



T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Esra GENÇ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Ferit ÖLÇER

Hatay-2015



T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Esra GENÇ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Ferit ÖLÇER

Hatay-2015

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin belirlenmesi, işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında aracılık rolü olup olmadığının incelenmesi amaçlanmaktadır. Bununla birlikte iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşmanın bazı demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının saptanması da amaçlanmıştır.

Hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşmanın, işten ayrılma niyeti üzerine yaptığım tez çalışması boyunca engin bilgi ve tecrübesi ile bana yol gösteren değerli hocam ve danışmanım Prof. Dr. Ferit ÖLÇER'e ,

Araştırmanın uygulama kısmında yardım ve desteklerini esirgemeyen kardeşimlerim Özge ve Semiha GENÇ'e,

Tez çalışmamda her yılmaya, karamsarlığa, umutsuzluğa düştüğümde manevi desteğini benden esirgemeyen ve akademik bilgisini benimle paylaşan abim Doç. Dr. Ahmet GENÇ'e

Bu günlere gelmemde büyük payı olan ve hakkını hiçbir zaman ödeyemeyeceğim anneme, babama ve ablama içtenlikle teşekkür ederim.

İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE YABANCILAŞMANIN, İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Esra GENÇ

İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2015

Danışman: Prof. Dr. Ferit ÖLÇER

ÖZET

Bu çalışmanın ana amaçları, iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolünün incelemesidir. Bu çalışmada ayrıca, çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamını, Hatay ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmada, veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Verilerin analizinde; korelasyon, regresyon, t-testi ve Anova analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonuçları, iş yaşam kalitesinin ve işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğunu göstermektedir. Ek olarak, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi vardır. Bununla birlikte, araştırma bulguları işe yabancılaşmanın, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de kısmi aracı değişken olduğunu göstermektedir. Çalışanların iş yaşam kaliteleri sadece yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir. Ancak, çalışanların işe yabancılaşmaları demografik faktörlere göre herhangi bir farklılık göstermemektedir. Ayrıca, çalışanların işten ayrılma niyetleri yaş ve eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

ANAHTAR KELİMELER

İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma, İşten Ayrılma Niyeti, Hastane Çalışanları

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF WORK LIFE AND WORK
ALIENATION ON TURNOVER INTENTION: AN APPLICATION IN THE
SERVICE SECTOR**

Esra GENÇ

Department on Business Administration, Master Thesis, 2015

Supervisor: Prof. Dr. Ferit ÖLÇER

ABSTRACT

The main purposes of this study are to determine the relationships among the quality of working life, work alienation and, turnover intention and to examine work alienation as a mediating variable in the relationship between the quality of working life and turnover intention. This study also aims to demonstrate whether or not there are any significant differences in employees' quality of working life, work alienation and turnover intention levels based on their demographic characteristics. The population of the study consists of employees working in a private hospital, operating in HATAY. In this study, data were collected via survey. Correlation, regression, t-test and ANOVA analyses are used to analyze data. The results of the research indicate that the quality of working life and work alienation have negative effects on turnover intention. In addition, there is a positive effect of work alienation on turnover intention. However the findings show that work alienation is partial mediating variable in the relationship between the quality of working life and turnover intention. Employees' quality of working life only vary according to age. But work alienation of employees do not show any differences according to demographic factors. Also, employees' turnover intentions differ according to age and education.

KEY WORDS

Quality of Working Life, Work Alienation, Turnover Intention, Hospital Staff

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
ÖZET	II
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ	XI
KISALTMALAR LİSTESİ	XII

GİRİŞ	1
--------------	----------

BİRİNCİ BÖLÜM**İŞ YAŞAM KALİTESİ** 4

1.1. İş Yaşam Kalitesi Tanımı	4
1.2. İş Yaşam Kalitesi Programları ve Önemi	5
1.2.1. İş Zenginleştirme	6
1.2.2. Kalite Çemberleri	6
1.2.3. Bağımsız Çalışma Grupları	6
1.2.4. Esnek Çalışma Koşulları	7
1.3. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler	7
1.3.1. İş Güvenliği ve Sağlıklı Çalışma Koşulları	8
1.3.2. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler	9
1.3.3. Yönetici Desteği	9
1.3.4. İş Tatmini	10
1.3.5. İletişim	11
1.3.6. İş Stresi ile Mücadele	11
1.3.7. Yeterli ve Adil Ücretlendirme	11
1.3.8. İş Yaşamı ve İş Dışı Yaşam Arasındaki Denge	12
1.3.9. Kariyer Geliştirme	12
1.3.10. Yönetim ve Kararlara Katılma	13
1.3.11. İş Güvencesi	14

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE YABANCILAŞMA

2.1. Yabancılaşma Kavramı ve Gelişimi	15
2.2. Yabancılaşma Boyutları	16
2.2.1. Güçsüzlük	16
2.2.2. Anlamsızlık	16
2.2.3. Kuralsızlık (Normsuzluk)	17
2.2.4. Topluma Yabancılaşma	17
2.2.5. Kendine Yabancılaşma	17
2.3. İşe Yabancılaşma	18
2.4. İşe Yabancılaşma İle İlgili Olan Kavramlar	18
2.4.1. İşin Niteliği	18
2.4.2. Ücret	19
2.4.3. İş Tatminsizliği	19
2.4.4. Örgütsel Bağlılık	20
2.4.5. Çatışma	21
2.5. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri	22
2.5.1. İşe Yabancılaşmanın Örgütsel Nedenleri	22
2.5.1.1. Yönetim Tarzı	22
2.5.1.2. Örgütün Büyüklüğü	23
2.5.1.3. İletişim ve Bilgi Akışı	23
2.5.1.4. Örgütsel Adalet	24
2.5.1.5. İşbölümü ve Çalışma Koşulları	25
2.5.1.6. Terfi Olanakları	26
2.5.1.7. Performans Sistemi	26
2.5.2. İşe Yabancılaşmanın Çevresel Nedenleri	27
2.5.2.1. Ekonomik Yapı	27
2.5.2.2. Teknolojik Yapı	27
2.5.2.3. Toplumsal ve Kültürel Yapı	28
2.5.2.4. Politik ve Hukuki Yapı	28
2.5.2.5. Sanayileşme, Kentleşme ve Sosyal Çözülme	29
2.5.2.6. Sendikalar Örgütlenmeler	29
2.5.2.7. Kitle İletişim Araçları	30
2.6. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları	31

2.6.1. İş Tatminsizliği	32
2.6.2. Örgütsel Sessizlik	32
2.6.3. Mesleki Tükenmişlik	33
2.6.4. İş Yaşamının Kalitesizliği	34
2.6.5. Örgütsel Bağlılığın Azalması	34
2.7. İşe Yabancılaşmayı Önleme Yöntemleri	35
2.7.1. İşe Yabancılaşmayı Önlemede Kullanılan Örgütsel Yöntemler	35
2.7.1.1. İş Rotasyonu (İş Değiştirme)	35
2.7.1.2. İş Genişletme ve İş Zenginleştirme	36
2.7.1.3. Takım Geliştirme	36
2.7.1.4. Yönetime Katılma	36
2.7.2. İşe Yabancılaşmayı Önlemede Kullanılan Bireysel Yöntemler	37
2.7.2.1. Kendini Tanıma	37
2.7.2.2. Kendini Geliştirme	38
2.7.3. İşe Yabancılaşmayı Azaltmada Örgütsel Yönetim Anlayışları	38
2.7.3.1. Stres Yönetimi	38
2.7.3.2. Çatışma Yönetimi	39
2.7.3.3. Yabancılaşma Yönetimi	40

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	41
3.2. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Olan Kavramlar	41
3.2.1. Örgütsel Bağlılık	41
3.2.2. İş Tatmini	42
3.2.3. Tükenmişlik	43
3.2.4. Örgütsel Adalet	44
3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	45
3.3.1. Çevresel Faktörler	45
3.3.2. Örgütsel Faktörler	45
3.3.3. Bireysel Faktörler	47
3.4. İşten Ayrılma Niyetine Karşı Alınması Gereken Önlemler	488

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞE YABANCILAŞMA VE İŞTEN AYRILMA

NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER 50

4.1.	İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki	50
4.2.	İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	51
4.3.	İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	52
4.4.	Hastane Çalışanları İlgili Bilgi	54
4.4.1.	Hastanelerde İş Yaşam Kalitesi	55
4.4.2.	Hastane Çalışanlarının İşe Yabancılaşması	57
4.4.3.	Hastane Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti	58

BEŞİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞE YABANCILAŞMANIN VE İŞTEN AYRILMA

NİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 61

5.1.	YÖNTEM	61
5.1.1.	Araştırmanın Amacı	61
5.1.2.	Araştırma Modeli ve Hipotezler	62
5.1.3.	Araştırmanın Evreni ve Örneklem	63
5.1.4.	Araştırmanın Sınırlılıkları	64
5.1.5.	Veri Toplama Yöntemi	64
5.1.5.1.	Kişisel Bilgi Formu	65
5.1.5.2.	İş Yaşam Kalitesi Ölçeği	65
5.1.5.3.	İşe Yabancılaşma Ölçeği	65
5.1.5.4.	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	66
5.1.6.	Verilerin Analiz Yöntemi	66
5.2.	BULGULAR	67
5.2.1.	Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Değerlendirilmesi	67
5.2.2.	Güvenirlilik Analizi	68
5.2.2.1.	İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi	69
5.2.2.2.	İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi	71
5.2.2.3.	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi	71

5.2.3. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	72
5.2.4. İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Korelasyon Analizi	73
5.2.4.1. İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki	74
5.2.4.2. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	74
5.2.4.3. İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	75
5.2.5. İş Yaşam Kalitesinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	76
5.2.6. İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	76
5.2.7. İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	77
5.2.8. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasında İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü: Çok Değişkenli Regresyon Analizi	78
5.2.9. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması: t Testi	79
5.2.9.1. Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi	80
5.2.9.2. Medeni Duruma Göre t Testi	81
5.2.10. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması: ANOVA Analizi	83
5.2.10.1. Yaş Değişkenine Göre ANOVA Analizi	83
5.2.10.2. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi	86
5.2.10.3. Hizmet Süresine Göre ANOVA Analizi	89
SONUÇ VE TARTIŞMA	91
KAYNAKÇA	102
EKLER	
Ek 1- Anket Formu	126

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1: Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	67
Tablo 2: İş Yaşam Kalitesi Ölçeğini Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu	70
Tablo 3: İşe Yabancılaşma Ölçeğini Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu	71
Tablo 4: İşe Ayrılma Niyeti Ölçeğine Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu	72
Tablo 5: İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	72
Tablo 6: İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	74
Tablo 7: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	75
Tablo 8: İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	75
Tablo 9: İş Yaşam Kalitesinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	76
Tablo 10: İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	77
Tablo 11: İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi	78
Tablo 12: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İşe Yabancılaşmanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Çok Değişkenli Regresyon Analizi Sonuçları	79
Tablo 13: Cinsiyet Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin t Testi Sonuçları	80
Tablo 14: Medeni Duruma Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin t Testi Sonuçları	82
Tablo 15: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları	84

Tablo 16: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitelerine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları	85
Tablo 17: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları	86
Tablo 18: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Düzeyine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları	87
Tablo 19: Eğitim Durumuna Göre Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları	88
Tablo 20: Hizmet Süresi Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları	89

ŞEKİLLER LİSTESİ**Sayfa**

Şekil 1: Araştırma Modeli: İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	62
---	----

KISALTMALAR LİSTESİ

SK	Sendika Kanunu
SPSS	Sosyal Bilimler için istatistik Paket Programı (Statistical Package for The Social Sciences)
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
QWL	İş Yaşam Kalitesi
vb.	ve benzeri

GİRİŞ

Günümüzde yaşanan bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler birçok farklı kavramın, problemin, çözümün ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Bilgi ve teknolojinin insan hayatına olumlu etkileri olduğu gibi, olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Olumlu etkilerinden birkaçı şu şekilde sıralanabilir: bilgiye erişim mekan sınırı olmadan daha hızlı ve daha kolay hale gelmiştir; kilometrelerce uzakta meydana gelen olaylar hakkında anında bilgi edinilebilmektedir. Bununla birlikte olumsuz etkilerinden birkaçı bilgi ve teknolojinin gelişmesi ile emek yoğun işletmelerin yerini teknoloji yoğun işletmelerin almaya başlaması, insan gücünün önemini yitirerek monoton işlerle uğraşmak zorunda bırakılması, insanlar arası yüz yüze iletişimin yerini sanal ortamlardaki iletişime bırakması, sanal ortamda birçok arkadaşı bulunmasına rağmen insanlar gerçek hayatta gittikçe yalnızlaşmasıdır. Aile, arkadaş ve yakın çevreyle geçirilen zaman gittikçe azalmakta, sanal ortamda geçirilen zaman artmaktadır. Bu nedenle, insanlar işini, yaşamı anlamsız, önemsiz görmeye ve kendine, topluma, işine yabancılaşmaya başlamıştır.

İnsanlar yaşamlarının büyük bölümünü çalıştıkları kurumlarda geçirmektedirler. İşgörenlerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması için fiziksel çalışma koşullarının sağlığa uygun bir şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir. İşgörenler maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışmaktadır. İnsan emeğinin yoğun olarak kullanıldığı sektörlerde iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma kavramları gün geçtikçe önem kazanmaktadır. İşletmeler devamlılıklarının sağlanması ve rekabet edebilirliklerinin geliştirilmesi için kalifiye işgörenin beklentilerini karşılamalı, onu elde tutmak için iş yaşam kalitesini artırıcı faaliyetler düzenlemelidir. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren hastanelerde fiziksel çalışma koşullarının önemi göz ardı edilmemelidir. Sürekli insanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu hastaneler 7 gün 24 saat hizmet vermektedirler. Hastane çalışanları vardiyalı ve uzun çalışma saatleri boyunca hizmet sunmaktadır. Fiziksel çalışma koşullarının sağlığa uygun olmaması, eşit ve adil bir ücret ve terfi imkanının sunulmaması, iş güvenliğinin sağlanmamış olması, yöneticilerin işgörenlerine destek olmaması, kararların alınmasında işgörenlerin görüşlerinin alınmaması ve iş tatminlerine önem verilmemesi iş yaşam kalitesinin düşmesine ve işgörenlerin işe yabancılaşmalarına neden olabilmektedir. İşini anlamsız bulan, verimliliği düşen

işgörenlerde de işten ayrılma eğilimi gözlenebilmektedir. Hastane çalışanlarının hatalarının yol açtığı zararların telafisinin olmaması nedeniyle hastane yönetimi, çalışanlarının iş yaşam kalitelerini artıracak, işe yabancılaşmalarını ve işten ayrılmalarını azaltacak politikalar geliştirmelidir.

