönelme, örgüte olan sadakatin azalması gibi psikolojik, sosyal ve örgütsel anlamda olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Perlman ve Hartman,1982:5)

Bu yönüyle tükenmişlik sendromunun bir hastalık olduğu ve yapılan çalışmalarda bu hastalığa yakalanan çalışanların bireysel, örgütsel ve aile hayatına ilişkin olumsuz sonuçlar meydana getirdiği ifade edilmektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021:469). Bu sonuçlar ilgili yazın doğrultusunda aşağıda özetlenmiştir.

1.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Tükenmişlikle başa çıkamama durumu ile bireyde umutsuzluk hali baş göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyde kendine güven problemi saptanmıştır. Kişinin kendisine duyduğu saygının düşmesine neden olmakla birlikte ayrıca; umutsuzluk, depresiflik, yalnızlık korkusu, sinirlilik hali, öfkelenme, dikkat dağınıklığı ve odaklanamama gibi sonuçlara sebep olmaktadır (Özel, 2016: 33).

Tükenmişliğin kişisel anlamda çeşitli sonuçları vardır. Bunlardan bir kaçını sıralamak gerekirse; (Akıllıoğlu, 2017: 14-15):

- ✓ İş aksatma veya yavaşlatma.
- ✓ Devamsızlıklarda görülen artış.
- ✓ Çevre ile iletişimsizlik.
- ✓ Sosyal ilişkilerde uyumsuzluk.
- ✓ Öfkelenme hali.
- ✓ Bireyin içine kapanması.
- ✓ Alıngan davranma.
- ✓ Aile üyelerinden ve arkadaş çevresinden kopma.
- ✓ Emeklilik kararı alma olarak ifade edilmektedir.

Tükenmişlik durumu, alışılmış yorgunluğun birkaç gün dinlenerek onarılabilen bir durum değildir. Bireyi; psikolojik, fiziksel, sosyal anlamda ciddi düzeyde etkileyen bir hastalıktır. Psikososyal düzeyde, kişilerarası ilişkilerde bozulmaya neden olmaktadır. Sinizm, kaygı ve konsantrasyon zorluğu. Diğer insanlara mesafeli yaklaşma ve yüksek riskli davranışlara doğru ilerleme (kumar oynama ve intihara odaklanma) gibi kişinin kendi sağlığını tehlikeye atacak davranışlar fiziki olarak bireyi ciddi zarar vermektedir.

Bunun yanı sıra baş ağrısı, uykusuzluk, kardiyovasküler bozulma, ülserler, kilo kaybı, kas ağrıları, migren, uyku sorunları, gastrointestinal bozukluklar, alerjiler, astım, kronik yorgunluk, adet döngüsü sorunları, madde kullanımı (uyuşturucu, uyuşturucu vb.) kaşıntı, ürtiker, kas ağrıları gibi psikosomatik hastalıklar tükenmişlik sendromunun bireyi önemli düzeyde etkileyen olumsuz sonuçlardır (Alvarez, 2011:1-2).

1.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Mesleki tükenmişlik sendromunun iş yeri yaşam kalitesi üzerinde birtakım etkileri vardır. Mesleki tükenmişliğin iş stresi ve iş doyumu arasındaki ilişkiye yönelik yazına bakıldığında, kurum ve kuruluşların çalışanlarına sunmuş oldukları çalışma hayatının kalitesiyle daha fazla ilgilenerek bu durumda belirli bir kuruluşun etkinlik ve verimliliğini analiz ederken iş sağlığı ve refahı gibi konulara önemle yaklaşılması gereklidir. Çünkü çalışma hayatının kalitesi ile çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlık durumu, bunun yanı sıra devamsızlık, ciro, üretim ve kalitede görülen düşüşler gibi organizasyon üzerinde çeşitli yansımaları mevcuttur. Tükenmişlik sendromunun varlığı, tükenmişlik, üretkenlikte ve iş kalitesinde azalma, hizmet alan iç ve dış müşterilere karşı çalışanların olumsuz tutum sergilemesi, iş arkadaşlarıyla ilişkilerinin bozulması, baskıya karşı gösterilen düşük toleransa, devamsızlık düzeyinin artması, müşterilere kötü muamele gibi davranışlara sebep olurken, bunun bir sonucu olarak organizasyon içinde birtakım çatışmalar meydana gelmektedir (Ortega ve Ortega, 2017:9).

Burke ve Greenglass (2001) yılında tükenmişliği bulaşıcı bir hastalığa benzediğini ve bir müddet sonra örgüt içindeki diğer çalışanlara da bulaşabileceğini bunun kaçınılmaz bir sonucu olarak, tükenmişlik kaynaklı sorunların kişiler arasında iletişim problemine neden olarak bu durumun zamanla etrafta bulunan diğer kişilere de sirayet edebileceğini ifade etmektedir. Bu yönü ile tükenmişliğin boyutları ve etki derecesi ne düzeyde olursa olsun dolaylı veya doğrudan örgütlere yüklü maliyetler getirmektedir (Palice, 2020:39).

Sistem yaklaşımında çevre, yapı ve insanlarla sürekli etkileşim halindeki örgütlerin açık bir sistem olarak varlığını sürdürmekte ve çevresi ile sürekli enerji alışverişinde olduğu varsayımından hareketle; tükenme sonucunda örgütsel iletişimin aksaması sonucu örgütsel sessizliğin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Tükenmişlik ve örgütsel sessizlik ile birlikte; iş tatminsizliği, örgüte bağlılığın azalması, iş performansının düşmesi ve işten

ayrılma niyetinin artması gibi birçok olumsuz sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir (Aktaş ve Şimşek,2015:209).

Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılara göre tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin iş performansında ciddi düşüş görülmektedir (Gemignani,1998:31). Bu düşüş esasında işin niceliğinde değil, işin nitelik ve kalitesinde meydana gelmektedir. Bu durumu ifade etmek gerekirse; düşük motivasyonlu çalışanların müşterileri ile sohbeti kısa tutarak antipatik ve asabi davranışlar sergileyerek örgüte ciddi anlamda zarar vermektedir (Özel, 2009:77).

1.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Yönelik Sonuçları

Tükenmişlik; bireyi sadece kişisel anlamda değil, ekonomik ve sosyal anlamda da etkilemektedir. Bireylerin yaşam alanlarından olan, önemli ve büyük bir yer kaplayan iş ve aile dengesinin korunması çok önemlidir. Bu dengenin korunarak sürdürülmesi ise, bireylerin genel durumlarını olumlu yönde etkileyen birey için olmazsa olmaz diye nitelendirilen faktörlerdendir (Yıldız, v.d., 2019:14). İş-aile çatışması hakkında literatürdeki çoğu model, iş-aile çatışmasının, gerilimi etkilediğini varsaymakta, ancak gerilimin, iş-aile çatışması üzerindeki etkisini kabul etmemektedir (Ioannidi, v.d., 2016:1142). Son zamanlarda yapılan analizlerde ise aşırı iş yükü, iş-ev çatışmasının strese yol açan ve tükenmişlik sendromunu tetikleyen önemli faktörlerden olduğunu kabul etmektedir. Bu bakımdan tükenmişlik yaşayan veya tükenmişlik sendromuna uğrayan kişilerin sadece bireysel yâda mesleki anlamda etkilendiği söylenemez bu durumun aile hayatına da olumsuz yansımaları mevcuttur. Bu sendromla baş edemeyen kişi yâda kişilerin üstendiği rol uyumsuzluğu, iş yerinde geçirilen sürenin fazla olması, iş stresörlerinin birey üzerinde gerginlik üretmesi sonucu bireyde kaygı, yorgunluk, depresyon gibi belirtilerin oluşu, aile yaşamında ilgisizliğin ve bireyin, sinirlilik düzeyinin artması, iş ve aile çevresinden gelen baskılar, iş ve aile çatışmasının temel nedenleri olarak görülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985:77-82).

İş aile çatışması, hem fiziksel hem de duygusal yorgunluğu şiddetlendirmektedir. Kaygı, depresyon, öfke, hayal kırıklığı ve içlerleme gibi olumsuz duygularla olumlu olarak bağlantılıdır. İş aile çatışmasının depresif belirtilerle olumlu ilişkisi vardır ve ayrıca psikolojik sağlık üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bulgulara göre, iş-aile

çatışmaları sadece doğrudan değil, aynı zamanda belirli psikolojik tepkileri engelleyerek depresif belirtiler üzerinde dolaylı bir etkiye de sahiptir (Ioannidi, v.d.,2016:1142).

Tükenmişliğin en önemli sonuçlarından biri olan depresyonu, bireyin önceden şevk alarak yaptığı günlük aktiviteleri reddetme hali olarak tanımlamak mümkündür. Bir nevi hayattan zevk alamama olarak da ifade edilebilir. Depresyona giren kişi her şeyi olumsuz değerlendirmekte, geçmiş ve gelecek hakkında karamsar düşüncelere kapılmaktadır. Geçmiş olayların olumsuz ve kötü yanlarını görür, suçluluk psikolojisine bürünerek kendisini cezalandırılmış gibi hissederek gelecek için umutsuzluğa düşmektedir. Bu tarz psikolojik bir çöküntü içerisinde olan ve bu durumla baş edemeyen bireyde gündelik ve kişilerarası ilişkilerinde problemler görülürken, okul veya iş hayatında ki performansını da olumsuz olarak etkilemektedir (Akyüz, 2015:23).

İş aile çatışması miktarla da ilişkilendirilmiştir. Fazla mesai sıklığı, vardiya düzensizliği işle ilgili düzenlenen çalışma programları, oryantasyon, evlilik, çocuklar ve eş istihdamı gibi durumlar birey üzerinde baskılar üretebilir bununla birlikte iş rolüne yoğun bir şekilde katılan ve ailedeki rolünü unutan bireyler iş aile çatışması ile karşı karşıya kalmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77-82). Bunun yanı sıra bireyin ailesi ile vakit geçireceği zaman diliminde uygun olmayan bir zamanda aranması ya da bazı zamanlarda işe gitmek zorunda kalması ailevi problemlere neden olmaktadır. Çalışan kişi için bu durum oldukça önemlidir. Böyle acil durumlarla sık sık karşılaşma ihtimali olan birey kendini her zaman hazır durumda hissederek dinlenmeye fırsat bulamamaktadır. Bu tarz olayların sık yaşanması aile içi kavga ve sorunları da beraberinde getirmektedir. İş yerinde strese maruz kalan bireyin eve huzursuz gelmesi aileyi olumsuz yönde etkileyerek ihmal edilmişlik hissine kapılmalarına neden olmaktadır (Ergün, 2022:45-46).

Tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanlar zamanla farklı eğilimler göstermektedirler. Bunlardan bir tanesi sanal kaytarma davranışıdır; günümüzde ki işletmeler için önemli ve kalıcı bir sorundur. Bu bakımdan sanal kaytarma kavramına aşağıda değinilecektir.

1.5. SANAL KAYTARMA KAVRAMI

Teknolojinin gelişmesi toplumu birçok yönden olumlu olarak etkilemesi ile birlikte kamu ve özel sektörde çoğu işlerin internet üzerinden yapılması çalışanların iş yükünü hafifleterek zaman kaybını ve gereksiz işlerin azalmasını sağlamıştır (Tokur Göncü, 2022:23).

Günümüzde internet kullanımının yaşam tarzı içinde bir zorunluluk olduğu ve işletmeler için işlevlerini yerine getirebilmek için vazgeçilmez bir araç olarak yerini aldığı yadsınamaz bir gerçektir. Çalışanların iş ortamında daha fazla teknik alana sahip olması onları interneti kullanırken (internet becerileri), sanal kaytarmaya daha yatkın hale getirmektedir. Dolayısıyla çalışan kendisine verilen görevi yerine getirirken aynı zamanda kişisel ihtiyaçlarını da karşılamaktadır (Accarapi, v.d., 2019:17).

Çalışanların bir yandan ofis işlerini yaparken diğer yandan internet üzerinden alışveriş yapması, haber sitelerini takip etmesi, aile ve arkadaşlara e-posta alıp ve göndermesi veya sosyal ağlar üzerinden fotoğraf paylaşması gibi faaliyetlerde bulunması çalışma hayatında yeni bir aylaklık türünün ortaya çıkmasına kaynaklık etmiştir: Siber aylaklık veya başka bir tabirle sanal kaytarma, bilgi teknolojisinin (BT) artık her yerde bulunması ve işyerinde internet kullanımının yaygınlaşması önemli ölçüde kişisel bilgi karmaşasına yol açmıştır. Çalışanların görevlerini daha etkin bir şekilde tamamlamak üzere internete erişim sağlaması dikkatlerinin dağılma ihtimalini de artırmaktadır (Glassman, v.d.,2015:170).

Tartışmaya açık bir şekilde toplum, bireylerin düzenli olarak bilgisayar kullandığı daha büyük ve etkin ofis ortamlarına doğru yol almaktadır (Weatherbee, 2010:41). İletişim ve bilgi teknolojilerinin bu şekilde aşırı ve yanlış kullanılması işletmelerde giderek büyüyen bir sorun halini almaktadır (Örücü ve Yıldız, 2014:100). Bu sorunların başında ise gittikçe önemli hale gelen sanal kaytarma davranışıdır. Lim tarafından 2002 yılında gerçekleştirilen bir çalışmada sanal kaytarma kavramı ilk kez kullanılmış olup; kavram üretime karşı gerçekleşen sapkın davranışlar biçimi olarak tanımlanmaktadır (Lim, 2002: 677). Bu ifadeler doğrultusunda sanal kaytarma kavramının tanımı aşağıda özetlenmektedir.

Kaytarma kelimesi, Türk Dil Kurumundaki sözlük anlamına göre, iş yapmaktan kaçmak olarak karşımıza çıkmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2018). Sanal kaytarma, ise siber

bilimlerin ve özellikle World Wide Web'in ortaya çıkmasıyla ortaya çıkan yeni bir terimdir. "Sanal kaytarma" terimi Tony Cummins (1995) tarafından ve New York'un günlük haberlerinde türetilmiştir. Terim, Lim tarafından 2002 yılında Organizasyonel Davranış Dergisi'nde (Selwyn, 2008) yayınlanan bir makalede kullanıldığında oldukça dikkat çekmiştir. Güvenlik ihlalleri, virüsler, düşük üretkenlik tanımlama ve bilgi hırsızlığı, bilgisayar korsanlığı, zaman kaybı ve internetin faydalı olmayan kullanımı gibi unsurlar olumsuz etkileri olarak değerlendirilmektedir. Kuruluşların sanal kaytarmayı olumsuz durumlar neticesinde ortaya çıkan yıllık tahmini maliyeti bir milyar doların üzerinde olduğu ifade edilmektedir. Siber aylaklığın doğrudan maliyetlerine ek olarak, kurumların, marka imajlarını, müşteri sadakatini ve genel güveni olumsuz etkilemesinden kaynaklanan dolaylı maliyetleri de vardır. Bu bakımdan günümüzde kurumlar, çalışanların iş yerlerinde bilgi teknolojisi kullanımlarını denetlemeye başlamıştır. Sanal kaytarma iki şekilde ele alınmaktadır.

İlk olarak, 'loafing', zamanını boşa harcayan kişi anlamına gelen 'molafer' kelimesinden türetilmiştir. 1995 yılında, bilgisayarların araç olarak kullanıldığı bilgisayar bilimlerine dayalı ön ek olarak 'siber' ifadesi kullanılmıştır. Siber kaytarma, bir kişinin zamanını başlangıçta bilgisayar ve internete dayalı bir eylemde bulunarak boşa harcamasıdır. İnternetin sağladığı alan aracılığıyla kişinin zamanını boşa harcaması ya da iş yerine kişisel işlerini yürütmesi anlamına gelmektedir (Jandaghi, v.d.,2015: 336).

Zamanla siber kaytarma yerine ilgili yazında sanal kaytarma olarak kullanılan kavram; çalışma ortamında gönüllü olarak yapılan sapkın davranışlardır (Bennett ve Robinson, 2000:349). Bu kavram uluslararası yazında ve ülkemizde yapılan çalışmalarda çeşitli terimlerle karşılık bulmuştur. Uluslararası yazına bakıldığında; “nonwork-related computing”, “internet deviance”, “internet addiction disorder”, “problematic internet use”, “cyberbludging”, “online loafing”, gibi terimler kullanılırken ülkemizde ise sanal kaytarma ve siber sapkınlık gibi ifadeler kullanılmaktadır (Şeker ve Yıldırım, 2019:3).

Başka bir ifade ile teknoloji ve internetin sağladığı avantajları çalışanların mesai saatleri içinde kişisel ihtiyaçları için kullanması olarak tanımlanmıştır. Sanal kaytarma için bir dizi alternatif kelime önerilmiş ve kullanılmıştır. Bazı siber sapma kavramları, iş yerinde kişisel web kullanımı, internetin kötüye kullanımı, internet bağımlılığı bozukluğu, önemsiz bilgi işlem, iş yeri internetinde boş zaman taraması, siber gevşeme,

sorunlu internet kullanımı, siber karalama, çevrimiçi aylaklık, işle ilgili olmayan bilgi işlem ve benzerleri, söz konusu davranış için kullanılan isimlerdir (Şimşek ve Şimşek, 2019:99-100). Bu bağlamda sanal kaytarma kavramına ilişkin uluslararası ve ulusal yazındaki ifadeler aşağıdaki gibidir.

Tablo 1.3. Sanal Kaytarma Kavramına İlişkin Uluslararası ve Ulusal Yazındaki İfadeler

Uluslararası Literatürde Sanal Kaytarma
Cyberlacking Block 2001; Lavoie ve Pychyl 2001; Banchard ve Henle 2008
Cyberdeviancy Weatherbee 2010; Vitak vd. 2011
Cyberloafing Lim 2002; Young ve Case 2004; Anandarajan vd. 2011; Restubog vd. 2011; Kim ve Byrne 2011; Lim ve Chen 2012; Fitchner vd. 2013; Askew vd. 2014
Cyberbludging Mills vd. 2001; Banchard ve Henle 2008
Ulusal Literatürde Sanal Kaytarma
Sanal Kaytarma Özkalp-Aydın vd. 2012; Kaplan ve Çetinkaya 2014; Çavuşoğlu-Palamutçuoğlu vd. 2014:151; İyigün-Yıldız 2014; Örüçü-Yıldız 2014; Candan ve İnce 2016
Siber Aylaklık Ergün ve Altun 2012; Köse 2012; Özkalp vd. 2012; Serttaş ve Şimşek, 2017; Demir ve Seferoğlu 2016
Siber Zorbalık İnce ve Gül 2011
Sanal Tembellik Genç ve Aydoğan 2016

(Ekinci ve Yıldırım, 2018: 51-52).

Anandarajan ve Simmers (2005) sanal kaytarmayı; 21. yüzyıl işletmelerinde “çalışanların, psikolojik sözleşmede balans ayarı yapma girişimlerinin” göstergesidir. Bu yüzden sanal kaytarma; “çalışanların örgütün kendi çıkarları için geliştirmiş olduğu düzenin aksine ihtiyari ve kasıtlı gerçekleştirilen çevrimiçi web davranışları” olarak tanımlamaktadır (777-778).

Zoghbi ve Lara (2012) sanal kaytarmayı; interneti yerine getirilmesi gereken asıl amacın dışında kötüye kullanma olarak ifade etmektedir.

Ünal ve Tekdemir (2015) sanal aylaklığı; zamanı verimsizleştirmeye sebep olduğu için dengesiz iş yeri davranışı, çalışanların isteyerek gerçekleştirdikleri iş yerinde kuralları bozan, çalışanların ve iş yeri huzurunu olumsuz olarak etkileyen davranışlar olarak belirtmektedir.

Çalışanlar planlanmış ücretli çalışma saatleri içinde işle ilgili görevleri yerine, kişisel amaçlar için internet tabanlı uygulamaları kullanmaları ve çoğu zaman işleriyle meşgul oldukları izlenimi vermeye çalışsalar da, değerli ofis zamanlarını işleriyle hiç ilgisi olmayan kişisel faaliyetler için harcamaktadırlar. Bilişim unsurlarından önce çalışanlar; uzun süreli telefonda konuşmak, sigara içmek için sık sık dışarı çıkmak, kahve molaları vermek ve söz konusu molaları olabildiğince uzatmak, sohbet etmek için diğer odalarda ki meslektaşlarını ziyaret etmek gibi eylemlerle işten kaytarırken; son zamanlarda internet teknolojilerindeki gelişmeler çalışanların kaytarma davranışlarında bazı değişikliklere neden olmuştur. Siber aylaklık olarak ifade edilebilen bu davranışlar; mesaj gönderme ve alma, sohbet etme, haber okuma, spor etkinliklerini takip etme, çevrimiçi kumar oynama, finansal işlemleri tamamlama, yatırım sitelerini ziyaret, borsayı takip etme, online alışveriş, yetişkinlere yönelik siteler, mal ve hizmetler hakkında görüş yazma, tartışma platformlarına katılma, sanal topluluklar, iş arama, hayran sayfalarını takip etme, kişisel web sitelerini ziyaret etme, müzik indirmek, film izlemek, blog yazmak, duyuru yayınlamak, fotoğraf paylaşmak, popüler videolar indirmek, ticari materyalleri gözden geçirme, sosyal ağlarda arkadaşlarla iletişim kurma gibi eylemlerdir (Şimşek ve Şimşek, 2019:99-100).

Anandarajan ve çalışma arkadaşları (2011) tarafından sanal kaytarma hareketlerini iş ve aile, kişisel gelişim, hedonik ve örgütsel vatandaşlık olarak dört grupta ele almaktadır. İş ve aile ile ilgili faaliyetler mesai saatlerinde bireyin kişisel işlerini yapmasıdır. Bu tür eğilimler çalışanların streslerini azaltmaya ve dinlenmelerine olanak sağlamaktadır. Netice itibariyle bu tarz eğilimlerin görmezden gelinmesi kişinin iş ve aile dengesini kurmasına katkı sağlarken, bireyin psiko ve sosyal anlamda refahını, moralini ve motivasyonunu artırarak kişiye doğrudan, örgüte ise dolaylı yönden fayda sağlamaktadır. Kişisel gelişim davranışları çalışana ve örgüte yararlı eylemler olarak

görülürken, eğitim ve günlük hayatla ilgili bilgilerin araştırılmasını ve yorumlanmasını içermektedir. Hedonik eylemler bireye eğlence ve zevk veren eylemler olmakla birlikte kısa sürede stresi azaltarak bireye fayda sağlayabilmektedir. Fakat örgüte fazla faydası bulunmamaktadır. Örgütsel vatandaşlıkla ilgili davranışlar ise örgüte doğrudan kişiye ise dolaylı olarak yarar sağlayan eylemler olarak değerlendirilmektedir. Örgütün menfaatleri için dış çevrenin izlenerek örgüt gelişimi için yenilikçi fikirlerin ortaya koyulmasını içermektedir. (Anandarajan v.d., 2011: 580-581).

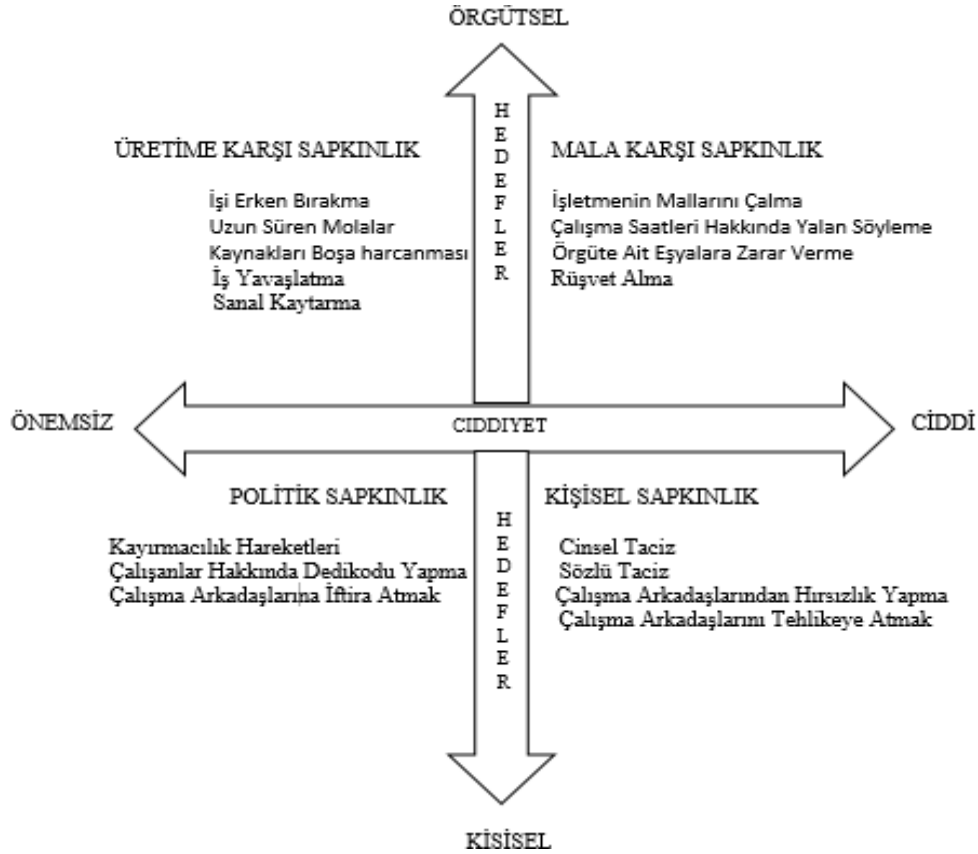
1.5.1. Sanal Kaytarma Türleri

Bu bölümde sanal kaytarma kavramına ilişkin Blanchard ve Henle' nin sınıflandırması ele alınacaktır. Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarmayı önemli ve önemsiz olmak üzere ikiye ayırmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1067).

1.5.1.1. Önemli ve Önemsiz Sanal Kaytarma Türleri

Blanchard ve Henle (2008) sınıflandırma yaparken, sanal kaytarma davranışıyla ilgili önceki çalışmalar doğrultusunda bir çıkarımda bulunmuşlardır. İlgili yazında sanal kaytarma ile ilgili olarak örgüt verimliliği üzerinde faydalı veya zararlı olabileceğine ilişkin iki farklı görüş barındırmaktadır. Araştırmacılar bu görüşleri temel alarak sanal kaytarma davranışını (1) Önemli sanal kaytarma davranışı ve (2) önemsiz sanal kaytarma davranışı şeklinde sınıflandırmışlardır. Bu sınıflandırma, sanal kaytarma davranışının örgüt üzerinde yarattığı etki göz önünde bulundurularak yapılmıştır (Atalay, 2023:13).

Kategorize edilen bu davranışlardan kişisel e-posta gönderip almak veya e postayı ziyaret etmek, haberler, finans ve sporla ilgili sitelerde gezinmek, kişisel telefon görüşmeleri yapmak, birinin masasında gazete okuması ve sohbet etmesi gibi örgüt için tolere edilebilir ve önemsiz davranışlar olarak görülürken; bahis, kumar ve cinsel içerikli sitelere girmek ciddi ve önemli sanal kaytarma davranışları olarak nitelendirilmektedir (Blanchard ve Henle, 2008:1070).



Şekil 1.3. Sapkın Örgütsel Davranışların Sınıflandırılması (Robinson ve Bennett, 1995: 565); Özkalp, vd., 2012: 22).

Robinson ve Bennett'in (1995) internet ve bilgi teknolojileri (BT) temelli, organizasyona zarar verici davranışları dört çeyreğin her birine dâhil edilmiştir. Örneğin, boşta web 'de gezinme veya kuruluş üyelerinin e-mola vermeleri gibi yıkıcı olmayan siber aylaklık davranışları, üretim sapması çeyreğine yerleştirilmiştir. Sözlü ve yüz yüze saldırganlığa dönüşebilen siber sapkınlık, kişiler arası sapkınlık çeyreği içinde yer alır; mülk sapkınlığı içinde bilgisayar korsanlığı ve siyasi sapma kadranında e-posta aracılığı ile suç işleme veya dedikodu davranışları yer almaktadır. Halka açık şirket içi e-posta örneğine benzer şekilde, çalışanların iş yerlerinin kamu itibarına zarar verebilecek kötü yönetim uygulamaları hakkında yorumlar içeren olumsuz web paylaşımlarının etkilerinin ve sonuçlarının yalnızca kişiler arası saldırganlık olarak değil, aynı zamanda mülkiyet sapkınlığı olarak da görülmesi gerekmektedir. Böylece şemada yer alan birincil sonuçların ikincil sonuçlara yol açabileceği de söylenebilir (Weatherbee, 2010:40).

Lim (2002) tarafından yapılan çalışmada sanal kaytarma tarama aktiviteleri (internet sitelerini ziyaret etme) ve e-posta aktiviteleri (e-posta alışverişi) olmak üzere iki

grup altında incelenmektedir. Lim (2002) yaptığı çalışmada sanal kaytarmayı tarama aktiviteleri (internet sitelerini ziyaret etme) ve e-posta aktiviteleri (e-posta alışverişi) olmak üzere iki grup altında incelemiştir. Tarama aktivitelerini; yatırım ile ilgili web sitelerini, eğlence ile ilgili web sitelerini, spor ile ilgili web sitelerini, haber sitelerini, iş ile ilgisi olmayan web sitelerini, yetişkin içerikli web sitelerini ziyaret etmek, çevrimiçi kişisel ürün alışverişi ve iş dışı içerik indirme olarak sekiz aktiviteden oluşurken e-posta aktivitelerinin ise iş ile ilgisi olmayan e-posta gönderme, alma ve kontrol etme olarak üç aktiviteden meydana geldiğini ifade etmektedir (Lim, 2002:685).

1.5.2. Sanal Kaytarmanın Nedenleri

Sanal kaytarma kavramının önemi göz önünde bulundurulduğunda nedenlerinin ayrıntılı bir şekilde ele alınması gerekmektedir. Bu bakımdan söz konusu başlık altında kavramın nedenleri örgütsel ve kişisel unsurlar açısından değerlendirilecektir.

1.5.2.1. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Örgütsel unsurlar

Sanal kaytarma, çalışanların başarı düzeyini olumsuz yönde etkileyen bir davranış olarak ele alınmakla birlikte, bireyin yaptığı işe yabancılaşmasının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Semiz, 2019:25).

Bir nevi işyerindeki sosyal faaliyetlerin çalışanlar üzerinde asosyal hareketlerde bulunup bulunmayacakları ile ilgilidir. Önemli ölçüde diğer unsurları etkileyen bir faktör olarak, örgüt kültürü, çalışanların örgüte faydalı olmayan davranışlarda bulunmalarına sebep olmaktadır. Örgütün kültürel değerleri, kişisel amaçlı internet kullanımı gibi çeşitli hareketleri benimseyen bir yapıda da olabilir. İşyerinde birçok çalışan iş dışı etkinliklerle ilgilenebilir, örgütün diğer çalışanları yapılan bu norm dışı hareketlerin örgütte kabul gördüğünü düşünerek bu davranışları sergilemektedir. Ayrıca, çalışanların bu eğilimlerinde amirin değerleri ve iş arkadaşlarının davranışları etkili olmaktadır. (Çivilidağ, 2017:358).

Bu durumun yanı sıra bireyin kimlik duygusu örgüt üyeliği ile tatmin edilmiyorsa veya örgütün kendisine değer vermediğini hissediyorsa, işini kimliğinin yalnızca küçük bir parçası olarak görmesine neden olacaktır. Çalışan bireylerin örgütün kendisine değer verdiğine inandığı örgütsel adalet algıları, örgütsel prosedürler veya prosedür adaleti,

kişiler arası muamele ya da etkileşim adaleti hakkında saygın ve dürüst yargılara sahip olması gerekmektedir. Aquino ve ekibi (2004), bireylerin, liderlerin kendi ihtiyaçlarına kayıtsız kaldığını buna ilişkin algıların temelde değişken ve öngörülemez olduğunu istikrarsız adalet algıları, yüksek anomi duygusuna kıyasla düşük olan çalışanlar için siber kaytarma ile daha güçlü bir şekilde olumsuz olarak ilişkilendirilmektedir (Lara, 2007:465-466).

Aynı şekilde Farrel ve arkadaşları (2001) bir çalışma ekibinin resmi olmayan rol yapısının onun anomi derecesine bağlı olduğunu bulmuşlardır. Bu mantık çerçevesinde, örgütsel adalet algısının siber aylıklık ile etkileşim halinde olduğu, bu durum adaletsizlik algıları nedeni ile örgüt tarafından çalışanların kendilerini değersiz hissetmesine yol açarak genel bir şüphecilğe ve örgüte yabancılaşmasına yol açtığı ifade edilmektedir. Bu şartlar çalışanları üzülmeye daha yatkın duygusal olarak sanal aylıklık yapmaya daha istekli hale getirirken, çalışanların yönünü şaşırmasına ve izole olmasına neden olmaktadır (Lara, 2007:465-466).

Korkmaz (2020) sanal kaytarma eğiliminde lider ile çalışanlar arasındaki mesafenin de önem arz ettiği ve bununla ilgili liderin fiziki olarak çalışanlara yakın olması sonucunda çalışanların sanal kaytarma davranışında azalma olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu bakımdan bireyin sanal kaytarma davranışları üzerinde örgüt yapısının ve uygulamalarının, algılanan liderlik davranışının ve yine algılanan adaletin de önemli bir rolü olduğu söylenebilecektir.

1.5.2.2. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Kişisel Unsurlar

Kişilerin sosyal ve çalışma yaşamlarında önemli etkileri olan unsurlardır. Bireylerin hayatlarındaki olayları nelerle ilişkilendirdikleri ile alakalıdır. Bazı insanlar başına gelen her türlü olayı, başarılarını veya başarısızlıklarını kontrol edebileceklerini düşünürken, bazıları ise bu durumu kader ve şansa bağlamaktadır. Bu düşünce farklılığı birçok davranış biçimini değiştirerek, olay ve durumları kontrol edebildiğini düşünenleri başarıya götürürken, kadere veya şansa bağlayanları ise psikolojik sorunlara ve başarısız olmaya itmektedir. Örgütlerin temel taşı olan çalışanların bu tarz durum ve düşüncede olması örgütün esas yönetim sürecini de derinden etkilemektedir (Sıçrar, 2017:12-13).

İnternet kullananların davranışları birtakım psikolojik dürtüleri yansıtır. Yalnızlık, soyutlanma, utangaçlık, özgüvensizlik, kendini kontrol edememe, dışsal kontrol odağı gibi kişisel nitelikler internet kullanımını olumsuz etkilemektedir (Özler ve Aksöl, 2012:6).

Kişinin utangaçlık derecesi önemli bir etkidir. Aşırı utangaç kişilerin kendilerine olan inancı azdır. Başkalarının karşı konulamaz güce sahip olduğuna inanırken kişinin kendi yönünü seçerken şans faktörüne fazlasıyla güvendiğini göstermektedir. Öz denetimi düşük olan bireylerin sanal kaytarma geçmişi daha fazladır (Özler ve Aksöl, 2012:6). Ayrıca, yüksek dış kontrol odaklı çalışanların (yani, kaderlerinin diğer insanların ellerinde olduğuna inananlar) ve düşük benlik saygısına sahip çalışanların, internet kullanımında öz denetimlerinin azaldığını ve bunun da internet kötüye kullanım düzeylerini etkilediği belirtilmektedir (Özler ve Aksöl, 2012:6).

Davranışsal dürtülerin yanı sıra demografik unsurlarda sanal kaytarmayı etkilemektedir. Sanal kaytarma davranışının yaş, cinsiyet ve mesleki tecrübe noktasında istatistiki anlamda farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Kadınların erkeklere göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi olduğu düşünülmektedir. Ancak Serttaş ve Şimşek (2017)'in yapmış olduğu araştırma sonuçlarında erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha fazla sanal kaytarma eğiliminde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir diğer unsur ise yaş' tır. Sanal kaytarma eğilimi yaş'a göre farklılık göstermektedir. Yaş dağılımında 18-25 aralığındaki katılımcıların daha fazla önemli sanal kaytarma eğilimi gösterdiği ortaya çıkmıştır (Çetintürk, 2020:44).

1.5.3. Sanal Kaytarmanın Yararları Ve Zararları

Teknolojideki büyük atılımlardan olan bilgisayar ve internetin kullanılması sosyal hayatı etkilediği gibi çalışma hayatını da etkilemiştir. Çalışanların sosyal bir varlık olması ve internet kullanmaları çalışanların görevlerini yapma biçimini değiştirmiştir. İlgili yazında sanal kaytarma üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde bazı sanal kaytarma davranışlarının iş yeri ve çalışanları üzerinde olumlu etkilere sahip olduğunu bazılarının ise olumsuz etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur (Alhas, 2022:59).

İnternet, çalışanlara işten kaytarma fırsatı sunarak siber aylakların gösteriş yaptıkları bir arenaya dönüşmüştür (Rahimnia, v.d., 2015:672). Dolayısıyla günümüzde

birçok organizasyonda yönetim, çalışanların, iş yerinde kişisel internet kullanımına sınırlı ölçüde izin vermektedir. Ancak yine de sosyal ağlar, oyunlar gibi çok sayıda bağımlılık yapan internet hizmeti ve sürekli hızlanan haber döngüsü işverenlerin bu tür bir sınırlamanın ihlal edilebileceği yönündeki endişelerini gidermemektedir (Weatherbee, 2010:35).

Sanal kaytarma, üretkenlikte kayıplara yol açan olumsuz bir davranış biçimi olarak tasvir edilirken, çalışanlar için olumlu sonuçları da bulunmaktadır. İşle ilgili olmayan görevlerle kısa sürelerle meşgul olmak can sıkıntısı, yorgunluk veya stresten kurtulma, daha fazla iş tatmini veya yaratıcılık, esneklik sonucu eğlenerek iş yapan çalışanların kendilerini mutlu hissetmesine olumlu yönde katkı sağlayacağı belirtilmektedir (Özler ve Polat, 2012: 4).

Stresli çalışma ortamından ve sıkıntılardan kurtulmak isteyen çalışanlar aslında sanal kaytarma eğilimi göstererek stresten kurtulmakta ve iş tatmini de bu sayede artmaktadır (Andreassen, v.d., 2014:906). Çalışanların isteyken internette gezinmelerinin genellikle zevkli bir aktivite olduğu ileri sürülmektedir. Bunun sebebi, internette gezinmenin çalışanların geçici olarak zihinlerini işten uzaklaştırıp bölge dışına çıkmasına izin vermesi ile olumsuz işyeri deneyimleri için palyatif bir başa çıkma stratejisi olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, çalışanlar internette gezinirken kendilerini enerjik hissetmeleri ve olumlu bir etki yaşamaları muhtemeldir (Chen ve Lim, 2011:2).

Anandarajan ve Simmers (2005) sanal aylaklığı çalışanlar için iş taleplerinden geçici olarak dinlenme imkânı sunan bir 'ofis oyuncağı' işlevi olarak görmektedir. Garrett ve Danziger (2008) ise işletmelerin sanal kaytarma davranışlarını göz ardı etmesi sonucu işveren tarafından kendilerine değer verildiği algısını yaratarak çalışanları bilgi ve iletişim teknolojilerini daha işlevsel olarak kullanımına teşvik ettiğini ifade etmektedir.

İş yerlerinde teknolojilerin artık yaygın olarak kullanılması, bilgi teknolojilerinin kötüye kullanımının yaratacağı olumsuz sonuçları da beraberinde getirmektedir. Bu durum, üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında sayılarak gelişimin önündeki birincil engel olarak görülmektedir. Son on yılda iş yerlerinde yürütülen çalışmaların sonuçları tutarlı bir şekilde kuruluşların bilgi teknolojilerini kötüye kullanımında bir artış yaşadığını göstermesi açısından önemli kanıtlar mevcuttur. Bu tür davranışların hem insani hem de mali açıdan kuruluşlar için disiplin cezaları, işten çıkarma veya çalışan

kaybı, kurumsal gizliliğin ihlal edilmesi gibi önemli maliyetlerle sonuçlanmaktadır (Weatherbee, 2010:35).

Öyle ki bazı araştırmacılar web tarama monitörleri ve erişim engelleyiciler gibi çalışan gözetim önlemlerinin iş yerinde haksızlığa uğrama endişesi taşıyan çalışanların iş tatminini ve üretkenliğini azaltabileceğini öne sürmektedir. Bu şekilde bir kısıtlamanın iş yerinde çatışmayı artırarak, çalışanları interneti kötüye kullanarak misilleme yapmaya sevk edeceği öne sürülmektedir (Zoghbi, v.d., 2009:192).

Sonuç itibarı ile şirketlerin bilişim teknolojisi harcamalarını artırması, şirket ağlarının potansiyel tehditlere maruz kalmasıyla mücadele etmek zorunda kalması demektir (Glassman, v.d., 2015:171).

Bu ifadeyi somutlaştırmak gerekirse ABD' de 1.000 çalışanla yapılan bir anket çalışanların yüzde 64' ünün kişisel amaçları için internette gezindiğini ortaya koymaktadır. Yine bu araştırma sonucunda sanal kaytarmanın çalışan verimliliğinde yüzde 30-40' lık bir düşüşten sorumlu olduğu ortaya çıkmaktadır. Bir internet gözetleme şirketi temsilcisi, "eğlence amacıyla internette gezinmenin" ABD işletmelerine 1999' da 5,3 milyar dolara mal olduğunu tahmin etmektedir. Eldeki bu istatistiklerle, şirketlerin internet kullanımı konusunda daha katı düzenlemeler için çabalaması normal karşılanmaktadır (Zoghbi, v.d., 2009:188).

Çalışanlar için disiplin cezaları, iş akdinin feshi veya kaybı, kurumsal gizliliğin ihlali, itibar kaybı, kişisel mahremiyet, kişisel ve kurumsal sorumluluk ile ilgili yasal maliyetlerin yanı sıra milyarlarca dolarlık üretkenlik kaybı, bilgi sisteminin güvenliğinde ve düzgün işleyişinde bazı problemleri de beraberinde getirmektedir. Bant genişliği tıkanması, casus yazılım bulaşması ve görev erteleme gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Özler ve Polat, 2012:3-4).

Bu tarz olumsuzlukların önüne geçmek isteyen organizasyonlar için üretkenliği artırmanın siber aylaklığın ortadan kaldırılması üzerinde çalışmak olduğu düşüncesi hakimken, insan kaynakları yönetimine göre siber kaytarmayı ortadan kaldırmak değil, üretkenlik ile siber kaytarma arasında bir denge kurulmasının önem taşıdığı düşünülmektedir (Rahimnia, v.d., 2015:672).

1.5.4. Sanal Kaytarmanın Hukuki Boyutları

Robinson ve Bennett (1995) tarafından Sanal kaytarma kavramına ilişkin “önemsiz üretkenlik karşıtı davranış” nitelendirmesi birçok çalışmada karşımıza çıkmaktadır. Sanal Kaytarmanın kurumlara ciddi anlamda etkilerinin olması, konuyu yasal yönden ele almayı zaruri kılmıştır (Karataş ve Avcı, 2017:2324). Çalışanların bilgisayar ve internete dayalı bir uygulamayı, işteki faydalı zamanını boşa harcaması yani kişi işle ilgili faaliyetler yerine internetin sağladığı alanı kullanarak kişisel işlerini yapması örgüt açısından istenmeyen sapkın davranışlardır (Rahimnia, v.d., 2015:672

Çeşitli hedefler istikametinde oluşturulan kurumlar hedeflerini gerçekleştirebilmek için sahip olduğu temel kaynak olan insan kaynaklarını verimli bir şekilde kullanmayı istemektedir. Bunu yapan kurumlar çalışanlarından maksimum düzeyde yararlanmayı hedeflemektedir (Karataş ve Avcı, 2017:2324). Örgütler için çalışanların mesai saatinde internet üzerinden bahis, kumar oynama, açık arttırma ve yetişkin sitelerine girme, oyun oynama gibi önemli sanal kaytarma davranışlarında bulunmaları istenmeyen olumsuz davranışlardır (Kerse, vd. 2016:110). Ancak, çalışanlar işe göre ücret almamaları, yönetici ve örgüt politikalarındaki adil olmayan yaklaşımlara bir tepki olarak sanal kaytarma eğilimi göstermektedir ve böylece sanal kaytarmayı normal bir davranış haline getirerek kendilerine göre adaleti sağladıklarını düşünmektedir (Lim, 2002:688).

Sanal kaytarmanın hukuki anlamına ilişkin Yıldız ve Yıldız (2015) 1997 ve 2012 yıllarını kapsayan 22 emsal karara ulaşarak önemli bir boyut kazandırmıştır. İyi niyet ve ahlak kurallarına aykırı davranışlar nedeni ile güven temelinin sarsılması sonucu işveren açısından iş ilişkisini devam ettiremeyecek hale gelmiş ise, işverenin İş Kanunu’nun 25. maddesine göre haklı nedenle derhal fesih hakkı bulunmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanın işten kaytarma eğilimi güven temelini sarsacak nitelikte olmaması ile birlikte işin işleyişini bozması, işyerindeki uyumu olumsuz yönde etkilemesi ve işverenin iş ilişkisini devam ettirmesi beklenemiyorsa, İş Kanunu’nun 18. maddesi gereği geçerli fesih hakkının doğduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Yıldız ve Yıldız, 2015:1).

Kanununun ilgili hükümleri uyarınca çalışanları ile iş sözleşmesi yapan işletmelerde işveren ve işçi karşılıklı borç ve yükümlülük altına girmektedir. İş sözleşmesine göre işçinin en önemli borcu iş görme borcudur. Bunun yanı sıra çalışanın işini özenerek dikkatli bir şekilde yapması, verilen talimatlara uyması, vefa borcu ve rekabet etmeme

borcu iş sözleşmesine göre çalışanların diğer borçları olarak ifade edilmektedir. İş ilişkisinin sürekli borç ilişkisi niteliğinde oluşu, onun sürekli devam etmesini gerektirmemektedir (Karcıoğlu ve Serçemeli, 2018:326). Bu yönüyle işletme için çalışanların sanal kaytarmaya ayırdıkları kayıp zaman yıllık olarak düşünüldüğünde yüklü bir maliyete neden olmakta ve hukuki süreçler için yeterli bir sebep olarak görülmektedir (Sağır, 2022:31).

1.6. YABANCILAŞMA KAVRAMI

Yabancılaşma literatürde son yıllarda en çok çalışılan ve öne çıkan konulardan biridir. Yabancılaşma ve işe yabancılaşma ile ilgili alan yazın incelendiğinde, farklı değişkenlerle ilişkili birçok kavramsal çalışma yapıldığı ve çeşitli değişkenlerle ilişkisi olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada öncelikle yabancılaşma kavramı, yabancılaşmanın özellikleri, işe yabancılaşma ve özellikleri. İşe yabancılaşmanın boyutları “zayıflık (yetersizlik)”, “anlamsızlık”, “normsuzluk” (kanunsuzluk), "izolasyon (sosyal mesafe)" ve "kendi kendine yabancılaşma" ayrıntılı olarak ele alınmaktadır. Son olarak, işe yabancılaşmanın nedenleri ve sonuçları irdelenmiştir.

Yabancılaşma kavramı olarak insanlığın tarihi kadar eskidir. Kavram, felsefi, ruhsal ve toplumsal anlamda farklı dallarda birçok düşünür tarafından yorumlanarak tanımlanmıştır. Başta Hegel olmak üzere, Marx, Goethe, Sokrates, Durkheim ve Weber kavramın üzerinde duran isimlerdir (Çelik, 2022:11).

İşe yabancılaşma Marx'a göre, kapitalist sistemin bir sonucudur. Marx'ın ardından Amerikalı bir Sosyolog. C.Wright Mills, işe yabancılaşmayı can sıkıntısı, potansiyel yaratıcılığın azalması ve hayal kırıklığı anlamına geldiğini belirtmektedir (Tabrizi, 2015:3).

Hegel ise yabancılaşma kavramını, kişinin kendi emeği aracılığı ile nesnelleştirmesi ya da dışsallaşması ile özdeşleştirmiştir. Hegel bireyin fazla çalışabileceğini fakat çalışmanın değerinin giderek azalacağını savunurken, bireyin, buna rağmen daha fazla üretebilmek amacıyla çalışma saatlerini uzatmak ya da emeğinin yoğunluğunu artırma noktasında zorlanacağını ve bu durumun bir süre sonra boşa çıkarak bireyin önceki yaşam seviyesine çekileceğini ifade etmektedir (Hyppolite, 2010: 121).

Yabancılaşma kavramını ilk kullanan kişi Hegel olsa da detaylı bir şekilde araştırıp literatüre katkı sağlayan kişi ise Karl Marx'dır. Marx'a göre, yabancılaşma (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2007:6).

- Kişinin ürettiği ürün ile.
- Kişinin üretken etkinliği ile.
- Kişinin türsel varlığı ile.
- Kişinin diğer bireyler ile yabancılaşmasıdır.

Bunun nedeni ise çalışanın emeğini ve üretimini benimsememesidir. Marx yabancılaşmanın belirtilerini ise emek, özel mülkiyet ve iş bölümü olarak ifade ederken, özel mülkiyet ile iş bölümü arttıkça çalışanın emeğine yabancılaştığını belirtmektedir. İşçinin emeği sonucu ürettiği nesne, kendi ürünü, işçinin karşısında onu üretenden bağımsız ve yabancı bir güç olarak durmaktadır. Bu yönüyle emek artık işçinin tabiatının bir parçası olmaktan çıkmıştır. Bu durum Marx'a göre emeğin nesneleştigi (Marx, 1970:108–109).

Yabancılaşma, “yalnızca ekonomi, toplumsal ve siyasal ilişkilerdeki bir bozulmanın ürünü ya da sonucu olmayıp, bütün ilişkilerindeki bozuklukların ve aksamaların sonucunda ortaya çıkan insanın kendi özüne, benliğine uygun olmayan biçimde, yaşamak zorunda kalmasıdır” (Tolan, 1981:177).

Bu kavram genel olarak bireyin sosyal, kültürel ve sosyal çevre ile uyumunun azalması, yakın çevresinden uzaklaşarak yalnızlaşmasıdır. Bireylerin kendilerinden ve belli bir çevreden ya da bir süreçten, umutsuzluk, anomi, izolasyon, endişe duyguları veya kimlik kaybı hisleriyle uzaklaşmasını ifade eden bu fenomen, iş performansındaki düşüş, işten ayrılma niyeti, işe bağlılık duygusunda ki azalma, tükenmişlik duygusu ve işten kopukluk olarak kendini göstermektedir (Dağlı ve Averbek, 2017:228). Yabancılaşma bireysel, kurumsal, toplumsal problemlerin kişi üzerinde oluşturduğu etki ile ortaya çıkan güçsüzlük, anlamsızlık, yalıtılmışlık, kuralsızlık ve kendine yabancılaşma duygularıdır (Seeman, 1959: 783).

Toplumlar örgütlerinin ve kendilerinin yabancılaşma yaşamamalarını ve bu durumdan etkilenmeden ya da çok az düzeyde etkilenebilme noktasında çözüme kavuşabilmeleri açısından yabancılaşma kavramının özelliklerini ve boyutlarını iyi

öğrenmeleri gerekmektedir. Yabancılaşma kavramının özellikleri aşağıdaki gibidir (Çakırlar, 2020:8):

- ✓ Yabancılaşma kavramı bireyin tabiatında en baştan beri varlığını devam ettirmektedir.
- ✓ Yabancılaşma, bir kimsenin ya da bir şeyin, bir şeyden / birinden uzak durması veya yabancılaşmasıdır.
- ✓ İlk örgüt toplumlarından itibaren yabancılaşma varlığını sürdürmektedir.
- ✓ Yabancılaşma ile birlikte rekabet artışı, itaatsizlik, zıtlasma, kıskançlık durumları ve saldırgan davranışlar gibi insani nitelikler oluşmaktadır.
- ✓ Toplumların her bölümünde varlığını sürdürmekte olan yabancılaşma nitelik bakımından insani münasebetlerde toplum eliyle ya üstesinden gelinebilir ya da toplumu kontrolü altına alabilmektedir.
- ✓ Yabancılaşma kavramı insanların çevreleri ile etkileşimi sonucunda oluşmaktadır.

1.6.1. İşe Yabancılaşma Kavramı

İnsan yaşamının büyük bir kısmı yaptığı iş etrafında dönmektedir. Zamanının çoğunu iş yerinde geçirmektedir. Bu nedenle diğer insanlarla (meslektaşları, astları, üstleri, müşterileri, tedarikçileri) günlük ilişkilerinin çoğu iş etrafında kurulmuştur. Ayrıca önemi sadece çalışma süresi ile sınırlı olmayıp çalışma saatlerini, ikamet ettiğiniz yeri, dinlenme sürelerini vb. belirleyerek hayatınızın geri kalanını da etkilemektedir (Sanz, 2019:5).

Bu döngü içerisinde çalışan insanların yaptığı işten ve bulunduğu ortamdan sıkılarak işten uzaklaşmayı ve dolayısıyla işe yabancılaşmaları muhtemeldir. Çalışanların organizasyona karşı olan tutumları içerisinde en istenmeyen tutum işe yabancılaşmadır. İşe yabancılaşma, “işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendisini gerçekleştirme gibi çalışanın değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması durumu” olarak ifade etmektedir (Blauner, 1964: 271).

İşe yabancılaşmanın ne anlama geldiği konusunda ise yazında verilen bazı tanımlara göre Kahn, Kobasa ve Maddi (1982) işe yabancılaşmayı, çalışanın işine yönelik heyecan ve tutkusunu yitirdiğinin göstergesi olan genel bir tutum olarak tanımlamaktadır

(Babadağ, 2018:210). İşe yabancılaşma; “Kişinin örgütteki istihdam konumu ile ilgili yaşadığı hayal kırıklığının yarattığı duyguların bir yansıması olarak belirtilmektedir. Bireyin yaşadığı bu hayal kırıklığına; yetki, otorite, statü, mesleki gelişim olanakları, üstleri tarafından tanınma ve kabul görme gibi beklenti kaynaklarındaki doyumsuzluğun neden olduğu söylenebilir. Birey iş yaşamında özerklik, sorumluluk alma, kendini gerçekleştirme gibi bir insan olarak kendi değerini ortaya koymasına imkân sağlanmadığı durumlarda, yabancılaşmaya uğramaktadır” (Atalay, 2013:32-33).

İş, insan doğasına aykırı bir faaliyettir, yani işverenin kullandığı iş ve insan yapısı arasındaki çelişki üretim, iş süreçleri, iş gücü ve insan potansiyeli yalnızca işverenlerin yararınadır. Bu durum bireylerin izolasyon, kimlik kaybı ve özgünlük eksikliği duyguları yaşamalarına yol açmaktadır. Nitekim yaşanan bu duygular çalışanlar tarafından işe yabancılaşma adı verilen kavram içinde birleştirilmektedir. İşe yabancılaşma, işe yönelik anlamlılığın kaybolduğu hissidir; bunun anlamı bir çalışanın işini sadece bir hayatta kalma yolu olarak algılayacağı, faktörleri göz ardı edeceği becerilerinin, deneyimlerinin tam kullanımını sınırlayan kendini gerçekleştirme tatmin ve bilgi gibi zihinlere yerleşmesi riski vardır. Operasyonel sorunlara otomatik ve sistematik bir yanıt olarak yansıtılmaktadır (Contreras, v.d.,2022:3).

İzolasyon, işyerindeki sosyal ilişkilere bağlıdır. Bireyler tatmin edici bir ilişki kuramadığında ortaya çıkar. Bireylerin iş sırasında başkalarıyla iletişim kurmasının yasaklanması ve bürokratik yapı gibi etkenler bireylerde yalnızlık duygusuna neden olmaktadır. Kendine yabancılaşma yaptığı işe ve yaptığı işe bağlı olarak kişinin kendisiyle ilişkisini kaybetmesi anlamına gelmektedir (Blauner, 1964: 25-26).

Bu kavram içerisinde, çalışanlarda yabancılaşma genellikle iki biçimde ortaya çıkmaktadır (Mottaz, 1981:516).

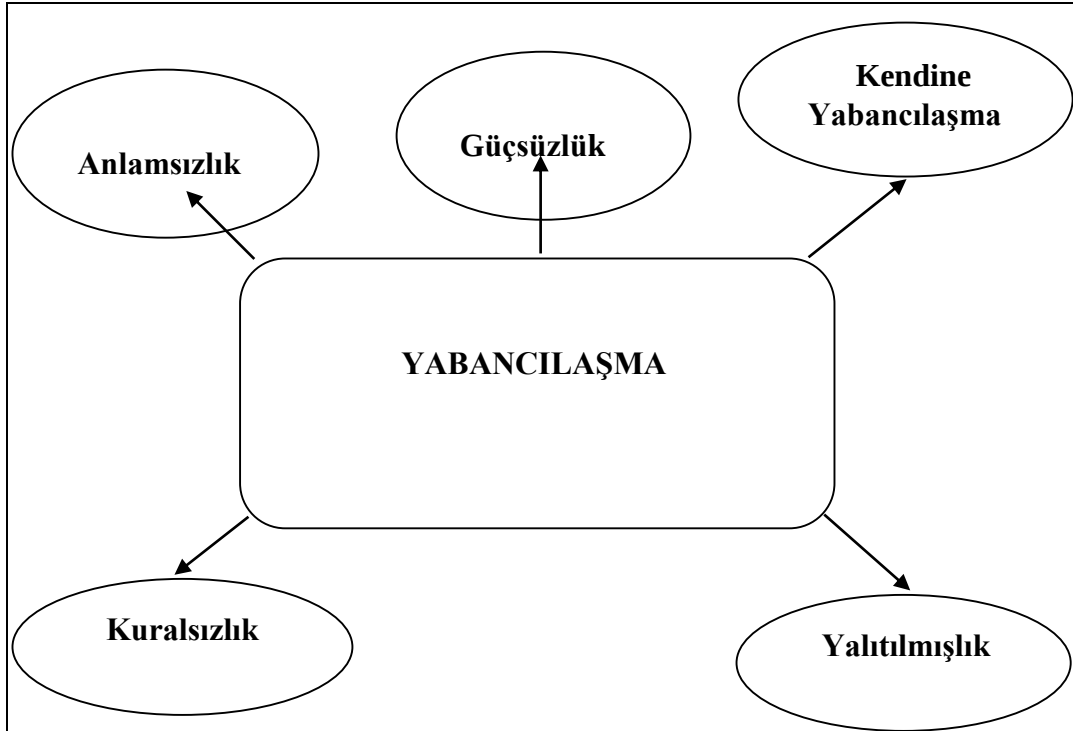
1. Çalışanların sahiplik duygusundan yoksun olduğu ürün ve kalitesi üzerinde denetim yapma hissinin azalması veya yok olması yönünde ortaya çıkan ürüne karşı yabancılaşma.
2. Çalışma eyleminin bizzat kendine karşı yabancılaşma. Burada çalışanlar işi tamamen kendilerinden ayrı olarak görmektedirler. Bunun sonucunda deneyimlerini tam olarak gösterememek işe yabancılaşma duygusunu artırmaktadır.

İşe yabancılaşma kavramı zamanla örgütlerde kurumsallaşmakta ve sürekli bu hislerle çalışan personelde edimsel koşullanmaya bağlı olarak işle ilgili soru sormama veya cevap vermeme yönelimi ile artan örgütsel katılık ve verimsizlik eğilimi baş göstermektedir. Örgüt üyelerindeki iş doyumsuzluğu arttıkça hizipler oluşmakta ve örgütsel bağlılık-aidiyet düşük düzeyde seyretmektedir. Bütün bunların sonucunda çalışanlarda ortaya çıkan güçsüzlük, kendine yabancılaşma, kuralsızlık, anlamsızlık ve yalıtılmışlık (izolasyon) hissi örgüt performansını olumsuz olarak etkilemektedir (Sarros, v.d.,2002:286).

1.6.2. İşe Yabancılaşmanın Boyutları

İşe yabancılaşmanın kişiliğin duygusal yönü ve toplumsal koşullara bağlı olarak ortaya çıkan bir hastalık olduğunu ifade eden Seeman (1975) işe yabancılaşmayı sosyo-psikolojik çerçevede çok boyutlu bir kavram olarak ele alırken, tek bir tanımla açıklanmasının mümkün olamayacağını belirtmektedir.

Sosyal psikolog Seeman'ın (1959) yabancılaşma kavramına ilişkin geliştirdiği ve literatüre kazandırdığı bu boyutlar güçsüzlük, kendine yabancılaşma, anlamsızlık, kuralsızlık ve yalıtılmışlıktır (Akşit Aşık, 2018:178).



Şekil 1.4. İşe Yabancılaşma Boyutları (Seeman, 1959:786).

1.6.2.1. Güçsüzlük (Powerlessness)

Güçsüzlük bireyin beklentileri ile yapılan iş sonucunda ortaya çıkacak olasılıkların ve sonuçların kendi davranışlarının belirleyemeyeceğini kabullenmesidir. Başka bir deyişle, güçsüzlük iş özerkliği ve katılım eksikliği hissine eşittir. Öngörülen görev alanı içinde bürokratik ve hiyerarşik kısıtlamalara bağlı olarak çalışanların sınırlı özgürlüğü vardır (Sarros, v.d.,2002:287).

Bazı kaynaklarda ise güçsüzlük kavramı, bireyin üretim sürecinde kullandığı araçlar ve kendi ürünleri ile ilgili sonuçlar üzerinde denetim yetkisinin olmaması anlamında kullanmıştır. Marksist anlamda bu terim bireyin üretim araçlarından kopması türünden nesnel bir kavram olarak değil, bireyin ruh halini anlamaya yönelik öznel bir kavram olarak ifade edilmektedir (Seeman,1959:784-785).

Blauner (1964) ve West (1988) yabancılaşmanın; “güçsüzlük” biçimini;

- ✓ Ürettiği mal ve hizmetin kendisinden ayrılma.
- ✓ Genel yönetim politikalarını etkileme yetersizliği.
- ✓ Çalışma şartları üzerinde kontrol yetersizliği.
- ✓ Çalışma süreci üzerinde doğrudan doğruya kontrol yetersizliğinden kaynaklandığını belirtmektedir.

Güçsüzlük ile ilgili Blauner’in (1964) öne sürmüş olduğu, özerklik (otonomi) ve kontrol gibi önemli iki gereksinimin tatminden yoksun kalması önem arz etmektedir. Ayrıca çalışanın yetersizlik hissi, iş sürecindeki yönetsel ve kontrol imkânından mahrum olma, örgütün kural ve politikalarındaki sık sık değişmesi, teknolojik yenilik ve değişimde görülen sıklıklar, çalışanın problemleri çözmede yetersizliği, bilgi ve yeteneklerinin, işin gereklerini karşılayamaması, yönetimi etkileme yönteminin tıkanıklığı, üretilen mal veya hizmet karşılığı örgütte dışlanma hissini oluşu, güçsüzlük duygusunun artmasına sebep olmaktadır (Özler ve Dirican, 2014: 292-293).

1.6.2.2. Anlamsızlık (Meaninglessness)

Seeman (1959) anlamsızlığı, bireyin neye hangi evrensel doğrulara inanacağını ve tutunacağını bilememesi durumu olarak tanımlamıştır. Özellikle bireylerin karar verme

sürecinde, bireyin kendi doğruları ile genel toplumsal doğruların örtüşmemesi bu duygunun en üst düzeyde oluştuğunu göstermektedir (Bolton, 1972: 544).

Çalışma koşulları ve iş süreçlerinin tanımlarındaki belirsizlik anlamsızlık kavramını derinleştirerek çalışanların iş sürecine entegrasyonunu zorlaştırmaktadır. Daha spesifik bir anlatımla, çalışanlar genel üretim ve hizmet süreçlerine katkıda bulunduklarını hissettiklerinde anlamsızlık hali azalma göstermektedir (Sarros, v.d.,2002:287).