Günümüzde bilim ve teknolojiye meydana gelen gelişmeler sonucu işletmeler açısından iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti kavramlarının öneminin gün geçtikçe artması, hizmet sektöründe bu konular üzerinde hastane çalışanları ile yapılan araştırma sayısının az olması; iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma ile ilgili araştırma sayısının, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti ile ilgili araştırma sayısının, işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti ile ilgili araştırma sayısının sınırlı olması; işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki aracılık rolünü inceleyen herhangi bir araştırmaya ülkemizde rastlanmamış olması nedeniyle bu çalışma yapılmaya değer bulunmuştur.

Bu çalışmada iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. İşe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki aracılık rolü de test edilmiştir. Bununla birlikte iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi gibi demografik faktörlere göre değişip değişmediği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde iş yaşam kalitesi tanımı, iş yaşam kalitesi programları ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın ikinci bölümünde yabancılaşmanın kavramı ve gelişimi, yabancılaşma boyutları, işe yabancılaşma, işe yabancılaşmanın ile ilgili kavramlar, işe yabancılaşmanın nedenleri, işe yabancılaşmanın sonuçları, işe yabancılaşmayı önleme yöntemleri ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti kavramı, işten ayrılma niyeti ile ilişkili olan kavramlar, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler, işten ayrılma niyetine karşı alınması gereken önlemler ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki; iş yaşam

kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki hastane çalışanları ile ilgili bilgi, hastanelerde iş yaşam kalitesi, hastane çalışanlarının işe yabancılaşması, hastane çalışanlarının işten ayrılma niyet hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde ise, kuramsal bilgilerden yola çıkarak hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi, işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki aracılık rolünün test edilmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Hatay'da faaliyette bulunan özel bir hastanenin çalışanlarına anket uygulanarak araştırma gerçekleştirilmiş ve konular incelenmiştir. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar ile literatürdeki diğer araştırma sonuçları karşılaştırılmış; konulara ilişkin çeşitli çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ

1.1. İş Yaşam Kalitesi Tanımı

Günümüzde teknoloji ve bilimde meydana gelen hızlı ilerlemeler ve değişimler iş (çalışma) yaşamı kalitesi (Quality of Working Life-QWL) kavramını gündeme getirmiştir ve önemi gün geçtikçe artmaktadır. Yapılan araştırmalar teknolojik ve ekonomik ilerlemelerin iş yaşam kalite düzeyinin iyileştirilmesi için yeterli olmadığını ortaya koymuştur. Böylece işgörenlerin özelliklerine ve çalışma hayatına önem vermeye başlanmıştır (Uysal, 2002: 1). İş yaşam kalitesi, çok yönlü bir kavram olup aile yapısındaki ve günümüz iş çevresindeki talep artışı nedeniyle kritik bir kavram haline gelmiştir. Sadece iş yaşamında değil birçok profesyonel meslek alanında iş yaşam kalitesine artan bir ilgi gerçekleşmiştir. İş yaşam kalitesi işgören ve işin içeriği arasındaki etkileşimi ifade etmekte ve kişisel özelliklerden etkilenmektedir. Bir işletmedeki iş yaşam kalitesinin ölçümü kullanışlı ve yararlı belirli bir veri seti kullanılarak işgörenlerin memnuniyet deneyim düzeyi ile yapılmaktadır (Bagtasos, 2011: 1).

Örgütler ele alınarak yapılan çalışmalarda iş yaşam kalitesi; işgörelere insanca sağlıklı çalışma koşulları sunan, işgöreleri kalifiye hale getiren, çalışma koşulları iyileştirilerek örgütlerin uzun vadeli verimlilik ve etkinliklerini sağlayan çağdaş yönetim anlayışı olarak belirtilmiştir. Özellikle iletişim alanındaki gelişmeler uluslararası rekabet düzeyini yükseltmiş, bireylerin yaşam kalite düzeyi hakkındaki beklentilerini arttırmış ve yeni yönetim anlayışlarının ortaya çıkmasını zorunlu kılmıştır (Uysal, 2002: 1).

Son zamanlarda iş yaşam kalite anlayışı, örgüt kültüründe değişim yaratan, işgörelerin değerini artıran, onların psikolojik ve fiziksel refah düzeylerini yükselten yönetim felsefesi olarak tanımlanmaktadır (Kaymaz, 2003: 1). İş yaşam kalitesi, işgörelerin yaptıkları iş ile ilgili olan düşünce, tutum ve işten beklentileri dikkate alınarak örgütün verimliliğini artırmayı amaçlayan bir sistem olarak ifade

edilmektedir (Toplu, 1999: 223). İşletmelerin maddi ve manevi açıdan işgörenlerine sunduğu bütün imkanlar iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler olarak ifade edilebilir. Bununla birlikte iş yaşam kalitesi; iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işgören devir hızı, kişilik ve iş stresi ile ilgili olup bireylerin iş deneyim düzeylerini analiz eden bir sistemdir (Hsu ve Kernohan, 2006: 120). Ayrıca, iş yaşam kalitesi işgörenlerin kariyerlerinden dolayı duydukları mutluluğun ve memnuniyetin düzeyini de ifade etmektedir (Gupta ve Hyde, 2013). İşletmelerin varlıklarını, rekabet edebilirliklerini ve karlılıklarını devam ettirmek için işgörenlerin iş yaşam kalitelerine gereken önemi vermeleri gerekmektedir. İş yaşam kalitesinin işletmelerin ve işgörenlerin başarılı olmasında kilit bir role sahip olduğu söylenebilir.

1.2. İş Yaşam Kalitesi Programları ve Önemi

İş yaşam kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlayacak programların kamu ve özel sektördeki kurumlarda uygulanması, bu kurumların verimlilik ve kar oranlarını artırırken; işgörenlerin iş güvenliği, adil ücret, iyi bir çalışma ortamı, doyum sağlayıcı bir iş vb. koşullara sahip olmalarını sağlayacaktır (Toplu, 1999: 227). İş yaşam kalitesini geliştirme programlarının ortak amaçları vardır. Amaçları şu şekilde sıralanabilir (Çiçek, 2005: 84):

- İşgörenlerin örgütle ilgili kararlara katılımı sağlanarak örgütün demokratik bir yapıya sahip hale getirmek,
- İşgörenlerin yaratıcılıklarını kullanabilecekleri çalışma ortamı sunmak ve kendilerini geliştirmelerine olanak sağlayacak eğitim programları düzenlemek,
- İşgörenlerin haklarını genişletmek; işgörelere ücret, teşvik ve ödüller sunarak verimliliklerini artırmak, motivasyonlarını yükseltmek; iş güvenliği için gerekli önlemleri almak bunun sonucunda da örgütün karlılık ve verimliliğini artırmaktır.

İş yaşam kalitesi programları amacına ulaştığında işgörenlerin işlerinde daha çok söz sahibi olacakları, yaratıcılıklarını kullanabilecekleri ortamlarda kendilerini geliştirme olanağı bulacakları, böylelikle verimlilik ve motivasyonlarının artabileceği söylenebilir. İş yaşam kalitesi programları ile işletmelerin de amaçlarına daha kolay ulaşacağı; karlılık, verimliliklerinin ve rekabet edebilirliklerinin artacağı söylenebilir. Bu nedenle işletmeler açısından iş yaşam kalitesi programları hayati öneme sahiptir.

İşletmelerde uygulanan iş yaşam kalitesi programlarından birkaçına aşağıda yer verilmektedir.

1.2.1. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme; işgörene iş ile ilgili daha çok sorumluluk verilmesini, işgören için işin anlamlı ve önemli hale getirilmesini, işgörenin yeteneklerine yenilerinin eklenmesini, işgörenin isteği ve çabasına uygun terfi almasını sağlamaktadır (Akgündüz, 2006: 72). İş zenginleştirme ile işgören, işinden daha fazla tatmin sağlayabilmekte ve iş yaşam kalitesi de bundan olumlu yönde etkilenebilmektedir.

1.2.2. Kalite Çemberleri

Kalite çemberleri; bir örgütte kalite, verimlilik gibi çeşitli sorunları görüşmek, çözümlenmek amacıyla tamamen gönüllülük ilkesine uygun olarak oluşturulan düzenli olarak toplanan, aralarında etkin bir iletişimin bulunduğu küçük çalışma grupları olarak tanımlanmaktadır (Bayazıt, 1998: 97). İşgörenlerin yaratıcılık ve problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi, işletme içi motivasyon, iletişim, koordinasyon, kalite ve verimliliğin artırılmasında, ekip çalışma ruhunun oluşturulmasında kalite çemberleri araç olarak kullanılmaktadır (Çoban, 2004: 88). Bu nedenle kalite çemberlerinin işletmenin iş yaşam kalitesi açısından önemli ve faydalı sonuçlar yaratabileceği söylenebilir.

1.2.3. Bağımsız Çalışma Grupları

Bağımsız çalışma grupları (kendi kendini yöneten takımlar); işlerin tamamından ya da işin bir bölümünün planlama, kontrol, iyileştirme, sorun çözümünde yetkili ve sürekli sorumluluğu bulunan, iyi eğitilmiş, çeşitli yeteneklere sahip ortalama 6-18 çalışandan oluşan gruplardır (Baransel, 2004: 21). Bu çalışma gruplarının kalite çemberlerinden farkı resmi bir liderlerinin olmaması ve doğrudan bir gözetime ihtiyaç duymamalarıdır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002: 314). Bağımsız çalışma grupları, işgörenlerin kendilerini ve yaptıkları işi her gün yönetmek amacıyla oluşturdukları küçük gruplardır. Bu grupların, işletmeler tarafından çalışanlara yetki verilerek çalışma kültürü yaratma amacı bulunmaktadır. Günümüzde kendi kendini yöneten takımların, yönetim kademelerinde yaşanan azalmalar sonucu yalın ve modern yapıya sahip işletmeler açısından önemi gittikçe artmaktadır (Tüz, 2001: 134). Çalışanların işle ilgili problemlerinin çözümünde yetki ve sorumluluklarının

arttırılmasının, iş arkadaşları ile ilişkilerini geliştireceği ve bunun iş yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyebileceği söylenebilir.

1.2.4. Esnek Çalışma Koşulları

Esnek çalışma, işgörenler için iş yaşamında yeni çalışma şekillerinin uygulanması ya da var olan çalışma şekillerinde yenilik yapılması olarak ifade edilebilir (Yalçınkaya, 2006: 4). Çalışma yaşamında esneklik kavramı; 1970’li yılların ortalarından sonra ilk olarak Batı Avrupa ülkelerinde ortaya çıkmıştır, 1980’li yıllarda küreselleşme ve yoğun uluslararası rekabet ortamının her alanda yaratmış olduğu değişim, çalışma hayatını da etkilediğinden çalışma yaşamında esneklik kavramı zaman geçtikçe yaygınlaşmıştır. Uluslararası rekabetin yoğunlaştığı günümüzde piyasa ekonomisi, talep ve ekonomik durumda gerçekleşen dalgalanmalar nedeniyle farklılaşan koşullara uyumun sağlanması için iş yaşamını esneklemeye zorlamaktadır. Küreselleşme ve üretimde yaşanan bu değişimler sonucu, en eski esnek çalışma modellerinden biri olan evde çalışmaya yeni birçok iş ve özellik eklenmiş olup önemi de artmıştır (Çarhoğlu, 2011: 40).

Ülkemizde en çok kullanılan esnek çalışma modelleri; vardiyalı çalışma, fazla çalışma, hafta sonu çalışma, belirli süreli iş sözleşmesi ile çalışmadır. En az kullanılan esnek çalışma modelleri ise sırasıyla şu şekildedir: evde çalışma, sıkıştırılmış iş haftası, yıllık çalışma saatleri sözleşmesi, iş paylaşımı, tele-çalışmadır (Aydınlı, 2007: 87). Kısmi süreli çalışmanın; işsizliği azaltma üzerinde doğrudan bir etkisinin olup olmadığı net olarak bilinmemekle birlikte, var olan işlerin korunması, yeni iş alanlarının yaratılması, tam zamanlı çalışmaya geçmeyi sağlayabilmesi açısından önemli bir role sahiptir (Selamoğlu, 2002: 42). Yapılan bir çalışmada işletmelerde esnek çalışma sisteminin uygulanmasıyla, iş yaşam kalitesinin arttırılabileceği belirtilmiştir (Kayalar, 1997: 105).

1.3. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

İş yaşam kalitesini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. İş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerle ilgili araştırmalar incelenmiş olup, birkaç araştırma sonucuna bu bölümde yer verilmiştir. Aydemir’in (2006) yaptığı çalışmada çalışan ve yönetimin ilişkisi, örgütteki yönetim tarzı ve teknoloji yapısı, fiziksel çalışma ortamı, işyerindeki stres, işgörenlerin ücret durumu vb. iş yaşam kalitesini etkileyen birçok

faktörün olduğu belirtilmiştir. İşletmeler bu faktörleri dikkate alarak iş yaşamını düzenlemelidir (Aydemir, 2006: 140).

Daud'un (2010) Malezyalı firmaların çalışanları üzerine yaptığı çalışmada iş yaşam kalitesi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre iş yaşam kalitesi ile örgüte bağlılık arasındaki çok boyutlu yapının, işgörenlerin iş yeri ile ilgili değerlendirmelerinin bir ürünü olduğu belirtilmiştir (Daud, 2010: 79). Erdem ve Kaya'nın (2013) beş yıldızlı otellerde görev yapan işgörenlerle yaptığı araştırmasında iş yaşam kalitesini en fazla etkileyen faktörlerin teknoloji kullanımı ve iş güvencesi olduğu belirtilmiştir. İş yaşam kalitesini en az etkileyen faktörün, yönetime katılma olduğu ortaya konulmuştur (Erdem ve Kaya, 2013: 144).

Aşağıda iş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerden iş güvenliği ve sağlıklı çalışma koşulları, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, yönetici desteği, iş tatmini, iletişim, iş stesi ile mücadele, yeterli ve adil ücretlendirme, iş yaşamı ve iş dışı yaşam arasındaki denge, kariyer geliştirme, yönetime katılma ve demokratik yönetim, iş güvencesi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

1.3.1. İş Güvenliği ve Sağlıklı Çalışma Koşulları

İş güvenliği; yapılmakta olan işin özelliği, işgörenin çalışırken karşılaşılabileceği tehlikelere karşı bulundurulmuş araç, gereç, donanım ve fiziki çalışma koşulları, işgörenin keyfi nedenlerle işten çıkarılmasını önleyen kanun, sözleşme vb. yasal uygulamaları içermektedir (Toplu, 1999: 241).