Anlamsızlık bireyin neye inanacağını bilememesi, bir bireye öğretilen gerçeklerin ona bir anlam ifade etmemesi ve doğru olarak belirtilenlere inanmaması gibi sonuçlara yol açan duygu durumlarıdır (Bolton, 1972: 544). Bu duyguyu tecrübe eden kişi düşünce ve hareketlerinin yararı ile ehemmiyetini değerlendirmede belirli ölçüleri bulmak ve kullanmak konusunda güçlüklerle sahip kişidir. Bu kişiler “önemli, anlamlı ve faydalı olan nedir?” sorusunu cevaplandırırken zorlanırlar. Bu kişiler diğer kişilerle iyi bir şekilde sosyal etkileşimde bulunamazlar böylece izolasyon duygusunu hissetmeleri onlar için kaçınılmaz bir sondur (Uğur ve Erol, 2015:184).

Anlamsızlık sorununu çözüme kavuşturabilmek için yöneticilerin çalışanları fark etmesi ve çabalarını takdir etmesi, çalışanların rollerindeki belirsizliğin ortadan kaldırılması, işyerindeki çatışmaların çözümüne gidilmesi seçenekler arasında sayılabilmektedir (Erdem, 2014:536).

1.6.2.3. Kuralsızlık (Normlessness)

Norm, Grekçe 'de başıbozukluk, yasasızlık, anlamı taşıyan “nomos” kelimesinden Latince'ye geçmiştir (Kılıç, 2009:56).Norm, psikoloji ve toplum biliminde karar verme, tanıma, değerlendirme, algılama süreci, bilgi karşılaştırma, değer ölçüm karşılaştırması olarak tanımlanırken, psikolojide kişinin benimsediği, kendi varlığının bir ölçüsü olarak kullandığı toplumsal değerler bütünüdür (Teber, 1990:149).

Kuralsızlık boyutunun, yabancılaşma kavramı ile güçlü bir ilişkisi vardır. Kuralsızlık, bireyin amaçlarına ulaşmasında bütün toplumun benimsediği prensip ve kaidelerin yanında, toplumsal manada kabul görmeyen davranışların sonuçları ile ulaşabileceği inancıdır (Seeman, 1983:173). Bireyin beklentileri karşılanmadığında kendi

menfaatlerini ortaya koyarak işletmenin koyduğu kuralları yok sayacak davranışlarda bulunmasıdır (Kahraman, 2015: 38).

Yabancılaşma yaşayan bireyin ruh halinde meydana gelen değişiklikler ile birlikte bir de herhangi bir kuralsızlık durumunda birey suç işlemeye meyillidir. Sosyal boşluk hali bireyleri suça yöneltmektedir. Kuralsızlık halinde işledikleri suçtan dolayı birey daha daha az kaygı ile daha kolay harekete geçmektedir. Böylece sosyal kontrol düzeninde meydana gelen zayıflık, kargaşaya ve başıboş tavırların artmasına neden olmaktadır. (Şimşir, 2021:68-69). Kuralsızlığın göstergeleri şu şekilde sıralanabilir (Merton, 1968: 218):

- ✓ Toplum liderlerinin kişilerin ihtiyaçlarına ilgisiz davrandıkları konusunda algı oluşması.
- ✓ Hayattaki hedefleri, gerçekleştirememek ve gittikçe gerilemek konusunda oluşan algı.
- ✓ Hiçlik ve boşluk hissi.
- ✓ Temel anlamda kuralsız ve düzensiz olan bir toplumda az şeyin başarılabilceği duygusu.
- ✓ İnsanın bireysel ilişkilerinde toplumsal ve psikolojik anlamda destek göremeyeceği ve güvensizlikle ilgili oluşan inanç.

1.6.2.4. Yalıtılmışlık (İsolation)

Yalıtılmışlık, toplum tarafından kabul edilen amaç ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi veya onlara yabancılaşmasıdır (Seeman, 1959: 788-789). Yabancılaşmanın güçsüzlük ve anlamsızlık yönleri daha çok ulaşılabilir amaç ve hedeflerle ilgiliyken, yabancılaşma yönü toplumsal anlamda kabul edilen değer ve amaçların birey için önemini ifade etmektedir. (Bolton, 1972:545).

Yalıtılmışlık duygusu, şu şekilde tanımlanabilir (Bayat, 1996: 83):

- ✓ Üretim sürecinin kalitesine bağlı olarak, işçinin, iş arkadaşları veya otomasyon nedeni ile ortaya koyduğu ürünle ilişkisinin kesilmiş olması.
- ✓ Çalışanın yaptığı işten veya çalıştığı işyerinden utanması.
- ✓ Çalışanın iş yerinde anlaşılınmaması, yanlış anlaşılması, kabul görmemesi veya dışlanması.

- ✓ Çalışanın iş arkadaşları ile anlamlı ilişkisinin bulunmaması.

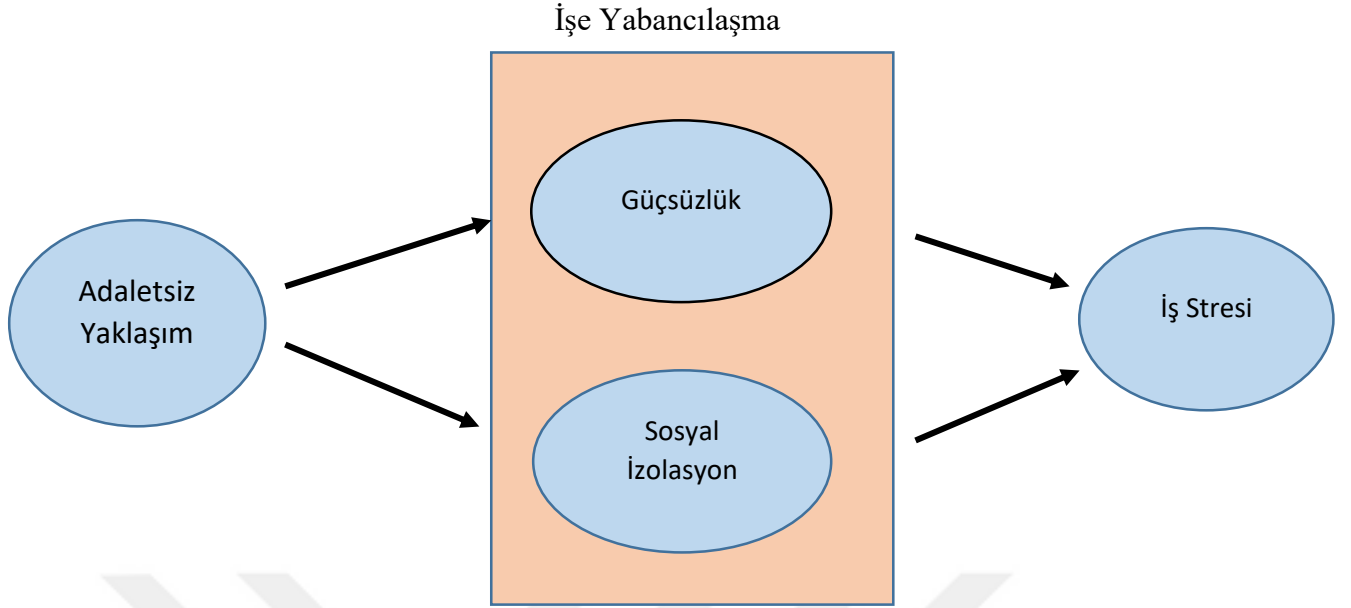
Bir organizasyonda adil olmayan süreçler uygulanması veya varolan süreçlerin adil bir şekilde uygulanmaması, çalışanların karar alma sürecinden dışlanması, çalışanlara düşük statüde oldukları duygusu yaratarak onların kendilerini izole edilmiş hissetmelerine neden olmaktadır (Ceylan ve Sulu, 2010:67).

Adil yönetimlerin olduğu işletmelerde sosyal izolasyona daha az rastlanmaktadır. Bu iki kavramın adalet ve izolasyon kavramlarının ters orantılı olduğu görülmektedir. Kendilerini izole edilmiş olarak hisseden çalışan işyerindeki olayları dikkate almamakta, yapılan işler onlara anlamsız görünmektedir. Ayrıca organizasyondaki faaliyetlerden dışlandıkları hissi ile çevrelerindeki faaliyetleri ve olayları yanlış yorumlayabilmektedirler (Bauer ve Silver, 2018:56).

İlgisizliğin ve hayatlarının anlamsız olduğunun farkına vardıklarında kendilerini başkalarıyla kıyaslayarak hiçbir şey yapmıyormuş hissi ile "Ben kimim?" sorusuna cevap vermekte zorlanıyorsa, birey için kişisel izolasyon ve yabancılaşma başlamıştır (Şimşek, vd., 2006:574-575).

Bunun yanı sıra iş yerinde bilgilerin eşit dağıtılmaması, çalışanlara aynı ölçüde esnek veya ödüllendirici davranılmaması kişinin sosyal olarak diğer çalışanlarla iletişime geçmesini engellemekte ve soyutlanma sürecine katkıda bulunmaktadır. İş yerinden ve iş arkadaşlarından izole olan çalışanlar işe karşı olumsuz tutumlar geliştirmekte bu ise iş performansına olumsuz etkide bulunmakta ve iş stresini artırmaktadır (Ceylan ve Sulu, 2010:68).

Bu tarz olumsuzlukları ve çalışanların içerisinde bulunduğu yalıtılmışlık duygusunun temelinde örgütlerin giderek büyüüp karmaşık hale gelmesi ve beraberinde ortaya çıkan sorunlar olduğu aşikârdır. Bu sorunlar, personel sayısının yetersizliği sonucu aşırı iş yükü, görev tanımlarındaki problemler, iş yoğunluğu, aşırı stres sonucu çalışanlar arasındaki çatışma ve anlaşmazlık, düşük ücret politikasının çalışanın işe karşı kendini soyutlamış olması gibi sebepler örnek olarak gösterilebilmektedir (Gürsoy, 2014:40).



Şekil 1.5. Güçsüzlük ve Sosyal İzolasyon (Ceylan ve Sulu,2010:68).

1.6.2.5. Kendine Yabancılaşma (Self Estrangement)

Yapmış olduğu işte kendi potansiyelini ortaya çıkaramayan ve kendini gerçekleştiremediğini düşünerek içsel motivasyonunu kaybeden bireyin kendine yabancılaşmasıdır (Mottaz, 1981: 516).

Kendine yabancılaşmanın iki farklı yönü olduğuna dikkat çeken Seeman (1959) ilkinin, çalışanların örgüt içinde kendilerini sunamamaları, kendilerini ifade edememeleri ile ilgili olduğunu savunmaktadır. İkincisi ise, çalışanların işin özünü kavrayamadıkları ile ilgilidir. Kendine yabancılaşmayı, kişinin kendi iradesini bastırması, yani kendi özünü atıp başkalarının isteklerine göre hareket etmesi olarak tanımlamaktadır. Bu kişi, başkalarının hedeflerine ulaşmak için kendi benlik algısını, beceri ve davranışlarını ihmal etmektedir. Bu gibi durumlarda kendine yabancılaşma kaçınılmaz bir durumdur (Seeman, 1959:789).

1.6.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri

İşe yabancılaşmanın temelleri göreceli yoksunluk kuramına dayandırılmaktadır. Göreceli yoksunluk kuramına göre olan ile olması gereken, yani gerçeklik ve beklentiler arasında algılanan farklılığı göstermektedir. Bu kuramda, çalışanlar diğer kişi ya da gruplara göre hak ettiğinden çok daha azını aldığını düşünmektedir. Bu duygulara kapılan

kişi ya da gruplar arasında ayrımcılık, ön yargı, saldırgan tutumlar ve huzursuzluklar meydana gelmektedir. Bu durumun doğal bir sonucu olarak çalışan işine ve bulunduğu ortama yabancılaşmaktadır (Bekmezci, 2017:178-180). Çalışanların organizasyona karşı olan tutumları içerisinde en istenmeyen tutum işe yabancılaşmadır (Erdem, 2014:535).

İşe yabancılaşan kişiler, örgütün mal ve hizmet üretimi esnasında elde edilecek olan ürünlerin sonucunu olumsuz bir şekilde etkileyecek davranış biçimi göstermektedirler (Aktürk, 2022:37).

Çeşitlilik arz eden bir iş gücünün bireysel ve özel gereksinimler gerektirdiği düşünülerek çalışanları işe yabancılaşmaya iten ve tetikleyen birtakım sebepler bulunmaktadır. Örgütsel küçülme ve yeniden yapılanma nedeniyle istikrarsızlık, teknolojik değişiklikler veya öncelikle performansa odaklanmak için artan baskı bazı durumlarda, maliyet düşürücü teknolojinin uygulanması yabancılaşmayı tetikleyen çalışan bağlılığı seviyeleridir (Saari, 2015:14).

Yapılan işten ya da iş ortamına ait özelliklerinden kaynaklanan çeşitli sebeplerle çalışanın yaptığı işe karşı bilinçli olmayarak geliştirdiği ilgisizlik hali olarak tanımlanabilen işe yabancılaşma kavramı için temel olarak birkaç neden bulunmaktadır (Oruç, 2020:328). Örgütlerde politik davranışlar, stres, bireysel güvensizlik, kaygı, duygusal tükenmişlik, düşük öz yeterlik işe yabancılaşmaya yol açmaktadır (Dargahi, 2012: 2). Politik bir örgütsel ortamda adaletsiz ve eşitsiz bir örgüt ikliminin bir sonucu olarak çalışanlarda özellikle duygusal olarak yabancılaşmanın ortaya çıkabileceği vurgulanmıştır (Vigoda, 2002:16). Bunların yanı sıra işin özerkliği, sorumluluğu, sosyal iletişim ve kendini gerçekleştirme imkânının olmamasından kaynaklı unsurları kapsayan nedenler de önemli unsurlar görülmektedir. Teknolojik, ekonomik ve sosyolojik yapıdan kaynaklanan çevresel nedenler ve iş ortamından kaynaklı baskıcı yönetim tarzını, örgütün genişlemesine koşut ortaya çıkan karmaşık iş bölümü, hiyerarşinin, yetki-sorumluluk derecelerinin artması, kariyer ile ilgili beklentilerin karşılanamaması sonucunda işe yabancılaşma durumu ortaya çıkabilmektedir (Oruç, 2020:328).

İşe yabancılaşma konusunda literatürde bahsedilen unsurlar arasında iş hayatında güçlü bir şekilde hissedilen duygular, davranışlar, faaliyetler ve söylemler yer almaktadır. Dolayısıyla kurumsal hayatın akışı içinde, kurumsal yapılarda da çalışanları

işlerine, çalışma ortamlarına ve kurumlarına yabancılaştıran faktörlerin dikkate alınması ve değerlendirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Özkan, 2022: 38).

Tablo 1.4. İşe Yabancılaşmaya Yol Açan Etmenler

Örgütsel Etmenler	Çevresel Etmenler
Yönetim tarzı.	Ekonomik yapı.
Geçmiş olaylar ve deneyimler.	Toplumsal ve kültürel yapı.
Örgüt büyüklüğü.	Sanayileşme.
Yetki devri uzman personel.	Teknolojik yapı.
İnanç ve tutumlar.	Kentleşme ve sosyal çözülme.
Grup özellikleri.	Kitle iletişim araçları.
Modüler ilişkiler.	Politik ve hukuki yapı.
Üretim biçimi.	Sendikal örgütlenmeler.
İş bölümü.	
Çalışma koşulları.	

(Dumanlı, 2022:64).

1.6.3.1. Örgütsel Faktörler

Çalışanların yabancılaşma kavramına maruz kalmalarında çeşitli faktörler rol oynamaktadır. Bu faktörler örgütsel ve kişisel kaynaklı olabilmektedir.

Yabancılaşmada rol oynayan örgütsel nitelikteki faktörler ile ilgili yapılan çalışmalar şu şekildedir (Nair ve Vohra, 2010:602-603):

- Aiken ve Hage (1966: 497-507) yabancılaşma ve organizasyon arasında ilişki üzerine yapmış oldukları çalışmada yüksek düzeyde merkeziyetçi ve biçimselleşmiş organizasyon yapılarında yabancılaşmanın daha belirgin olduğu sonucuna varmıştır.
- Greene (1978) Resmileştirmenin profesyoneller için yabancılaşmayı artırdığını savunmaktadır.
- Organ & Greene 1981 Podsakoff, Williams & Todor, 1986 resmileştirmenin, rol belirsizliğini azaltan etkisiyle yabancılaşmayı azalttığı sonucuna ulaşmıştır.

- Sarros ve arkadaşları (2002) Bürokratik bir itfaiye teşkilatıyla ilgili bir çalışmada, lider davranışının (işlemsel veya dönüşümsel stil) ve örgütsel yapının yönlerinin (merkezileşme, resmileştirme) işe yabancılaşma ile ne ölçüde ilişkili olduğunu incelemiş olup, dönüşümcü liderliğin daha düşük işe yabancılaşma ile ilişkili olduğunu ve yapının dönüşümcü liderlik ile negatif ilişkili olduğunu, dolayısıyla işe yabancılaşma üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bazı yazarlar yabancılaşma ile ilgili olarak işin özellikleri veya çalışma ortamını ilişkilendirerek ele almıştır.
- Blauner (1964) Mavi yakalı işçilerle yaptığı çalışmasında, işçiye daha az özerklik ile az karar verme yetkisi verilmesinin ve tekrarlanan rutin görevlerin çalışan üzerinde daha fazla yabancılaşmaya yol açtığı sonucuna ulaşmıştır.
- Simpson (1999) Sözleşmeye dayalı çalışma ve diğer iş arkadaşlarıyla sınırlı temas sağlayan bilgisayarlı sistemlerin çalıştırılması gibi çalışma bağlamının unsurlarını bularak yabancılaşmaya katkıda bulunduğunu ortaya koymuştur.
- Kohn (1976) Yabancılaşmanın iki olası kaynağı olarak, kişinin emeğinin ürünü üzerindeki kontrolünü kaybetmesi ve iş süreci üzerindeki kontrolünü kaybetmesi olarak tanımlamıştır.
- Mottaz (1981) Görevler üzerinde kontrol eksikliği ve anlamlı çalışma eksikliğini yabancılaşmanın yordayıcıları olarak değerlendirmiştir.
- Lang (1985) Yüksek sosyal ekonomik statü geçmişine sahip insanların tatmin eksikliği ile karşılaştıklarında yabancılaşmayı deneyimleme olasılıklarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.
- Rosner ve Putterman (1991) eğitimin bireyin işten doyum alma yeteneğini artırdığını, rutin ve zorlayıcı olmayan işler yapmaya zorlanırsa doyumsuzluk düzeyini yükselttiğini öne sürmektedir.

1.6.3.2. Çevresel Faktörler

“Örgütler büyüyüp geliştikçe çevresi ile ilişkileri daha karmaşık daha yoğun ve çok yönlü olarak artmaktadır. Örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmeleri çevre ile olan ilişkilerindeki düzene ve bu konuda gösterdikleri özene bağlıdır. Devamlı değişen çevreye ayak uydurmak zorunda olan örgütler bunu başaramadıkları takdirde örgütün

yaşamı sona ermiş olur. İşte bu bakımdan örgütler çevreye direkt olarak bağlıdırlar” (Şimşek, 1975:20-30).

Yabancılaşma üzerinde etkili olan çevresel faktörler şu şekilde sıralanabilir (Şimşek, vd., 2006:576-577):

- ✓ Ekonomi politikalarındaki problemler (sermaye ve para piyasasındaki istikrarsızlık ile enflasyon).
- ✓ Kültürel ve toplumsal yapı (beklenti, değer yargıları ve hayat tarzlarındaki değişiklikler, gelenek ve görenek veya bazı ahlaki unsurların uygar yaşam ile örtüşmemesi, aile ve diğer aile bireylerinin problemleri).
- ✓ Teknolojik değişimler (teknolojik değişim ve gelişimle birlikte üretim sürecindeki ürün ve hizmetlerden faydalanamama).
- ✓ Sanayileşme, kentleşme ve toplumsal ayrışma (- plansız kentleşme; çoğu kentte altyapı ve arıtma tesislerinin olmaması, özellikle büyük kentlerde gecekonduların artması, sosyal tesislerin olmaması vb. plansız sanayileşme; Atıkların doğal yaşamı tehdit edecek boyuta ulaşması yaşam, sanayi bölgeleri yerleşim yerlerinde kalma vb. Erozyon büyüyen bir sorundur, doğal afetler artmaktadır).
- ✓ Siyasi ve hukuki yapı (yetersiz siyasi güç, kirli siyasi hayat, merkezi ve yerel yönetimin etkisizliği, hukukun ihlali).
- ✓ Sendikal örgütlenmelerin yetersizliği, (toplu iş sözleşmelerindeki anlaşmazlık, öngörülmeven lokavt veya grev kararları).
- ✓ Kitle iletişim araçları (medyatik kirlenme, basın ve yayın organlarında yer alan haberler, medyaya duyarsız kalma).

1.6.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

İşe yabancılaşmanın, bireyin kendisine, yakın çevresine, topluma ve örgüte karşı da birtakım etkileri vardır. Sanayi sonrası işe yabancılaşma olgusu toplum için oldukça yaygınlaşmıştır. Bu nedenle örgütler hem kamu hem de özel sektörde varlığını sürdürebilmek için bu duruma karşı sürekli bir mücadele halindedirler (Kanungo, 1992:414).

İşe yabancılaşma, önemli iş tutumlarını etkilemektedir. İş doyumu, çalışanların işlerini değerlendirmelerine dayanırken işe adanma, bireyin iş ile psikolojik özdeşleşmesini ifade etmektedir. Örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve bireysel psikolojik bağlılıktan farklı olarak, bireylerin örgüte yönelik benlik kavramlarını tanımlama derecesidir (Chiaburu, v.d., 2014:27).

İşe yabancılaşan bireylerin fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz yönde etkilenmesi, iş tatmininin azalması ile birlikte yaşam kalitesinin düşmesine, motivasyon eksikliği nedeni ile stres ve işgücü devrinin yüksekliğine, bireyin işine ve örgüte karşı sadakatinin azalması gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Özçelik, 2019:57).

İş güvencesizliği, bireylerin kovulmaktan ne derece korktuklarını gösterir. Tahmin edilebileceği gibi yabancılaşma yaşayan çalışan işini anlamsız buluyorsa işe gitmeyerek sürekli devamsızlık yapacaktır. Bu tutumlara ek olarak, yabancılaşmış çalışanlar geri çekilme belirtileri gösterebilir. Devamsızlık, bir çalışanın işi kaçırdığı ve işi bıraktığı davranışsal bir durumu ifade eder. Yabancılaşma, psikolojik bir çözülme biçimi olarak kabul edildiğinden, devamsızlık ile yabancılaşma arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Chiaburu, v.d., 2014:27).

İşe yabancılaşma yaşayan çalışanlarda motivasyon eksikliği, memnuniyetsizlik ve yasaklı madde kullanımının ortaya çıktığı görülmektedir. Yaptığı işe karşı isteksiz olan kişi için işten uzaklaşmak kaçınılmaz bir son olmaktadır. İşe yabancılaşan iş gören iş yerinden, çalışma arkadaşlarından kendini izole ederek içine kapanık bir birey olarak yaşamını devam ettirmektedir. Böyle bir durumda çalışan psikolojik anlamda toplum içerisinde kendini daha iyi hissedebileceği farklı bir iş olanağı araştırarak işletme ile bağını koparması gerektiğini düşünmektedir (Günnur Şen, 2022:19)

Bu nedenle örgütün koşulsuz hedeflerinden biri örgüt üyelerinin beraber uyum ve huzur içerisinde çalışmasını sağlamak olmalıdır. Evvela örgüt ruhunun örgüt üyelerine yayılması amaçlanmalıdır. Fakat birey ile örgüt değerlerinin çelişmesi birey için büyük bir sorundur. Örgütün bu durum için önlem alması gerekmektedir aksi halde bireyin yabancılaşma duygusuna kapılması kaçınılmazdır (Sarros, v.d., 2002:291).

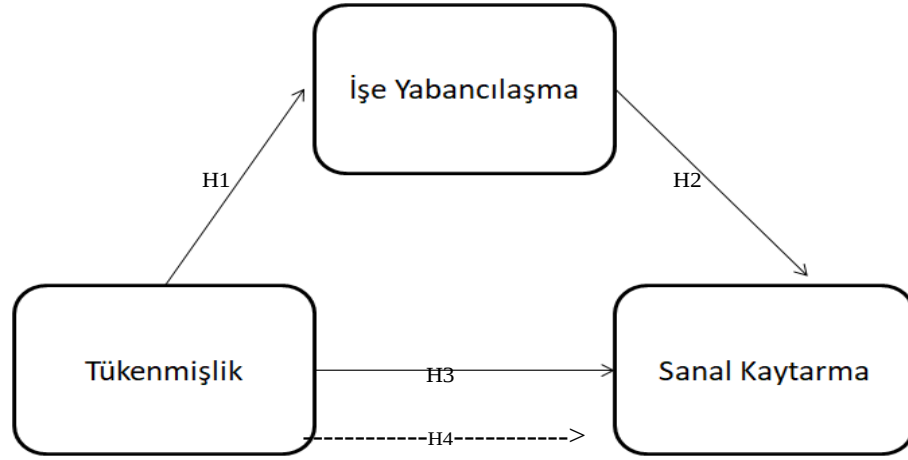
İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN SANAL KAYTARMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN ARACILIK ETKİSİ

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Tükenmişliği çalışma ortamının bireyin beklentilerini karşılayamaması sonucu yaşadığı hayal kırıklıklarının birey üzerinde meydana getirdiği fiziksel ve ruhsal çökmeler olarak nitelendirilebiliriz. Yoğun iş hayatının bir sonucu olarak çalışanların iş hayatında birtakım sorunlarla karşılaşması, kişisel çatışmalar, iş yükünün fazla olması sonucu bireyin kendisini yorgun ve bitkin hissetmesi çeşitli stresörlere maruz kalması sonucunda psikolojik yönden olumsuz etkilenmektedirler. İşe geç gitme, işi bırakma, yapılan işi savsaklama, iş arkadaşlarına karşı saldırgan tutum sergileme gibi farklı eğilimler içerisinde bulunabilirler. Sanal kaytarma bu eğilimler arasındadır. Sanal kaytarma mesai saatlerinde çalışanların internet ortamında oyun oynama, mail gönderme ve alma, bahis sitelerine girme, kişisel sayfaları takip etme, sosyal medyada gezinme, alışveriş yapma, film seyretme gibi çeşitli aktiveleri içerir (Özkalp, 2012: 23).

Uzun süreli iş harici eylemlerde bulunan bireylerin işinden soğuyarak çalışma ortamına, arkadaşlarına ve en önemlisi yaptığı işe karşı yabancılaşması kaçınılmaz bir sonudur. Bu bilgiler ışığında tükenmişlik, sanal kaytarma ve işe yabancılaşma ilişkisine yönelik mevcut araştırma bağlamında tasarlanan model aşağıda Şekil 2.1’ de gösterilmektedir. Araştırma modeline ilişkin teorik alt yapı hipotezler başlığında açıklanmıştır.



Şekil 2.1. Araştırma Modeli

2.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik, sanal kaytarma ve işe yabancılaşma değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik literatür taramalarına yer verilmiştir. Bu bakımdan yapılan çalışmada tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisini araştırırken aynı zamanda tükenmişliğin ve işe yabancılaşmayı hangi düzeyde etkilediği ve mesleki tükenmişlik ile sanal kaytarma arasında işe yabancılaşmanın aracılık etkisi üzerindeki rolü araştırılmaktadır. Çalışmanın hipotezleri, yapılan literatür taramalarından hareketle oluşturulmuştur.

2.2.1. Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Kavramı Arasındaki İlişki

Çalışanlar mesleki görevlerini ifa ederken çeşitli etkenlerin aracılığı ile fiziksel ve psikolojik yönden olumsuz olarak etkilenmektedir. Bu etkileşim sonucunda çalışanları sanal kaytarmaya iten nedenler ise örgütle, yapılan işle veya bireyin kendisi ilgili olabilmektedir. Örgütsel adaletsizlik, aidiyetlik, kişilik özellikleri örgütsel vatandaşlık algısı ve tükenmişlik gibi faktörler çalışanları bu tarz davranışlara iten olumsuz etkenler arasında gösterilmektedir. Tükenmişlik ve sanal kaytarma kavramı önceden yapılan sınırlı sayıdaki çalışmalarla incelenmiş ve birbirleri üzerinde etkilerinin olduğu tespit edilmiştir (Cook, 2017: 11)

Yapılan araştırmalarda tükenmişlik ve sanal kaytarma arasındaki ilişki göz önüne alındığında; Stoddart (2016) Amazon, çalışanlarının sanal kaytarma eğilimi ile tükenmişlik davranışları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Elde edilen veriler ışığında sanal kaytarma eğiliminin tükenmişlik ile paralel yönde arttığı yani tükenmişliğin çalışanların sanal kaytarma davranışlarını artırdığını ortaya koymaktadır. Bilgi yoğun işletmeler üzerinde yapılan bir çalışmada ise Aghaz ve Sheik (2016) tükenmişliği arttığında siber aylaklık faaliyetlerinin sosyal ve bilgisel boyutları ile arttığını ve bu yönden iki kavram arasında olumlu yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Benzer şekilde Yıldırım (2018) Erzurum'da 119 Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirden oluşan örneklemden elde ettiği veriler doğrultusunda kişilerin duygusal tükenmişliklerinin arttıka önemsiz sanal kaytarma davranışlarını artırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Tükenmişlik ve sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik Kerse ve Soyaltın (2018) kamu görevlileri üzerinde gerçekeştirdikleri araştırma sonuçları da tükenmişliğin önemli ve önemsiz sanal kaytarmayı artırdığını ortaya koymaktadır. Son olarak şeker (2019) de Kocaeli ilinde enerji sektöründe çalışan 300 kişiye uyguladığı çalışma sonucunda sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişki olduğu görölmüştür. Dolayısıyla ilgili alan yazın doğrultusunda mevcut araştırmada çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışlarını artıracadı öngörölmektedir. Bu doğrultuda araştırma modeline ilişkin ilk hipotez şu şekildedir:

H₁: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile sanal kaytarma davranışı arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.

2.2.2. İşe Yabancılaşma ve Sanal Kaytarma Kavramı Arasındaki İlişki

Çalışanların işlerinden bedenlen ve ruhen uzaklaşmasına neden olan işe yabancılaşma aynı zamanda çalışanın olumsuz iş tutumları geliştirmesine kaynaklık edebilmektedir. Bu bakımdan iş hayatında düşmanca ve olumsuz sonuçlarla yüzleşen çalışanlar sapkın ve üretkenlik dışı davranışlar sergilemeye eğilimli olabilmektedirler (Babadağ, 2018: 218). Sanal kaytarmanın da üretkenlik dışı istenmeyen bir davranış olması nedeniyle araştırma kapsamında işe yabancılaşma kavramının sanal kaytarma ile

doğrudan ilişkili olacağı öngörülmektedir. Nitekim ilgili alan yazın çerçevesinde öngörüğü destekleyen araştırmalar aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

Yabancılaşma ve sapkın davranışların işin olumsuz ve karanlık yönü olduğunu ifade ederek sabotaj ve saldırganlık, gibi sapkın davranışların yabancılaşma duygusundan kaynaklandığını belirten Nair ve Vohra (2012) sapkın davranışları işe yabancılaşmanın bir yansıması olarak değerlendirmektedirler. Bu bağlamda Amanda Shands ve çalışma arkadaşlarının (2015) Birleşik Krallık' ta bir inşaat ve müşavirlik kuruluşunda çalışan 283 çalışan üzerindeki araştırmaları ilgili görüşü destekler nitelikte olup araştırmaya konu olan çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri ile sanal kaytarma davranışları arasında olumlu yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer bir şekilde Babadağ (2018) bir belediyede masa başında memur olarak çalışan 187 çalışan üzerinde yaptığı araştırmasında, işe yabancılaşmanın sanal kaytarmayı ve sanal kaytarmanın alt boyutlarını (önemli sanal kaytarma ve ciddi sanal kaytarma) olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilediğini belirlemiştir. Semiz (2019) de, 602 sağlık çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında sağlık çalışanlarının sanal kaytarma düzeyleri ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bakımdan tüm bu çalışmalar ışığında mevcut araştırma modeli çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin arttıkça daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyeceklerini öngörmektedir.