Günümüzde örgütlerdeki iş yaşam kalitesinin en önemli göstergelerinden biri iş güvenliği ve işgören sağlığıdır. Bireylerin yaşam kalitesinin bir bileşeni olarak, iş yaşam kalitesi ele alınmaktadır. İşgörenler çalışma ortamında ruhsal ve fiziksel sağlıklarını olumsuz etkileyen birçok faktörle (meslek hastalıkları ve iş kazaları gibi) karşı karşıya kalmaktadırlar. İnsan kaynakları yönetiminin en önemli amacı da çalışanları bu faktörlere karşı korumaktır (Kanten, 2012: 163). Kanten'in (2012) yaptığı çalışmada çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlık belirtileri ile çalışma koşulları arasında istatistiksel anlamlı ilişkiler bulunduğu belirtilmiştir. Yoğun fiziksel çaba, monotonlaşma, nem, sıcaklık ve gürültüye maruz kalma gibi çalışma koşullarının fiziksel sağlık belirtilerini etkilediği ortaya konulmuştur. Bununla

birlikte, ifade edilen çalışma koşullarının görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullarla zararlı maddelerle ilişkiler psikolojik sağlık belirtilerini etkilediği belirtilmiştir. İş koşulları çalışanların psikolojik sağlık belirtileri üzerinde, fiziksel sağlık belirtilerine göre daha çok etkili olmaktadır. Ancak çalışanların iş kazası geçirme durumları ile çalışma koşulları arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır (Kanten, 2012: 163- 164). İşin monoton olması iş yaşam kalitesini negatif yönde etkileyen bir faktördür. İşini monoton bulan işgörenin verimli bir şekilde çalışamayacağı (Toplu, 1999: 247), bunun da iş yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir.

1.3.2. İş Arkadaşlarıyla Olumlu İlişkiler

Günün büyük bölümünü iş yerinde geçiren işgörenler; iş arkadaşları ile sürekli ilişki içerisinde. İş arkadaşları arasında dayanışma ve yardımlaşmaya dayalı olumlu, düzeyli, yarar sağlayıcı ilişkilerin geliştirilmesi; işgörenlerin iş ortamından doyum sağlamalarında ve iş yaşam kalitelerinin yükselmesinde etkili olduğundan önemlidir. Yapılan bir çalışmada iş tatminini en çok işteki arkadaşlık ortamının etkilediği ortaya konulmuştur (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004: 17). İş arkadaşları arasındaki ilişkiler olumlu yönde geliştikçe işgörenin tatmini artar ve bu da örgütün verimliliğinin artmasına katkı sağlar. Yöneticilerin iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi için, işgörenler arasında arkadaşlık ilişkilerinin geliştirilebileceği uygun bir çalışma ortamı oluşturmaları gerekmektedir.

1.3.3. Yönetici Desteği

Çalışanların iş doyumunu için yöneticinin liderlik davranışları ve çalışma iklimi önemlidir. Yöneticinin yaratıcı çalışma iklimi yaratması ile iş doyumunu arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların iş memnuniyetini artırmak için yönetici liderlik davranışlarını geliştirmeli, çalışanlarına çeşitli eğitimler düzenlemeli, çalışma ortamında belirsizlik yaşandığı durumlarda sakin kalarak işgörenleri motive etmeli, işgöreneğine yaratıcılıklarını ortaya çıkaracak çalışma ortamı yaratmalı ve açık fikirli olmalıdır (Sellgren, Ekvall ve Tomson, 2008: 585).

Durak ve Serinkan'ın (2007) yaptığı çalışmada hemşirelerin en çok tatminsizlik duydukları konuların yöneticilerin idare ve karar verme tarzları ile hastanede uygulanan terfi sistemi olduğu ortaya konulmuştur. Bunun için yöneticilerin karar

verip hastaneyi yönetirken şeffaf, adil, objektif bir şekilde düzenlemeler yapması şikayetleri ve tatminsizliği azaltabilir (Durak ve Serinkan, 2007: 132). İş yaşam kalitesinin sağlanmasında yöneticinin rolü çok büyüktür. Erdem'in (2010) yaptığı araştırmada öğretmenlerin iş yaşam kalite algıları ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Erdem, 2010: 529). Bu araştırma sonucundan yola çıkarak, yöneticinin çalışanlarına eşit, adil, objektif davranması sonucu, çalışanların örgüte bağlılıklarının ve iş yaşam kalitelerinin artabileceği söylenebilir.

1.3.4. İş Tatmini

İş tatmini; işin bireyin beklentilerini karşılama ya da beklentilerinin üstünde olması sonucunda, bireyin işine karşı olumlu duygular hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Sığı ve Basım, 2006: 131). İşgörenin performansındaki düşüş, işe devamsızlığı, tatminsizliği gibi birçok konu iş yaşamındaki tatmin eksikliği ile bağlantılı görülmektedir. İş tatmini modern örgütlerde bağımsız değişken olarak ele alınmaktadır. İşgörenlerin iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi ile iş ve yaşam tatminlerinin artırılması önemli hale gelmekte ve bu doğrultuda insan kaynakları politikaları geliştirilmektedir (Keser, 2005:78). Keser'in (2005: 92) yaptığı araştırmada iş yaşam doyumu ile yaşam doyumu arasında çift yönlü pozitif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Hossain ve Islam'ın (1999: 292), Uzunkaya'nın (2010: 67) hemşirelerle yaptıkları çalışmalarda iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öztürk'ün (2010: 93) yaptığı araştırmadan elde edilen bulgulara göre, hemşirelerin işten duydukları tatmin arttıkça iş yaşamı kalite düzeylerinin yükseldiği, iş yaşam kaliteleri arttıkça da iş tatminlerinin arttığı söylenebilir.

Permarupan, Al- Mamun ve Saufi'nin (2013) yaptığı çalışmada çalışanların işe duydukları duygusal bağlılığın ve çalışma hayatının tatmin edici özelliklerinin geliştirilmesinin işe katılımı artırdığı belirtilmiştir. Bu nedenle kurumlar çalışanlarından en iyi sonucu elde etmek için, çalışanlarına iyi bir iş yaşam kalitesi sunmaya çalışmalıdır (Permarupan, Al- Mamun ve Saufi, 2013: 276). Bu nedenle yöneticiler; çalışanlarının iş tatminini arttırmaya çalışmalı, iş tatminini olumsuz etkileyebilecek faktörleri belirlemeli ve bu faktörleri ortadan kaldırmak için gerekli önlemleri almalıdırlar.

1.3.5. İletişim

Örgütsel iletişim, örgütün çevresiyle bilgi alış-verişinde bulunmasını, yönetim fonksiyonlarını (planlama, koordinasyon, kontrol vb.) yerine getirmesini, işgörenlerinin birbirlerinden haberdar olmasını sağlayan süreç olarak tanımlanmaktadır. Etkili iletişim örgütün değişen çevre koşullarına daha kolay uyum sağlamasını, işgörenler arasında bilgi paylaşımının sağlanarak faaliyetlerin işbirliği ruhu ile gerçekleşmesini sağlar, iş ortamında gerginliği ve baskıyı azaltır (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009: 65). Bu nedenle iletişimin iş yaşam kalitesi için önemli ve vazgeçilmez olduğu; örgütün kendi içinde ve çevresiyle etkili bir iletişim ağı kurması gerektiği söylenebilir.

1.3.6. İş Stresi ile Mücadele

Örgütlerde çok düşük ya da çok yüksek düzeyde yaşanan stres, olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bu nedenle yöneticilere örgütteki stresi optimum düzeyde tutmak için etkin ve bilinçli stres yönetim stratejileri uygulama görevi düşmektedir. Optimum stres işgörenlerin motivasyonlarını ve örgütlerin verimliliğini artırır (Yılmaz ve Ekici, 2003: 18).

İş yaşam kalitesini arttıran faaliyetler işgörenler üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. İşgörelere gerekli eğitimlerin verilmesi, strese neden olan unsurların ortadan kaldırılması iş yaşam kalitesi açısından önemlidir (Aydemir, 2006: 136). Yapılan bir araştırmaya göre iş yaşam kalitesi ile iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Turunç, Tabak, Şeşen ve Türkyılmaz, 2010: 128). İş yaşam kalitesi arttıkça iş stresinin azalacağı; tersi durumda da iş yaşam kalitesi azaldıkça da iş stresinin artacağı söylenebilir.

1.3.7. Yeterli ve Adil Ücretlendirme

Ücret, işgörenin emeğinin karşılığıdır. Ücret; yaşamın idame ettirilmesi, ailenin geçiminin sağlanması, fizyolojik ve sosyo-psikolojik ihtiyaçların karşılanması açısından büyük önem taşımaktadır (Duyan, 2008: 5). Bu doğrultuda ücretin, iş yaşam kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biri olduğu söylenebilir. İşgörenin tatmin ya da tatminsizliğini etkileyen, işletmelerin ücret politikalarıdır. İş yaşam kalitesinin yükseltilmesi için işletmeler işgörenlerin katılımını sağlayarak ücret ile

ilgili kararları almalı; adil, dengeli, eşit bir ücret sistemi geliştirmelidir (Güvenli, 2006: 216).

1.3.8. İş Yaşamı ve İş Dışı Yaşam Arasındaki Denge

İş yaşamı ve iş dışı yaşam dengesi; işgörenin iş ve aile sorumlulukları arasındaki uyumu olarak tanımlanmaktadır. Bireyler sürekli iş ve aile yaşamları arasındaki dengeyi sağlamaya çabalarlar. İçinde bulunulan koşulların sürekli değişmesi bu dengenin sağlanmasını zorlaştırmakta, bireyin daha fazla stres hissetmesine neden olmaktadır. İş yaşamının birey için gittikçe daha önemli ve yaşamının merkezi haline gelmesi, çalışma saatlerinin daha sıkı ve uzun olması, ekonomik zorluklar, yaşam standartlarının yükselmesi, ailenin vazgeçilmez oluşu; iş ve aile talepleri rekabetini daha çok arttırmaktadır (Kapız, 2002: 140).

İş yaşamı ve iş dışı yaşam dengesi, iş yaşam kalitesinin bir parçasıdır. İş yaşam kalitesi programlarının bir kısmı iş yaşamı ve iş dışı yaşam dengesi programlarıyla ilişkilidir. Esnek çalışma imkanının sunulması, danışmanlık hizmetlerinin sunulması, boş zaman aktivitelerinin hazırlanması, kreşler, izinlerin işgörenlerin taleplerine uygun düzenlenmesi gibi uygulamalar bu ilişkiye örnek verilebilir (Küçükusta, 2007: 192). Çalışanların iş dışındaki çevrelerine ait şartlar ile iş dışında işletmenin kendilerine (sağlık, kantin, konut, ulaşım, misafirhane, çocuk yuvası vb.) sunduğu sosyal imkanlar dolaylı olarak çalışanların birçok sorununu çözümlenmekte, zihinsel açıdan rahatlamalarını sağlamakta; iş doyumunu, iş motivasyonunu, örgüte bağlılığı ve iş yaşam kalitesini artırabilmektedir (Demirbilek ve Türkan, 2008: 54). İş yaşamı ve iş dışı yaşam arasındaki etkileşim sonucu ortaya çıkan problemler bireyin ailesini, çalıştığı örgütü ve içinde bulunduğu toplumu da etkilemektedir. Bu nedenle iş-aile dengesinin sağlanması ile ilgili çalışmalara, son yıllarda örgütlerin insan kaynakları politikaları arasında yer verilmeye başlamıştır (Kapız, 2002: 151).

1.3.9. Kariyer Geliştirme

Kariyer; bireyin iş yaşamında başarı elde etmek, terfi etmek amacıyla çalışmada bulunduğu alan, izlediği yol, süreç olarak tanımlanmaktadır. Kariyer, bireyin işinde başarıya duygusu hissetmesi, ödüller ve daha iyi yaşam koşulları elde etmesi ile ilgilidir. Bireylerin iş yaşam kalitelerini yükseltmek, eldeki kaynakları en iyi şekilde

kullanmak ve yüksek performans göstermek için kariyer planlaması yapmaları gerekmektedir (Özmete, 2002: 14).

Uğur'un (2005: 76) araştırmasında hemşirelerin çalıştığı kurumda terfi teklifi alanların iş yaşam kaliteleri ile ilgili değerlendirmeleri % 73,2 oranında iyi olduğu bulunmuştur. Mosadeghrad'ın (2013: 51) çalışmasında da hastane hemşireleri arasında iş yaşam kalitesinin önemli belirleyicilerinden birinin terfi olanakları olduğu bulunmuştur. Ayrıca, terfi politikalarının haksız olarak algılanması hemşirelerin iş yaşam kalitelerini olumsuz yönde etkileyebildiği belirtilmiştir. Amin'in (2013) kamu hizmetinde çalışan 149 beyaz yakalı işçi ile yaptığı çalışmasında kariyer geliştirme, iş yaşam kalitesi ve psikolojik esenlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş yaşam kalitesinin kariyer geliştirme ve psikolojik açıdan iyi olma arasında kısmen aracılık yaptığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgularla iş yaşam kalitesi ile kariyer geliştirmenin çalışanın psikolojik refahını artırdığı doğrulanmıştır. İş yaşam kalitesi ve psikolojik refah artışının kariyer gelişiminde de artışa yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır (Amin, 2013: 72). Bu bilgilerden yola çıkarak kalifiye işgücünün işten ayrılmasını önlemek, işletmenin rekabet gücünü arttırmak için; insan kaynakları departmanının işgörenlere en uygun kariyer planını sunmasının, işgörenlerin kariyer gelişimleri açısından çok önemli olduğu söylenebilir (Ay, Filizöz ve Öncül, 2014: 46).

1.3.10. Yönetim ve Kararlara Katılma

Yönetim ve kararlara katılma; işgörene iş ile ilgili faaliyetlerde söz hakkı tanınmasını, yöneticilerle iş ile ilgili sorumluluğu paylaşmasını ve işten tatmin olmasını, işgörenin örgüt amaçlarını benimsemesi bu amaçlar doğrultusunda daha verimli çalışmasını sağlamak olarak tanımlanabilir. Kararlara katılma; işgörenin tanınma ve kendine saygı ihtiyacını karşılar, motivasyonunu artırır, örgütteki sorunlara yönetimin daha gerçekçi çözümler geliştirmesini ve daha doğru kararlar almasını sağlar (Çiçek, 2005: 52). Yönetime katılma ile işgören kendisine değer verildiğini düşünmekte, iş tatmini artmakta ve iş yaşam kalitesi de bundan olumlu yönde etkilenebilmektedir. Bu nedenle örgütler; işgörenlerin alınan kararlara katılmaları, kendilerini işletmenin bir parçası olarak görmeleri, işten tatmin olmalarını sağlamak, istek ve beklentilerini karşılayacak kaynakları sunmak için gerekeni yapmalıdır. Böylece örgütler, sosyal sorumluluk standardını yerine

getirerek iş yaşam kalitesini de arttırabilirler ve mükemmelliğe doğru yol alabilirler (Tütüncü, 2008: 194).

1.3.11. İş Güvencesi

Özel ve kamu sektöründe gittikçe yaygınlaşan yeniden yapılanma, küçülme ve örgütsel değişimin beraberinde getirdiği esnek çalışma düzenlemeleri; bununla birlikte yaşanan ekonomik krizler sonucu işyerlerinin kapanması, birçok kişinin işsiz kalması, birçok kişinin de işsizlik tehlikesi ile karşı karşıya kalması, taşeron ve özelleştirme uygulamaları çalışanların iş güvencesizliği konusu üzerinde durulması gerektiğini ortaya koymaktadır (Çakır, 2007: 117). İşini kaybetme endişesi taşıyan bir işgörenin, içinde bulunduğu örgütün başarısına katkı sağlaması ve örgütün gelecekte de varlığının devam etmesi için çaba sarf etmesi beklenmemelidir (Azaklı, 2011: 125). Ruvio ve Rosenblatt'ın yaptığı araştırma sonucunda da iş güvencesizliğinin, çalışanların işle ilgili tutumlarını yani örgütsel bağlılığı, algılanan örgütsel desteği, iş performansını ve işten ayrılma niyetini etkilediği bulunmuştur (Ruvio ve Rosenblatt, 1999: 155).

Dekker ve Schaufeli'nin araştırmasında iş güvencesizliğinin psikolojik sağlığı bozduğu (tükenmişlik, psikolojik sıkıntıya yol açtığı), örgüt ve işten ayrılma ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Dekker ve Schaufeli, 1995: 57). Mosadeghrad'ın (2013: 51) çalışmasında da iş güvencesizliğinin iş yaşam kalitesini olumsuz etkileyen bir faktör olduğu bulunmuştur. Bakan ve Büyükbeşe'nin yaptığı çalışmada da; iş güvencesi ile genel tatmin, sosyal tatmin, motivasyon, iş tatmini, yöneticiden tatmin değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşletmelerin küreselleşen dünyada amaçları doğrultusunda işgörenlerini yönlendirebilmesi için, onlara iş güvencesi sunmaları gerektiği belirtilmiştir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 55). Yapılan araştırmalardan elde edilen bilgilerden yola çıkarak işletmelerin işgörenlerine iş güvencesi sunarak işe bağlılıklarını, iş tatminlerini, performanslarını ve motivasyonlarını arttırabilecekleri, işten ayrılmaları önleyebilecekleri, iş yaşam kalitesinin de bundan olumlu yönde etkilenebileceği söylenebilir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE YABANCILAŞMA

2.1. Yabancılaşma Kavramı ve Gelişimi

Yabancılaşma kavramının İngilizce karşılığı ‘alienation’ kelimesidir. Bu kelimenin Latince kökü ‘alienare’dır ve bir şeyi olduğu yerden alıp başka bir yere koymak, başka bir şeyin bulunduğu yere koymak, bir şeyi uzaklaştırma anlamına gelir. Yabancılaşma; insanın doğal, sosyal ve kültürel çevresiyle olan uyum düzeyinin azalması ve çevresi üzerindeki kontrolünün azalmasıdır. Bunun sonucunda, insanın içinde yaşadığı toplumdan uzaklaşarak duyduğu yalnızlık hissi zamanla yabancılaşmaya dönüşmektedir (Şenturan, 2007: 95-96).

Hegel, yabancılaşma kavramını ilk belirginleştiren kişidir. İnsanlık tarihinin insanoğlunun yabancılaşma tarihi kadar eski olduğunu ifade eder. Diğer bir deyişle insan olması gereken ya da olmayı hayal ettiği varlık değildir. İnsan, olmaya gücünün yettiği bir varlık olmak zorundadır (Tolan, 1981: 145). Hegel’e göre yabancılaşma kavramı, öznenin nesneye ya da insanın doğaya yabancılaşması olarak tanımlanır. Marx’a göre yabancılaşma kavramı, kapitalist üretim süreçlerinin neden olduğu bir zorunluluk sonucu işçinin kendi emeğine yabancılaşması olarak tanımlanır (Akman, 2012: 108). Durkheim ise yabancılaşmayı; bireylerin içinde yaşadıkları toplumda kabul gören normların ve değer sistemlerinin bireylerin istek ve davranışlarını yönlendirip etkileyemediği için oluştuğunu belirterek, yabancılaşmayı sosyolojik açıdan ele almıştır (Şimşek, Balay ve Şimşek, 2012: 54).

Yabancılaşma bireysel boyutlar ve bireylerin iş yaşamlarını da içine alan kurumsaldan genele toplumsal boyutlarda da karşılaşılabilecek derin ve çok boyutlu bir problem olarak ifade edilmektedir. Kurumsal ya da toplumsal alanda ortaya çıkan yabancılaşmanın merkezinde, bireysel yabancılaşma vardır. Yabancılaşma yolculuğu bireyin içinde başlamakta, daha sonra bireyin bu problemi işine yansıtması ve etrafındakilere bulaştırmasıyla toplumsal ve kurumsal boyutlara ulaşarak devam etmektedir (Atalay, 2013: 32-33).

2.2. Yabancılaşma Boyutları

Sosyal-psikolojik bir kavram olarak ele alınan yabancılaşma, beş farklı boyutta ele alınmaktadır. Yabancılaşmanın boyutları sırasıyla güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, topluma yabancılaşma, kendi kendine yabancılaşmadır (Seeman, 1959: 783-784). Aşağıda bu boyutlar açıklanmaktadır.

2.2.1. Güçsüzlük

Yabancılaşmanın önemli boyutlarından biri güçsüzlüktür. Güçsüzlük boyutu, kişinin karşılaştığı olayları, hayatını istediği doğrultuda yönlendireceğine inanmaması ya da böyle bir hisse sahip olması; yaşamı üzerinde başka kişi, faktörlerin etkisinin olduğuna inanması olarak ifade edilmektedir (Erjem, 2005: 398). Kadercı bir bakış açısıyla birey başına gelen olayları yorumlamaya, anlamaya çalışır.

Örgütteki kuralların sürekli değişmesi, çalışanın yaptığı işte yetersiz olduğunu hissetmesi, teknolojideki hızlı değişimler, çalışanın işin gereklerini yerine getirmeyi sağlayacak yeterli beceriye sahip olmaması güçsüzlük duygusunun oluşmasına neden olmaktadır (Özler ve Dirican, 2014: 292).

2.2.2. Anlamsızlık

Yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu, bireyin neye inanacağını, gösterdiği davranışların ne tür sonuçlar doğurabileceğini net bir şekilde bilememesi olarak tanımlanabilir. Bu durumda bireyin gerçekçi planlar yapması imkansız ya da çok zor olmaktadır (San, 2003: 4).

Çalışanın gerçekleştirdiği iş ve işlemlerde karar verme hakkına sahip olmaması, yapılan işlerin sonucunun başka çalışanların iradesine ait olduğunun düşünüldüğü ve bu iradelere anlam verilemediği şeklinde ifade edilen güçsüzlük boyutu; sonuç olarak anlamsızlık boyutunun nedenidir. Anlamsızlık boyutu güçsüzlük boyutunun bir sonucudur (Özler vd., 2014: 293).

Üniversitelerin herhangi bir bölümünde eğitim gören bireyler okulda meslekleri ile ilgili çeşitli bilgiler edinmekte, zor sınavlardan geçmekte, çeşitli projeler, ödevler hazırlamaktadırlar. Özellikle dönem içi stajda ya da iş hayatına atıldıklarında okulda edindikleri bilgilerin, yaptıkları ödevlerin, aldıkları derslerin kendilerini çalışma

yaşamına yeterli donanıma sahip bir şekilde hazırlamadığını algılamaları anlamsızlık boyutuna örnek verilebilir.

2.2.3. Kuralsızlık (Normsuzluk)

Kuralsızlık (normsuzluk) boyutu; toplumsal bir varlık olan insanın kendi belirlediği amaçları, hedefleri gerçekleştirebilme uğruna içinde bulunduğu toplumun belirlediği kuralların dışında davranışta bulunmasıdır (Yüksel, 2014: 170). Kuralsızlık, bireyin değer yargılarını ortaya koyamaması ya da değer yargılarına sahip olmaması şeklinde de ifade edilir. Toplumbiliminde geniş kullanım alanı olan kuralsızlık kavramı ile yabancılaşma arasındaki ilişki karmaşık sorunlara yol açmaktadır. Kuralsızlığın, yabancılaşmanın boyutlarından bir olduğunun söylenmesi, bu iki kavram arasında açık bir ilişki kurulması alışıl gelmiştir (Kuru, 2009: 12). Herhangi bir sektörde hizmette bulunan işgörenlerin işe giriş çıkış saatlerine önem vermeyip işe geç gelip, mesai bitmeden işletmeden ayrılması kuralsızlık boyutu için örnek verilebilir.

2.2.4. Topluma Yabancılaşma

Toplumsal yabancılaşma boyutu; bireyin çevresiyle, diğer insanlarla iletişim kurmaktan kaçınması ya da çevresindekilerle ilişkilerini en aza indirmesi, başkalarıyla ilişki kurma yeteneğini kaybetmesi olarak ifade edilmektedir. Bireyin toplumdaki kaçınması psikolojik nedenli ya da çevresinden kaynaklı da olabilmektedir (Elma, 2003: 36-37).

2.2.5. Kendine Yabancılaşma

Bireyin gerçekleştirdiği faaliyetler üzerindeki kontrolünü kaybetmesi ile zaman içinde doğaya, içinde bulunduğu topluma ve çevresindeki insanlara, son olarak da kendine yabancılaşmaktadır (Yılmaz ve Sarpkaya, 2009: 330). Kendine yabancılaşma boyutu bireyin kendinden uzaklaşması olarak tanımlanır. Kendine yabancılaşma; kendi değerinin azalması, kendini ifade edememesi, kendinden uzaklaşması (duygu ve eylemlerinin birbirinden farklı olması) aşamasıdır (Seeman, 1983: 179).

Seeman (1959) çalışma ortamında kendine yabancılaşmanın işin manevi yönden anlam ifade etmemesi ve çalışanın kendini ortaya koyamaması olarak iki yönü

olduğunu ifade etmiştir. Bu bilgiler kendine yabancılaşan bireyin işin sağladığı manevi boyutla ilgilenmediğini, sadece işin sağladığı maddi faktörlerle (güvenlik, para vb.) ilgilendiğini göstermektedir (Şirin, 2009: 166). İşgörenlerin sürekli aynı iş yapması nedeniyle çalışma heveslerinin azalması, yaptıkları işten tatmin olmamaları, kendilerini yeterince işe vermemeleri, işle kendine yabancılaşma boyutu arasındaki ilişkinin bir belirtisi olarak örnek verilebilir.

2.3. İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma, çalışanın yaptığı işi anlamsız bulması; çalıştığı kurumdaki diğer çalışanlarla kurduğu iletişimden yeterli doyum sağlamaması; kendini güçsüz, tek başına ve yaptığı iş için kendini yeterli görmemesi; geleceğe dair ümitlerinin gerçekleşebileceğine olan inancını kaybetmesi ve kendini içinde bulunduğu sistemin basit bir parçası olarak algılaması olarak tanımlanmaktadır (Elma, 2003: 16).

İşe yabancılaşma teknoloji yoğun alanlarda ve sanayi sektöründe daha fazla görülmektedir. Yapılan bir araştırmaya göre çağrı merkezi, otel merkezi ve mağaza satış görevlilerinin gösterdikleri duygusal emek gücü ile işe yabancılaşma arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 337). Nair ve Vohra'nın çalışmasında da bilgi işçileri için işin anlamının azalması, kendilerini ifade etmede işin yetersiz bulunması ve kalitesiz iş ilişkilerinin işe yabancılaşmada en güçlü belirleyici olduğu tespit edilmiştir (Nair ve Vohra, 2010: 600). Bu doğrultuda fiziksel, zihinsel ve duygusal emek gücünün herhangi birinin kullanıldığı bütün sektörlerde işe yabancılaşmanın baş gösterebileceği söylenebilir.

2.4. İşe Yabancılaşma İle İlgili Olan Kavramlar

İşe yabancılaşmanın işin niteliği, ücret, iş tatminsizliği, örgütsel bağlılık ve çatışma gibi kavramlarla ilişkisi aşağıda ele alınmaktadır.

2.4.1. İşin Niteliği

İşe yabancılaşma ile ilgili olan kavramlardan biri işin niteliğidir. Ulusoy'un (1988) şeker fabrikasında yaptığı araştırmada işe yabancılaşma düzeyini etkileyen faktörler önem sırasına göre denetim, işin rutinliği ve işten duyulan hoşnutluk olduğu belirtilmiştir. Çalışılan ortamda denetimin yüksek düzeyde olması ve iş rutinliğinin artmasının işe yabancılaşma düzeyini artırdığı ortaya konulmuştur. Bununla birlikte,

bireylerin bilgi, yetenek ve becerilerine uygun olmayan işlerde çalışmaları, sürekli iş değiştirmeleri, rekabetçi çalışma ortamlarında çalışmaları ya da yaratıcılık gerektirmeyen monoton işlerde çalışmaları işe yabancılaşmalarına neden olmaktadır (Şimşek vd., 2012: 56).

Yapılan bir çalışmada, çalışanın sorumlu olduğu işiyle ve örgüt ile ilgili kararlara katılma oranı artıkça işe yabancılaşma düzeyi düşmekte, çalışanın kararlara katılım oranı azaldıkça işe yabancılaşma düzeyinin yükseldiği belirtilmiştir. İş koşullarından memnun olan çalışanların, iş koşullarından memnun olmayan çalışanlara göre işe yabancılaşma düzeyinin düşük olduğu ortaya konulmuştur (Ulusoy, 1988: 83).

2.4.2. Ücret

Ücret, işgörenlerin hem sosyal ve psikolojik (statü, tanınma, saygınlık kazanma) ihtiyaçlarını hem de kendilerinin ve ailelerinin maddi ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayan bir araçtır (Örücü, Bulut ve Karabulut, 2005: 52-53).

Çalışanlar emeklerinin karşılığı olan ücretlerin altında bir ücretle çalıştırıldıklarında kendilerini mutsuz ve yalnız hissetmekte, hem işlerine hem de çevrelerine yabancılaşmaktadırlar (Şimşek vd., 2012: 56). Bu nedenle çalışanların ücretleri emeklerinin karşılığı olacak, geçimlerini rahatlıkla sürdürmelerini sağlayacak düzeyde belirlenerek çalışanların işe yabancılaşması önlenmelidir. Bu nedenle, örgüt amaçları ile işgörenin kişisel hedeflerinin uyum içinde olmasını amaçlayan ve işgörenlerinden yüksek bir performans bekleyen işletmelerin dikkat etmesi gereken önemli unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurlardan birkaçı işgörenlerine kendilerini geliştirmelerini sağlayacak eğitim olanağı sunmak, kariyer planlaması imkanı vermek ve işgörenin emeğinin karşılığını verecek, beklentisini karşılayacak bir ücret ödemesi yapmaktır. Böylece işletmenin ve işgörenlerin performansında, iş yaşam kalitelerinde iyileşme sağlanmış olacaktır (Bakan, Taşlıyan, Büyükbeşe ve Yılmaz, 2014: 461).

2.4.3. İş Tatminsizliği

İş tatmini kavramı, çalışanların yaşamlarını idame etmek için çalıştıkları işten ve çalışma koşullarından hoşnut olmaları ya da hoşnut olmamaları olarak ifade edilmektedir. Çalışan tarafından işin sevilmesi, mesai arkadaşları ile iyi ilişkilerin kurulmuş olması iş tatmininin oluşmasını sağlarken, iş ve çalışma koşulları ile ilgili

geliştirilen olumsuz tutum iş tatminsizliğine, işten ayrılma, işe geç gelme, iş ortamında sorun çıkarma gibi davranışlara neden olmaktadır (Eğinli, 2009: 37). Ayrıca, bazı kaynaklarda tatminsizlik ve yabancılaşma kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Tatminsizlik artıkça yabancılaşmanın artacağı; tatmin artıkça yabancılaşmanın azalacağı ifade edilmektedir. Bu iki kavramın işten ayrılma davranışlarını açıklayan ara değişkenler olarak düşünülebileceği belirtilmektedir (Aldemir, 1983: 67).