H₂: Çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri ile sanal kaytarma davranışları arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.

2.2.3. Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Kavramı Arasındaki İlişki

Tükenmişlik sendromu da yabancılaşma da bir süreç olarak ifade edilmektedir. Her iki kavramın kaynağı strestir. Bunun yanı sıra iş yükünün aşırılığı, astların üst ilişkileri, yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve olumsuz yaklaşımları, yönetim tarzı, çalışanların işlerine olan bakış açıları yabancılaşmayı ve tükenmişlik sendromuna neden olan birkaç faktör olarak ifade edilebilir (Kuh, 2017: 26). İlgili literatürde tükenmişlik ve işe yabancılaşma kavramlarının etkileşimini ortaya koyan çeşitli çalışmalar mevcuttur. Örneğin Chiaburu ve çalışma ekibi (2014) yabancılaşmanın örgütsel bağlılık ve iş memnuniyetini olumsuz olarak etkileyerek verimliliği azalttığını, hastalık, tükenmişlik,

öfke ve strese sebep olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer bir şekilde Kaya (2021) 214 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Son olarak Kırıcı'nın (2016) Nevşehir'de profesyonel turist rehber grubundan oluşan 220 kişiye yönelik yapmış olduğu çalışmasının sonuçlarına göre tükenmişlik ve alt boyutları, çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini artırmaktadır. Söz konusu araştırma bulguları ışığında mevcut araştırma modeli çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini tükenmişlik seviyelerinin belirleyeceğini öngörmektedir.

H3: Çalışanların tükenmişlik ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.

2.2.4. Tükenmişlik, Sanal Kaytarma ve İşe Yabancılaşma Kavramlarının ilişkisi

Yukarıda yer alan araştırma hipotezleri ve ilgili alan yazın taramaları neticesinde tükenmişlik sanal kaytarmayı yoğun bir şekilde etkilemektedir. Literatür incelendiğinde, sanal kaytarma ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalar yer almaktadır. Örneğin Durak ve Sarıtepeci (2018) yapmış oldukları çalışmayı Türkiye'de farklı bölgelerde çeşitli alanlarda görevini yürütmekte olan 194 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışmada öğretmenlerin sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlik seviyeleri ele alınmıştır. Araştırma sonucunda sanal kaytarma davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerini öngörmede, sanal kaytarma davranışları önemli bir değişken olarak açıklanmıştır. Benzer bir şekilde Stoddart (2016) yapmış olduğu çalışmayı Amerika'da Amazon internet sitesinde gün boyu çalışan 219 kişi ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada iş stresi ile tükenmişliğin sanal kaytarma ve düşüncelilik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma neticesinde düşüncelilik ve sanal kaytarma davranışlarının, tükenmişlik ile başa çıkmada olumlu bir etki ortaya çıkardığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde tükenmişlik işe yabancılaşmayı da yoğun bir şekilde etkilemektedir. İlgili literatür incelediğinde işe yabancılaşma ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Behar (2007), endüstri alanında faaliyet gösteren çalışanların tükenmişlik düzeyi ile yabancılaşması

arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında olumlu yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu bulmuştur. Yine Babür (2009)'ün çalışmasında da tükenmişlik, işe yabancılaşmanın bir sonucu olarak görülmektedir.

Dolayısıyla ilgili alan yazından hareketle tükenmişliğin sanal kaytarmayı önemli ölçüde etkilediği ve işe yabancılaşmanın da benzer bir etkiye sahip olabileceği görülmektedir. Bu bakımdan çalışanların sanal kaytarma davranışları üzerinde tükenmişliğin işe yabancılaşma aracılığı ile de dolaylı yünden etki edeceği varsayılabilir. Mevcut araştırma modeli araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisine işe yabancılaşma düzeylerinin aracılık edeceğini öngörülebilir.

H4: Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisinde işe yabancılaşma düzeylerinin aracı rolü bulunmaktadır.

2.3. ARAŞTIRMANIN ÖN KABUL ve SINIRLILIKLARI

Yapılan çalışmada; çalışanların mesleklerini icra ederken mesleki tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisinde işe yabancılaşmanın aracılık etkisini ne boyutta etki edeceğini ölçmek amaçlanmaktadır. Bu nedenle yapılan çalışma büyük önem taşımaktadır. Araştırmaya katılanların, anket sorularına vermiş oldukları cevaplar gerçek ve samimi düşünceleri çerçevesinde sınırlıdır. Ayrıca elde edilen verilerin geçerlilik ile güvenilirliği, veri toplama kullanılan yöntemin geçerliliği ile sınırlıdır. Bu çalışmayı ölçeklendirebilmek amacıyla oluşturulan anketler Atatürk Üniversitesi Etik Kurulu tarafından değerlendirmeye tabi tutulmuş ve çalışmanın yapılabilmesi için bilim etiği yönünden herhangi bir olumsuz durum bulunmadığına dair E-88656144-000-2200271165 numaralı etik kurul izin belgesi verilmiştir (EK 2). Katılımcıların tamamı araştırmaya gönüllü katılım sağlamışlardır. Yüzyüze yapılan anket sorularına çalışanların soruları doğru bir şekilde okuyup, algılayıp samimi cevaplar verdiği varsayılmaktadır.

2.4 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmamızın bu bölümünde araştırmanın evreninin belirlenmesi, örneklem seçimi veri toplama araçlarının geliştirilmesi ile çalışmada kullanılan istatistiki yöntem ve teknikler açıklanmıştır.

2.4.1. Araştırma Evreninin Belirlenmesi ve Örneklem Seçimi

Çalışmamızın evreni Erzurumda bulunan bir Belediye de görevli olan personellerden oluşmaktadır. Evrenimizi Belediye çalışanları olarak seçme nedenimiz ise Belediye çalışanlarının iş yükünün fazla olması, sürekli insanlarla iletişim halinde olmaları, halkın yoğun taleplerini bir an önce karşılama isteği ve bu durumun zamanla ortaya çıkardığı stres ve yorgunluk gibi problemlerin meydana gelmesi, iş yükünün fazla olması ve çeşitlilik arz etmesi gibi nedenler teşkil etmiştir. Araştırmanın evrenini 400'e yakın büro personeli oluşturmaktadır. Araştırma için gerekli izinler alınarak (Bakınız EK3) çalışanlara yüz yüze anket yöntemi uygulanarak yapılmıştır. Kullanılan anket formu için de etik kurul izni (Bakınız EK4) alınmış olup katılımcıların tamamı araştırmaya kendi istekleri ile katılmışlardır. Söz konusu evrenden %95'lik güvenilirlik sınırları dâhilinde %5'lik hata payı öngörülerek seçilecek örneklemin büyüklüğü ise 197 olarak hesaplanmıştır (surveysystem, 2024). Tedbiren 250 anket dağıtılmış ve dağıtılan anketlere geri dönüşler 210 anket ile sınırlı kalmıştır.

2.4.2. Veri Toplama Araçlarının Geliştirilmesi

Bu bölümde araştırmanın konusu olan *Mesleki Tükenmişliğin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Etkisini* ortaya çıkarmak amacıyla kullanılan yöntemler ve veri toplama araçları üzerinde bilgilere yer verilmektedir.

Çalışmada nicel yöntem tekniği olan anket tekniği veri toplama aracı olarak kullanılmaktadır. Anketler çalışanlarla yüz yüze yapılmıştır. Ayrıca alanında kullanılmış, önceden geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır.

Anketin ilk bölümünde katılımcılara cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, meslekleri ve hizmet sürelerinden oluşan demografik bilgiler (6 madde) oluşturmaktadır. Anketin ikinci bölümü tükenmişlik boyutunu analiz etmeye yönelik Maslach (1981) tarafından geliştirilen 22 madde ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıktır. Ayrıca ölçeğin Türkçeye çevrilmesi de Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Üçüncü bölümde sanal kaytarma boyutunu analiz etmeye yönelik Blanchard & Henle (2008) tarafından geliştiren 20 madde ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Bu ölçek önemli ve önemsiz sanal kaytarma şeklinde incelenmektedir.

Ölçeğin Türkçe uyarlaması Kalaycı (2010) ve Öçal'ın (2018) tarihli çalışmalarından elde edilmiştir. Dördüncü ve son bölümde ise işe yabancılaşma boyutunu analiz etmeye yönelik Hirschfeld & Feild (2000) tarafından geliştirilen 10 madde ölçekten oluşan sorulara yer verilmektedir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Özbek (2011) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır.

Ölçekte bulunan ifadeler 5'li Likert tipi olarak düzenlenmiştir. Ölçeklerde bulunan ifadelerin sıklık dereceleri tükenmişlik için; "1-Hiçbir Zaman, 2- Nadiren, 3- Bazen, 4- Sıklıkla, 5- Her Zaman" şeklinde olup sanal kaytarma için; "1-Asla, 2-Haftada bir kez, 3- Günde bir kez, 4- Günde birkaç kez, 5- Sürekli" şeklindedir. Son olarak işe yabancılaşma için de "1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir.

2.4.3. Analiz Yöntemleri

Çalışma ile ilgili verilerin analizlerinde IBM SPSS 26.0 programı ile AMOS 24 programından yararlanılmıştır. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler ifade edilmiştir. İlk olarak Mesleki Tükenmişlik, Sanal Kaytarma ve İşe Yabancılaşma Ölçeklerine yönelik açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile ölçek yapısı oluşturulmuş ve iç tutarlılık analizi yapılmış olup ve ölçeklerin çalışmada kullanılmasında bir mahsuru olup olmadığı ele alınmıştır.

Ayrıca faktörler içerisinde yeterli ölçüde ilişkinin yine olup olmadığı doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile de denenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizleri ve yapısal model testine ilişkin modelin uygun olup olmadığının belirleme noktasında birkaç adet önemli uyum indeksi yer almaktadır. Söz konusu indeksler "Ki-Kare uyum testi (CMIN/DF), İyi Uyum İndeksi (GFI), Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (AGIF), Standart Artık Temelli Uyum İndeksi (SRMR), Artan Uyum İndeksi (IFI), Yaklaşık Hatalar Ortalama Karekökü (RMSEA), Normalleştirilmiş uyum indeksi (NFI), Tucker-Lewis Uyum İndeksi (TLI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)" indeksleridir. Yapılan çalışmada bu uyum indeks değerlerine dikkat edilerek değerlendirme yapılmış bulunmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011: 37, İlhan ve Çetin, 2014: 31). Belirtilen uyum indekslerine dair referans değer aralıkları Tablo 2.1.'de detaylandırılmaktadır.

Tablo 2.1. Uyum İndekslerine İlişkin Değer Aralıkları

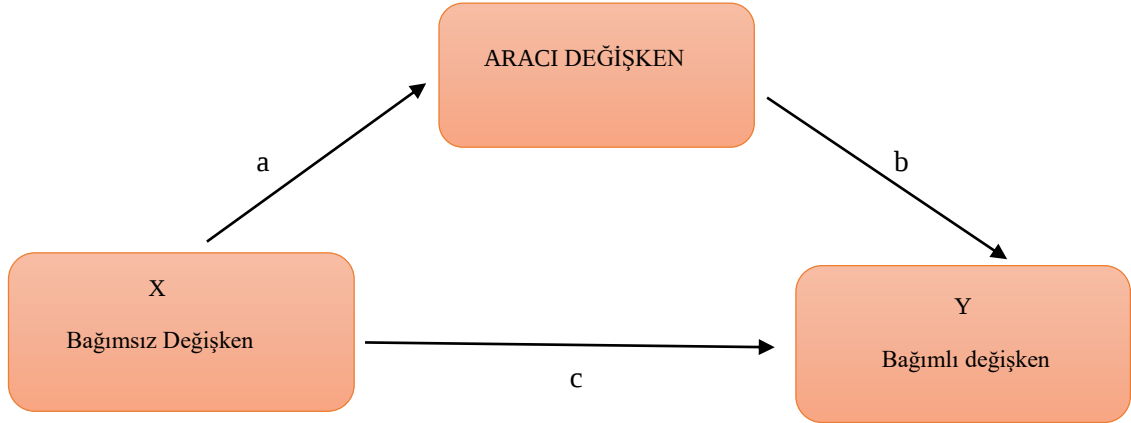
İndeksler	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum
CMIN/DF	$0 \leq x^2/sd \leq 2$	$2 \leq x^2/sd \leq 5$
GFI	$,90 \leq$	$,85 \leq GFI \leq ,89$
AGFI	$,90 \leq$	$,85 \leq AGFI \leq ,89$
NFI	$,95 \leq$	$,90 \leq NFI \leq ,94$
IFI	$,95 \leq$	$,90 \leq IFI \leq ,94$
TLI	$,95 \leq$	$,90 \leq TFI \leq ,94$
CFI	$,95 \leq$	$,90 \leq CFI \leq ,95$
RMSEA	$\leq 0,5$	$,06 \leq RMSEA \leq ,08$
SRMR	$\leq 0,5$	$,05 \leq RMSEA \leq ,10$

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2011:37, İlhan ve Çetin, 2014:31.

Ölçeklerde yer alan maddeler ve güvenilirliklerinin belirlenmesinden sonra ölçekte bulunan diğer maddelerin tekil normalliklerine ise Skewness ile Kurtosis değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Ölçeklere ilişkin tüm maddelerin Skewness ve Kurtosis değerlerinin -1,5 ve 1,5 aralığında bir değeri içermesi gereklidir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Araştırmamızın modelinde yer alan değişkenlerin ortalama ile standart sapmaları içine alan tanımlayıcı istatistiksel bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ilişki ağının yönünü ve derecesini belirlemek üzere Pearson Korelasyon katsayısı hesaplanmıştır.

Araştırma modeli bütüncül niteliğe sahip olup üç değişkenden ibarettir. Araştırma modelin test etmek için AMOS programı aracılığı ile yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak yol analizleri aracılığı ile doğrudan ve dolaylı ilişkileri belirlemek amaçlanmıştır. Dolaylı ilişkileri belirlemek üzere gerçekleştirilen aracılık testleri için iki farklı yaklaşımdan yararlanılmıştır. İlk yaklaşım Baron ile Kenny (1986) tarafından geliştirmiş olduğu dört aşamalı geleneksel yöntemdir. Söz konusu yöntemin önerdiği yaklaşıma göre aracılık testinin gerçekleşmesi için aşağıdaki koşulların sağlanması gerekmektedir:



Şekil 2.2. Aracı Değişken Şeması

Şekil 2.2'ye ele alındığında Bağımsız değişken (X), bağımlı değişkeni (Y) anlamlı bir şekilde tahmin etmelidir. ("c" yolu anlamlı olmalıdır.). Bağımsız değişken (X) aracı değişkeni anlamlı bir şekilde tahmin etmelidir. ("a" yolu anlamlı olmalıdır.). Aracı değişken bağımlı değişkeni (Y) anlamlı bir şekilde tahmin etmelidir. ("b" yolu anlamlı olmalıdır.). Aracılık modelindeki yeni yaklaşıma göre; aracı etki modelinde, bootstrap testi sonucunda a'nın b üzerindeki (aracı değişken) aracılığıyla yarattığı etki olan dolaylı etkisinin (a.b) anlamlı olması durumunda aracılık modeli doğrulanmış olarak kabul edilmektedir.

Farklı bir yaklaşım ise ortaya çıkan aracılık ilişkilerinin anlamlılık düzeylerini belirlemek üzere Preacher ve Hayes (2008) tarafından geliştirilen bootstrapping metodudur. Söz konusu yöntem simülasyon programlarına benzer şekilde çalışılarak orijinal veri setinden birçok alt örneklem grubunu ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla bu metot ile geliştirilen tahmini parametreler geleneksel yöntemlere göre daha net sonuçlar üretebileceği belirtilmektedir (Byrne, 2010). Preacher ve Hayes (2008) aracılık testlerinde bootstrap metodunun kullanılmasını ve dolaylı etkinin güven aralıkları ile birlikte değerlendirilmesini önermektedir. Bu bakımdan araştırmamızın yapısal modele ilişkin aracılık testleri için bootstrap metodunu, Baron ile Kenny (1986) yaklaşımına alternatif bir yaklaşım olarak kullanılmıştır. Bootstrap metodunun uygulanması noktasında örneklem 1000 değerinde arttırılarak güven aralıkları %95 seviyesinde tutulup, bootfaktör değeri ise 1 olarak alınmıştır.

Model testi yapıldıktan sonra katılımcıların demografik bilgilerinin araştırma değişkenlerine ilişkin ve araştırma verilerine uygulanan analiz metotları ile elde edilen sonuçlar araştırmamızın ilerleyen bölümünde detaylı bir şekilde gösterilmektedir.

2.5. ANALİZ VE BULGULAR

Çalışmamızın bu kısmında demografik ve olgusal özelliklere ilişkin bulgulara, araştırma ölçeklerine ilişkin güvenilirlik ile geçerlilik analizlerine, faktör analizlerine ve değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmektedir.

2.5.1. Demografik ve Olgusal Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmamızın bu bölümünde evren olarak seçilen araştırmaya katılmayı kabul eden belediyede görevli büro personellerinin anketin birinci bölümünde yer alan kişisel ve mesleki bilgileri ile ilgili sorulara ilişkin cevapların dağılım ve yüzdeleri verilmiştir. Tablo 2.2’de katılımcıların demografik ve olgusal özelliklerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2.2. Katılımcıların Demografik ve Olgusal Özellikleri İle İlgili Bilgiler

<i>Bilgiler</i>		<i>Sıklık (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Cinsiyet	Erkek	154	%73,3
	Kadın	56	%26,7
Toplam		210	
Medeni Durum	Evli	146	%69,5
	Bekâr	64	%30,05
Toplam		210	
Yaş	25 den küçük	34	%16,2
	25-34	99	%47,1
	35-44	58	%27,6
	45 ve üzeri	19	%9,0
Toplam		210	
Eğitim	Lise	48	%22,9
	Önlisans	57	%27,1
	Lisans	84	%40,0
	Lisansüstü	21	%10,0
Toplam		210	
Meslek	Memur	62	%29,5
	İşçi	148	%70,5
Toplam		210	

Tablo 2.2. (Devamı)

Mesleki Süre	0-5 yıl	23	%11,0
	6-10 yıl	116	%55,2
	11-15 yıl	29	%13,8
	16-20 yıl	17	%8,1
	21 yıl ve üzeri	25	%11,9
Toplam		210	

Tablo 2.2’de katılımcıların demografik ve olgusal özellikleri ile ilgili bilgiler

Tablo 2.2’de araştırmaya katılan çalışanların ve örgütün demografik özellikleri ifade edilmektedir. Araştırmadaki bilgiler ışığında toplamda 210 çalışanın %73,3’ü (154) erkek geriye kalan %26,7’si ise (56) kadın çalışandan oluşmaktadır.

Katılımcıların medeni durumuna bakıldığında %69,5 (146) Evli, %30,05’i (64) Bekâr olarak görülmektedir.

Katılımcıların yaş analizine bakıldığında %16,2’si (34) 25’den küçük, %47,1’i (99) 25-34 yaş aralığı, %27,6’sı (58) 35-44 yaş aralığı, %9,0’u (19) 45 ve üzerini oluşturmaktadır.

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında %22,9’u (48) Lise, %27,1’i (57) Önlisans, %40,0’i (84) Lisans, %10,0’i (21) Lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcıların meslek bilgilerine bakıldığında %29,5’i (62) Memur, %70,5’i (148) İşçi grubundan oluşmaktadır.

Katılımcıların mesleki sürelerine bakıldığında %11,0’ı (23) 0-5 yıl, %55,2’si (116) 6-10 yıl, %13,8’i (29) 11-15 yıl, %8,1’i (17) 16-20 yıl, %11,9’u (25) 21 yıl ve üzerini oluşturmaktadır.

2.5.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Bulgular

Çalışmamızın bu bölümünde tükenmişlik ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi, açıklayıcı, doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ve ölçekteki ifadelere yönelik tanımlayıcı istatistiklere yer verilecektir.

2.5.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Güvenirliğini araştırmak üzere 22 maddelik tükenmişlik ölçeğin ilk etapta içsel tutarlılığı araştırılmıştır. Ölçeğe ait maddelerin iç tutarlılıklarını ve homojenliğini gösteren cronbach alpha katsayısının tespitine yönelik sonuçlar Tablo 2.3’de ifade edilmektedir.

Tablo 2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi -1

Madde No	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Puan Korelasyonu	Kare Çoklu Korelasyon	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı
tk1	49,2429	193,907	,536	,618	,855
tk2	48,8048	191,526	,569	,728	,853
tk3	49,2429	191,008	,599	,642	,853
tk4	48,1524	214,752	-,092	,404	,874
tk5	48,8095	198,490	,369	,354	,860
tk6	48,6857	192,800	,563	,481	,854
tk7	49,1524	200,876	,284	,577	,863
tk8	48,8905	186,844	,702	,609	,849
tk9	49,1286	197,778	,375	,520	,860
tk10	48,8524	190,547	,607	,573	,852
tk11	48,9381	186,298	,702	,634	,849
tk12	48,9095	200,274	,273	,434	,864
tk13	48,7667	188,438	,622	,534	,851
tk14	48,1000	197,698	,317	,358	,863
tk15	49,1714	194,430	,472	,350	,857
tk16	48,4667	194,107	,412	,399	,859
tk17	48,8048	202,187	,273	,382	,863
tk18	48,5810	197,508	,379	,384	,860
tk19	48,7667	191,902	,510	,425	,855
tk20	48,8238	192,251	,489	,464	,856
tk21	48,7667	196,677	,408	,345	,859
tk22	48,7429	196,498	,354	,311	,861
ÖLÇEK GENELİ	Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	48,1524	217,752	14,65441	22	,874

Tükenmişlik ölçeğinde ait gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alpha katsayısının 0,874 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde Tk4 kodlu maddeye ilişkin toplam puan korelasyonu kesim noktası olarak alınan 0,30'dan küçük olduğu saptanmış olup, söz konusu madde ölçekten çıkarılmıştır. Ancak bu maddenin (Tk4) çıkarılması durumunda da ölçeğin güvenirliğinin değişmeyeceği görülecektir. Analiz sonuçlarından hareketle Tk4 numaralı madde çıkarılarak tekrar analiz edilmiştir. Analiz ile ilgili sonuçlar Tablo 2.4'de ifade edilmiştir.

Tablo 2.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi -2

Madde No	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Puan Korelasyonu	Kare Çoklu Korelasyon	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı
tk1	46,2619	196,357	,513	,613	,867
tk2	45,8238	194,280	,537	,719	,866
tk3	46,2619	193,362	,579	,641	,865
tk5	45,8286	200,765	,352	,349	,872
tk6	45,7048	194,802	,554	,480	,866
tk7	46,1714	201,358	,319	,574	,873
tk8	45,9095	188,590	,700	,607	,861
tk9	46,1476	198,433	,405	,520	,871
tk10	45,8714	192,534	,598	,570	,864
tk11	45,9571	188,166	,696	,633	,861
tk12	45,9286	200,717	,307	,428	,874
tk13	45,7857	190,552	,610	,531	,864
tk14	45,1190	200,479	,290	,344	,875
tk15	46,1905	195,619	,488	,340	,868
tk16	45,4857	195,026	,432	,368	,870
tk17	45,8238	203,763	,278	,375	,874
tk18	45,6000	199,476	,372	,379	,872
tk19	45,7857	193,241	,520	,424	,867
tk20	45,8429	193,214	,510	,452	,867
tk21	45,7857	197,806	,425	,344	,870
tk22	45,7619	197,723	,367	,311	,872
Ölçek Geneli	Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	48,1524	214,752	14,65441	21	,874

Analiz sonucuna göre ölçeğe ilişkin genel güvenilirliğin 0,874'ye olduğu ve ölçekten herhangi bir madde çıkarılması halinde ölçeğin Cronbach alpha güvenirlik katsayısında herhangi bir artışın olmayacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

2.5.2.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Tükenmişlik ölçeğine yönelik geçerlilik ve güvenirlik analizi yapıldıktan sonra tükenmişliği tanımlayan temel alt boyutları tanımlamak için temel bileşenler yöntemi kullanılarak varimax rotasyonlu açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi neticesinde 22 maddelik ölçeğin faktör analizi 15, 16, 19, 20 ve 21. Maddelerinin aynı anda iki boyut altında toplandıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle 22 maddeden oluşan tükenmiş ölçeğinin 15. maddesi “*Karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum*”, 16. maddesi “*Doğrudan insanlarla çalışıyor olmak bende yoğun stres yaratıyor*”, 19. maddesi “*İşimde kayda değer başarılar elde ettim*”, 20. maddesi “*Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum*”, 21.maddesi “*İşimdeki duygusal problemleri soğukkanlılıkla hallederim*” maddeleri ölçekten çıkarılarak tekrardan analiz edilmiştir.

Yeniden yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen 3 boyut, toplam varyansın %52,09'unu açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequency) örneklem yeterlilik ölçütü (,837) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett's Test of Sphericity=1408,164; p=,000) yeterli seviyededir. Aşağıda Tablo 2.18'de ölçeğin Cronbach alpha oranı 0,855 olarak görülmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında tükenmişlik ile ilgili maddelerin faktör yükleri 0,555 ile 0,689 arasında değişmektedir. Bu sonuç da maddelerin elde edilen üç faktörü nitelediğini ortaya koymaktadır. Analiz sonuçlarından elde edilen ilk faktörü oluşturan maddeler orijinal anketteki duygusal tükenme ile ilgili maddelerdir. Toplam 10 maddenin faktör yükleri 0,492 ile 0,825 arasında değişmektedir. Ayrıca söz konusu faktörün öz değeri 5,354 olarak açıklanırken toplam varyansın 33,460'ını açıklamaktadır.

Elde edilen bir diğer faktör orijinal anketteki duyarsızlaşma boyutunu ifade etmektedir. Maddelerin faktör yükleri 0,522 ile 0,849 arasında değişmektedir. Duyarsızlaşma faktörü toplam varyansın %15,488'sini açıklarken 2,478'lik bir öz değere

sahiptir. Bir diğer faktör olan kişisel başarısızlığın orjinal ölçekteki faktör yükleri 0,811 ile 0,867'dir. Söz konusu faktörün toplam varyansın %8,113'ünü açıklarken 1,296 öz değere sahiptir.

Tablo 2.5. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı faktör analizi

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz Değerler	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1. Faktör: Duygusal Tükenme		5,354	33,460	33,460	,855
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,741				
2. İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,825				
3. Yeni günde bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,805				
5. İşim gereği karşılaştığım kişileri insandan çok bir iş olarak görüyorum.	,492				
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak beni yıpratır.	,692				
8. Yaptığım işin beni tükettiğini düşünüyorum.	,751				
10.Çalışmaya başladığımdan beri bu işin beni insanlara karşı sertleştirdiğini hissediyorum.	,712				
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	,746				
13.İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	,696				
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,556				
2. Faktör: Duyarsızlaşma		2,478	15,488	48,947	
7.İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerine ilişkin en uygun çözümü sunmaya çalışırım	,849				
9. Yaptığım işin insanlara fayda sağladığını düşünüyorum.	,795				
12.Birçok şeyi yapabilecek gücü kendimde buluyorum.	,752				
22.İş gereği karşılaştığım insanların yaşadıkları sorunların kaynağı benmişim gibi davrandıklarını hissediyorum.	,522				
3. Faktör: Kişisel Başarısızlık		1,296	8,113	57,061	
17.İş gereği karşılaştığım insanlarla samimi bir hava yaratırım.	,867				
18.İnsanlarla yakın bir şekilde çalışınca kendimi rahatlamış hissediyorum.	,811				

2.5.2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ölçeğe açıklayıcı faktör analizinin uygulanmasının ardından ortaya çıkan faktör yapısının uyumunu ortaya koyabilmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. İlk olarak ölçüm modelinin kestirim sonuçları incelenerek modelden elde edilen regresyon yüklerinin (parametre tahminleri), maddelerin standardize edilmiş regresyon yüklerinin 0,50'den düşük olup olmadığı incelenmiştir. Analiz sonuçları doğrultusunda faktör yük 0,50 altında olan tk5 (0,416), tk14 (,452) ve tk22 (,368) kodlu modelden çıkarılarak tekrar analiz yapılmıştır.

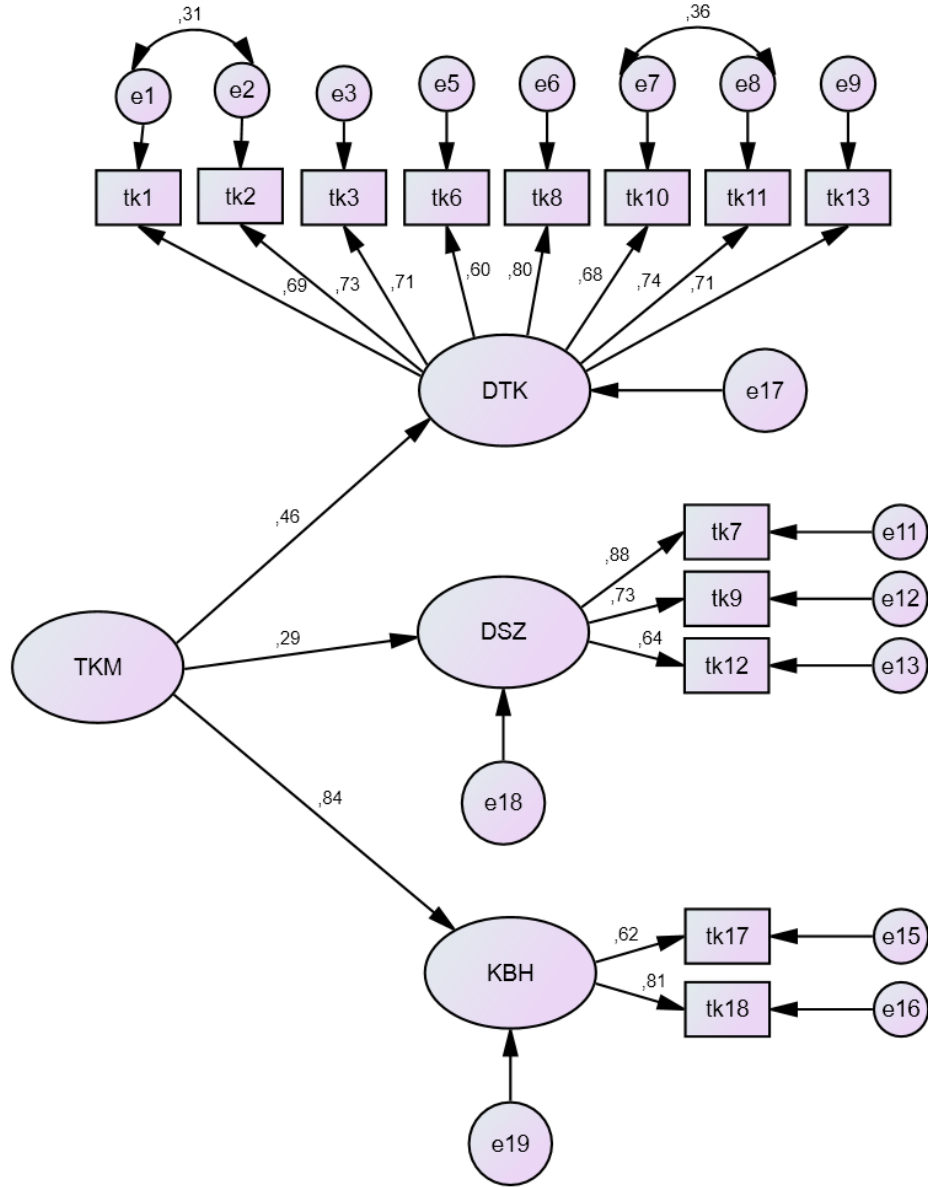
Yapılan analizler sonucunda toplam 13 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi neticesinde maddelerin faktör yüklerinin 0,60 ile 0,87 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçekte bulunan maddelerin tekil normalliklerine Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Ölçekte kullanılan tüm maddeler -1,5 ile 1,5 Aralığında bir değere sahip olduğu için ölçeğin normal dağılıma uygun olduğuna karar verilmiştir.