Eğinli'nin yaptığı araştırmada da çalışanların iş tatmini ile ilgili önem verdikleri faktörlerin sırasıyla işten hoşlanma, çalışma koşulları, ücret, işe karşı hassasiyet, yönetim ve denetim anlayışı, ast-üst ilişkisi ve çalışma koşulları olduğu ortaya konulmuştur. Kamu sektörü çalışanlarının özel sektör çalışanlarına göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Eğinli, 2009: 49). İşgören zamanın büyük bölümünü çalıştığı yerde geçirdiğinden işten duyduğu tatmin sağlığını ve özel yaşamını olumlu ya da olumsuz açıdan etkileyebilmektedir. Genel kabul gören anlayışa göre; işgörenin iş tatminin düşük olması işe yabancılaşmasına, sonrasında işte uyum sorunları yaşamasına ve işe karşı ilgisizleşmesine neden olmaktadır. Bununla birlikte, iş tatmininin yüksek olması işgörenin mutluluğunu arttırmaktadır (Akıncı, 2002: 7). İşletmeler işgörenlerin kararlara katılımlarını sağlayarak, yetki ve sorumluluklarını artırarak iş tatmin düzeylerini yükseltebilir. İş tatmini yüksek işgörenlerinde işe yabancılaşmaları bu şekilde önlenir.

2.4.4. Örgütsel Bağlılık

İşgörenin çalıştığı örgütün amaçlarını, değerlerini benimseyerek kabul etmesi, örgütün hedeflerine ulaşması için istekli ve güçlü bir çalışma çabası içinde bulunması, örgüt üyeliğinin devam etmesi için istekli olması örgütsel bağlılığın karakteristik özellikleridir (Mowday, Steers ve Porter, 1979: 226). Örgütsel bağlılık kavramı; devam bağlılığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık başlıkları altında incelenmektedir (Meyer ve Allen, 1990: 3). Duygusal bağlılık; çalışanın kendini örgütün ayrılmaz bir parçası olarak görmesi ve örgütün kendisi için büyük önem taşıması olarak tanımlanır. Devam bağlılığı; çalışanın örgütten ayrılması nedeniyle oluşacak maliyet nedeniyle işten ayrılmak istememesidir. Normatif bağlılık; çalışanın kültürü ve iş etiği nedeniyle işine devam etmek zorunda hissetmesi ve işe devam etme isteğini ifade etmektedir (Tetik, 2012: 284).

Korkmaz'ın ortaöğretim yönetici ve öğretmenleriyle yaptığı çalışmasında işe yabancılaşma ile örgütsel bağlılık arasında yüksek bir korelasyon, negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Korkmaz, 2014: 104). Bu çalışma sonucuna göre işe yabancılaşma arttıkça örgütsel bağlılık azalmakta; işe yabancılaşma azaldıkça örgütsel bağlılık artmaktadır. Tetik'in (2012) çalışmasında sağlık personellerinin duygusal bağlılıklarının düşük seviyede olduğu, devam bağlılığı ve normatif bağlılık düzeylerinin orta seviyede olduğu belirtilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre sağlık personellerinin örgüt üyeliğini devam ettirme isteklerinin çok yüksek olmadığı, yani iyi bir iş teklifi karşısında kurumdan ayrılacakları belirtilmiştir (Tetik, 2012: 284). Bu nedenle, işletmelerin örgütsel bağlılığa gereken önemi vermeleri, çalışanların örgütte bağlılıklarını pekiştirecek eğitimler, kurslar, seminerler, iş dışı etkinlikler ve faaliyetler düzenlemeleri işgörenlerin işe yabancılaşmalarını azaltabilir.

2.4.5. Çatışma

Çatışma kavramı, bireyin bulunduğu zaman dilimi ve çevre içinde kendisiyle, çevresinde yer alan diğer bireylerle, gruplar veya gruplar arasında gerçekleşen anlaşmazlık, uyuşmazlık, statü- güç ve çıkar çekişmesi olarak tanımlanmaktadır. Çatışma kaçınılmazdır bu nedenle çalışan ve işveren açısından yararlı ya da zararlı olarak nitelendirilmemesi, çatışmanın zamanında tespit edilerek gerekli önlemlerin zamanında alınması ve iyi yönetilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında çatışma tehdidin ya da fırsatın varlığına bir işarettir (Sütlü, 2007: 2-3). Bu nedenle yabancılaşma nedenleri arasında çatışma kavramı da sayılabilir. Örgütsel ve bireysel nedenlerin yol açacağı sorunlar çatışmaya ve ilerleyen zamanlarda da yabancılaşmaya zemin hazırlamaktadır (Büyükyılmaz, 2007: 14).

Aydın ve Kutlu'nun (2001) yaptığı çalışmaya göre sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin ve gündüz+nöbet şeklinde çalışan hemşirelerin çatışma eğilim düzeylerinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Çalışmada toplam çatışma eğilimi ile iş doyumunu arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Aydın ve Kutlu, 2001: 44). Bu çalışma sonucuna göre hastane çalışanları arasında çatışma eğilimi arttıkça, iş doyumunu azalmakta; çatışma eğilimi azaldıkça iş doyumunu artmaktadır. Diğer araştırma sonuçlarından yola çıkarak işletmelerde çatışmanın artmasının; işgörenlerin iş doyumlarını azalabileceği ve iş doyumunu azalan işgörenlerin de işe yabancılaşmalarının artabileceği söylenebilir.

2.5. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri

Çalışanların işe yabancılaşmasının örgütsel ve çevresel birçok nedeni bulunmaktadır. Aşağıda işe yabancılaşmaya yol açan nedenlerle ilgili açıklamalara yer verilmektedir.

2.5.1. İşe Yabancılaşmanın Örgütsel Nedenleri

İşe yabancılaşmanın örgütsel nedenleri sırasıyla yönetim tarzı, örgüt büyüklüğü, iletişim ve bilgi akışı, örgütsel adalet, iş bölümü ve çalışma koşulları, terfi olanakları, ücret, performans sistemidir. Aşağıda bu örgütsel nedenlerle ilgili açıklamalara yer verilmektedir.

2.5.1.1. Yönetim Tarzı

Yöneticinin benimsediği yönetim tarzı işe yabancılaşma üzerinde etkilidir. Bu bölümde yönetim tarzının işe yabancılaşmayı nasıl etkilediği, bu konular üzerine yapılan araştırmalarla ortaya konulmaktadır. Kanten ve Ülker'in (2014: 33-34) organize sanayi bölgesinde faaliyette bulunan işletmelerin 215 çalışanı üzerinde yaptığı çalışmada; çalışanların alınan kararları katılmasına imkan veren, düşünce ve tavsiyelerini önemseyerek motive olmalarını sağlayan demokratik yönetim tarzının yönetici tarafından benimsenmesinin çalışanların işe yabancılaşma düzeyini düşüreceği belirtilmiştir. Demokratik yönetim tarzının benimsenmesinin çalışanın üretkenliğini azaltacak davranışta bulunma düzeyini düşüreceği belirtilmiştir. Ayrıca yöneticilerle çalışanlar arası iletişim problemlerinin olduğu, hiyerarşinin yoğun olduğu ve çalışanların fikirlerinin önemsenmediği otokratik yönetim tarzının işe yabancılaşmayı artıracığı, ancak bu yönetim tarzının örgüt çalışanlarının diğer çalışanlarına ve örgüte zarar verecek davranışlarda bulunmasına neden olmadığı ifade edilmiştir (Kanten ve Ülker, 2014: 33).

Onaltı sağlık kuruluşunda yapılan araştırmada da biçimselliğin ve merkeziyetçiliğin yüksek olduğu organizasyonlarda işe yabancılaşma düzeyinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bununla birlikte yabancılaşmanın özellikle, çalışanlara sıkı ve katı kurallar uygulandığında ve çalışanların görevleriyle çalıştıkları kurumun işleyişiyle ilgili kararlara katılma imkanı sunulmadığında ortaya çıktığı belirtilmiştir (Aiken ve Hage, 1966: 497- 507). Banai ve Reisel (2007)

yaptıkları çalışmada iş özellikleri ve destekleyici liderlik ile yabancılaşma arasında negatif bir ilişki bulunmuştur (Banai ve Reisel, 2007: 463-476). Bu araştırmanın sonucuna göre iş koşullarının iyileştirilerek ve yöneticinin destekleyici liderlik tarzını benimseyip uyguladığında iş ortamındaki yabancılaşmanın azaltılabileceği söylenebilir.

2.5.1.2. Örgütün Büyüklüğü

Örgütlerde çalışan sayısı artıkça ast üst kademler arasında iletişim sorunu yaşanmakta ve karmaşık bir hal almaktadır. Çalışanların işin sadece bir kısmından sorumlu olması monotonluğa; iş tamamlandığında yapılan işin sonucunun görülmemesi çalışanların yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Örgüt büyüdükçe yöneticiler işlerin tamamını denetlemekte sorun yaşayabilirler. İşlerin düzenli bir şekilde yapılabilmesi, istenilen verimliliğe ulaşılabilmesi için yöneticilerin yetkilerini diğer çalışanlara devretmeleri gerekir. Ancak otoriter bir yapıya sahip yönetici yetki devretmek istemeyebilir ve bunun sonucunda sorunlar oraya çıkabilir. Bununla birlikte örgütteki büyüme uzmanlaşmayı beraberinde getirdiğinden, örgüt uzman personel bulma sorunu ile karşı karşıya kalabilmektedir (Babür, 2009: 46).

İlköğretim öğretmenleri ile yapılan bir çalışmada büyük okullarda görev yapan öğretmenlerin; orta ve küçük büyüklükteki okullarda görev yapan öğretmenlere göre işlerine daha fazla yabancılaştıkları ortaya konulmuştur (Kılçık, 2011: 116). Bu araştırmanın sonucuna göre örgüt büyüklüğü artıkça işe yabancılaşmanın arttığı; örgüt küçüldükçe işe yabancılaşmanın azaldığı söylenebilir.

2.5.1.3. İletişim ve Bilgi Akışı

İletişim, örgüt içindeki düşüncelerin, duyguların, tutumların, mesaj ve haberlerin doğrudan sözlü, yazılı ya da sözsüz kanallarla ya da dolaylı yollarla (bilgisayar, telefon, faks vs.) aktarılması sağlayan bir süreçtir. İyi işleyen bir iletişim süreci çalışanların kendilerinden beklenen işleri doğru bir şekilde anlamalarını, kendilerini daha etkili bir şekilde ifade edebilmelerini, talep ve sorunlarını üst yönetime zaman kaybı yaşamadan paylaşmalarını sağlar. Böylece çalışanların da iş tatmini artar (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 3-12).

128 hastane çalışanı üzerinde yapılan bir çalışmada iletişim becerisi ile yabancılaşma arasında negatif yönlü zayıf düzeyde istatistiksel açıdan anlamlı bir

ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte yönetici iletişim becerisinin örgüte güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde moderetör olarak anlamlılık göstermediği belirtilmiştir. İşe yabancılaşma üzerinde yöneticinin iletişim becerisinin bir etkisinin bulunmadığı ifade edilmiştir (İşçi, Taştan ve Akyol, 2013: 106-107). Bu araştırma sonucuna göre örgütsel iletişim arttıkça, örgüte güven artmaktadır. Örgüte güven arttıkça da işe yabancılaşma azalmaktadır.

2.5.1.4. Örgütsel Adalet

İşgörenlerin; üst yönetimin örgütle, kendileri ile ilgili aldığı karar ve uygulamalar hakkındaki olumlu algıları örgütsel adalet olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle; ücretin nasıl belirleneceği, ceza ve ödüllerin neler olacağı, terfinin neye göre yapılacağı vb. örgütle ilgili kararların örgüt içerisinde nasıl alındığı veya işgörenlere bu kararların nasıl açıklandığının, işgörenlerce, algılanma şekli örgütsel adalet olarak tanımlanmaktadır (İçerli, 2010: 69). Aşağıda örgütsel adalet ile yabancılaşma hakkında yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmektedir.

Gürcü'nün (2012) yaptığı çalışmada örgütsel yabancılaşma ile örgütsel adalet algısı arasında orta düzeyde, negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Algılanan örgütsel adaletin, % 30 oranında örgütsel yabancılaşma seviyesini etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca kamu sektöründe çalışanların örgütsel adalet algı düzeylerinin, özel sektör çalışanlarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni; kamu sektöründeki bürokrasi ve hiyerarşinin varlığı, performans değerlendirme yöntemlerinin ve ödüllendirme sistemlerinin olmaması, yaptırım ve kontrolün yetersiz olmasıdır (Gürcü, 2012: 104-105). Günsal'ın (2010) yaptığı çalışmada banka çalışanlarının örgütsel yabancılaşma ile örgütsel adalet algıları arasında yüksek düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel adalet algısının % 28 oranında örgütsel yabancılaşmayı açıkladığı belirtilmiştir. Ayrıca performans değerlendirme, terfi, ücret, ödül ve ceza gibi örgütsel uygulamaların işgörenler arasında adaletli bir şekilde uygulandığında örgütte iş tatmininin, iş güveninin ve işe bağlılığın oluşmasına katkı sağlayacağı, örgütsel yabancılaşmayı azaltacağı sonucu çıkarılmıştır (Günsal, 2010: 207-208). Çağlar'ın (2013) çalışmasında da yabancılaşma duygusu üzerinde adalet algısının yordayıcı etkisi olduğu bulunmuştur (Çağlar, 2013: 185-206). Yapılan çalışmalardan yola çıkarak işgörenlerin örgütsel adalet algısı azaldıkça, örgütsel yabancılaşma düzeylerinin anlamlı bir şekilde

artacağı; işgörenlerin örgütsel algı düzeyleri arttıkça örgütsel yabancılaşma düzeylerinin anlamlı bir şekilde azalacağı söylenebilir. Bu nedenle işletmeler çalışma ortamında örgütsel adalet algısını oluşturmaya çalışarak işe yabancılaşmayı önlemelidir.

2.5.1.5. İşbölümü ve Çalışma Koşulları

Sanayi öncesi dönemde bir eşyanın üretimi baştan sona kadar bir çalışan tarafından gerçekleştirilirdi. Böylece çalışan kendi yaratıcılığını kullanarak ürettiği üründen psikolojik bir tatmin duyardı. Sanayileşmeyle birlikte fabrikalarda seri üretim başlamış ve iş bölümü zorunlu hale gelmiştir. Bunun sonucunda çalışanlar üretilen ürünlerin belirli bir parçasının üretiminde uzmanlaştığından ve ürünün bütününe göremediğinden psikolojik bunalıma ve yabancılaşma sürecine sürüklenmiştir (Bayhan, 1997: 110).