Analize ilişkin sonuçlar tk1 ile tk2 kodlu maddeler ve tk7 ile tk8 kodlu maddeler arasında modifikasyon yapıldığı takdirde model test ile uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir değerlere yaklaştığı görülmektedir. Söz konusu maddeler arasında yapılan modifikasyonun ardından doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model test değerleri Tablo 2.6'da verilmiştir.

Tablo 2.6. Psikolojik İklim Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi Sonuçları

İndeks	Değer	Uyum
CMIN/DF	1,982	İyi
GIF	,922	İyi
AGFI	,879	Kabul edilebilir
NFI	,907	Kabul edilebilir
IFI	,951	İyi
TLI	,935	Kabul edilebilir
CIF	,950	İyi
RMSEA	,069	Kabul edilebilir
SRMR	,058	Kabul edilebilir

Model test ve uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir sınırlar dâhilinde yer aldığından DFA sonucunun kullanılabilir olduğu anlaşılmıştır. Tükenmişlik ölçeğine yönelik faktör yapısını ifade eden model ve modeli oluşturan maddelerin faktör yükleri Şekil 2.3’de gösterilmiştir.



Şekil 2.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık belirginliği faktörleri daha üst seviyede bir yapı olarak varsayılan “tükenmişlik” kapalı değişkeninin birer bileşeni olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

2.5.2.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların tükenmişlik ölçeğine ilişkin maddelere ait ortalamalar, standart sapmalar ile frekans değerleri Tablo 2.7’ de ifade edilmektedir.

Tablo 2.7’de tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenmeye ilişkin maddeler incelendiğinde Tk6 numaralı maddenin (Bütün gün insanlarla uğraşmak beni yıpratır) diğer maddelere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Bütün gün insanlarla uğraşmak beni yıpratır” ifadesine çalışanların %32,4’ü “bazen” cevabını verirken sadece %27,6’sı “hiçbir zaman” cevabını vermiştir.

Duygusal tükenme boyutuna ilişkin en düşük ortalamaya sahip maddeler ise Tk1 numaralı (İşimden soğuduğumu hissediyorum) ve Tk3 numaralı (Yeni günde bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum) maddelerinin olduğu görülmektedir. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ifadesine %55,7 “hiçbir zaman” cevabını %20’si ise “bazen” cevabını vermiştir. Aynı ortalama sahip diğer bir madde olan “Yeni günde bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ifadesine %55,2’si “hiçbir zaman” cevabını %19,5’i ise “nadiren” cevabını vermiştir.

Duygusal Tükenme boyutuna ilişkin genel ortalamanın 2,20 olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle araştırmaya katılan çalışanların duygusal tükenme algılarının düşük olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.

Tükenmişlik ölçeğinin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma faktörüne ilişkin maddeler incelendiğinde Tk12 numaralı maddenin (Birçok şeyi yapabilecek gücü kendimde buluyorum) diğer maddelere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Birçok şeyi yapabilecek gücü kendimde buluyorum” ifadesine çalışanların %46,2’si “hiçbir zaman” cevabını %17,1’i ise “bazen” cevabını vermiştir.

Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin maddelerden en düşük ortalamaya sahip madde ise Tk7 numaralı maddedir. “İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerine ilişkin en uygun çözümü sunmaya çalışırım” ifadesine %53,8’i “hiçbir zaman” cevabını %16,7’si ise “bazen” cevabını vermiştir.

Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin genel ortalamanın 2,06 olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle araştırmaya katılan çalışanların duyarsızlaşma algılarının düşük olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.

Tablo 2.7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Tükenmişlik Ölçeği			Hiç		Nadiren		Bazen		Sıklıkla		Her zaman	
		X	Ss	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Duygusal Tükenme	Tk1	1,89	1,182	117	55,7	30	14,3	43	20,05	9	4,3	11	5,2
	Tk2	2,32	1,260	70	33,3	57	27,1	44	21,0	22	10,5	17	8,1
	Tk3	1,89	1,234	116	55,2	41	19,5	29	13,8	8	3,8	16	7,6
	Tk6	2,44	1,197	58	27,6	50	23,8	68	32,4	18	8,6	16	7,6
	Tk8	2,24	1,276	83	39,5	43	20,5	52	24,8	14	6,7	18	8,6
	Tk10	2,28	1,245	75	35,7	52	24,8	47	22,4	21	10,0	15	7,1
	Tk11	2,19	1,303	91	43,3	40	19,0	43	20,5	19	9,0	17	8,1
	Tk13	2,36	1,331	74	35,2	49	23,3	46	21,9	18	8,6	23	11,0
	Toplam	2,20	1,253	684	40,68	362	21,53	372	22,10	129	7,68	133	7,91
Duyarsızlaşma	Tk7	1,98	1,293	113	53,8	34	16,2	35	16,7	10	4,8	18	8,6
	Tk9	2,00	1,284	112	53,3	30	14,3	38	18,1	15	7,1	15	7,1
	Tk12	2,22	1,391	97	46,2	34	16,2	36	17,1	21	10,0	22	10,5
	Toplam	2,06	1,322	322	51,1	98	15,5	109	17,3	46	7,3	55	8,73
Kişisel Başarısızlık	Tk17	3,67	1,202	71	33,8	45	21,4	59	28,1	24	11,4	11	5,2
	Tk18	3,34	1,293	63	30,0	35	16,7	64	30,5	29	13,8	19	9,0
	Toplam	3,50	1,247	134	31,9	80	19,05	123	29,3	53	12,6	30	7,1
Genel Toplam		2,58	1,283	380	41,22	180	18,69	201,3	22,976	9,19	72,6	7,91	

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Ölçeğin üçüncü boyutu olan kişisel başarısızlık faktörüne ilişkin maddeler incelendiğinde Tk17 numaralı maddenin (İş gereği karşılaştığım insanlarla samimi bir hava yaratırım) diğer maddelere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “İş gereği karşılaştığım insanlarla samimi bir hava yaratırım” ifadesine çalışanların %33,8’i “hiçbir zaman” cevabını %28,1’i ise “bazen” cevabını vermiştir.

Kişisel başarısızlık boyutuna ilişkin maddelerden en düşük ortalamaya sahip madde ise Tk18 maddedir. “İnsanlarla yakın bir şekilde çalışınca kendimi rahatlamış

hissediyorum” ifadesine %30,5’i “bazen” cevabını %30’u ise “hiçbir zaman” cevabını vermiştir.

Kişisel başarısızlık boyutuna ilişkin genel ortalamanın 3,50 olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmaya katılan çalışanların kişisel başarısızlık algılarının diğer tükenmişlik boyutlarına nispeten yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların tükenmişlik düzeylerini en çok kişisel başarı hissini etkilediği ifade edilebilecektir. Genel ortalamaya bakıldığında da katılımcıların tükenmişlik ortalamalarının 2,58 olduğu görülmekte ve bu bakımdan katılımcıların genel anlamda tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilmektedir.

2.5.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde işe yabancılaşma ölçeğine yönelik güvenilirlik analizi, açıklayıcı, doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ve ölçekteki kullanılan maddelere yönelik tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

2.5.3.1. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

İşe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirliğini test etmek amacıyla 9 maddelik ölçeğin ilk aşamada içsel tutarlılığı araştırılmıştır. Belirtilen ölçeğe ait maddelerin iç tutarlılıkları ve homojenliğini ifade eden Cronbach alpha katsayısına yönelik bulgular Tablo 2.8’de yer almaktadır. Araştırma yöntemine uygun şekilde ölçeğe ilişkin güvenilirlik derecesi ve tek tek maddelerin incelenmesine dair sonuçlara da tablo 2.8’de yer verilmektedir.

Tablo 2.8 ele alındığında işe yabancılaşma ölçeğinde var olan bütün maddelerin madde toplam test korelasyonu genel olarak; 30’dan büyük değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun için ölçekten madde çıkarılmamıştır. Analiz sonuçları doğrultusunda işe yabancılaşma ölçeğinin cronbach alpha güvenilirlik katsayısı 0,914 olarak tespit edilmiştir. Bu durum, işe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik düzeyinin kabul edilebilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.8. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Madde No	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Tolam Puan Korelasyonu	Kare Çoklu Korelasyon	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach's Alpha Katsayısı
iy1	21,3857	82,171	,659	,512	,908
iy2	21,4190	84,436	,566	,354	,914
iy3	21,4238	80,274	,762	,614	,900
iy4	21,4238	80,915	,697	,530	,905
iy5	21,5000	80,624	,766	,606	,900
iy6	21,0381	81,960	,712	,562	,904
iy7	21,3381	82,024	,719	,589	,903
iy8	21,5476	82,105	,701	,621	,904
iy9	21,5333	81,102	,734	,694	,902
ÖLÇEK GENELİ	Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	24,0762	102,348	10,11673	9	,914

2.5.3.2. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

İşe yabancılaşma ölçeğine yönelik geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapıldıktan sonra işe yabancılaşmayı tanımlayan temel alt boyutları tanımlamak için temel bileşenler yöntemi kullanılarak varimax rotasyonlu açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan işe yabancılaşma boyutu toplam varyansın % 59,70'ini açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequency) örneklem yeterlilik ölçütü (,914) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett's Test of Sphericity=1109,254 5; $p=,000$) yeterli seviyededir. Aşağıda Tablo 2.8'de ölçeğin Cronbach alpha oranı 0,855 olarak görülmekte olup; analiz sonuçlarına bakıldığında işe yabancılaşma ile ilgili maddelerin faktör yükleri 0,415 ile 0,683 arasında değişmektedir. Ayrıca söz konusu faktörün öz değeri 5,373 olarak açıklanırken toplam varyansın 59,705'ini açıklamaktadır.

Tablo 2.9. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz Değerler	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
İşe Yabancılaşma		5,373	59,705	59,705	,914
1. Yaşamak için çalışanların yöneticiler tarafından çıkar gayesiyle kullanılır.	,534				
2.Çalışmamın nedenini merak ediyorum.	,415				
3.İş hayatının çoğu manasız aktivitelerle ziyan edilmektedir.	,672				
4. Ne kadar çok çalışırsam çalışayım hiçbir zaman amaçlarıma ulaşamayacak gibiyim.	,590				
5. İşe büyük bir şevk göstermeyi hayal etmenin zor olduğunu düşünüyorum.	,683				
6. İnsanların aşırı çalışmasının bir önemi yok, yalnızca çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	,611				
7. Alışılmış iş hayatı çaba gösterilmeyecek kadar sıkıcıdır	,623				
8. İşimde elimden gelenin en iyisini yapmak için çok az bir istek duyuyorum, nasıl olsa bu bir şeye yaramayacak.	,599				
9. İşten bir haz almıyorum; işi yalnızca harcadığım zaman karşılığı aldığım para olarak görüyorum.	,647				

2.5.3.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi

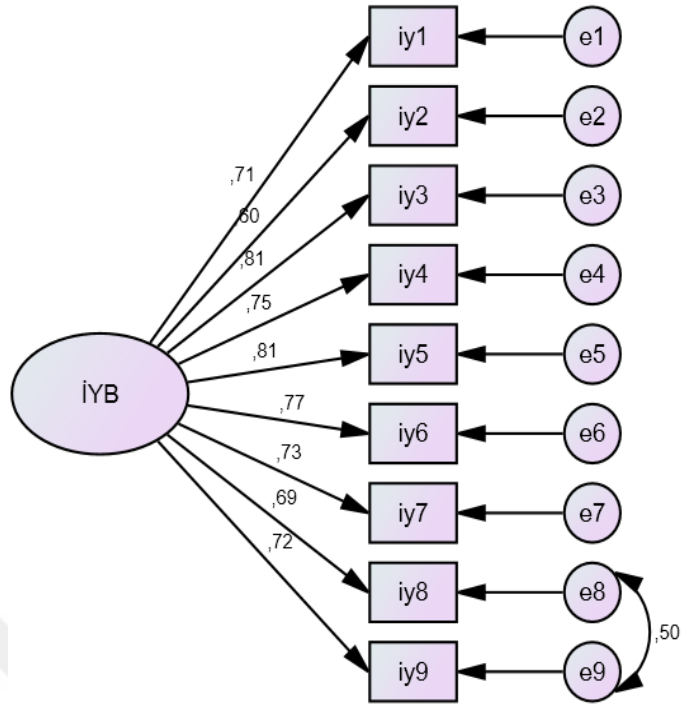
Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda 9 maddeden oluşan işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin doğrulamalı faktör analizi sonucunda maddelerin faktör yüklerinin 0,590 ile 0,800 arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğe ilişkin faktör yapısını belirten model ve maddelerin faktör yükleri şekil 2.5’de verilmiştir. Ölçekte yer alan maddelerin tekil normalliklerine Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Ölçekte kullanılan tüm maddeler -1,5 ile 1,5 aralığında bir değere sahip olduğu için ölçeğin normal dağılıma uygun olduğuna kanaat getirilmiştir.

Doğrulamalı faktör analizi neticesinde iy8 ile iy9 kodlu maddeler arasında modifikasyon yapıldığı takdirde model test ve uyum değerlerinin artacağı tespit edilmiştir. Söz konusu maddeler arasında yapılan modifikasyonun ardından doğrulamalı faktör analizine ilişkin model test değerleri Tablo 2.10'da gösterilmektedir.

Tablo 2.10. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi sonuçları

İndeks	Değer	Uyum
CMIN/DF	2,423	Kabul edilebilir
GIF	,941	Kabul edilebilir
AGFI	,893	Kabul edilebilir
NFI	,946	Kabul edilebilir
IFI	,968	İyi
TLI	,953	Kabul edilebilir
CIF	,967	İyi
RMSEA	,083	Kabul edilebilir
SRMR	,038	Kabul edilebilir

Model test ve uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir sınırlar dâhilinde yer aldığından DFA sonucunun kullanılabilir olduğu anlaşılmıştır. Analiz neticesinde psikolojik sermayeye ilişkin faktör yapısını ifade eden modele ilişkin maddelerin faktör yükleri Şekil 2.5'de gösterilmiştir.



Şekil 2.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

2.5.3.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların işe yabancılaşma ölçeğine ait maddelere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve frekans değerleri Tablo 2.10’da ifade edilmektedir.

Tablo 2.10’da işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin maddeler incelendiğinde İy6 numaralı maddenin (İnsanların aşırı çalışmasının bir önemi yok, yalnızca çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir) diğer maddelere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. “İnsanların aşırı çalışmasının bir önemi yok, yalnızca çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir” ifadesine çalışanların %21,9’u “katılmıyorum” cevabını verirken sadece %21,4’ü “kesinlikle katılmıyorum” cevabını vermiştir.

Tablo 2.11. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	İşe Yabancılaşma Ölçeği			kesinlikle katılmıyorum		katılmıyorum		kararsızım		katılıyorum		kesinlikle katılıyorum	
		X	Ss	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İşe Yabancılaşma	y1	2,69	1,501	67	31,9	37	17,6	40	19,0	26	12,4	40	19,0
	y2	2,65	1,504	64	30,5	50	23,8	33	15,7	20	9,5	43	20,5
	y3	2,65	1,460	62	29,5	49	23,3	36	17,1	26	12,4	37	17,6
	y4	2,65	1,524	68	32,4	46	21,9	29	13,8	25	11,9	42	20,0
	y5	2,57	1,429	61	29,0	59	28,1	33	15,7	22	10,5	35	16,7
	y6	3,03	1,423	39	18,6	46	21,9	38	18,1	42	20,0	45	21,4
	y7	2,73	1,408	48	22,9	61	29,0	36	17,1	28	13,3	37	17,6
	y8	2,52	1,431	63	30,0	62	29,5	32	15,2	17	8,1	36	17,1
	y9	2,54	1,447	64	30,5	60	28,6	31	14,8	18	8,6	37	17,6
Genel Toplam		2,67	1,458	536	255,3	470	223,7	308	146,5	224	106,7	352	167,5

(1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum)

İşe yabancılaşma ölçeğine ilişkin en düşük ortalamaya sahip İy8 numaralı (İşimde elimden gelenin en iyisini yapmak için çok az bir istek duyuyorum, nasıl olsa bu bir şeye yaramayacak) madde olduğu görülmektedir. “İşimde elimden gelenin en iyisini yapmak için çok az bir istek duyuyorum, nasıl olsa bu bir şeye yaramayacak” ifadesine %30’u “kesinlikle katılmıyorum” cevabını %29,5’i ise “katılmıyorum” cevabını vermiştir.

İşe yabancılaşma ölçeğine ait genel ortalamanın 2,67 olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle araştırmaya katılan çalışanların işe yabancılaşma algılarının nispeten düşük olduğu görülmektedir.

2.5.4. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında sanal kaytarma ölçeğine ait güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ve ölçekteki ifadelerle yönelik tanımlayıcı istatistiklere yer verilecektir.

2.5.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi-1

Sanal kaytarma ölçeğinin güvenilirliğini araştırmak üzere 20 maddelik ölçeğin ilk aşamada içsel tutarlılığı test edilmiştir. Belirtilen ölçeğe ait maddelerin iç tutarlılıkları ve homojenliğini ifade eden Cronbach alpha katsayısına yönelik bulgular Tablo 2.12’de yer almaktadır. Araştırma yöntemine uygun şekilde ölçeğe dair güvenilirlik derecesi ile tek tek maddelerin incelenmesine ilişkin sonuçlara da Tablo 2.12’de yer verilmektedir.

Tablo 2.12. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi-1

Madde No	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Tolam Puan Korelasyonu	Kare Çoklu Korelasyon	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach's Alpha Katsayısı
sk1	41,5714	244,284	,115	,364	,914
sk2	42,2381	228,268	,524	,497	,903
sk3	41,4571	238,680	,293	,448	,909
sk4	42,3857	225,138	,614	,516	,901
sk5	42,3476	231,271	,446	,369	,905
sk6	41,9095	233,154	,436	,498	,905
sk7	42,2524	227,855	,554	,505	,903
sk8	42,4905	224,624	,640	,561	,900
sk9	43,0714	230,421	,600	,650	,902
sk10	42,9143	226,969	,591	,645	,902
sk11	42,7714	225,699	,639	,584	,901
sk12	42,1381	226,234	,535	,435	,903
sk13	42,7095	221,040	,660	,619	,900
sk14	42,9571	226,845	,547	,607	,903
sk15	42,8333	222,446	,699	,709	,899
sk16	42,4667	225,140	,627	,560	,901
sk17	42,7905	225,066	,615	,571	,901
sk18	42,4143	223,603	,621	,476	,901
sk19	43,0810	226,611	,633	,608	,901
sk20	42,5000	224,797	,575	,517	,902
ÖLÇEK GENELİ	Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	44,6986	250,779	15,83600	20	,907

Sanal kaytarma ölçeğine ilişkin gerçekleştirilen güvenirlik analizi sonucuna göre ölçeğin Cronbach Alfa katsayısının 0,907 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 2.11 incelendiğinde sk1, sk2, sk3, sk5, sk6 kodlu maddelere ilişkin toplam korelasyonu genel olarak; 30'dan küçük değere sahip olduğu saptanmıştır. Bu nedenle söz konusu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Analiz sonuçları doğrultusunda ölçekten sk1, sk2, sk3, sk5, sk6 numaralı maddeler çıkarılarak yeniden analiz edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda ölçeğe ilişkin genel güvenirliğin 0,918'ye yükseldiği görülmektedir. Ayrıca Tablo 2.13'deki maddelerin incelendiğinde hiç bir maddeye ilişkin toplam korelasyonunun, kesim noktası olarak alınan 0,30'dan küçük olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo 2.13. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi-2

Madde No	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Tolam Puan Korelasyonu	Kare Çoklu Korelasyon	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach' s Alpha Katsayısı
sk4	28,4095	161,343	,556	,471	,915
sk7	28,2762	163,990	,484	,404	,917
sk8	28,5143	160,251	,603	,541	,913
sk9	29,0952	162,890	,643	,644	,912
sk10	28,9381	160,020	,626	,640	,912
sk11	28,7952	158,872	,677	,565	,911
sk12	28,1619	160,663	,527	,415	,916
sk13	28,7333	154,369	,711	,605	,909
sk14	28,9810	159,292	,598	,570	,913
sk15	28,8571	155,664	,753	,701	,908
sk16	28,4905	158,883	,648	,550	,912
sk17	28,8143	157,980	,663	,564	,911
sk18	28,4381	158,525	,611	,435	,913
sk19	29,1048	159,185	,689	,590	,911
sk20	28,5238	157,906	,614	,483	,913
ÖLÇEK GENELİ	Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	30,7238	181,828	13,48435	15	,918

2.5.2.2. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Sanal kaytarma ölçeğine yönelik geçerlilik ve güvenirlik analizi yapıldıktan sonra sanal kaytarmayı tanımlayan temel alt boyutları tanımlamak için temel bileşenler yöntemi kullanılarak varimax rotasyonlu açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi neticesinde 15 maddelik ölçeğin faktör analizi sonuçlarına göre sk11 numaralı maddenin “*İş ilanı ve kariyer sitelerinde dolaşım*” aynı anda iki faktöre birden yüklendiği tespit edildiğinden ölçekten çıkarılmış ve kalan 14 madde yeniden analiz edilmiştir.

Tekrar edilen açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen 2 boyut, toplam varyansın % 57,296’sını açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlilik belirleyicisi (,891) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett’s Test of Sphericity=1519,089; $p=,000$) yeterli düzeydedir. Ölçeğin Cronbach alpha değeri 0,902 olarak görülmektedir. Yapılan analiz sonucundan elde edilen veilere göre sanal kaytarma ile ilgili maddelerin faktör yükleri 0,491 ile 0,919 arasında değişmektedir. Böylece bu sonuçta maddelerin elde edilen iki faktörü nitelediğini ortaya koymaktadır.

Yapılan analizler neticesinde elde edilen ilk faktörü oluşturan maddeler orijinal ölçeklerdeki önemsiz sanal kaytarma ile ilgili maddelerdir. Toplamda 5 maddenin faktör yükleri 0,646 ile 0,797 arasında değişmektedir. Söz konusu faktörün öz değeri 6,599 şeklinde ortaya çıkmış, toplam varyansın ise %47,137’sini açıklamaktadır. Elde edilen bir diğer faktör orijinal ölçekteki önemli sanal kaytarma boyutunu nitelemektedir. Maddelerin faktör yükleri 0,491 ile 0, 919 arasında değişmektedir. Önemli sanal kaytarma faktörünün toplam varyansın %10,160’unu açıklarken söz konusu faktörün öz değeri 1,422 olarak açıklanmaktadır.

Tablo 2.14. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı faktör analizi

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1.Faktör: Önemsiz Sanal Kaytarma		6,599	47,137	47,137	,902
Sk4.Borsa ve yatırım ile ilgili internet sitelerine bakarım.	,737				
Sk 7.Ekonomi ve Finans ilgili web sitelerini incelerim.	,797				
Sk 8.Kendi ihtiyaçlarım için online alışveriş yaparım.	,769				
Sk 9.İnternet ortamındaki açık artırmaların bulunduğu web sitelerine girerim.	,646				
Sk 10.Tatil ve seyahat amaçlı rezervasyon yaparım.	,691				
2.Faktör: Önemli Sanal Kaytarma		1,422	10,160	57, 296	
Sk 12. Sosyal medyada bulunan görüntülü görüşme ve anlık mesajları alır ve gönderirim.	,491				
Sk 13. İnternet ortamındaki oyun sitelerine girerim.	,713				
Sk 14. Sohbet odalarında zaman geçiririm	,919				
Sk 15.Tartışma gruplarına katılır ve ilanlara bakarım.	,853				
Sk 16. İlgi alanlarımla alakalı toplulukların oluşturduğu forumları ziyaret ederim.	,734				
Sk 17. Sahip olduğum internet sitesinde düzenlemeler yaparım.	,651				
Sk 18.İnternette müzik indiririm.	,585				
Sk 19.Bahisler ile ilgili web sitelerine girerim.	,739				
Sk 20. İnsanların kişisel deneyimlerini aktardıkları blogları takip ederim.	,731				

2.5.4.2. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Öncelikle sanal kaytarma ölçüm modelinin kestirim sonuçları incelenmiş olup; modelden elde edilen regresyon yükleri incelendiğinde maddelerin standardize edilmiş regresyon yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi neticesinde maddeden oluşan sanal kaytarma ölçeğine ilişkin maddelerin faktör yüklerinin 0,58 ile 0,78 arasında olduğu tespit edilerek, ölçeğe ilişkin faktör yapısını ifade eden model ve maddelerin faktör yükleri şekil 2,7'de

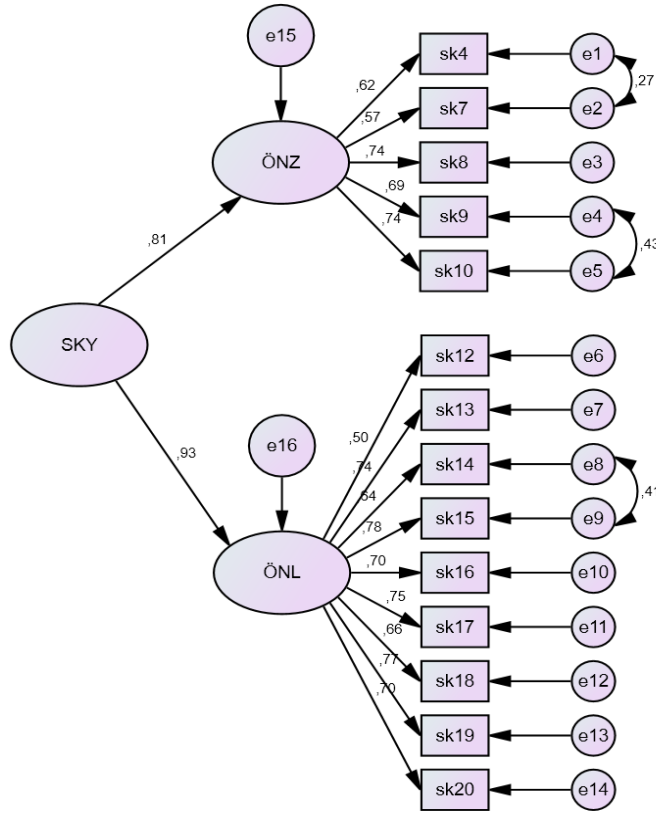
verilmiştir. Ölçekte yer alan maddelerin tekil normalliklerine Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Ölçekte kullanılan tüm maddeler -1,5 ile 1,5 aralığında bir değere sahip olduğundan ölçeğin normal dağılıma uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda sk14 ile sk15, sk4 il sk7 ve sk9 ile sk10 kodlu maddeler arasında modifikasyon yapıldığı takdirde model test ve uyum değerlerinin artacağı tespit edilmiştir. Söz konusu maddeler arasında yapılan modifikasyonun ardından doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model test değerleri Tablo 2.15’de gösterilmektedir.

Tablo 2.15. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin DFA Uyum İndeksi Sonuçları

İndeks	Değer	Uyum
CMIN/DF	2,201	Kabul edilebilir
GIF	,910	İyi
AGFI	,863	İyi
NFI	,903	İyi
IFI	,945	İyi
TLI	,926	İyi
CIF	,940	İyi
RMSEA	,076	Kabul edilebilir
SRMR	,048	İyi

İşe angaje olma ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model test ve uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde bulunması ölçeğin bu haliyle kullanılabileceğini göstermektedir.



Şekil 2.5. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

2.5.4.3. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan büro personellerinin algılarını ölçmek amacıyla oluşturulan sanal kaytarma ölçeğine ilişkin maddelere ait ortalamalar, standart sapmalar ve frekans değerleri Tablo 2.15’de ifade edilmektedir.

Tablo 2.15’de sanal kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan önemsiz sanal kaytarmaya ilişkin maddeler incelendiğinde Sk7 numaralı maddenin (Ekonomi ve Finans ilgili web sitelerini incelerim) diğer maddelere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Ekonomi ve Finans ilgili web sitelerini incelerim” ifadesine çalışanların %31,9’u “asla” cevabını verirken sadece %26,7’si “günde birkez” cevabını vermiştir. Önemsiz sanal kaytarma boyutuna ilişkin en düşük ortalamaya sahip madde Sk9 numaralı (İnternet ortamındaki açık artırmaların bulunduğu web sitelerine girerim) madde olduğu görülmektedir. “İnternet ortamındaki açık artırmaların bulunduğu web sitelerine girerim” ifadesine %68,6’sı “asla” cevabını %11,9’u ise “haftada birkez” cevabını vermiştir.

Önemsiz sanal kaytarma boyutuna ilişkin genel ortalamanın 10,88 olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle araştırmaya katılan çalışanların önemsiz sanal kaytarma algılarının çok yüksek olduğu görülmektedir.

Sanal kaytarma ölçeğinin ikinci alt boyutu olan önemli sanal kaytarmaya ilişkin maddele incelendiğinde Sk12 numaralı maddenin (Sosyal medyada bulunan görüntülü görüşme ve anlık mesajları alır ve gönderirim) diğer maddelere göre daha yüksek bir ortalama sahip olduğu görülmektedir. “Sosyal medyada bulunan görüntülü görüşme ve anlık mesajları alır ve gönderirim” ifadesine çalışanların %34,8’i “asla” cevabını verirken sadece %20,5’i “günde birkaç kez” cevabını vermiştir.

Tablo 2.16. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Sanal Kaytarma Ölçeği			Asla		Haftada Birkez		Günde Birkez		Günde Birkaç kez		Sürekli	
		X	Ss	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Önemsiz Saanal Kaytarma	Sk4	2,31	1,325	84	40,0	35	16,7	50	23,8	23	11,0	18	8,6
	Sk7	2,44	1,301	67	31,9	45	21,4	56	26,7	21	10,0	21	10,0
	Sk8	2,20	1,302	79	37,6	67	31,9	27	12,9	15	7,1	22	10,5
	Sk9	1,62	1,082	144	68,6	25	11,9	23	11,0	11	5,2	7	3,3
	Sk10	2,31	1,274	138	65,7	25	11,9	14	6,7	20	9,5	13	6,2
	Toplam	2,18	1,256	512	243,8	197	93,8	170	81,1	90	42,8	81	38,6
Önemli Sanal	Sk12	2,56	1,430	73	34,8	37	17,6	33	15,7	43	20,5	24	11,4
	Sk13	1,99	1,437	125	59,5	26	12,4	23	11,0	8	3,8	28	13,3
	Sk14	1,74	1,369	150	71,4	18	8,6	14	6,7	2	1,0	26	12,4
	Sk15	1,86	1,301	128	61,0	28	13,3	27	12,9	8	3,8	19	9,0
	Sk16	2,23	1,300	82	39,0	51	24,3	45	21,4	10	4,8	22	10,5
	Sk17	1,90	1,325	123	58,6	34	16,2	22	10,5	11	5,2	20	9,5
	Sk18	2,28	1,388	87	41,4	44	21,0	36	17,1	18	8,6	25	11,9
	Sk19	1,61	1,216	159	75,7	9	4,3	19	9,0	9	4,3	14	6,7
	Sk20	2,20	1,420	94	44,8	51	24,3	23	11,0	13	6,2	29	13,8
	Toplam	2,04	1,354	1021	486,2	298	142	242	115,3	125	58,2	207	98,5
Genel Toplam		2,11	1,305	1533	730	495	235,8	412	196,4	215	101	288	137,1

(1= Asla, 2= Haftada Birkez, 3= Günde Birkez, 4= Günde Birkaç kez, 5= Sürekli)

Önemli sanal kaytarma boyutuna ilişkin en düşük ortalamaya sahip madde ise Sk19 numaralı (Bahisler ile ilgili web sitelerine girerim) madde olduğu görülmektedir. “Bahisler ile ilgili web sitelerine girerim” ifadesine %75,7’si “asla” cevabını verirken aynı orana sahip %4,3 ile “haftada birkez” ve “günde birkaçkez” ile cevapları verilmiştir.

Önemli sanal kaytarma boyutuna ilişkin genel ortalamanın 2,11 olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan çalışanların sanal kaytarma davranışlarının yüksek olmadığı görülmektedir.