170 sağlık çalışanıyla yapılan bir araştırmada fiziksel çalışma koşullarından memnuniyet ile yabancılaşmaları arasında anlamlı negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu doğrultuda çalışanların fiziksel çalışma koşullarından memnuniyeti arttıkça yabancılaşmalarının azalacağı; tersi durumda da fiziksel çalışma koşullarından memnuniyet azaldıkça yabancılaşmanın artacağı söylenebilir. Araştırmada, çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalıştıklarını hissetmedikleri, çalışma şartlarının sağlığa uygun bulmadıkları ortaya konulmuştur (Bulut, 2010: 61). Bu araştırmadan yola çıkarak çalışma koşullarının ve çalışma ortamının işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

İşgörenin kendisi olarak kalmasına olanak tanımayan, sosyal olmayan, inisiyatif kullanma imkan tanımayan, başkalarının etkisinin bulunduğu çalışma ortamları işgörenleri yabancılaşmaya sürüklemektedir. Bu özelliklere sahip ortamlar işgörenin biyolojik, zihinsel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve bu işgörenlerin yabancılaşmasına, iş streslerinin artmasına, iş tatminlerinin azalmasına, yaratıcılık özelliklerinin zayıflamasına, performanslarının düşmesine yol açmaktadır (Tutar, 2010: 177).

Çalışanların işe yabancılaşmasına neden olan çalışma koşulları çalışanların ruhsal, fiziksel gelişimine engel olan ve olumsuz sonuçlar doğurabilecek etkenleri ifade etmektedir. İş ortamında oluşan gürültü, yoğun rahatsızlık verebilecek koku, toz, duman, yetersiz ısı ya da yüksek ısı, zehirli ve patlayıcı özelliği bulunan

maddeler, radyasyon, yetersiz aydınlatma vb. çalışanları yabancılaşmaya iten fiziki şartlara örnek olarak verilebilir (Koyuncu, 2011: 38). Bu nedenle işletmeler işgörenlerinin işe yabancılaşmasını önlemek için; çalışma ortamında sağlığı olumsuz etkileyebilecek fiziki çalışma şartlarını iyileştirmelidir.

2.5.1.6. Terfi Olanakları

Terfi, işgörenin geçmişteki davranışlarının, performansının karşılığı ya da ödülüdür. Belirli bir süre aynı örgütte çalışan işgörenler için terfi bir ihtiyaç haline gelmektedir. Ayrıca terfi kararları işgörenler tarafından ne kadar adil olarak algılanırsa o kadar tatmin olmaktadır. Bununla birlikte terfiler örgütlerin; işgörenlerinin bilgi, beceri ve yeteneklerinden daha fazla yararlanmalarına olanak sağlarken; işgörenlerin de kapasite ve performanslarını yükseltmelerine katkıda bulunabilmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 126-127). İşletme yöneticileri tarafından alınan terfi kararları liyakata uygun olarak alınmazsa işgörenlerin örgütsel adalet algılarının bundan olumsuz etkileneceği ve bunun sonucunda da işe yabancılaşabilecekleri söylenebilir.

Gaziantep ilinde yapılan bir uygulamada kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre en fazla ücretlendirmede, sonra terfi ve işe alma faktöründe ayrımcılıkla karşı karşıya kaldıkları ortaya konulmuştur. Terfi ve ücretlendirmede en önemli ölçütün eğitim olduğu ve kadın işgörenlerin eğitim seviyesinin yükseltilmesi gerektiği de belirtilmiştir (Sayar, 2008: 87). Bu nedenle işletmeler işgörenlerinin işe yabancılaşmasını önlemek için, her türlü ayrımcılığın önüne geçecek performansa dayalı terfi sistemi geliştirmeli ve uygulamalıdır.

2.5.1.7. Performans Sistemi

Performans yönetim sisteminin amaçları: işletmenin vizyonuna uygun hedefler belirlemek, işgörenlerin sağlayacakları katkılarla bu hedeflere ulaşmak, belirlenen bu hedeflere ulaşılırken işgörenlerin çalışmalarını adil, sistemli ve ölçülebilir yöntemlerle değerlendirerek motive edici bir iş ortamı oluşturmak, kişisel gelişimi desteklemektir. Performans sistemi ile işgörenin bireysel başarısı ve işletme başarısı artacaktır (Yıldız, 2012: 78). Bu doğrultuda örgütte sistemli ve adil yöntemlerle performans değerlendirmenin yapılmaması; işgörenlerin tatminini, örgüte

bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyeceği ve işe yabancılaşmalarına neden olabileceği söylenebilir.

2.5.2. İşe Yabancılaşmanın Çevresel Nedenleri

İşletmeler açık sistemlerdir ve çevreleriyle sürekli bilgi alışverişi içerisindedirler. Bilimsel ve teknolojik gelişmeler, yasal düzenlemeler, ekonomik yapı, toplumsal eğilim ve değişimler, yönetsel birimler, siyasal düzen, toplumsal ve kültürel yapı gibi çevresel faktörler işletmeleri dolaylı ve dolaysız açıdan etkilemektedir (Fettahlıoğlu, 2006: 48). Örneğin, sanayi işletmelerinde yapılan bir araştırmada yabancılaşmaya neden olan çevresel faktörlerin; ekonomik yapı, toplumsal ve kültürel yapı, sanayileşme, kentleşme, politik ve hukuki yapı, sendikal örgütlenme, kitle iletişim araçları olduğu belirtilmiştir (Soysal, 1997: 121). Aşağıda işe yabancılaşmanın çevresel nedenlerinden ekonomik yapı, teknolojik yapı, toplumsal ve kültürel yapı, politik ve hukuki yapı, sanayileşme, kentleşme ve sosyal çözülme, sendikal örgütlenmeler ve kitle iletişim araçları hakkında bilgilere yer verilmektedir.

2.5.2.1. Ekonomik Yapı

İşgörenlerin günlük yaşamlarını idame ettirecek ekonomik şartlara sahip olmamaları sonucu yabancılaşma yaşayabilirler. Yabancılaşan işgörenin, çalıştığı işletmeye bu durumunu yansıtması sonucu işe yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle ekonomik kalkınmaya katkı sağlayacak sistemler toplumsal dengeler dikkate alınarak geliştirilmeli ve bu şekilde yabancılaşmanın önüne geçilmelidir (Minaslı, 2013: 84).

2.5.2.2. Teknolojik Yapı

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler birçok sosyal probleme, yeni çalışma biçimlerinin (part time çalışma, tele-çalışmanın vb.) ortaya çıkmasına neden olmuştur. Günümüzde çalışanlar işleri ile ilgili veri girişlerini elektronik ortamlarda yapmaktadır. Aynı şekilde çalışanların yaptıkları işlemlerin denetimi de elektronik ortamlar üzerinden yapılmaktadır. Bu durum işlerin monotonlaşmasına ve çalışanın işe yabancılaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca teknolojinin hızlı gelişmesiyle bilgiye daha kolay ve hızlı ulaşılması sonucunda bilgi kirliliği ortaya çıkmıştır. Bilgi kirliliği de yabancılaşmanın boyutlarını arttırmaktadır (Göktürk, 2007: 207).

Susman'ın (1972) yaptığı çalışmada teknolojideki gelişmelerle üretim sürecinde meydana gelen otomasyonun çalışanların işe yabancılaşmasına neden olduğu ortaya koymuştur. Ayrıca, Susman işe yabancılaşmanın sadece teknolojinin meydana getirdiği otomasyonla açıklanamayacağını, organizasyon içindeki çeşitli özelliklerin de bunda etkili olduğunu belirtmiştir (Susman, 1972: 45).

2.5.2.3. Toplumsal ve Kültürel Yapı

Toplumunu toplum yapan, onu diğer toplumlardan farklı kılan sahip olduğu maddi ve manevi varlıklarının tamamı kültür olarak tanımlanmaktadır. Bir toplumun kendine has özellikleri olmakla birlikte aynı toplumun farklı kesimlerinde kültürel farklılıklarda gözlenebilir. Bireyler doğup büyüdüğü toplumdan, başka toplumlarda bulduklarında adaptasyon sorunuyla karşılaşabilir. Bu doğrultuda kimi bireyler buldukları topluma adapte olurken, kimileri de adaptasyon sorunu yaşayarak, kültürel farklılığın etkisiyle topluma yabancılaşabilirler. Yakın çevre ve aileden edinilen kültürle, içinde bulunulan toplum kültürü arasındaki farklılık bireyin topluma yabancılaşmasına zemin hazırlamaktadır (Babür, 2009: 20). Bu nedenle değişik kültürlerde yetişen işgörenler arasındaki farklılıkların yabancılaşmayı azaltmak ve iş yaşam kalitelerini arttırmak için dikkate alınması gerekmektedir (Kanungo, 1983: 135).

2.5.2.4. Politik ve Hukuki Yapı

Hukuk; kadın hakları, göçmen yasaları, eşit koruma hakları, azınlık hakları gibi birçok konuda hala zayıf bireylerin haklarını olması gerektiği gibi koruyamadığından yabancılaşmaya neden olabilmektedir (Akman, 2012: 113). Hukuk, çağdaş toplumda yabancılaşma sürecinin temel nedeni olmayıp çoğunlukla kültürel, ekonomik ve politik yabancılaştırıcı faktörlere zaman zaman doğrudan, çoğu zaman da dolaylı olarak aracılık etmektedir. Bu nedenle hukukun yabancılaşma üzerinde sınırlı olarak nitelenebilecek bir etkisi bulunmaktadır. Hukukun bireyleri yabancılaştırıcı etkiye sahip olması, hukuku politik düşünce, politik mücadele ve politika için önemli hale getirmektedir. Hukukun yabancılaştırıcı etkisi, bireyleri ekonomik, politik sisteme yabancılaştırır. Ayrıca bu yabancılaşma sonucunda bireyler duyarsızlaşarak var olan sistemi olduğu gibi kabul etmeye başlar. Sonrasında bireyler içinde yaşadıkları sistemde pasif hale gelir (Akman, 2012: 115).

2.5.2.5. Sanayileşme, Kentleşme ve Sosyal Çözülme

Günümüzde teknoloji ve sanayileşme sürecinde meydana gelen gelişmeler hızlı kentleşmeyi de beraberinde getirmiştir. Hızlı kentleşme, çevre kirliliğinin oluşmasına neden olmuştur ve bundan dolayı insanlar üzerlerinde baskı hissetmeye başlamışlardır. Bütün bu gelişmeler insanlarda yabancılaşmaya neden olmuştur (Çalışır, 2006: 26). Sanayinin gelişmesi sonrasında toplumda birçok değişiklik meydana gelmiştir. Bu değişiklikler bireyin insani duygu ve düşüncelerden uzaklaşmasına, toplumsal ve ruhsal bunalımlara girmesine, ilerleyen dönemlerde rahatsızlığa yol açan ortamlarda çalışmaya zorlanması nedeniyle yalnız ve yabancı gibi hissetmesine neden olmuştur (Gökçeğöz ve Birinci, 2003: 208). Kentleşme ve yabancılaşma iki boyutta ele alınmaktadır (Aslan, 2008: 33):

- 1) ***Köyden kentte yapılan göç nedeni ile oluşan yabancılaşma:*** Göç eden bireylerin kente uyum sürecinde karşılaştıkları zorluklar, kente alışmalarının zaman alması vb. nedenlerle oluşmaktadır.
- 2) ***Kentte yaşayan insanlar arasındaki ilişkiler; hızlı, yoğun olan kent yaşamının getirdiği yabancılaşma:*** Kentte yaşam hızlı ilerlemekte, insanlar yoğun iş temposuyla çalıştıklarından yaşadıkları apartmanın sakinlerini bile tanımamaktadır. Bu nedenle insanlar arası ilişkiler azalmakta, kent insanı sürekli bir yerlere ulaşma derdinde önce kendine sonrada çevresine ve işine yabancılaşmaktadır.

Sosyal çözülme ise; çeşitli nedenlerle toplumu oluşturan kurumlarda ve toplum düzenindeki uyumlu işleyişte meydana gelen bozukluk, aksaklık, düzensizlik sonucu kurumların ve toplum düzeninin iş göremez duruma gelmesi olarak tanımlanmaktadır. Çözülmenin bireysel boyutu da, bireyin gösterdiği davranışlar ile diğer bireylerle ilişkilerindeki uyumsuzluk ve anlaşmazlık durumu şeklinde tanımlanmaktadır (Şimşek, 2010: 23). Bu tanımdan yola çıkarak düzenin bozulduğu ve aksadığı durumların yabancılaşmaya neden olabileceği söylenebilir.

2.5.2.6. Sendikal Örgütlenmeler

28460 sayılı ve 18/10/2012 kabul tarihli Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nda sendikalar : “İşçilerin veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak ekonomik ve sosyal hak ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek için en az yedi işçi veya işverenin bir araya gelerek bir işkolunda faaliyette bulunmak üzere

oluşturdukları tüzel kişiliğe sahip kuruluşlar” şeklinde tanımlanmıştır (Sendikalar Kanunu, 1983: madde 2). Sendikalar 18. yüzyılda sanayileşmenin sonucu oluşan örgütlenmeler olarak geçmişten günümüze üyelerinin ekonomik kazançlarının korunması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş hukuku mevzuatının oluşturulma sürecine katılım gibi geniş bir alanda faaliyette bulunmuştur. Bu sayede sendikalar, ekonominin ve emek piyasasının ayrılmaz bir parçası olmuştur (Dursun, 2007: 64).

Fettahlıoğlu'nun (2009) yaptığı çalışmada özel sektör çalışanlarının, grev ya da beklenmeyen lokavt kararlarından, toplu iş sözleşmelerindeki uyuşmazlıklardan, sendikal örgütlenmelerden beklenen sonucun elde edilememesi ve bundan duydukları rahatsızlığın kamu sektörü çalışanlarına göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanlar, kendi hak ve yetkilerinin sendikalar tarafından istenilen düzeyde korunmadığını düşündükleri ortaya konulmuştur. Bu nedenle sendikal örgütlenmeler yabancılaşma nedenleri arasında kabul edilmiştir (Fettahlıoğlu, 2006: 78-79).

2.5.2.7. Kitle İletişim Araçları

Televizyon, gazete, radyo gibi kitle iletişim araçları; internet (e-posta vb.), telgraf, faks, telefon gibi haberleşme araçları; uydular, bilgisayarlar birer iletişim aracı olarak günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. İletişim araçları, yabancılaşan bireyi içinde bulunduğu mutsuzluğu ona unutturmakta ve ona anlık zevkler sağlayarak, onun daha fazla çalışmaya yönlendirmektedir. Böylece insan ne kadar fazla çalışırsa o kadar çok yabancılaşmaktadır (Özbudun, Markus ve Demirer, 2008: 67).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler toplumdaki yalnızlaşmanın düzeyini de arttırmaktadır. Genç, yaşlı her yaştan birey zamanın çoğunu internette, sosyal paylaşım sitelerinde geçirmeyi alışkanlık haline getirdiğinden çevreleri ile olan iletişimleri zayıflamıştır. Günümüzde akıllı telefon kullanımının yaygınlaşması ile her yaştan bireyin evde, okulda, işte, ulaşım araçlarında sosyal paylaşım ağlarını kullanma oranları artmıştır. Sosyal paylaşım ağları özellikle gençler tarafından yeni sosyalleşme ortamları olarak görülmektedir (Karagülle ve Çaycı, 2014: 3-4). Bunun sonucunda bireyler arkadaş ve yakın çevreleriyle park, kafe, dernek, kulüp vb. sosyal mekanlarda bulunmak yerine sanal ortamlarda sosyal paylaşım sitelerinde sosyalleşmeye çalışmaktadır.