2.6. HİPOTEZ TESTLERİ

Araştırmanın temelini oluşturan hipotezleri test etmek ve mesleki tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisinde işe yabancılaşmanın aracılık etkisini belirlemek amacıyla korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Bu analiz, iki değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. Değişkenler arasında bir ilişki bulunursa “r” harfi ile gösterilen korelasyon katsayısı -1 ile $+1$ arasında bir değer almaktadır. Bu noktada ilişkinin derecesini katsayının büyüklüğü, ilişkinin yönünü ise “r”nin harfi belirlemektedir. Eksi değerler bir değişkenin arttığını diğersinin azaldığını, artı değerler ise her iki değişkenin aldığı değerlerin bir arada arttığını ve azaldığını göstermektedir (Köksal, 1994: 377).

Tablo 2.16.’da tükenmişlik boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlık, kişisel başarısızlık hissi boyutları), sanal kaytarma ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon katsayılarına yer verilmektedir. Tabloda yer alan bilgiler ışığında duygusal tükenme ile işe yabancılaşma arasında ($r=.652$) %99 önem düzeyinde olumlu yönlü bir ilişki tespit edilirken duygusal tükenmenin sanal kaytarma ve alt boyutları ile arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

Duyarsızlaşmanın, işe yabancılaşma ($r=.124$) ile aralarında anlamlı bir ilişkisi bulunmadığı görülürken duyarsızlaşmanın sanal kaytarma ile arasındaki ilişkinin ($r=.573$) %99 önem düzeyinde olumlu yönlü bir ilişkisi olduğu görülmektedir.

Kişisel başarısızlık hissi ile işe yabancılaşma ($r=.188$) arasında %99 önem düzeyinde olumlu yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ancak kişisel başarı hissini sanal kaytarma davranışı ile arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Tükenmişlik genel olarak değerlendirildiğinde ise tükenmişlik ile işe yabancılaşma

arasında $p<,001$ önem düzeyinde ($,448$) yine tükenmişlik ile sanal kaytarma arasında $p<,001$ önem düzeyinde ($,288$) olumlu yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bakımdan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin artması durumunda işe yabancılaşma düzeyleri ve sanal kaytarma davranışlarının da artacağı söylenebilecektir.

Tablo 2.17. Korelasyon Analizi

ÖLÇEKLER	DT	D	KB	TKM	İY	ÖNZ	ÖNL	SK
DT	1							
D	,107	1						
KB	,290**	,200**	1					
TKM	,646**	,664**	,736**	1				
İY	,652**	,124	,188**	,448**	1			
ÖNZ	,087	,411**	-,112	,194**	,183**	1		
ÖNL	,088	,619**	-,068	,324**	,177*	,628**	1	
SK	,097	,573**	-,099	,288**	,199**	,898**	,906**	1

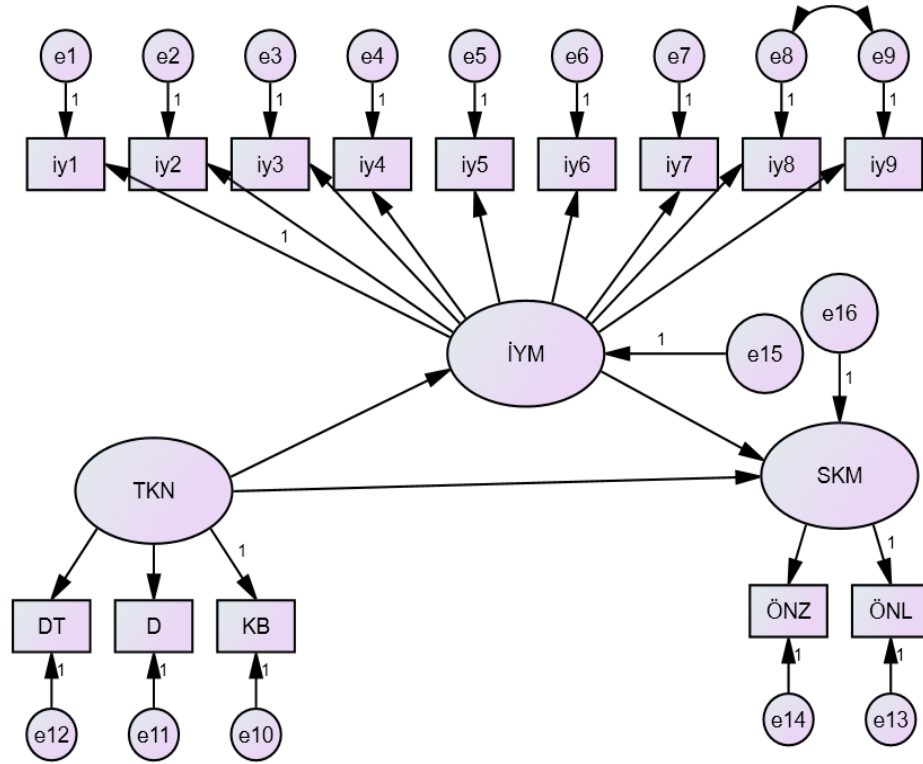
* $p<,05$, ** $p<,01$

2.6.1. Yapısal Denklik Modelinin Analizi ve Örtük Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Belirlemesi

Yapısal denklik modellerinin analizi, araştırma modelinde var olan değişkenlerin kuramsal bakımdan uyumlu ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye sahip olup olmadıklarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bu sebeple, araştırmanın yapısal modeli ve eşitliklerinin kuramsal çerçeveye uygun bir şekilde belirlenmesinden sonra yapısal model AMOS programı aracılığıyla test edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda modelin geçerliliğine, uyum iyiliği istatistikleri dikkate alınarak karar verilmiştir. Geçerliliği ortaya konulan yapısal modele yönelik değişkenler arası ilişkilerin varlığı ve geçerliliği test edilerek değişkenler içerisindeki doğrudan ve dolaylı ilişkiler ortaya çıkmıştır.

2.6.1.1. Yapısal Modelin Belirlenmesi

Araştırmaya konu olan değişkenlere ait kuramsal alt yapı doğrultusunda oluşturulan araştırma hipotezleri, geçerliliği sınanmış ölçekler aracılığı ile araştırma modeline uygulanarak test edilmiştir. Modelde tükenmişlik tek dışsal (egzojen) değişken olarak yer almaktadır. İşe yabancılaşma ve sanal kaytarma ise modelin içsel (endojen) değişkenleri teşkil etmektedir. Sanal kaytarma kuramsal çerçeve doğrultusunda aracı değişken olarak modele eklenmiştir. Araştırmaya yönelik yapısal model Şekil 2.6’da verilmektedir.



Şekil 2.6. Araştırmanın Yapısal Modeli

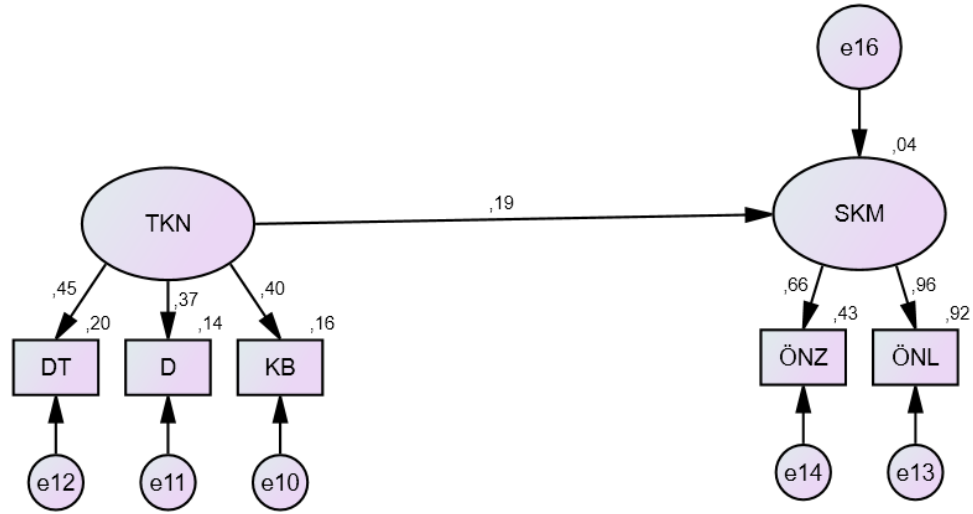
TKN: Tükenmişlik, DT: Duygusal Tükenme, D: Duyarsızlaşma, KB: Kişisel Başarısızlık, SK: Sanal Kaytarma, İY: İşe Yabancılaşma değişkenlerin yönlerini ifade etmektedir.

Şekil 2.12’de yer alan elipsler örtük değişkenleri (araştırma değişkenleri), dikdörtgenler gözlenen değişkenleri ve tek yönlü oklar bir değişkenin bir başka değişkene etkisini ifade ederken çift yönlü oklar değişkenler ve maddeler arasındaki ilişkileri temsil etmektedir.

2.6.1.2. Yapısal Modelin Analizi

Araştırmaya konu olan değişkenlerin aralarındaki ilişkilerin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda kuramsal çerçeve doğrultusunda önceden belirlenmiş araştırmanın yapısal modeli AMOS programı yardımıyla analize dâhil edilmiştir. Söz konusu modelin geçerliliğini belirlemek için uyum indeksi sonuçları göz önünde bulundurulmuştur.

Araştırmaya ilişkin hipotezler noktasında değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilerin anlamlılıkları ele alınmıştır. Değişkenler arasındaki dolaylı ilişkileri belirleyebilmek amacıyla ilk olarak Baron ve Kenny'in (1994) dört aşamalı nedensel adımlar yaklaşım doğrultusunda yapısal model olarak ele alınmaktadır. Bu yaklaşıma göre araştırmaya ilişkin veri setinin basit aracılık analizine tabi tutulması durumunda; birinci adım gereği öncelikle toplam etki değerinin (c), yani bağımsız değişkenin (tükenmişlik), bağımlı değişken (sanal kaytarma) üzerindeki etkisinin anlamlı olması gerekmektedir.



Şekil 2.7. Bağımsız Değişkenin (Tükenmişlik), Bağımlı Değişken (Sanal Kaytarma) Üzerindeki Doğrudan Etkisi

Tablo 2.18. Araştırma Modeline İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

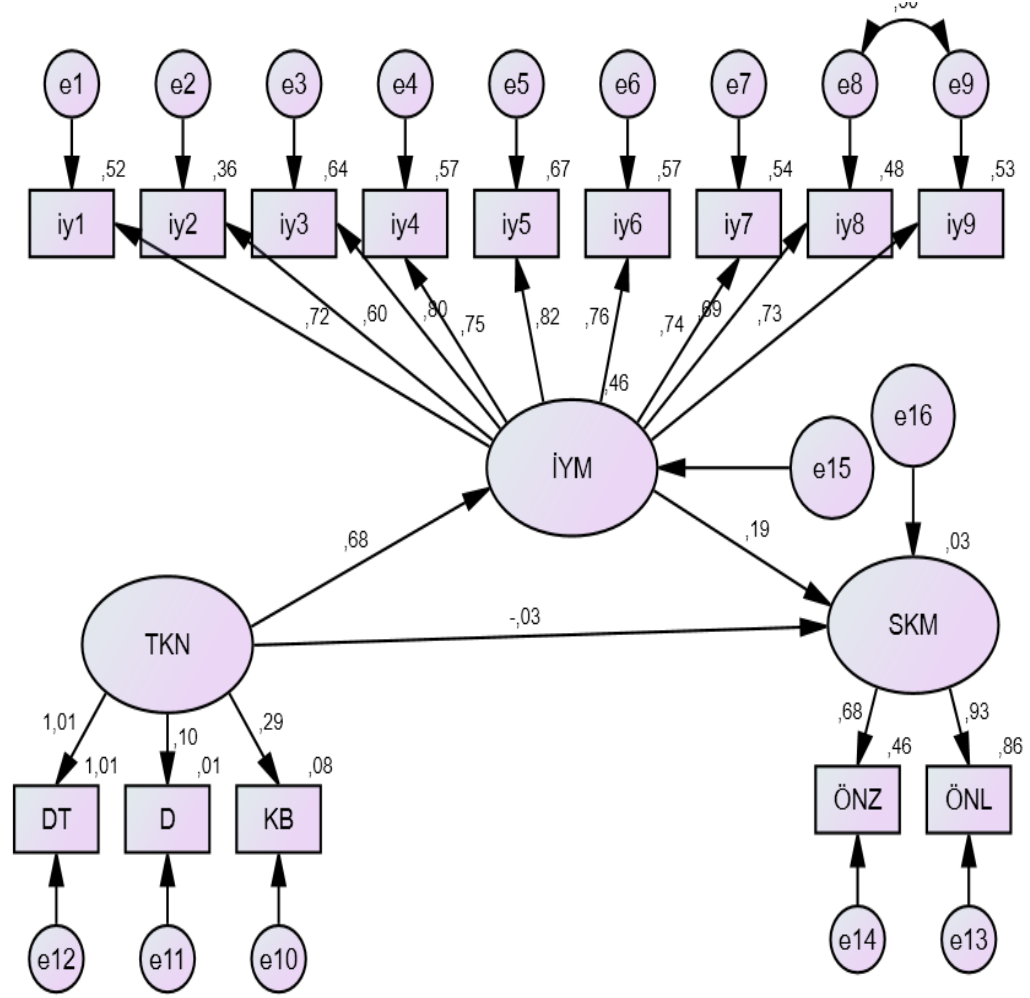
İndeks	Değer	Uyum
CMIN/DF	3,626	Kabul edilebilir
GIF	,974	Kabul edilebilir
AGFI	,903	Kabul edilebilir
IFI	,958	Kabul edilebilir
TLI	,892	Kabul edilebilir
CIF	,957	Kabul edilebilir
RMSEA	,083	Kabul edilebilir
SRMR	,072	Kabul edilebilir

Tablo 2.19. Araştırma Modeline İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

Hipotez No	Endojen		Eksojen	Std. β	Std. Hata	X ² (CR)	p
H1	SKM	<---	TKN	,188	,240	1,776	,076

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

Analiz sonuçlarına göre tükenmişliğin sanal kaytarma davranışı üzerinde doğrudan etkisinin anlamlı olmadığı tespit edildiğinden H₁ reddedilmiştir. Fakat söz konusu yeni yaklaşıma göre bu iki değişken arasındaki dolaylı etkinin ölçülmesine engel olmadığını ifade etmektedir (Gürbüz ve Bayık, 2021: 6). Dolayısıyla yeni yöntem doğrultusunda aracı değişken (işe yabancılaşma) modele dâhil edilerek tükenmişlik ve sanal kaytarma arasındaki dolaylı ilişki test edilmiştir. Araştırma modeline ilişkin analiz sonuçları Şekil 2.13’de ve Tablo 2.18’de görülmektedir.



Şekil 2.8. Araştırmanın Yapısal Modeline İlişkin Değişkenler Arasındaki Regresyon Katsayıları

Yapısal modelin test edilmesiyle elde edilen uyum indeksi sonuçlarını Tablo 2.26’da verilmektedir. Tablodaki veriler incelendiği takdirde elde edilen uyum indeksi sonuçlarının belirlenen referans aralıklarında olduğu görülmektedir. Buradan hareketle söz konusu araştırma modelinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 2.20. Araştırma Modeline İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

İndeks	Değer	Uyum
CMIN/DF	2,269	Kabul edilebilir
GIF	,902	Kabul edilebilir
AGFI	,851	Kabul edilebilir
IFI	,943	Kabul edilebilir
TLI	,924	Kabul edilebilir
CIF	,943	Kabul edilebilir
RMSEA	,078	Kabul edilebilir
SRMR	,071	Kabul edilebilir

Araştırmaya ilişkin yapısal eşitlik modeli Şekil 2.13’de yer almaktadır. Analiz neticesinde Tablo 2.26’da görüldüğü üzere araştırma modeline ilişkin uyum değerleri modeli doğrulamış ve kabul edilebilir uyum aralığında olduğunu göstermiştir.

Tablo 2.21. Araştırmanın Yapısal Model Analizi Sonuçları

Hipotez No	Endojen		Eksojen	Std. β	Std. Hata	X ² (CR)	p
H2	İYM	<---	TKN	,679	,588	3,983	***
H3	SKM	<---	İYM	,188	,073	2,221	**

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

Gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre tükenmişliğin, işe yabancılaşma üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği ayrıca işe yabancılaşmanın sanal kaytarmayı da yine olumlu yönde anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Bu nedenle H₂ ve H₃ hipotezleri kabul edilmektedir. Buradan hareketle araştırmaya katılan çalışanların işe yabancılaşmalarında, tükenmişliğin olumlu etkisinin olduğu söylenebilecektir.

Tükenmişliğin, işe yabancılaşmaya olan dolaylı etkisi ise bootstrap güven aralığı ile tespit edilmiştir. Bootstrap tekniğinin, Baron ve Kenny yöntemine ve Sobel testine göre daha güvenli sonuçlar verdiği ifade edilmektedir.

Bu yöntemin kullanıldığı aracılık etkisi analizlerinde hipotezlerin desteklenebilmesi için analiz sonuçlarının %95 güven aralığı (GA) değerlerinin sıfır (0) değerini içermemesi gerekmektedir (Gürbüz, 2019: 120).

Tablo 2.22. Araştırma Modeline İlişkin Bootstrap Değerleri

Hipotez No	Endojen		Eksojen	Dolaylı etki	Std. Hata	P	Bias %95 CI	
							Lower Limit	Upper Limit
H4	SKM	<---	TKN	-,033	,128	,010*	,037	,331

Bootstrap sonuçlarına göre, tükenmişliğin sanal kaytarmaya olan dolaylı etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($\beta = -,033$; GA $[,037, ,331]$). Analiz sonucunda yüzdelik yöntem ile elde edilen Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri 0 (sıfır) değerini kapsamamaktadır (Bakınız; EK 7 ve EK 8). Bu sonuçlar, tükenmişliğin işe yabancılaşmaya olan dolaylı etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu nedenle H4 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 2.23. Hipotezler

HİPOTEZLER	DURUM
H1: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile sanal kaytarma davranışı arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.	RED
H2: Çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri ile sanal kaytarma davranışları arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H3: Çalışanların tükenmişlik ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında doğrudan, anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H4: Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisinde işe yabancılaşma düzeylerinin aracı rolü bulunmaktadır.	KABUL

2.7. DEMOGRAFİK VE OLGUSAL VERİLERE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında demografik ve olgusal değişkenlerin tek yönlü varyans analizi aracılığı ile araştırma değişkenleri üzerinde bir farklılığa sebep olup olmadığı incelenmiştir.

2.7.1. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerinin; tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık, sanal kaytarma, önemli sanal kaytarma, önemsiz sanal kaytarma, işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacı ile gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.24’de gösterilmektedir.

Tablo 2.24. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma İlişkin Varyans Analizi

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	Kadın	56	2,54	,784	9,013	1	0,003
	Erkek	154	2,24	,595			
Duygusal Tükenme	Kadın	56	2,60	,663	14,429	1	0,000
	Erkek	154	2,05	1,123			
Duyarsızlaşma	Kadın	56	2,10	,841	0,061	1	0,805
	Erkek	154	2,05	,953			
Kişisel Başarısızlık	Kadın	56	2,50	1,012	0,304	1	0,582
	Erkek	154	2,41	1,144			
Sanal Kaytarma	Kadın	56	2,23	1,108	,000	1	0,991
	Erkek	154	2,23	,955			
Önemli Sanal Kaytarma	Kadın	56	2,04	,984	,001	1	,972
	Erkek	154	2,04	1,008			
Önemsiz Sanal Kaytarma	Kadın	56	2,15	1,039	,434	1	,511
	Erkek	154	2,05	,939			
İşe Yabancılaşma	Kadın	56	2,96	1,127	4,665	1	0,032
	Erkek	154	2,60	1,082			

Tablo 2.30 incelendiğinde cinsiyet değişkeni bakımından duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık, sanal kaytama, önemli ve önemsiz sanal kaytama ortalamaları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak tükenmişlik, duygusal tükenme ve işe yabancılaşma boyutlarında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Tablo 2.30 incelendiği takdirde söz konusu farklılığa kadın katılımcıların ortalamalarının neden olduğu görülmektedir. Kadın çalışanların işe yabancılaşma ve tükenmişlik ortalamaları erkek katılımcılara nispeten daha yüksektir.

2.7.2. Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.25'te detaylandırılmaktadır. Tablo 2.25'te ki analizler incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ölçek puanları çalışanların medeni durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir. Bekâr çalışanların sanal kaytarma ve işe yabancılaşma ortalamaları evli kadınlara göre daha fazla olduğu görülürken evli çalışanların ise tükenmişlik ve duygusal tükenme ortalamalarının bekâr olanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 2.25. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	Evli	146	2,33	,651	0,092	1	0,762
	Bekâr	64	2,30	,693			
Duygusal Tükenme	Evli	146	2,22	,663	0,206	1	0,650
	Bekâr	64	2,16	,950			
Duyarsızlaşma	Evli	146	2,06	,966	0,005	1	0,943
	Bekâr	64	2,07	,953			
Kişisel Başarısızlık	Evli	146	2,45	1,121	0,055	1	0,816
	Bekâr	64	2,41	1,086			
Sanal Kaytarma	Evli	146	2,19	1,108	0,913	1	0,340
	Bekâr	64	2,31	1,084			
Önemli Sanal Kaytarma	Evli	146	2,00	,998	,715	1	0,399
	Bekâr	64	2,13	1,006			
Önemsiz Sanal Kaytarma	Evli	146	2,00	,969	,772	1	0,381
	Bekâr	64	2,16	,959			
İşe Yabancılaşma	Evli	146	2,68	1,094	,081	1	0,776
	Bekâr	64	2,73	1,116			

(*p<0,05)

Tablo 2.25'teki analiz sonuçlarından hareketle çalışanların medeni durumlarının hiçbir araştırma değişkenin ortalamasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık ortaya çıkarmadığı tespit edilmiştir.

2.7.3. Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma

Araştırmaya katılan çalışanların yaş durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.7.3'de detaylandırılmaktadır.

Tablo 2.26. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Değişkenlerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	25 den küçük	34	2,25	,674	1,206	3	0,309
	25-34	99	2,33	,613			
	35-44	58	2,41	,720			
	45 ve üstü	19	2,11	,703			
Duygusal Tükenme	25 den küçük	34	2,05	,909	,812	3	0,489
	25-34	99	2,22	,924			
	35-44	58	2,31	1,019			
	45 ve üstü	19	2,01	,986			
Duyarsızlaşma	25 den küçük	34	1,96	1,000	,551	3	0,648
	25-34	99	2,09	1,113			
	35-44	58	2,17	1,146			
	45 ve üstü	19	1,84	1,183			
Kişisel Başarısızlık	25 den küçük	34	2,58	1,069	1,451	3	0,229
	25-34	99	2,52	1,078			
	35-44	58	2,35	1,072			
	45 ve üstü	19	2,02	1,123			
Sanal Kaytarma	25 den küçük	34	2,05	,578	1,806	3	0,147
	25-34	99	2,28	,819			
	35-44	58	2,34	,854			
	45 ve üstü	19	1,97	,723			
Önemli Sanal Kaytarma	25 den küçük	34	1,69	,520	2,686	3	0,048*
	25-34	99	2,15	1,045			
	35-44	58	2,16	1,082			
	45 ve üstü	19	1,73	1,006			
Önemsiz Sanal Kaytarma	25 den küçük	34	2,03	,961	1,509	3	0,213
	25-34	99	2,08	,972			
	35-44	58	2,22	1,012			
	45 ve üstü	19	1,68	,706			
İşe Yabancılaşma	25 den küçük	34	2,91	1,125	,745	3	0,527
	25-34	99	2,65	1,037			
	35-44	58	2,71	1,191			
	45 ve üstü	19	2,47	1,095			

(*p<0,05)

Analiz sonuçları neticesinde yaş değişkeninin önemli sanal kaytarma dışındaki tüm araştırma değişkenlerinin ortalamaları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık ortaya çıkarmadığı tespit edilmiştir. Yaş değişkeni açısından anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını test etmek için LSD testinden yararlanılmıştır.

Tablo 2.27. Çalışanların Yaş Faktörüne ait Post Hoc (LSD Testi)

Karşılaştırma			Ortalama Arası Fark	Anlam
Önemli Sanal Kaytarma	25 den küçük	25-34	-,45441*	,022
		35-44	-,46540*	,030
		45 ve üstü	-,03750	,895
	25-34	25 den küçük	,45441*	,022
		35-44	-,01099	,946
		45 ve üstü	,41692	,094
	35-44	25 den küçük	,46540*	,030
		25-34	,01099	,946
		45 ve üstü	,42791	,103
	45 ve üstü	25 den küçük	,03750	,895
		25-34	-,41692	,094
		35-44	-,42791	,103

Çalışanların yaş faktörüne ait Post Hoc LSD Testi Tablo 2.33’de sunulmuştur. Tablo 2.31 incelendiğinde önemli sanal kaytarma puanları çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir ($F=2.68$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan LSD testinden elde edilen sonuca göre 25 den küçük yaş grubunda bulunan çalışanların önemli sanal kaytarma puanlarının 35-44 yaş aralığında olan çalışanlara göre anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

2.7.4. Eğitim Durumunun Değişkeni Açısından, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sanal Kaytarma, Önemli Sanal Kaytarma, Önemsiz Sanal Kaytarma, İşe Yabancılaşma

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup

olmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.7.4’de detaylandırılmaktadır.

Tablo incelendiğinde tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenini puanları kişilerin eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir ($p<0,05$). Diğer ölçek puanları kişilerin eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir ($p>0,05$).

2.7.4. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Eğitim Değişkenlerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim düzeylerinin; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.32’de sunulmuştur. Tablo incelendiğinde duyarsızlaşma ve önemli sanal kaytarma puanları çalışanların eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir ($p<0,05$). Diğer ölçek puanları çalışanların eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir ($p>0,05$). Eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını test etmek için LSD testinden yararlanılmıştır.

Tablo 2.28. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Eğitim Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	Lise	48	2,41	,759	1,021	3	0,385
	Ön Lisans	57	2,24	,555			
	Lisans	84	2,35	,691			
	Lisansüstü	21	2,17	,570			
Duygusal Tükenme	Lise	48	2,31	1,099	2,233	3	0,086
	Ön Lisans	57	1,93	,721			
	Lisans	84	2,32	1,001			
	Lisansüstü	21	2,19	,859			

Tablo 2.28. (Devam)

Duyarsızlaşma	Lise	48	2,15	1,056	6,390	3	0,000
	Ön Lisans	57	2,52	1,362			
	Lisans	84	1,82	,917			
	Lisansüstü	21	1,60	,655			
Kişisel Başarısızlık	Lise	48	2,68	1,094	1,564	3	0,199
	Ön Lisans	57	2,27	1,275			
	Lisans	84	2,46	,953			
	Lisansüstü	21	2,23	,916			
Sanal Kaytarma	Lise	48	2,24	,663	1,562	3	0,200
	Ön Lisans	57	2,40	,887			
	Lisans	84	2,16	,840			
	Lisansüstü	21	2,04	,510			
Önemli Sanal Kaytarma	Lise	48	2,03	,741	3,594	3	0,015
	Ön Lisans	57	2,36	1,216			
	Lisans	84	1,94	1,011			
	Lisansüstü	21	1,61	,497			
Önemsiz Sanal Kaytarma	Lise	48	2,02	,888	,236	3	0,872
	Ön Lisans	57	2,16	,975			
	Lisans	84	2,04	1,010			
	Lisansüstü	21	2,08	,976			
İşe Yabancılaşma	Lise	48	2,94	1,212	2,396	3	0,069
	Ön Lisans	57	2,40	,991			
	Lisans	84	2,72	1,068			
	Lisansüstü	21	2,84	1,120			

Tablo 2.29. Çalışanların Eğitim Faktörüne ait Post Hoc (LSD Testi)

Karşılaştırma			Ortalama Arası Fark	Anlam
Duyarsızlaşma	lise	önlisans	-,36659	,081
		lisans	,33433	,085
		lisansüstü	,55655*	,048
	önlisans	lise	,36659	,081
		lisans	,70092*	,000
		lisansüstü	,92314*	,001
	lisans	lise	-,33433	,085
		önlisans	-,70092*	,000
		lisansüstü	,22222	,395
	lisansüstü	lise	-,55655*	,048
		önlisans	-,92314*	,001
		lisans	-,22222	,395
Önemli Sanal Kaytarma	lise	lise	-,32822	,089
		önlisans	,08532	,632
		lisans	,41865	,105
	önlisans	lise	,32822	,089
		lisans	,41353*	,015
		lisansüstü	,74687*	,003
	lisans	lise	-,08532	,632
		önlisans	-,41353*	,015
		lisansüstü	,33333	,166
	lisansüstü	lise	-,41865	,105
		önlisans	-,74687*	,003
		lisans	-,33333	,166

Çalışanların eğitim faktörüne ait Post Hoc LSD Testi Tablo 2.29’da sunulmuştur. Tablo 2.29 incelendiğinde duyarsızlaşma puanları çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir (F=6.39; p<0,05). Yine önemli sanal kaytamanın

puanları çalışanların göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir ($F=3.59$; $p<0,05$). Son olarak işe yabancılaşmanın puanları çalışanların yaşlarına göre anlamlı bir fark göstermektedir ($F=2.39$; $p<0,05$).

Tablo 2.29’da sunulan çoklu karşılaştırma sonuçlarına göre, duyarsızlaşma değişkenindeki farklılığın lisans ve lisansüstü eğitim durumuna sahip çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle lisansüstü ($X= 1,60$; $\pm,655$) ve lisans ($X= 1,82$; $\pm,917$) eğitime sahip çalışanların, lise ($X= 2,15$; $\pm 1,056$) ve önlisans ($X=2,52$; $\pm 1,362$) eğitim durumuna sahip çalışanlara nazaran daha düşük olduğu görülmektedir. Önemli sanal kaytarma değişkeninde ise yine farklılığın lisans ve lisansüstü eğitim durumuna sahip çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda lisansüstü ($X= 1,61$; $\pm,497$) ve lisans ($X= 1,94$; $\pm 1,011$) eğitime sahip çalışanların lise ($X= 2,03$; $\pm,741$) ve önlisans ($X=2,36$; $\pm,741$) grubuna ait çalışanların eğitim durumuna nazaran daha düşük olduğu görülmektedir.

2.7.5. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Meslek Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların meslek durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.30’da detaylandırılmaktadır. Tablo 2.30 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların meslek durumlarının; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarma ve işe yabancılaşmaya ait ölçek puanları çalışanların mesleki durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir. Memur çalışanların işe yabancılaşma ve tükenmişlik ortalamaları diğer ölçeklerin ortalamalarına göre daha fazla olduğu görülürken işçi çalışanların ise işe yabancılaşma ve kişisel başarısızlık ortalamalarının diğer ölçeklere göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 2.30. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Meslek Durumunun Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	Memur	62	2,40	,693	1,203	1	0,274
	İşçi	148	2,29	,649			
Duygusal Tükenme	Memur	62	2,33	,969	1,623	1	0,204
	İşçi	148	2,15	,944			
Duyarsızlaşma	Memur	62	2,08	,989	0,008	1	0,927
	İşçi	148	2,06	1,157			
Kişisel Başarısızlık	Memur	62	2,37	1,011	0,361	1	0,548
	İşçi	148	2,46	1,113			
Sanal Kaytarma	Memur	62	2,10	,831	0,202	1	0,653
	İşçi	148	2,04	,910			
Önemli Sanal Kaytarma	Memur	62	2,04	,967	0,000	1	0,992
	İşçi	148	2,04	1,016			
Önemsiz Sanal Kaytarma	Memur	62	2,16	,924	0,667	1	0,415
	İşçi	148	2,04	,983			
İşe Yabancılaşma	Memur	62	2,79	1,164	1,043	1	0,308
	İşçi	148	2,62	1,106			

*p<0,05

Tablo 2.30'daki analiz sonuçları neticesinde çalışanların meslek durumlarının hiçbir araştırma değişkenin ortalamasında $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık ortaya çıkarmadığı tespit edilmiştir.

2.7.6. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine İlişkin Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların mesleki sürelerinin; tükenmişlik ve alt boyutlarının, sanal kaytarmaya ve işe yabancılaşmaya ait ortalamalar arasında bir fark olup olmadığını arasında tespit etmek üzere gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.31’de sunulmuştur.