Gençlerin, ev hanımlarının ve her yaşta bireyin boş zamanlarında bilim kurgu filmleri izlemeleri, çarpık ilişkileri normalmiş gibi gösteren pembe dizileri seyretmeleri, belirli grupların haber kanallarını izlemeleri sonucunda toplumsal, siyasal, kültürel hatta etnik yabancılaşmaya uğramalarına neden olabilecektir (Uysaler, 2010: 58). Örneğin reklamlar kapitalist toplum düzeninde yer alan yabancılaşmayı körüklemekte, tatminsizliğe ve korkulara neden olmaktadır (Özbudun vd., 2008: 69).

Günümüzde insanlar zamanlarının büyük bölümünü laptop, tablet, akıllı telefon, elektronik posta gibi iletişim araçlarını kullanarak geçirdiklerinden yalnızlaşma sürecine sürüklenmekte, gerçek yaşamdan ve buldukları toplumdan uzaklaşmaktadır. İnsanlar bu yalnızlaşma sürecinde iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlardan yararlanırken aynı zaman da sosyal ilişkilerinin olumsuz etkilendiğini de fark edememektedir (Aktaş ve Çaycı, 2013: 6). Böylece insanlar kilometrelerce uzaktaki bireylerle iletişim kurabiliyorken; en yakınında bulunan bireylerden, ailesinden uzaklaşıp, onlara yabancılaşabilmektedir.

2.6. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Yabancılaşma bireyi de toplumun genelini de olumsuz açıdan etkilemektedir. Sürekli aynı işi yapan, işiyle ve çalıştığı örgütle ilgili kararlara katılımı kısıtlanan, işini yaparken yeterli özgürlüğe sahip olmayan, mesai arkadaşlarından yalıtılmış olan çalışanlar yabancılaşma yaşamaktadır. Bu yabancılaşma çalışanda ruhsal (depresyon, stres) ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır. Bununla beraber yabancılaşma; çalışanlarda işe olan ilginin azalmasına, iş kazaları, devamsızlık ve iş gücü devrinin yükselmesine de yol açmaktadır (Parsak, 2010: 28). Literatür incelendiğinde iş tatminsizliği, örgütsel sessizlik, mesleki tükenmişlik, iş yaşamının kalitesizliği ve örgütsel bağlılıkta azalmanın işe yabancılaşma sonuçları arasında olduğu tespit edilmiştir. Aşağıda işe yabancılaşmanın sonuçları hakkındaki bilgilere yer verilmektedir.

2.6.1. İş Tatminsizliği

İşe yabancılaşmanın sonuçlarından biri de iş tatminsizliğidir. İş tatminsizliği işletmeler için birçok olumsuz sonucun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu bölümde işe yabancılaşma ile iş tatminsizliği hakkında yapılan araştırma sonuçları incelenmiştir.

Turan ve Parsak'ın (2011: 16) üniversite dekanlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, örgütlerdeki iş tatmini ile yabancılaşma arasında güçlü bir bağ olduğu belirtilmiştir. Çalışanların yaptıkları işten tatmin duymadıklarında işe yabancılaşarak işi yavaşlatma, işten ayrılma, işe devamsızlık yapma, örgütün amaçlarına ulaşma için yeterli gayreti göstermeme gibi örgüt açısından olumsuz sonuçların oluşmasına neden olabilmektedir. Bu olumsuz sonuçların dikkate alınmaması örgütün amaçlarına etkin bir şekilde ulaşamamasına, çalışanın mutsuz olmasına ve sağlığının olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Bu nedenle, örgüt yöneticilerinin iş tatmini ve yabancılaşmanın neden olabileceği olumsuz sonuçları engellemek için gerekli tedbirleri alarak konuya gereken önemi vermeleri gerekmektedir (Turan ve Parsak, 2011: 16). Literatürde yapılan çalışmalarda da örgütsel yabancılaşmanın iş tatminini negatif yönde etkilediği; yani iş tatmini arttıkça yabancılaşmanın azaldığı, iş tatmini azaldıkça da yabancılaşmanın arttığı ortaya konulmuştur (Yalçın, 2014: 92; Parsak, 2010: 77; Yumuk, 2011: 113). Bununla birlikte yabancılaşmanın ve iş tatminsizliğinin nedenleri (örgüt içi iletişim, çalışma koşulları, hiyerarşi, terfi imkanı vb.) benzerlik göstermektedir. Ayrıca iki kavramın neden olduğu olumsuz durumların da (iş gücü devrindeki artış, iş yavaşlatma, çalışanda gözlemlenen psikosomatik ve fiziksel rahatsızlıklar vb.) benzerlik gösterdiği söylenebilir (Turan ve Parsak, 2011: 7).

2.6.2. Örgütsel Sessizlik

Örgütsel sessizlik; işgörenlerin kurumun hedeflerine ulaşması ve daha iyi bir imaja sahip olması ile ilgili önerilerini, fikirlerini kasıtlı olarak ifade etmemesi, paylaşmaması olarak tanımlanmaktadır. Yapılan araştırmalarda örgütsel sessizliğin en önemli nedeninin yönetici davranışları olduğu ortaya konulmuştur. Bu nedenle yönetici seçilirken alan ve sektör ile ilgili bilgisine, deneyimine ve en önemlisi de astlarla ilişkilerine dikkat etmek gerekmektedir. Günümüzün rekabetçi iş yaşamında her türlü bilgiye, deneyime gereken önem verilmelidir. Çünkü işgören iş yaşamında

huzurlu ve mutlu olduğu ölçüde kurumuna yararlı katkıda bulunmaktadır (Bildik, 2009: 78).

Kılınç'ın (2012) hekimler ve hemşireler üzerinde yaptığı çalışmaya göre evli katılımcıların bekarlara göre, erkek katılımcıların kadınlara göre ve 41 yaş ve üzerinde olan katılımcıların 21-30 yaş aralığındaki katılımcılara göre daha yüksek düzeyde örgüt yararına sessizlik davranışında bulunduğu belirtilmiştir (Kılınç, 2012: 91-92). Milliken, Morrison ve Hewlin'in (2013) yaptığı çalışmada da katılanların hissettikleri ve örgütte ile ilgili karşılaştıkları sorunlar hakkında üst yöneticileriyle konuşurken kendilerini rahat hissetmedikleri belirtilmiştir. Araştırmada işgörenlerin sessiz kalma nedenleri arasında en sık bahsedilen nedenler incelenmiştir. Bu nedenlerin olumsuz etiketlenme ve bunun sonucunda iş yaşamındaki değerli ilişkilerin zarar görmesinden duydukları korku olduğu belirtilmiştir (Milliken, Morrison ve Hewlin, 2003: 1453). Literatür incelendiğinde örgütsel sessizliğin yabancılaşmanın bir sonucu olarak belirtilmesine de, örgütsel sessizliğin işe yabancılaşma sonucu ortaya çıkan doğal bir sonuç veya tepki olarak yaşandığı düşünülmektedir. İşe yabancılaşan işgören, kendini örgütten izole edip sessiz kalarak tepkisini ortaya koyabilir. Bu nedenle örgütsel sessizlik, örgüt içindeki birkaç kişiden oluşan bir grup işgören tarafından benimsenen ya da işgörenin bireysel olarak benimsediği bir tutum olarak ifade edilebilir (Babür, 2009: 55).

2.6.3. Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramının ilk tanımını 1974 yılında Freudenberger yapmıştır. Freudenberger tükenmişlik kavramını; var olan güç ve enerji kaynaklarından gereğinden fazla talepte bulunulması neticesinde hissedilen bitkinlik, aşınma, başarısızlık duygularının toplamı olarak tanımlar (Freudenberger, 1974: 159). Günümüzde bilgi teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişim örgüt ve çalışanlar üzerinde baskı oluşturmaktadır. Kısıtlı zaman içinde çalışandan daha yüksek performans beklenmesi strese neden olmakta ve streste tükenmişliğin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır. Özellikle insanla ilişkilerin yüksek olduğu işlerde görülen tükenmişliğin erken teşhis edilerek, zamanında gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Gerekli önlemlerin alınmaması çalışanların örgüt içi ilişkilerinin azalmasına, işten yaşamdan zevk alamamalarına, verimliliklerinin azalmasına, sosyal-psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu

nedenle tükenmişlik hem çalışanları hem de örgütü olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Güllüce ve İşcan, 2010: 7-8). Aşağıda mesleki tükenmişlik ile işe yabancılaşma hakkında yapılan araştırma sonuçları hakkında bilgiler yer almaktadır.

Usul ve Atan'ın (2014) yaptığı çalışmada sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışma koşulları ve üstlendikleri görevler nedeniyle yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Yüksek düzeyde tükenmişlik duygusunun beraberinde çalışanlarda oldukça yüksek düzeyde yabancılaşmaya neden olduğu belirtilmiştir (Usul & Atan, 2014: 1). Bulut'un (2010: 62) çalışmasında da tükenmişlik sendromu ile yabancılaşma arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu bilgilerle tükenmişlik artıkça yabancılaşmanın artacağı; tersi durumda da tükenmişlik azaldıkça yabancılaşmanın azalacağı söylenebilir. Shantz, Alfes ve Truss'un (2012) yaptığı çalışma sonuçlarına göre de işe yabancılaşan çalışanların refah düzeylerinin düşük düzeyde olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte duygusal bitkinlik yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışmada 21. yüzyılda insan kaynakları yönetimi bilim adamlarının yabancılaşma olgusu üzerinde durmaları gerektiği vurgulanmıştır (Shantz, Alfes ve Truss, 2012: 1-16).

2.6.4. İş Yaşamının Kalitesizliği

İşe yabancılaşma ile iş yaşamı kalitesi arasında doğrudan çift yönlü bir bağ bulunduğu söylenebilir. Yabancılaşan işgören çalışma koşullarından ve yaşam kalitesinden hoşnut olmayabileceği gibi, çalışma yaşamında ve çalışma ortamında problemlerle karşılaşan işgörenler işine yabancılaşabilmektedir. İşletme yöneticileri de bu problemleri çözmek için, gerekli önlemler alabilir ve işgörenlerle görüşmeler gerçekleştirebilirler (Minaslı, 2013: 93).

2.6.5. Örgütsel Bağlılığın Azalması

İşgörenlerin örgütsel bağlılığı yüksek olduğunda örgütün amaçlarına ulaşması için daha yoğun çaba sarf etmekte, örgütle daha iyi ilişkiler geliştirmekte ve örgüt üyeliklerini daha uzun süre devam ettirmektedirler. Örgütsel bağlılığı sağlayan yöntemler: yöneticilerin işgörenlerine değerli olduklarını hissettirmeleri, işgörenlerini yönetimle ilgili kararlara katılmalarını teşvik etmeleri, işletme içindeki iletişime gereken önemi vermeleri şeklinde sıralanabilir. Örgütsel bağlılık hem

işgören hem de işletme açısından fayda sağlayarak, çalışılabilir bir iş ortamının oluşmasına yardımcı olmaktadır (Bayram, 2005:135). Örgütsel bağlılığın düşük olduğu işletmelerde ise işgörenler işe yabancılaşabilmekte, işgören performansı ve işletme verimliliği bundan olumsuz yönde etkilenebilmektedir.

2.7. İşe Yabancılaşmayı Önleme Yöntemleri

İşletmelerin ve üst yönetimin işe yabancılaşmayı erken fark etmek, kontrol altında tutmak ve işe yabancılaşmanın yol açabileceği olumsuz sonuçlar ile karşı karşıya kalmamak için çeşitli önlemler almaları gerekmektedir. Aşağıda işe yabancılaşmayı önleyen yöntemler örgütsel ve bireysel önlemler olmak üzere iki açıdan ele alınmıştır.

2.7.1. İşe Yabancılaşmayı Önlemede Kullanılan Örgütsel Yöntemler

İşe yabancılaşmayı önlemede kullanılan örgütsel yöntemler; iş değiştirme (iş rotasyonu), iş genişletme ve iş zenginleştirmedir. Aşağıda örgütsel yöntemlerle ilgili açıklamalara yer verilmektedir.

2.7.1.1. İş Rotasyonu (İş Değiştirme)

İş rotasyonu, işgörenin belirli bir plan çerçevesinde yaptığı işten farklı işlerde çalıştırılması ya da işgörene farklı görevler yüklenmesi olarak tanımlanabilir. İş rotasyonu ile işin karmaşıklığı artırılmaz, işgörenin yapabileceği farklı iş sayısı artırılır. İşgören yeni öğrendiği işleri ilginç bulabilir ve böylece iş doyumunu artabilir. Belirli bir zamandan sonra, işgören yeni işleri de tekrar tekrar yaptıkça, işler sıkıcı bir hal alabilir (Kılıç, 2008: 27).

İşgörenlerin sürekli aynı işi yapması sonucu iş yaşamları monotonlaşmaktadır. İşgörenleri bu monotonluktan kurtarmak için yöneticiler işgörenlerini farklı işlerde, farklı departmanlarda görevlendirmeye başlamasıyla iş rotasyonunun (iş değiştirmenin) önemi ortaya çıkmaktadır. İş rotasyonu ile işgörenler farklı işlerde yeni yetenekler elde etmekte, yeni işler öğrenmekte, üretilen mal veya hizmette bir payı olduğunu hissetmeye başlamakta, diğer departmanlarda çalışan işgörenlerle tanışma olanağı elde ederek sosyal ve iş çevresi genişlemektedir. Bununla birlikte iş rotasyonu ile işlerin aksamasının önüne geçilmiş olmaktadır (Eren, 2004: 258). Bu bilgilerde yola çıkarak uygulanan iş rotasyonu ile işe yabancılaşmanın azaltılabileceği söylenebilir.

2.7.1.2. İş Genişletme ve İş Zenginleştirme

İş genişletme işgörenlerin yatay olarak yaptığı görevlerin çeşitlendirilmesi ve görev sayısının artırılması olarak tanımlanmaktadır. İş genişletmede uzmanlaşmaya çok önem verilmemektedir. Vida sıkma işini yapan bir işgörenin bu işe ek olarak montaj görevinden de sorumlu olması iş genişletmeye örnek verilebilir (Erdem, 2010: 34).