Tablo 2.31. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine İlişkin Değişkenlere Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Sanal Kaytarma	0-5 yıl	23	2,14	,806	3,770	4	0,006
	6-10 yıl	116	2,19	,933			
	11-15 yıl	29	2,09	,939			
	16-20 yıl	17	1,75	,655			
	21 yıl ve üstü	25	1,51	,535			
Önemli Sanal Kaytarma	0-5 yıl	23	1,99	,807	4,359	4	0,002
	6-10 yıl	116	2,24	1,058			
	11-15 yıl	29	2,05	1,052			
	16-20 yıl	17	1,62	,643			
	21 yıl ve üstü	25	1,45	,701			
Önemsiz Sanal Kaytarma	0-5 yıl	23	2,30	1,051	2,355	4	0,055
	6-10 yıl	116	2,15	1,014			
	11-15 yıl	29	2,13	,899			
	16-20 yıl	17	1,89	,800			
	21 yıl ve üstü	25	1,58	,670			
İşe Yabancılaşma	0-5 yıl	23	2,84	1,291	1,410	4	0,232
	6-10 yıl	116	2,73	1,039			
	11-15 yıl	29	2,78	1,369			
	16-20 yıl	17	2,47	1,086			
	21 yıl ve üstü	25	2,23	1,013			

Analiz sonuçları incelendiğinde çalışanların mesleki sürelerinin duyarsızlaşma, sanal kaytarma, önemli ve önemsiz sanal kaytarma açısından $p < 0,05$ önem düzeyinde

anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Ortaya çıkan söz konusu farklılıkların kaynağını belirleyebilmek amacıyla LSD testinden yararlanılmıştır. Söz konusu teste ilişkin sonuçlar aşağıdaki tablolarda ayrı ayrı incelenmiş bulunmaktadır.

Tablo 2.32. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Mesleki Sürelerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Duyarsızlaşma	0-5 yıl	6-10 yıl	-,32521	,191
		11-15 yıl	-,09245	,761
		16-20 yıl	,11850	,734
		21 yıl ve üstü	,46203	,143
	6-10 yıl	0-5 yıl	,32521	,191
		11-15 yıl	,23276	,303
		16-20 yıl	,44371	,117
		21 yıl ve üstü	,78724*	,001
	11-15 yıl	0-5 yıl	,09245	,761
		6-10 yıl	-,23276	,303
		16-20 yıl	,21095	,526
		21 yıl ve üstü	,55448	,063
	16-20 yıl	0-5 yıl	-,11850	,734
		6-10 yıl	-,44371	,117
		11-15 yıl	-,21095	,526
		21 yıl ve üstü	,34353	,316
	21 yıl ve üstü	0-5 yıl	-,46203	,143
		6-10 yıl	-,78724*	,001
		11-15 yıl	-,55448	,063
		16-20 yıl	-,34353	,316
		11-15 yıl	-,60414	,154
		16-20 yıl	-,16758	,982

Tablo 2.33. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Duyarsızlaşma Post Hoc (LSD Testi)

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	P
Tükenmişlik	0-5 yıl	23	2,21	,656	2,276	4	0,062
	6-10 yıl	116	2,41	,607			
	11-15 yıl	29	2,37	,589			
	16-20 yıl	17	2,25	,754			
	21 yıl ve üstü	25	2,00	,847			
Duygusal Tükenme	0-5 yıl	23	1,98	,835	1,179	4	0,321
	6-10 yıl	116	2,27	,927			
	11-15 yıl	29	2,32	,951			
	16-20 yıl	17	2,26	1,100			
	21 yıl ve üstü	25	1,91	1,054			
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	23	1,94	,972	3,104	4	0,017
	6-10 yıl	116	2,26	1,178			
	11-15 yıl	29	2,03	1,036			
	16-20 yıl	17	1,82	,882			
	21 yıl ve üstü	25	1,48	,892			
Kişisel Başarısızlık	0-5 yıl	23	2,26	1,085	1,061	4	0,377
	6-10 yıl	116	2,54	1,087			
	11-15 yıl	29	2,44	,957			
	16-20 yıl	17	2,44	1,116			
	21 yıl ve üstü	25	2,10	1,163			

*p<0,05

Tablo 2.33’de gösterilen çoklu karşılaştırma sonuçları göre; duyarsızlaşma değişkenine ilişkin ortalamalardaki farklılık 6-10 yıl ve 11-15 yıl arasında görev yapan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle 6 ile 10 yıl ($X = 2,26; \pm 1,178$)

arasında mesleğini sürdüren çalışanların 21 yıl ve üzeri ($X = 1,48; \pm,892$) görev yapan çalışanlara kıyasla duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Yine 11 ile 15 yıl arasında ($X = 2,03; \pm 1,036$) görev yapan çalışanlar 0-5 yıl aralığında ($X = 1,94; \pm,972$) ve 16-20 yıl ($X = 1,82; \pm,882$) görev yapan çalışanlara kıyasla duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Buradan hareketle araştırmaya katılan çalışanların meslekte geçirdikleri süre arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin daha olumsuz yönde azaldığı yorumu yapılabilir

Tablo 2.34. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi)

karşılaştırma	(I) M.süre	(J) M.süre	Ortalama Arası Fark	Anlam
Sanal Kaytarma	0-5 yıl	6-10 yıl	-,04641	,814
		11-15 yıl	,05206	,829
		16-20 yıl	,39224	,157
		21 yıl ve üstü	,63109*	,012
	6-10 yıl	0-5 yıl	,04641	,814
		11-15 yıl	,09847	,584
		16-20 yıl	,43865	,052
		21 yıl ve üstü	,67750*	,000
	11-15 yıl	0-5 yıl	-,05206	,829
		6-10 yıl	-,09847	,584
		16-20 yıl	,34018	,199
		21 yıl ve üstü	,57903*	,015
	16-20 yıl	0-5 yıl	-,39224	,157
		6-10 yıl	-,43865	,052
		11-15 yıl	-,34018	,199
		21 yıl ve üstü	,23885	,380
	21 yıl ve üstü	0-5 yıl	-,63109*	,012
		6-10 yıl	-,67750*	,000
		11-15 yıl	-,57903*	,015
		16-20 yıl	-,23885	,380

*p<0,05

Tablo 2.39’da gösterilen çoklu karşılaştırma sonuçları göre; sanal kaytarma değişkenine ilişkin ortalamalardaki farklılık 6-10 yıl ve 0-5 yıl yıl arasında görev yapan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle 6 ile 10 yıl ($X= 2,19; \pm,933$) arasında mesleğini sürdüren çalışanların 21 yıl ve üzeri ($X= 1,51; \pm,535$) görev yapan çalışanlara kıyasla sanal kaytarma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. 0 ile 5 yıl arasında ($X= 2,14; \pm,806$) görev yapan çalışanlar 11-15 yıl arasında ($X= 2,09; \pm,939$) ve 16-20 yıl ($X= 1,75; \pm,655$) görev yapan çalışanlara kıyasla sanal kaytama düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır.

Tablo 2.35. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Önemli Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi)

Önemli Sanal Kaytarma	0-5 yıl	6-10 yıl	-,24717	,265
		11-15 yıl	-,06230	,818
		16-20 yıl	,37425	,229
		21 yıl ve üstü	,54184	,054
	6-10 yıl	0-5 yıl	,24717	,265
		11-15 yıl	,18487	,359
		16-20 yıl	,62142*	,014
		21 yıl ve üstü	,78900*	,000
	11-15 yıl	0-5 yıl	,06230	,818
		6-10 yıl	-,18487	,359
		16-20 yıl	,43656	,142
		21 yıl ve üstü	,60414*	,023
	16-20 yıl	0-5 yıl	-,37425	,229
		6-10 yıl	-,62142*	,014
		11-15 yıl	-,43656	,142
		21 yıl ve üstü	,16758	,583
	21 yıl ve üstü	0-5 yıl	-,54184	,054
		6-10 yıl	-,78900*	,000
		11-15 yıl	-,60414*	,023
		16-20 yıl	-,16758	,583

*p<0,05

Tablo 2.36’da gösterilen çoklu karşılaştırma sonuçları göre; önemli sanal kaytarma değişkenine ilişkin ortalamalardaki farklılık 6-10 yıl ve 11-15 yıl yıl arasında görev yapan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle 6 ile 10 yıl ($X= 2,24; \pm 1,058$) arasında mesleğini sürdüren çalışanların 21 yıl ve üzeri ($X= 1,45; \pm,701$) görev yapan çalışanlara kıyasla önemli sanal kaytarma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Yine 11 ile 15 yıl arasında ($X= 2,05; \pm 1,052$) görev yapan çalışanlar 0-5 yıl aralığında ($X= 1,99; \pm,807$) ve 16-20 yıl ($X= 1,62; \pm,643$) görev yapan çalışanlara kıyasla önemli sanal kaytarma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Buradan hareketle araştırmaya katılan çalışanların meslekte geçirdikleri süre arttıkça önemli sanal kaytarma düzeylerinin daha olumsuz yönde azaldığı yorumu yapılabilir.

Tablo 2.36. Çalışanların Mesleki Sürelerine ait Önemsiz Sanal Kaytarma Post Hoc (LSD Testi)

Önemsiz Sanal Kaytarma	0-5 yıl	6-10 yıl	,15435	,479
		11-15 yıl	,16642	,533
		16-20 yıl	,41023	,180
		21 yıl ve üstü	,72035*	,010
	6-10 yıl	0-5 yıl	-,15435	,479
		11-15 yıl	,01207	,951
		16-20 yıl	,25588	,303
		21 yıl ve üstü	,56600*	,008
	11-15 yıl	0-5 yıl	-,16642	,533
		6-10 yıl	-,01207	,951
		16-20 yıl	,24381	,403
		21 yıl ve üstü	,55393*	,034
	16-20 yıl	0-5 yıl	-,41023	,180
		6-10 yıl	-,25588	,303
		11-15 yıl	-,24381	,403
		21 yıl ve üstü	,31012	,302
	21 yıl ve üstü	0-5 yıl	-,72035*	,010
		6-10 yıl	-,56600*	,008
		11-15 yıl	-,55393*	,034
		16-20 yıl	-,31012	,302

*p<0,05

Tablo 2.36’da gösterilen çoklu karşılaştırma sonuçları göre; önemsiz sanal kaytarma değişkenine ilişkin ortalamalardaki farklılık 6-10 yıl ve 0-5 yıl yıl arasında görev yapan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle 6 ile 10 yıl ($X=2,15; \pm 1,014$) arasında mesleğini sürdüren çalışanların 21 yıl ve üzeri ($X=1,58; \pm 0,670$) görev yapan çalışanlara kıyasla önemsiz sanal kaytarma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Yine 0 ile 5 yıl arasında ($X=2,30; \pm 1,051$) görev yapan çalışanlar 11-15 yıl arasında ($X=2,13; \pm 0,899$) ve 16-20 yıl ($X=1,89; \pm 0,800$) görev yapan çalışanlara kıyasla önemsiz sanal kaytarma düzeyleri daha yüksek çıkmaktadır. Buradan hareketle araştırmaya katılan çalışanların meslekte geçirdikleri süre arttıkça önemsiz sanal kaytarma düzeylerinin daha olumsuz yönde azaldığı yorumu yapılabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, mesleki tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisini ve bu etkide işe yabancılaşmanın aracılık rolünü belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda yapılan bu çalışma ile Belediye personellerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma üzerindeki etkisini ve işe yabancılaşmanın buradaki rolünü ortaya koymak amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda Belediyede görev yapan 210 büro personelinden elde edilen veriler analiz edilmiştir. İlk etapta ilgili yazın çerçevesinde değerlendirilen değişkenlere dair kuramsal bilgiler açıklamalar kısmında detaylı bir şekilde sunulmuştur. İlgili yazın taraması sonucunda değişkenlere yönelik kavramsal sonuçlar şu şekilde ifade edilebilir:

Geçmiş yıllardan günümüze kadar teknolojik gelişmelerde yaşanan hızlı değişimler, çalışanların işe olan bakış açısını değiştirerek birtakım farklı beklentilerin doğmasına sebep olmuştur. Üretim alanında makineleşmenin önem kazanması ve emek yoğun hizmet sektöründe çalışanların beklentilerini azaltmayarak daha da önemli hale gelmesine neden olmuştur. Bu beklentilerin karşılanması verimliliği ve iş tatmininin artırması yönünden önem taşımaktadır. Öyle ki çalışanlar için beklentileri ölçüsünde olaylar karşısındaki tutumları değişebilmektedir. Yeterince karşılanamayan beklentiler zamanla çalışanlar üzerinde olumsuz hava yaratarak işten bıkmaya, duygusal ve ruhsal yönden yorulma hissi meydana getirmektedir. İş yerinde olumsuz deneyimlere maruz kalan çalışan aynı zamanda özel hayatında da sağlık problemleri ile yüz yüze gelmektedir (Kulualp, 2019: 225).

“Tükenmişlik sendromu” veya “mesleki tükenmişlik”, İngilizce “burnout syndrome” ve “job burnout” olarak adlandırılan bu sağlık sorunu bireyler ve örgütler için sağlıklı iş yaşamını ciddi anlamda tehdit etmektedir (Toğa, 2016:22).

Örgütler açısından önemli sayılan bu tehditler şunlardır: Çalışan bireylerin işe katılma ve iş doyumlarında görülen azalma, işten ayrılma isteği ve buna bağlı işten ayrılmalarda görülen artış, performans düşüklüğü, grup çalışmalarında gruptan kopmalar, duygusal ve fiziksel tükenmişlik belirtilerinin artması, bireysel ve kurumsal sağlık harcamalarında görülen artış, aile yaşamında çökmeler kurumlarda tecrübeli çalışanların

emekliye ayrılmak istemeleri de tükenmişliğe işaret eden tepki türlerindendir. (Ersoy ve Utku, 2005: 45).

Tükenmişliğe maruz kalan örgüt çalışanlarda zamanla için işi bırakma veya işi savaşturma gibi çeşitli eğilimler baş göstermektedir. Modern çağın meydana getirdiği iletişim ve teknolojik gelişmeler önemli çalışan personelin mesai saatleri içerisinde kurumun ya da örgütün internet bağlantısı ile bilgisayar, cep telefonu gibi araçları şahsi amaçları için kullanması dikkat çekicidir. Literatürde sanal aylaklık veya sanal kaytarma olarak ifade edilen bu davranış türü kurum ya da örgüt kurallarını ihlal eden, kurumun ve çalışanların huzurunu olumsuz olarak etkileyen faaliyetler olarak değerlendirilmektedir (Günel ve Güler, 2022:55).

Bu yönüyle yukarıda bahsedilen olumsuzluklarla baş edemeyen ve sanal kaytarma eğilimini işyerinde süreklilik haline getiren çalışanlarda yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Üretim esaslı bir örgütte çalışan bireyin ürünle benliği arasında anlamsal ilişkiyi kavrayamaması, ürettiği üründe emeğinin hangi oranda olduğunu anlayamaması, çalışanın üretim esnasında dışarıdan kontrol edilmesi, işle ilgili sorumluluklarını iş bölümüyle küçük parçalara ayrılması sonucunda işe olan yaratıcılığının ve hevesinin kalmaması durumlarında işe yabancılaşma meydana gelmektedir (Turhan, 2022:97).

Araştırmamızın ikinci kısmında Erzurum ilinde bir Belediyede görevli 210 katılımcının oluşturduğu anket sonuçları hipotezler doğrultusunda değerlendirilerek yorumlanmıştır. Masa başında çalışan memurlara yönelik uygulanan anket verileri ilk olarak veri toplama amacıyla kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerini oluşturulmuştur. Daha sonra ölçeklere ilişkin her bir boyut ve maddelerine ait tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Araştırma modelini oluşturan değişkenlerin aralarındaki korelasyon değerleri incelenerek araştırma modeli test edilmiş ve hipotezlere ilişkin analiz sonuçları değerlendirilmiştir. Araştırma örneğine ait demografik ve olgusal özelliklerin araştırma değişkenleri üzerinde farklılığa neden olup olmadığı tek yönlü varyans analizi aracılığı ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

Yapılan analiz sonuçlarına göre kadın çalışanların erkek çalışanlara göre tükenmişlik ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda son yıllarda kadınların iş hayatına daha fazla katılmasıyla kadının ailede ki rolü gereği

yaşadığı yorgunluğun yanısıra iş yükünün fazla olması, yaşadığı kaygı, yorgunluk ve stresin zamanla iş - aile çatışmasına dönüşmesi kadınların erkeklere oranla daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığını gözler önüne sermektedir. Dolayısıyla kadından gerek aile içerisinde geleneksel olan anne ve kadın rolünü yerine getirmesi ve işini oldukça iyi bir şekilde yerine getirmesi beklenmektedir. Bunun sonucunda da kadınların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olması kaçınılmaz hale gelmektedir. Konu ile ilgili alan yazına bakıldığında Ronen ve Pines (2008), Purvanova ve Muros (2010) ve Kadioğlu (2019) cinsiyete göre tükenmişliğin farklılık gösterdiğini bulmuşken, Aksaray (2019) tükenmişlik ile ilgili yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin cinsiyete göre anlamlı bir farklılığı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Araştırmamızın diğer değişkeni sanal kaytarma ile cinsiyet arasında kadın çalışanların erkek çalışanlara göre sanal kaytarma ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Şeker (2019), çalışmada sanal kaytarmanın cinsiyete göre farklılık gösterdiği yine Garret ve Dangizer (2008) Sanal kaytarma için erkeklerin kadınlardan daha fazla sanal kaytarma eğiliminde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Erkeklerde sanal kaytarmanın yüksek olmasının nedeni ise erkeklerin bahis ve kumar oynamaya daha yatkın olmaları, haber ve spor sitelerini kadınlara oranla daha yakından takip etmeleri bu tarz sanal kaytarma oranlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Araştırmamızın son değişkeni işe yabancılaşmada ise cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Elma (2003), Kartal (2017) ve Moç (2018) tarafından yapılan çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Medeni durum dikkate alındığında evli çalışanların ise tükenmişlik ve duygusal tükenme ortalamalarının bekâr olanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Jackson (1993), Dougherty ve Cordes (1993) araştırmalarında, bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Yine yapılan literatür çalışmalarında cinsiyet ile tükenmişlik arasındaki çalışmalar çeşitlilik göstermektedir. Araştırmalar neticesinde tükenmişlik ve alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutunda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Kalkızoğlu (2018) yapmış olduğu çalışmada yaşa göre farklılık bulunmadığını tespit etmiştir. Bir diğer çalışma olan Aksaray (2019) ve Şeker (2019) çalışmalarında tükenmişliğin yaşa göre farklılaşmadığını tespit etmiştir. Araştırmanın son bölümünde yer alan işe yabancılaşmanın yaşa göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. İlgili alan yazından hareketle Erol (2015) yapmış olduğu çalışmada işe yabancılaşmanın

yaşa kıyasla farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Goldberg (1990) ise çalışmasında yaşa göre anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna yine ortaya koymuştur.

Araştırma değişkenleri ve birbirleri ile olan ilişkilerini belirlemek amacı ile ortaya konan araştırma sorularına ilişkin bulgular ise şöyledir:

Cevaplanması hedeflenen ilk araştırma sorusu “Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri nedir?” Söz konusu soruya cevap verebilmek için tükenmişlik ölçeğine ait ifadelerin ortalamaları ve frekans dağılımları incelenmiş ve tükenmişlik düzeylerini ölçen 13 ifadenin genel ortalamasının 2,58 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilecektir. Tükenmişliğin alt boyutları açısından değerlendirildiğinde ise duygusal tükenmeye ilişkin ortalamanın 2,20 olduğu görülmektedir. Yine duyarsızlaşmaya ilişkin ortalamanın 2,06 olduğu, son olarak kişisel başarısızlığın ortalaması ise 3,50 olduğu görülmektedir. Alt boyutlara ilişkin en yüksek ortalama kişisel başarısızlık boyutuna aittir. Dolayısıyla araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerini en çok kişisel başarısızlık hislerinin artırdığı söylenebilecektir. Bu bakımdan belediye yönetiminin çalışanların kişisel başarısızlık hislerinin azaltılması açısından çalışanların başarılarının takdir edilmesi ve desteklenmesi fayda sağlayacaktır.

Araştırmanın ikinci sorusu “Araştırma örnekleminin işe yabancılaşma düzeyleri nedir?” şeklinde belirlenmiştir. İlgili soruya cevap verilebilmesi amacıyla araştırmaya katılan çalışanların işe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerine ait ortalamalar ile frekans dağılımları incelenmiş ve işe yabancılaşma düzeylerini ölçen 9 ifadenin genel ortalamasının 2,67 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda araştırma örneğini oluşturan çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin düşük olduğu yorumu yapılabilecektir.

Araştırmanın üçüncü sorusu “Araştırma örneklemi sanal kaytarma davranışı sergiliyorlar mı?” şeklindedir. Bu soruya cevap verebilmek amacıyla sanal kaytarma ölçeğindeki ifadelerle ilişkin ortalamalar ve frekans dağılımları incelenmiş ve çalışanların sanal kaytarma davranışlarını ölçen 14 ifadenin genel ortalaması 2,11 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç doğrultusunda araştırmaya katılan çalışanların sanal kaytarma davranışı düzeylerinin nispeten düşük olduğu yorumu yapılabilecektir. Sanal kaytarma alt boyutlarına ilişkin değerlendirildiğinde önemsiz sanal kaytarmaya ilişkin

ortalamanın 2,17 olduğu ve yine önemli sanal kaytarmanın ortalamasının 2,04 olduğu görülmektedir. Alt boyutlar değerlendirildiğinde katılımcıların önemli sanal kaytarmaya nispeten önemsiz sanal kaytarma davranışı sergiledikleri ifade edilebilecektir.

Araştırmaya ilişkin dördüncü soru “Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri işe yabancılaşma düzeylerini ne yönde etkilediğine” ilişkindir. Belirtilen soruyu cevaplandırmak öncelikle tükenmişlik ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönünü tespit etmek amacı ile korelasyon analizi yapılmış ve tükenmişlik ile işe yabancılaşma arasında $p<,001$ önem düzeyinde (,448) olumlu yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan tükenmişliğin işe yabancılaşmayı ne ölçüde etkilediği ise yapısal modelin test edilmesi ile belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre tükenmişlik işe yabancılaşmayı $p<,001$ (,679) önem düzeyinde olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Böylelikle H_2 hipotezi kabul edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arttıkça işe yabancılaşacakları ifade edilebilecektir. Bu bakımdan kurum yöneticilerinin çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltacak politikalar yürütmeleri aynı zamanda çalışanların işe yabancılaşmalarına da engel olacaktır.

Araştırmaya ilişkin beşinci soru “Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeyleri sanal kaytarma davranışlarını ne yönde etkilediğine” yöneliktir. Söz konusu soruyu cevaplandırmak üzere öncelik değişkenler arasındaki ilişkinin yönü belirlenmek istenmiş ve korelasyon analiz yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre tükenmişlikle sanal kaytarma arasında $p<,001$ (,228) önem düzeyinde olumlu yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca tükenmişliğin sanal kaytarma ile ilişkin doğrudan etkisine ilişkin yapısal model testi sonucu da benzer şekilde anlamlı ($p= ,076$; Std. $\beta= 188$) bulunamamış ve H_1 reddedilmiştir.

Araştırmaya ilişkin altıncı soru “Araştırma örnekleminin işe yabancılaşma düzeyleri sanal kaytarma davranışlarını ne yönde etkilediğine” dairdir. Sorudan hareketle öncelikle korelasyon analizi değerlendirilerek işe yabancılaşma ile sanal kaytarma arasında $p<,001$ (,199) önem düzeyinde olumlu yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ardından yapısal test sonuçları değerlendirilmiş ve işe yabancılaşmanın katılımcıların sanal kaytarma davranışlarını $p<0,05$ önem düzeyinde (,188) olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Araştırmaya ilişkin son soru ise “Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde işe yabancılaşma düzeylerinin bir rolü var mı?” şeklindedir. Söz konusu soruyu cevaplandırmak üzere yapısal model test edilmiş ve tükenmişliğin, işe yabancılaşmaya olan dolaylı etkisi bootstrap güven aralığı ile tespit edilmiştir. Bootstrap değerleri ($\beta = -.033$; GA $[.037, .331]$) Aralığında olduğu ve yüzdelik yöntem ile elde edilen Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri 0 (sıfır) değerini kapsamadığı için tükenmişliğin işe yabancılaşmaya dolaylı etkisinin olduğu için H_4 hipotezimiz kabul edilmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan çalışanların sanal kaytarma davranışlarını tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşmalarını artırarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularından yola çıkarak aşağıdaki önerilere yer verilmektedir:

- Belediye çalışanlarına yönelik yapılan bu çalışma konu ve ölçeklem bakımından daha önce yapılmadığı için literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Araştırma sonucuna göre, yöneticilere ve araştırmacılara şu öneriler verilebilir:
- Çalışma Erzurum İlinde Belediyede gerçekleştirilmiştir. Bu yönüyle farklı şehirlerde ya da farklı kurumlarda yapılarak literatüre çeşitlilik ve zenginlik katacaktır.
- Yerel ve Kamu sektöründe çalışanlara yönelik yapılan çalışma konusu itibariyle farklı meslek gruplarına da yapılabilir.
- Bu çalışmada tükenmişlik düzeyinin çalışanların sanal kaytarmaya ve işe yabancılaşma derecesi ölçülmek istenilmiştir. Çalışanları bu davranışlara iten farklı sebepler ve bu sebeplerin asıl kaynağı iyi analiz edilerek çözüme kavuşturulmalıdır.
- Yöneticiler rotasyon sistemini etkin kılmalı, çalışanların sürekli aynı işle meşgul olarak işten sıkılmalarına meydan vermemelidir.
- Çalışanlar sadece parasal yönden değil psikolojik yönden de motive edilmeli, mutlu ve sağlıklı çalışanların verimliliği artıracak sonuçlarının kurumlar için büyük getiri sağlayacağı düşünülmelidir.
- Tükenmişlik ve sanal kaytarma ölçümleri farklılaştırılarak diğer meslek gruplarına yönelik çalışma yapılması literatüre katkı sağlayabilir.

- Çalışanlar için sıklıkla eğitim programları düzenlenerek çalışanların geliştirilmesi ve kendilerini önemli hissetmesi sağlanmalıdır.
- Tükenmişliğe maruz kalarak zamanla işe yabancılaşan çalışanlar için hibrit çalışma modeli düşünülebilir.



KAYNAKÇA

- Accarapi, D., Huertas, A., Cartolín, P., Arias, S. (2019). “Programa de la Maestría en Organización y Dirección de Personas”. *Internet skills como moderador de la relación entre el Estrés Laboral y Cyberloafing en el ámbito laboral*. S.1-17
- Aghaz, A., Sheikh, A. (2016). “Cyberloafing and Job Burnout: An Investigation in the Knowledgeintensive Sector”. *Computer in Human Behavior*, (62), 51-60.
- Ahola, K. (2014). “Relationship Between Burnout and Depressive Symptoms: A Study Using The Person-Centred Approach”. *Burnout Research*, Vol:1, 29-37.
- Aiken M., Hage, J. (1966). “Organizational Alienation, Comparative Analysis”, *PDFAmerican Sociological Review*, (31), 497-507.
- Akdoğan L.A. (2022). *İş Yaşam Dengesi Ve Tükenmişlik İlişkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akşit Aşık, N. (2018). “İşe Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi”. *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(3), 175-197. Doi: 10.22139/Jobs.425050
- Aktaş, H. & Şimşek, E. (2015). “Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* , 11 (24) , 205-230 . Doi: 10.17130/İjmeb.2015.11.24.529
- Akyüz, İ. (2015). “Hemşirelerin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Çalışma Koşulları ve Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi”. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*. S.21-34.
- Alan, H. & Fidanboy, C. Ö. (2013). “Sinizm, Tükenmişlik ve Kişilik Arasındaki İlişkiler: Bilişim Sektörü Çalışanları Kapsamında Bir İnceleme”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Büro Yönetimi*. S. 165-176 . Retrieved From ps://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Sbe/İssue/23225/248022
- Alhas, F. (2022). *İş Yeri Nezaketsizliği ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü*. Maltıya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Anandarajan, M., Simmers, C. A. Ve D’ovidio, R. (2011). “Exploring The Underlying Structure Of Personal Web Usage In The Workplace”, *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 14(10), 577-583.
- Anandarajan, M., Simmers, C., A. (2005). “Developing Human Capital through Personal Web Use in the Workplace: Mapping Employee Perceptions”. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 776-791.
- Andreas S, Marleen T, Stefanie D, Francisca T, Janice H , Karen N and Steffi G Riedel-H. (2014). “The Role of Psychosocial Working Conditions on Burnout and its Core Component Emotional Exhaustion – A Systematic Review”, *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, Sayı: 10, 2.
- Andreassen, C. S., Torsheim, T., ve Pallesen, S. (2014). “Predictors of Use of Social Network Sites at Work-A Specific Type of Cyberloafing”. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 906-921.
- 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., Türkan, G., Polatçı, S., (2015). “Bağıllık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(2), 281-292..
- Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1), 131-148 . Retrieved from
- Korkmaz, Arif Selçuk (2020) *Liderin Fiziksel Mesafesi, Sanal Kaytarma ve Sosyal Kontrol İlişkisinde Hiyerarşi Kültürünün Etkisi: Bir Düzenlenmiş Aracılık Modeli*. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı.
- Atalay, U.S. (2023). *Ortaokullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Sanal Kaytarma Davranışları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Babadağ, M. (2018). “İşe Yabancılaşmanın Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (39), 207-239.
- Babaoğlu, E. (2014). “Tükenmişlik Olgusu: Nedenleri, Kişisel Ve Örgütsel Sonuçları”. *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 10-26. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cybd/issue/50119/643172>
- Babür, S. (2009). *Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- Bayat, B. (1996). *Çimento ve Otomotiv Sektöründe Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması*. (Doktora Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Behar, R. (2007). *Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşma Etkisi ve Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Bekmezci, M. (2017). “Görelî Yoksunluk Teorisi”. Ömer Turunç ve Hakan Turgut (Eds.), *Yönetim ve Strateji 101 Teori ve Yaklaşım* içinde (178-180), Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). “Development of a Measure of Workplace Deviance”. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-360
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). “Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control”. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1
- Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bolton, D. (1972). “Alienation and Action: A Study of Peace-Group Members”. *American Journal of Sociology*, (78)3, 11, 537-561 <http://Www.Jstor.Org/Stable/2776306>
- Bora Y., Harun Y. (2015). *İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi*. ss.1-17

- Burçin Ç. (2020) *Sağlık Sektöründe Sanal Kaytarmanın Örgütsel Yabancılaşma İle Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Tekirdağ İli Örneği*. Edirne: Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- Dinceroli, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. (Yükseklisans Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Ceylan, A., Sulu, S. (2010). Work Alienation as a Mediator of the Relationship of Procedural Injustice to Job Stress, <https://sciendo.com/pdf/10.2478/v10033-010-0016-1>
- Chiaburu, D.S., Thundiyil, T., Wang, J. (2014). “Alienation and its Correlates: A Meta-Analysis”. *Eur. Manag. J.* 32, 24–36.
- Aktürk, C. (2022). *İşletmelerinde Sezonluk Liderliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İşe Yabancılaşmanın ve İşten Dışlanmanın Aracılık Rolü*. (Yüksek Lisans Tezi), Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cook, A.W. (2017). *Cyberloafing, Job Satisfaction, and Employee Productivity: A Quantitative Study*. (Doctor of Philosophy). Northcentral University School of Business and Technology Management, Northcentral University.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). “A Review and an Integration of Research on job Burnout”. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çakır Yıldız, N. & Güneş, M. Ş. (2017). “Örgütsel Stresin, Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Ölçeği Üzerine Etkisi: Eczane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1), 45-66. Retrieved from
- Çelik, F. (2005). *Orta Öğretim Öğrencilerinin Okula Yabancılaşma Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Çivilidağ, A. (2017). “İş Yaşamında Sanal Kaytarmanın İş Stresi, İş Doyumu İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (59), 355-373.

- Çomu, H. (2022). *Pandemi Döneminde Çalışanların Yaşam Tatmininin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Sunar Grup Üzerine Bir İnceleme*. Mersin: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı.
- Dağlı, A., Averbek, E. (2017). "Investigating Organizational Alienation Behavior in Terms of Some Variables", *Universal Journal Of Educational Research*, 5(2),
- Dajani, M.A.Z. ve Mohamad, M.S. (2017). "Perceived organisational injustice and counterproductive behaviour: The mediating role of work alienation evidence from the egyptian public sector". *International Journal Of Business And Management*, (12)5, 192-201.
- Dargahi, H. (2012). "Organizational behavior of employees of Tehran University of Medical Sciences", *Journal Of Medical Ethics And History of Medicine*, 5, 1-7.
- Dionysia Eleonora Ioannidi, Ioanna Nikolatou, Evangelia Sioula, Michael Galanakis, George P. Chrousos, Christina Darviri (2016). "The Implications of the Conflict between Work and Family in Strain Levels: A Review Paper". *Psychology*, 7, 1138-1145, Published Online July 2016 in SciRes.
- Dumanlı, M. (2022). *Kişiler Arası Çatışmanın İşe Yabancılaşmaya Etkisinin Sosyolojik Analizi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Durak, H. Y. ve Sarıtepeci, M. (2018). "Occupational Burnout And Cyberloafing Among Teachers: Analysis Of Personality Traits, Individual And Occupational Status Variables As Predictors". *The Social Science Journal*, Vol:56, 69-87.
- Ekinci O., Yıldırım F. (2018). *Sanal Yaşam Sanal Kaytarma*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Erdem, M. (2014). "The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation", *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14(2), 534-544
- Ergin, C. (1992), "Doktor ve Hem irelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçe-inin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayın, 143-154.

- Ergün, F. (2022). *İmalat Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Covid-19 Pandemi Şartlarının Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu 1”. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (26), 43-50.
- Ertugut, R., & Soyseker, S. (2010). An empirical analysis on burnout levels among second year vocational schools students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 1399-1404.
- Esen, E. , Kutluata, K. & Karabulut, E. (2017). “The Effect Of Authentic Leadership On Organizational Commitment And Burnout”. *Pressacademia Procedia*, 3(1), 1029-1035.
- Akıllıoğlu, Faika Selcen (2017). *Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kastamonu İl Merkezindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fariborz, R., Ahmad, R., Karimi, M. (2015). “Functions of Control Mechanisms in Mitigating Workplace Loafing; Evidence from an Islamic Society”, *Computers in Human Behavior*, 48, 671-681.
- Farrell, M., Schmitt, M., & Heinemann, G. (2001). “Informal Roles and the Stages of Interdisciplinary Team Development”. *Journal of Interprofessional Care*, 15, 281– 293.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff Burnout”. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Forbes, Alvarez. Roger. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160),1-4.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). “Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work”. *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 13, 937–958.
- Gemignani, J. (1998). “Employee Turnover Costs big Bucks”, *Business & Health*, 16(4), 10.

- Gholamreza, J., Seyed, Mehdi, A., Hassan, Zarei M., Samira, Fakheri K. (2015). "Cyberloafing Management in Organizations", *Iranian Journal Of Management Studies*, 8(3), 335-349.
- Göktaş Kulualp, H. (2019). "Tükenmişlik Sendromu: Kamu Kuruluşu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(35), 211-230.
- Greene, C. N. (1978). "Identification Modes of Professionals: Relationship With Formalization, role Strain, and Alienation". *Academy of Management Journal*, 21(3), 486-492.
- Greenhaus, J. H. & Beutel, N. J. (1985). "Sources of Conflict Between Work and Family Roles". *Academy Of Management*, 10(1), 76-88.
- Günel, Y., ve Güler, A. (2022). "Çalışanların Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Davranışına Yönelik Düşüncelerinin İncelenmesi". *Journal Of Academic Opinion*, 54-66.
- Günnur Şen, A. (2022). *Yerinde Yalnızlığın ve İşe Yabancılaşmanın Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi*. (Yükseklisans Tezi), Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Gürbüz, S. (2019). *AMOS İle Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Ankara: Seckin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., ve Bayık, M. E. (2021). "Aracılık Modellerinin Analizinde Yeni Yaklaşım: Baron ve Kenny'nin Yöntemi Hâlâ Geçerli mi". *Türk Psikoloji Dergisi*, 37(88), 1-14.
- Gürsoy, F. (2014). *Sağlık İşletmeleri Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeyi: Van İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, Ö. & Sezici, E. (2016). "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi". *Journal Of Management And Economics Research*, 14(2), 111-132.

- Hirschfeld, R. R. ve Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal Of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800
- Hyppolite, Jean (2010). *Marx ve Hegel Üzerine Çalışmalar* Ankara: DoğuBatı Yayınları
- İbrahim, Ç. (2020). “Sanal Kaytarma Ve Demografik Özellikler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmesinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 35-46
- Jackson, R. A. (1993). “An Analysis of Burnout among School of Pharmacy Faculty”. *American Journal Of Pharmaceutical Education*, 57(1), 9-17.
- Jeremy, G., Marilyn Prosch, Benjamin B.M. Shao (2015). “To Monitor or Not to Monitor: Effectiveness of a Cyberloafing Countermeasure”. *Information & Management*, 52(2), 170-182.
- Kaçmaz, N. (2005). “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kahraman, O. C. (2015). *Lider-Üye Etkileşiminin İş Görenin İşe Yabancılaşması İle İlişkisi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2010). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları.
- Kanungo, R.N. (1992). “Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business”. *Journal of Business Ethics*, 11 (5/6), *Behavioral Aspects Of Business Ethics*, 413-422.
- Karamanoğlu, T. (2022) *İş Motivasyonunun Sanal Kaytarma İle İlişkisinde Yabancılaşmanın Aracı Etkisi: Denizli İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karataş, A. & Avcı, S. (2017). “Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Olgusunun Değerlendirilmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Kayfor 15 Özel Sayısı, 2321-2346.

- Karcioğlu, F., Serçemeli, C. (2018). *İşyerindeki Sanal Kaytarma Davranışları Hakkında Hukuki Bir Değerlendirme*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü.
- 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
- Kazu, İ. Y. & Yıldırım, D. (2021). “Mesleki Tükenmişlik: Etki Eden Faktörler, Belirtileri ve Sonuçları”. *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 462-473. DOI:10.51725/etad.1003628
- Kerse, G. ve Soyalın, M. (2018). “Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir mi? Is The Cyberloafing Behavior of The Public Employees Might Be Explained by Justice Perception and Emotional Exhaustion?” *İşletme Araştırmaları Dergisi (Journal Of Business Research)*, 10(3), 210-233.
- Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. (2015) Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses: Int. J. Environ. Res. Public Health; 12: 652-666.
- Kılıç, H. (2009). *Sosyo-Ekonomik Değişkenler Açısından Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen*. (Yüksek Lisans Tezi), Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Kırııcı, E. (2016). *Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Klotz, A. C. ve Buckley, M. R. (2013). “A Historical Perspective of Counterproductive Work Behavior Targeting the Organization”, *Journal of Management History*, 19(1), 114- 132.
- Kuh, M. (2017). *Denizli İli Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İş Yükükontrolü, İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi), Denizli: Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı.

- Kulualp, H. G., & Sarı, Ö. (2019). “Tükenmişlik Sendromu: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 211-230.
- Leiter, Michael P. ve Maslach, C. (1988), “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, *Journal Of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.
- Leiter M. P. ve Maslach C. (2004). “Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout”. *Emotional And Physiological Processes And Positive Intervention Strategies Research In Occupational Stress And Wellbeing*, 3(1), 91-134.
- Lim, V. K. G. (2002). “The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice”. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694
- Luthans, Fred (1995). *Organizational Behavior*, Inc-NewYorkSert: McGraw-Hill.
- M. López Nicolás, M. D. (2004). “El síndrome del burnout y su incidencia en odontopediatras”. *Seop Y Arad Ediciones Isl*, 63-71.
- Macias, A. M., Alamilla, R. C., Torres, S. G., Alcaraz, J. L., & Limon, J. (2015). “Determination of Burnout Syndrome among Middle and Senior Managers in Manufacturing Industry in Ciudad Juarez”. *6th International Conference On Applied Human Factors And Ergonomics (AHFE 2015) And The* (s. 6459-6466). Meksika: Procedia Manufacturing.
- Maicon Carlin1 y Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz (2010) El síndrome de burnout: *Evolución Histórica Desde El Contexto Laboral Al Ámbito Deportivo* vol. 26, n° 1 (enero), 169-180.
- Mariella, Jácome O., Xavier Omar Jácome O. (2017). “Clima Laboral: Efecto Del Agotamiento Profesional “Burnout” En La Calidad De Vida En El Trabajo Workclimate: Effect Of Burnout “Burnout” In The Quality Of Life At Work”, *Revista Empresarial (İş Dergisi)*, 1-14.
- Marx, K. (1970). *Economic and Philosophic Manuscripts of 1844*. (Çev.: Martin Milligan), London: Lawrance and Wishard Ltd.

- Maslach, C., Jackson, S., E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*, 99-113
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Mehmet Veysel Palice (2020). *Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık Ve Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Biruni Üniversitesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Meltem A, (2013) Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 1-124.
- Mendoza, M.J.S. ve Lara, P.Z.M. (2007). "The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in the Canary Islands", *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1), 56-76.
- Merton, Rk (1968). *Social Theory And Social Structure*. London: The Free Press.
- Meydan, C. H. & Şeşe, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mottaz, C.J. (1981). 'İşe Yabancılaşmanın Bazı Belirleyicileri', *Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Nair, N. ve Vohra, N. (2010). "An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers", *Management Decision*, 600-615
Doi:[10.1108/00251741011041373](https://doi.org/10.1108/00251741011041373).
- Nair, N. ve Vohra, N. (2012). "The Concept of Alienation: Towards Conceptual Clarity". *International Journal of Organizational Analysis*, 20(1), 25-50.
- Nart, S. (2015). *Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler Ve Tükenmişliğin Yaratıcılık Üzerine Etkisi: Televizyon Programları Yapımcılığı Sektörüne Yönelik Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nezire, Derya Ergun Öz, Gülçin A. (2012). *Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts*,
- Nair, P. and Kamalanabhan, T.J. (2010). 'The Impact of Cynicism on Ethical Intentions of Indian Managers'. *Journal of International Business Ethics* 3 (1): 14-29.

- Ofluoğlu, G. ve Büyükyılmaz, O. (2007). *Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesesinde Yabancılaşmanın Boyutları Üzerinde Etkisi Olan Sebeplerin Araştırılması*. (Yüksek Lisans Tezi), Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Okutan, E. (2010) *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliği Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*. (Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oruç, E. (2020). “Türkiye’de İşe Yabancılaşma (Work alienation) Literatürüne İlişkin Betimsel Bir İnceleme”. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* *Manisa Celal Bayar University Journal of Social Sciences*, 327-351.
- Örücü E, Yıldız H. (2014). “İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma”. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 99-114.
- Özbek, M. F. (2011). “Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231-248.
- Özcan G. & Candemir F. (2021). İşe Yabancılaşmanın Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi: Avm Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *International Journal of Disciplines in Economics & Administrative Sciences Studies*, 7(32), 588 602.
- Özel, T. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyi: İstanbul İli Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan Akademisyenlere Yönelik Bir Alan Araştırması*. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli, S. (2012). “Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri”. *Çimento İşveren Sendikası Dergisi*, 26 (2), 18-33.
- Özler, D. E. & Polat, G. (2012). “Cyberloafing Phenomenon In Organizations: Determinants And Impacts”. *International Journal Of Ebusiness And Egovernment Studies*, 4(2), 1-15.
- Özler, N. D. E. & Dirican, M. (2014). “Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (39), 291-310.

- Özmen, Z. (2016). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin Güncellenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pablo Z. -Manrique-de-L, (2009). "Inequity, conflict, and compliance dilemma as causes of cyberloafing". *International Journal of Conflict Management*, 20(2), 188201,
- Pablo Z.i-Manrique-de-L, (2007) Relationship between Organizational Justice and Cyberloafing in the Workplace: Has "Anomia" a Say in the Matter? , 10(3): 464-470,
- Rigoberto García- Contreras, Juana Patricia Muñoz-Chávez (2022). "Rosa Leticia Muñoz-Chávez, Evangelina Lezama-León 4 and Héctor Barrios-Quiroz, Work Alienation", *Deviant Workplace Behavior and Performance in Public Sector Sustainability*, 14, 10490. <https://doi.org/10.3390/su141710490>
- Robinson, S.L. ve Bennett, R.J. (1995). "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scalling Study". *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Rodgers, T.E. (1994). *The Relation of Situation, Personality, and Religious Problem-*. Loyola College in Maryland, A Dissertation Submitted to the Department of Pastoral.
- Sağır, Z. (2022), *İş Yerinde Can Sıkıntısı ve Sanal Kaytarma İlişkisi: Kamu Kurumunda Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), Çorum: Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Santas, G., Isik, O., & Demir, A. (2016). "The Effect of Loneliness at Work; Work Stress on Work Alienation and Work Alienation on Employees' Performance in Turkish Health Care Institution". *South Asian Journal of Management Sciences*, 10(2), 30-38.
- Sanz, A.G. (2019) *İşletme ve Çalışma Bilimleri* Fakültesi Çalışma İlişkileri ve İnsan Kaynakları Mezunu Bitirme Projesi İşyerinde Yabancılaşmanın Tarihsel Gelişimi ve Sunulan Bazı Güncel Zorluklar, 9,

- Scott C. Bauer, Lori S,(2018), “The Impact Of Job İsolation On New Principals’ Sense Of Efficacy, Job Satisfaction, Burnout And Persistence”, *Journal of Educational Administration*, 56,
- Seeman, M. (1959). “On The Meaning of Alienation”. *American Sociological Review*, 24, 783-791.
- Semiz, E. (2019). *İşe Yabancılaşma İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Sert, S., Tarakçıoğlu, S. (2019). “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Özellikleri ve Örgütsel Yapı Algılarının Yabancılaşma Düzeylerine Etkisi”. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(1), 1-16,
- Shantz, A., Alfes, K., Bailey, C. ve Soane, E. (2015). “Drivers And Outcomes Of Work Alienation: Reviving A Concept”. *Journal of Management Inquiry*, 24(4), 382-393.
- Sıçrır, H. (2017) *Sanal Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Erzurum İlinde Bir Kamu Kurumu Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Sosyal Bilimler Enstitü.
- Stoddart, S. (2016). *The Impact of Cyberloafing and Mindfulness on Employee Burnout*. (Yüksek Lisans Tezi), Detroit, Michigan: Submitted to The Graduate School of Wayne State University..
- Şeker, T., Yıldırım, Y. T. (2019). “Çalışanlarda Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma”. *Uygulamalı Ekonomi ve Sosyal Bilimler Dergisi* , 1-18
- Şimşek, A., & Şimşek, E. (2019). “Beneficial and Detrimental Effects of Cyberloafing in the Workplace”. *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 97-114.
- Şimşek, M. Ş. , Çelik, A., Akgemci, T. & Fettahlioğlu, T. (2006). “Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15), 569-587.

- Şimşir, Z. B. (2021). *Yabancılaşma Kavramı Ekseninde Kente Yabancılaşma Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Karaman İl Merkezi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), Karaman: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taboli, H. (2015). “Burnout, Work Engagement, Work Alienation As Predictors of Turnover Intentions Among Universities Employees İn Kerman”. *Life Science Journal*, 12(9), 67-74.
- Tabrizi, A. M. (2015). “A Sociological Study of the Joint Effect of Work Alienation and Job Satisfaction on Workers Depression in Industrial and Service Sectors of the City of Tehran”. *International Journal of Social Sciences* , 1-16.
- Teber, S. (1990). *Politik-Psikoloji Notları*. İstanbul: Ara Yayıncılık.
- Terrance G. Weatherbee. (2010). “Counterproductive use of Technology at Work: Information & Communications Technologies and Cyberdeviancy”, *Human Resource Management Review*, 20, 35–44.
- Toğa, N. (2016). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Tokur Göncü, F. (2022). *Sanal Kaytarma: (Örgütsel Sosyalizasyon, Örgüt İklimi, Çalışan Motivasyonu)*. İstanbul: holistans yayınları.
- Tolan, B. (1981). *Çağdaş Toplumun Bunalımı: Anomi ve Yabancılaşma*, Ankara: İktisadi ve Ticari Bilimler Akademisi Yayınları.
- Tunç, B. (2018). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Özerkliği, Örgüt Güvenlik İklimi, Duygusal Zeka, Sinizm ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler Ve Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turgay, Ö. (2022). *Duygusal Emek Davranışının İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Stresle Başa Çıkmanın Aracı Etkisi: Darülaceze Çalışanları Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

- Turhan, C. (2022). *İşe Yabancılaşma, Sanal Kaytarma ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uğur, A. Erol, Z. (2015). “Örgütlerde Kritik Sorun Kaynağı Olarak İşe Yabancılaşma, Yabancılaşma ve Bürokrasi Arasındaki İlişkiye Yönelik Kavramsal Bir Yaklaşım”. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 8,
- Uslu Özçelik, N. (2019). *Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, F., Tekdemir, S. (2015). “Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-118.
- Veninga, R.L., Spradley, J.D., (1981). The Work Stres Connection: How To Cope With Job burnout. pp:86-87,
- Vigoda, E. (2002). “Stress-Related Aftermaths to Workplace Politics: The Relationships among Politics, Job Distress, and Aggressive Behavior in Organizations”, *Journal Of Organizational Behavior*, 23 (5), 571-588.
- West, E. G. (1988). *The Political Economy Of Alienation: Karl Marx And Adam Smith. Karl Marx’s Economics: Critical Assessments* (Ed. J. C. Wood). Newyork: Croom Helm.
- Wilmr B. Schaufeli, Arnold B. Bakker And Willem Van Rhenen (2009). “How Changes In Job Demands And Resources Predict Burnout, Work Engagement, And Sickness Absenteeism”, *Journal Of Organizational Behavior*, Sayfa: 894
- Work Alienation and Organizational Leadership, (2002). *British Journal Of Management*, Vol.13, 285304,
- Yıldırım, F. (2018). “Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü”, *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 302-313.

Yıldız B, Ensari M.Ş, Elçi, M, Erdilek Karabay, M. (2019). İş- Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi. *İş ve İnsan*, 6(1), 13-27.

Yildirim, E. (2021). *Algılanan İş Stresinin Tükenmişlik Ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Yardımcı Personellerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstinye Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Zoghbi Manrique De Lara, P. (2011). “Reconsidering the Boundaries of the Cyberloafing Activity: the Case of A University”. *Behaviour & Information Technology*, 37(1), 1-1.

İNTERNET KAYNAKLARI

Türk Dil Kurumu, <http://www.tdk.gov.tr> 10.12.2022.

<https://www.tdk.gov.tr/> 10.01.2023.

EKLER

EK 1. Anket Formu

a. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

b. Medeni durumunuz: () Evli () Bekâr

c. Yaşınız: () 20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üzeri

d. Eğitim düzeyiniz: () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü

e. Mesleğiniz: () Memur () İşçi

f. Kurumdaki Hizmet Süreniz: () 0-5 Yıl 6-10 Yıl () 11-15 Yıl () 16-20 Yıl () 21 Yıl ve üzeri

İFADE	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Yeni günde bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. Belediyede karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım kişileri insandan çok bir iş olarak görüyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak beni yıpratır.					
7.işim gereği karşılaştığım insanların problemlerine ilişkin en uygun çözümü sunmaya çalışırım					
8. Yaptığım işin beni tükettiğini düşünüyorum.					
9.Yaptığım işin insanlara fayda sağladığını düşünüyorum.					
10.Çalışmaya başladığımdan beri bu işin beni insanlara karşı sertleştirdiğini hissediyorum.					
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12.Birçok şeyi yapabilecek gücü kendimde buluyorum.					
13.İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

15.Karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
16.Doğrudan insanlarla çalışıyor olmak bende yoğun stress yaratıyor.					
17.İş gereği karşılaştığım insanlarla samimi bir hava yaratırım.					
18.İnsanlarla yakın bir şekilde çalışınca kendimi rahatlamış hissediyorum.					
19.İşimde kayda değer başarılar elde ettim.					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal problemleri soğukkanlılıkla hallederim.					
22.İş gereği karşılaştığım insanların yaşadıkları sorunların kaynağı benmişim gibi davrandıklarını hissediyorum.					

İFADE	Asla	Haftada bir kez	Günde bir kez	Günde bir kaç kez	Sürekli
1.Kişisel e-postalarımı kontrol ederim.					
2.İş saatleri içerisinde kişisel e-postalarımı gönderirim.					
3. Haber sitelerini takip eder ve haberleri okurum.					
4.Borsa ve yatırım ile ilgili internet sitelerine bakarım.					
5. Sporla ilgili internet sitelerine bakarım.					
6.Kişisel e-postalar alırım.					
7.Ekonomi ve Finans ilgili web sitelerini incelerim.					
8.Kendi ihtiyaçlarım için online alışveriş yaparım.					
9.İnternet ortamındaki açık artırmaların bulunduğu web sitelerine girerim.					
10.Tatil ve seyahat amaçlı rezervasyon yaparım.					
11. İş ilanı ve kariyer sitelerinde dolaşırım.					
12. Sosyal medyada bulunan görüntülü görüşme ve anlık mesajları alır ve gönderirim.					
13. İnternet ortamındaki oyun sitelerine girerim.					
14. Sohbet odalarında zaman geçiririm.					
15.Tartışma gruplarına katılır ve ilanlara bakarım.					
16. İlgi alanlarımla alakalı toplulukların oluşturduğu forumları ziyaret ederim.					
17. Sahip olduğum internet sitesinde düzenlemeler yaparım.					
18.İnternette müzik indiririm.					
19.Bahisler ile ilgili web sitelerine girerim.					
20. İnsanların kişisel deneyimlerini aktardıkları blogları takip ederim.					

İFADE	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Yaşamak için çalışanların yöneticiler tarafından çıkar gayesiyle kullanılır.					
2.Çalışmamın nedenini merak ediyorum.					
3.İş hayatının çoğu manasız aktivitelerle ziyan edilmektedir.					
4. Ne kadar çok çalışırsam çalışayım hiçbir zaman amaçlarıma ulaşamayacak gibiyim.					
5. İşe büyük bir şevk göstermeyi hayal etmenin zor olduğunu düşünüyorum.					
6. İnsanların aşırı çalışmasının bir önemi yok, yalnızca çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.					
7. Alışılmış iş hayatı çaba gösterilmeyecek kadar sıkıcıdır					
8. İşimde elimden gelenin en iyisini yapmak için çok az bir istek duyuyorum, nasıl olsa bu bir şeye yaramayacak.					
9. İşten bir haz almıyorum; işi yalnızca harcadığım zaman karşılığı aldığım para olarak görüyorum.					
10.İnsanların çalışmalarının asıl sebebinin topluma yararlı bir iş yapma niyeti olduğunu düşünmüyorum.					

EK 2. Etik Kurulu



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı : E-48553601-000-2200241607
Konu : Etik Kurul Onay Belgesi Talebi.
(Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU)

13.08.2022

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİNE

Danışmanlığını **Dr. Öğr. Üyesi Ülke Hilal ÇELİK**'in yürüttüğü, Enstitümüz İşletme Ana Bilim Dalı **21011809009** numaralı yüksek lisans programı öğrencisi **Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU**'nun "**Mesleki Tükenmişliğin Sanal Kaytarma Üzerine Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Rolü**" konulu tezinde kullanılmak üzere yapacağı anket çalışması için Etik Kurul Uygunluk-onay belgesi talep etmektedir. Konu ile ilgili Ana Bilim Dalı Başkanlığının **11.08.2022** tarih ve **E-63092398-300-2200224038** sayılı yazısı ektedir.

Yapılacak çalışmanın Etik Kurul tarafından incelenerek, gerekli iznin adı geçene iletmek üzere, Enstitümüze gönderilmesi hususunda gereğini arz ederim.

Prof.Dr. Sait UYLAŞ
Müdür

Ek : 28.07.2022 tarihli E-63092398-300-2200224038 sayılı belge

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: e86ee90d-dfd6-43f4-97c2-a51ab78334d5

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ata Turk-universitesi-ebys>

Atatürk Üniversitesi Enstitüler Binası Kat:3 25240 Erzurum

Tel: +90 442 2314928

Elektronik Ağ: <http://www.atauni.edu.tr/#birim=sosyal-bilimler-enstitusu>

Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Bilgi: Bilgihan KARAKOÇ

Faks: +90 442 2314911

E-Posta: sosbil@atauni.edu.tr





T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Hukuk Müşavirliği



hayatın hizmetinde, hep berber...

Sayı : E-77040475-000-2200272304
Konu : Etik Kurul Onay Belgesi Talebi
Sonucu (Dr.Öğr.Üyesi Ülke Hilal
ÇELİK)

12.09.2022

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 13.08.2022 tarihli ve E-48553601-000-2200241607 sayılı belge.

İlgide kayıtlı yazınız ile; Enstitünüz İşletme Bölümü öğretim üyesi **Dr.Öğr.Üyesi Ülke Hilal ÇELİK** danışmanlığında yüksek lisans öğrencisi **Gülşah KARADAĞ KİŞİOĞLU**'nun yürütücülüğünde yapılacak olan "**Mesleki Tükenmişliğin Sanal Kaytarma Üzerine Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Rolü**" konulu tez için talep edilen Etik Kurul uygunluk-onay belgesi tanzim edilmiş olup, yazımız ekinde gönderilmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Ömer ÇOMAKLI
Rektör

Ek : 9.09.2022 tarihli E-88656144-000-2200271165 sayılı belge

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 58a52e4f-5ec2-494d-ae67-fc843fd47359
Atatürk Üniversitesi Rektörlüğü Hukuk Müşavirliği 25170
Erzurum
Tel: +90 442 2311009
Elektronik Ağ: <http://www.atauni.edu.tr/#birim=hukuk-musavirligi>
Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ata Turk-universitesi-ebys>

Bilgi: Muhammet Emin ALAN
Faks: +90 442 2313773
E-Posta: hukukmsv@atauni.edu.tr



EK 3. Belediye İzin Yazısı

22 Temmuz 2022

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞINA

Atatürk Üniversitesi İşletme Anabilim dalı Yönetim ve Organizasyon Bölümünde yüksek lisans öğrencisiyim. Bilimsel bir çalışmaya esas olmak üzere ekte bulunan anket sorularının cevaplanması noktasında kurum personelinin katılım sağlayabilmesi için gereğini saygılarımla arz ederim. 22.07.2022

Gülşah KARADAĞ KIŞIOĞLU

Ek: Anket Form

7.08.2024 09:07

about:blank

T.C.
BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

Sayı : 10661933-770-62133
Konu : Anket Çalışması

DAĞITIMLI
09.08.2022

DAĞITIM YERLERİNE

Erzurum Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bölümü Öğrencisi tarafından Kurumumuzda Anket çalışması gerçekleştirilecektir.

İlgili personellere duyurulması hususunda;
Bilgi ve gereğini arz ederim.

Gökşin AKSOY
Daire Başkanı

Dağıtım:
Gereği:

Daire Başkanlıklarına, 1.Hukuk
Müşavirliğine, Teftiş Kurulu Başkanlığına,
İç Denetim Ve Tüm Müdürlüklere
yazılmıştır.

Bilgi:
Özel Kalem Makamına, Genel Sekreterlik
Makamına, Genel Sekreter Yardımcılığı
Makamlarına yazılmıştır

09.08.2022 Genel Yönetim İşçisi : Sevilay KARABACAK
09.08.2022 Şube Müdürü : Burak YUMUK

Bilgi için: Sevilay KARABACAK
Genel Yönetim İşçisi
Telefon No:

about:blank

EK 4. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Doğrudan Etkilerin Anlamlılığı

	TKN	İYM	SKM
İYM	...	...	...
SKM	,010	...	...
iy9	,001	...	...
iy8	,002	...	...
iy7	,002	...	...
iy6	,001	...	...
iy5	,001	...	...
iy4	,001	...	...
iy3	,001	...	...
iy2	,001	...	...
iy1	,002	...	...
ÖNZ	,047	,019	...
ÖNL	,039	,019	...
DT	...	...	...
D	...	...	...
KB	...	...	...

EK 5. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Dolaylı Etkilerin Anlamlılığı

	TKN	İYM	SKM
İYM	,002	...	...
SKM	,601	,020	...
iy9	...	,002	...
iy8	...	,002	...
iy7	...	,002	...
iy6	...	,001	...
iy5	...	,002	...
iy4	...	,001	...
iy3	...	,003	...
iy2	...	,001	...
iy1	...	,002	...
ÖNZ	...	...	,003
ÖNL	...	...	,002
DT	,002	...	...
D	,032	...	...
KB	,001	...	...

EK 6. Bootstrap Analizi: Standardize Edilmiş Toplam Etkilerin Anlamlılığı

	TKN	İYM	SKM
İYM	,002	...	...
SKM	,039	,020	...
iy9	,001	,002	...
iy8	,002	,002	...
iy7	,002	,002	...
iy6	,001	,001	...
iy5	,001	,002	...
iy4	,001	,001	...
iy3	,001	,003	...
iy2	,001	<u>,001</u>	...
iy1	,002	,002	...
ÖNZ	,047	,019	,003
ÖNL	,039	,019	,002
DT	,002	...	...
D	,032	...	...
KB	,001	...	...

**EK 7. Bootstrap Analizi: Standardize Doğrudan ve Dolaylı Etkilerin Güven Aralığı
Alt Sınırları (BC)****Doğrudan**

	TKN	İYM	SKM
İYM	,495	,000	,000
SKM	-,208	,039	,000
iy9	,000	,666	,000
iy8	,000	,628	,000
iy7	,000	,680	,000
iy6	,000	,715	,000
iy5	,000	,772	,000
iy4	,000	,704	,000
iy3	,000	,742	,000
iy2	,000	,513	,000
iy1	,000	,662	<u>,000</u>
ÖNZ	,000	,000	,600
ÖNL	,000	,000	,865
DT	,831	,000	,000
D	,004	,000	,000
KB	,188	,000	,000

Dolaylı

	TKN	İYM	SKM
İYM	,000	,000	,000
SKM	,037	,000	,000
iy9	,367	,000	,000
iy8	,334	,000	,000
iy7	,356	,000	,000
iy6	,385	,000	,000
iy5	,405	,000	,000
iy4	,379	,000	,000
iy3	,405	,000	,000
iy2	,301	,000	,000
iy1	,346	,000	,000
ÖNZ	,000	,026	,000
ÖNL	,003	,037	,000
DT	,000	,000	,000
D	,000	,000	,000

**EK 8. Bootstrap Analizi: Standardize Doğrudan ve Dolaylı Etkilerin Güven Aralığı
Üst Sınırları (BC)**

Doğrudan

	TKN	İYM	SKM
İYM	,843	,000	,000
SKM	,083	,376	,000
iy9	,000	,788	,000
iy8	,000	,753	,000
iy7	,000	,790	,000
iy6	,000	,806	,000
iy5	,000	,857	,000
iy4	,000	,806	,000
iy3	,000	,846	,000
iy2	,000	,683	,000
iy1	,000	,768	,000
ÖNZ	,000	,000	,741
ÖNL	,000	,000	,994
DT	1,346	,000	,000
D	,216	,000	,000
KB	,392	,000	<u>,000</u>

Dolaylı

	TKN	İYM	SKM
İYM	,000	,000	,000
SKM	,331	,000	,000
iy9	,630	,000	,000
iy8	,597	,000	,000
iy7	,625	,000	,000
iy6	,654	,000	,000
iy5	,697	,000	,000
iy4	,647	,000	,000
iy3	,688	,000	,000
iy2	,524	,000	,000
iy1	,623	,000	,000
ÖNZ	,141	,264	,000
ÖNL	,184	,354	,000
DT	,000	,000	,000
D	,000	,000	,000
KB	,000	,000	<u>.000</u>

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Gülşah KARADAĞ KIŞIOĞLU
Doğum Yeri ve Tarihi	
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	
Y. Lisans Öğrenimi	
Bildiği Yabancı Diller	
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	
Tarih	30.07.2024