İş zenginleştirme ise işgörenin yaptığı işte farklı bilgi ve becerilerini kullanmasına olanak tanıyan işler ile ilgili doğrudan sorumlu tutulmaları ve var olan sorumluluklarının arttırılması şeklinde tanımlanabilir (Bilgiç, 2008: 70). Günümüzde giderek önem kazanan ve uygulanan iş zenginleştirme uygulamaları sağlık sektöründe de uygulanmaktadır. Örneğin, Erdem (2010)'in yaptığı çalışmada hemşirelerin yarısından fazlasının iş zenginleştirmeyi iş doyumunu artıran bir yol ve motivasyon aracı olarak gördükleri belirtilmiştir (Erdem, 2010: 74). İşin monotonluktan çıkararak iş genişletmenin ve iş zenginleştirmenin, işe yabancılaşmayı azaltmada etkili yöntemler olarak kullanılabilir.

2.7.1.3. Takım Geliştirme

Takım, sürekli etkileşim halinde olan birlikte belirledikleri amaca ulaşmak amacıyla bir araya gelip çalışmalar yapan iki ya da daha fazla bireyden oluşan birim olarak tanımlanmaktadır. Takımın ideal büyüklüğünün 7 kişiden oluştuğu düşünülmektedir. Ancak takımları oluşturan kişi sayısı 5 ile 12 arasında değişiklik gösterebilmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2005: 216-222). Takım halinde çalışan işgörenler, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Takım halinde çalışan örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenler, örgüte katkı sağladıkları düşüncesiyle mutlu bir şekilde çalışacaklardır (Solak, 2014: 47). Mutlu işgörenlerin de, işe yabancılaşması takım çalışmasıyla önlenilecektir.

2.7.1.4. Yönetime Katılma

Günümüzde çalışanlar sadece para kazanmak için değil, yetenek, becerilerini ortaya koymak ve başarı elde etmek için çalışmaktadırlar. Bunun bilincinde olan işletmeler de belirledikleri hedeflere ulaşmak için çalışanlarına yönetimle ilgili kararlara katılma olanağı sunmaya başlamışlardır. Yönetime katılımı çalışanlar,

problemlere farklı açılardan bakarak çözüm önerileri geliştirebilmektedir. Yönetime katılım çalışanlar arasında işbirliğini geliştirmekte, verimliliği ve işe bağlılığı artırmakta, çalışma isteğini kamçulamakta, çalışanların yeteneklerini geliştirmektedir. Bununla birlikte çalışanların işletmeye ve mesai arkadaşlarına yabancılaşmalarını da önlemektedir (Karayazı, 2007: 7-74).

Çalışanların yönetime katılımının sağlanması, emeklerine değer verildiğinin hissettirilmesi işe yabancılaşmanın ortadan kaldırılmasında etkili bir yöntemdir. Müezzinoğlu'nun (2012) yaptığı çalışmada hastanede uygulanan katımlı yönetimle hastane çalışanlarının örgüt kültür düzeylerinin arttığı ortaya konulmuştur. Bu çalışmada, çalışanlar arası ilişki arttıkça çalışanların katımlı yönetimden sağladıkları bireysel faydanın arttığı, bununla birlikte çalışanların kuruma sağladıkları faydanın da artış gösterdiği belirtilmiştir. (Müezzinoğlu, 2012: 54-129). Bu nedenle iş ve işlemlerin işleyişi ilgili işgörenlere bilgi verilmesinin, işle ilgili sorunların çözümü ile ilgili onların fikir ve önerilerine başvurulmasının işe yabancılaşmayı azaltabileceği söylenebilir.

2.7.2. İşe Yabancılaşmayı Önlemede Kullanılan Bireysel Yöntemler

İşe yabancılaşmayı önleyen bireyin uygulayabileceği yöntemler arasında kendini tanıma ve kendini geliştirme yer almaktadır. Aşağıda bu yöntemler açıklanmaktadır.

2.7.2.1. Kendini Tanıma

Kendini tanıma zor bir süreç olup bireyin kendi davranışını gözlemleyip yorumlamasını, yaptığı yorumun doğru olup olmadığını sonraki deneyimleriyle sınamasını sağlar. Ayrıca bireyin en azından belirli aralıklarla hem kendini hem de başkalarını yargılamayı bırakmasını, karşılaşacağı her olay ve durumla yüzleşmesini, hissettiği duygulara katlanmasını gerektirir. Bireyin kendini tanıma sürecinde belirli zaman aralıklarıyla diğer bireylerin görüşlerini alması ve diğer bireyler üzerindeki etkilerini gözlemlemesi kendini tanıması açısından önemlidir (Babür, 2009: 60). Kendini iyi tanıyan bireyler diğer bireylerle etkili bir iletişim kurabilmektedir. Etkili iletişimle örgüt içindeki insan ilişkileri düzelebilmektedir.

2.7.2.2. Kendini Geliştirme

Kendini geliştirme; bireyin çevresinde, teknolojiye vb. alanlarda meydana gelen değişime uyum sağlaması, başarı kazanması, anlamlı, verimli ve etkin bir hayat yaşaması için sorumluluk duygusuyla hareket etmesini sağlar. Bununla birlikte kendini geliştirme; bireyin belirli bir vizyon çerçevesinde ruhsal, fiziksel, toplumsal ve zihinsel yönden saklı olan potansiyelini ortaya çıkaracak beceri ve bilgilerini artırmaya, yenilemeye yönelik çabalarını da ifade etmektedir (Çınar, 1999: 91). Bireylerin gösterdikleri olumsuz davranışları düzeltmeye çalışmaları veya olumlu davranış sergileme potansiyellerini artırmaları, kısaca kendilerini geliştirmeleri kendi aldıkları kararlar ve yöneticilerinin önerileriyle mümkün olmaktadır. Böylece bireylerin işine, örgütüne ve kendisine yabancılaşmasına yol açabilecek nedenlerin oluşması engellenebilmektedir (Özçınar, 2011: 49).

2.7.3. İşe Yabancılaşmayı Azaltmada Örgütsel Yönetim Anlayışları

İşe yabancılaşmayı azaltmada örgütsel yönetim anlayışları arasında stres yönetimi, çatışma yönetimi ve yabancılaşma yönetimi bulunmaktadır. Aşağıda bu örgütsel yönetim anlayışları ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

2.7.3.1. Stres Yönetimi

Stres; bireyin sahip olduğu fiziksel, psikolojik özelliklerden ya da içinde bulunduğu çevreden ötürü davranış açısından değişim göstermesine neden olan ilk başta psikolojik sonrasında fiziksel etkisi olan bir güç olarak tanımlanmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 64).

Stres yönetimi; yaşam kalitesini artırmak, stresle baş etmek için karşılaşılan olayı durumu ya da bunlara gösterilen tepkiyi değiştirmek olarak tanımlanmaktadır (Güçlü, 2001: 101). Stres yönetimi; verimli bir yaşam sürdürmek, beden ve ruh sağlığını korumak için gerekli olup, amacı stresten kaçınmak değil stresi optimum seviyede tutmaktır. Stres yönetimi ile stresin neden olduğu olumsuz etkiler azaltılarak yok edilemeye çalışılırken, stresin olumlu etkilerinin ise desteklenmesi amaçlanmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 61-62).

Bireylerin yaşadıkları stresin olumsuz etkilerinden korunmak için çeşitli örgütsel ve bireysel yöntemler bulunmaktadır. Örneğin; meditasyon, dinlenme, dengeli

beslenme, düzenli spor aktiviteleriyle uğraşma, yeni hobiler bulma, kendini anlama ve tanıma, kendi eğitimine ve gelişimine önem vermek bireysel stresi azalma yöntemleri arasında sayılmaktadır. Örgütsel stres önleme yöntemleri arasında da; ücret yönetimi, stres yönetimi eğitimi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kariyer planlaması ve yönetimi, katılımcı yönetim, sosyal destek, zaman yönetimi, amaçların ve rollerin net bir şekilde belirlenmesi, çatışmayı önleme yer almaktadır. İşletmelerin başarılı olması bireysel ve örgütsel stres yönetimi yöntemlerinin bir arada kullanılması ile mümkündür (Aydın, 2004: 71).

2.7.3.2. Çatışma Yönetimi

Birey açısından çatışma; bireyin iki ya da daha fazla seçenek arasında seçim yapmak zorunda kaldığı zamanda ortaya çıkan anlaşmazlık durumu olarak tanımlanmaktadır. Örgüt açısından çatışma durumu ise; örgütün kaçınılmaz olarak karşılaştığı, iş yaşamında farklı seçeneklerin değerlendirilerek, farklı çözüm önerilerinin sunulmasını sağlayan örgütün önemli bir parçası olarak ifade edilmektedir (Akçakaya, 2003: 2).

Etkili çatışma yönetiminin gerçekleşmesi için çatışmanın varlığı kabul edilerek açıkça tanımlanmalı, çatışmayı ortaya çıkaran nedenler araştırılıp yeterli bilgiler toplanmalı, toplanan bilgiler çerçevesinde çatışma çözme yöntem alternatifleri sıralanmalı, sonrasında çatışma için en uygun yöntem belirlenerek uygulamaya konulmalıdır (Şahin, Emni ve Ünsal, 2006: 556). Ersöz'ün (2010) çalışmasında ödün verme çatışma yönetim tarzının kullanılmasının örgütteki çatışmaya kısa vadeli çözüm bile getiremediği; kaçınmacı çatışma yönetim tarzının (çatışmayı çözmek için hiçbir şey yapmayarak çatışmayı görmezden gelmenin) ve hükmedici yönetim tarzının (çatışmayı sertlikle çözenin) örgüt için etkisiz yöntemler olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte uzlaşmacı çatışma yönetiminin ise işgörenler arasındaki çatışmalarda fayda sağladığı, ancak iş kaynaklı çatışmaları çözemediği; birleştirici çatışma yönetiminin ise (işgörenler arasında saygı, sevgi ve işbirliğinin oluşturulmasının) çatışmayı azalttığı ortaya konulmuştur (Ersöz, 2010: 126-127).

2.7.3.3. Yabancılaşma Yönetimi

Yabancılaşma, örgütün amaçlarına uygun bir şekilde yönetilirse örgüt ve çalışanları için yararlı sonuçlar elde edilmesini sağlar. Yabancılaşma yönetiminde ilk yapılması gereken yabancılaşmanın varlığını kabul etmektir. İşletmelerin kendi içinde yabancılaşmayı tespit etmeyi sağlayan erken uyarı sistemleri oluşturması gerekmektedir. İşletmeler psikolojik ve fiziksel çalışma şartlarını iyileştirerek, iş yaşam kalitesini geliştirebilirler. Bununla birlikte çalışanlara yönetimde söz hakkı tanınmalı, çalışanlar arasında iş birliği geliştirilmeli, ekip çalışması ile çalışanlar arasında etkili bir iletişim kurulmalıdır. Stres yönetimi, motivasyon yönetimi hakkında çalışanlar bilgilendirilmeli, çalışmaya özendirilmeli, çalışanların katılımı ile onlarında benimseyeceği örgüt politikaları belirlenip uygulanmalıdır (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu, 2006: 585). Yabancılaşma ile öfke ifade tarzı hakkında birkaç araştırmanın sonucuna aşağıda yer verilmiştir.

Çelik'in (2005) yaptığı araştırmaya göre yüksek düzeyde yabancılaşma düzeyine sahip bireylerin öfke ifade düzeylerinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Boz'un (2014) yaptığı çalışmada da öğretmenlerin işe yabancılaşma ile öfke ifade tarzlarından öfke içte ve öfke kontrol boyutları arasında orta düzeyde, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Edinilen bu bilgilere göre işe yabancılaşma düzeyi yüksek olan öğretmenlerin öfkelerini içte tutmayı ya da kontrol etmeyi tercih ettikleri, öfkelerini dışa vurmaları tercih etmedikleri belirtilmiştir (Boz, 2014: 67). Bu nedenle örgütlerde işe yabancılaşmayı önlemek için işgörenlere yabancılaşma yönetimi ve öfke yönetimi hakkında bilgi verilebilir, psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunulabilir, takım ruhunu geliştirebilecek sosyal etkinlikler düzenlenebilir (Çelik, 2005: 72).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşten ayrılma niyeti kavramı, bireyin işle ilgili olumsuz tutumunu ifade ederek, işe gitmeme düşüncesini yansıtır. Bu kavram, işten ayrılmanın göstergelerinden biri olup, işten ayrılma olarak düşünülmemelidir. Bu niyetin ortaya çıkmasının nedenleri arasında iş (emeğin karşılığı olmayan ücret, hakkaniyete uygun olmayan terfi, yönetici ve iş arkadaşları arasındaki olumsuz ilişkiler, yetersiz iş güvenliği, vb.) ve iş dışındaki çevre (piyasada bulunan daha iyi koşullarda çalışma fırsatı) ve bireyin geçmiş deneyimi (sağlık sorunları) etkili olabilmektedir (Yıldız, 2014: 139).

İşten ayrılma bazı koşullarda örgütlerin ya da kurumların kontrol edemediği önemli bir sorun olarak ifade edilmektedir (İlisu, 2012: 55). İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının gerçekleşmesinden önceki aşamayı ifade etmektedir. Bu nedenle işletmelerin bu kavrama gereken önemi göstermeleri gerekmektedir (Erbil, 2013: 89).

İşletme açısından yüksek performansa sahip çalışanların işten ayrılması işletmede istenmeyen bir durumdur. İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışı öncesinde sinyal görevi görmekte; işten ayrılma niyetinin nedenlerini belirlenmesi ve ortadan kaldırılması, işgörenin işletmedeki işine devam etmesi açısından da yol göstericidir (Arı, Bal ve Bal, 2010: 144).

3.2. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Olan Kavramlar

İşten ayrılma niyeti ile ilgili olan kavramlardan birkaçı örgütsel bağlılık, iş tatmini, tükenmişlik ve örgütsel adalettir. Aşağıda sırasıyla işten ayrılma niyeti ile ilgili bu kavramlar arasındaki ilişkiler, literatürde yapılan araştırma sonuçları verilerek açıklanmaktadır.

3.2.1. Örgütsel Bağlılık

Çalışanların örgütsel ya da kurumsal bağlılıklarının artması, işlerini ve kurumlarını sevmeleri ile mümkün olmaktadır. Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlar,

kurumlarının belirlediği amaçlara ulaşmak için yüksek performans göstermekte ve kurumlarından ayrılma niyetleri azalmaktadır (Kervancı, 2013: 127).

Çakar ve Ceylan'ın (2005) araştırmasına göre işgörenlerin işe katılımı, işe bağlılığı, örgüte devam bağlılığı, duygusal bağlılığı ve normatif bağlılığı arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Bununla birlikte işgörenlerin işe ve örgüte bağlılıkları azaldıkça işten ayrılma niyetleri artmaktadır (Çakar ve Ceylan, 2005: 64). Yıldız, Yalavaç ve Meydan'ın (2013: 173) araştırmasında örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Yıldız, Yalavaç ve Meydan, 2013: 173). Azaklı'nın (2011:127) çalışmasında da örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Edinilen bilgilerden yola çıkarak çalışanların örgüte bağlılıkları arttıkça, işten ayrılma niyetlerinin azaldığı; çalışanları örgüte bağlılığı azaldıkça işten ayrılma niyetlerinin arttığı söylenebilir.

Ceylan ve Bayram'ın (2006: 117) araştırmasında alternatif iş fırsatları az olan ve düşük mesleki bağlılığa sahip işgörenlerin örgüte karşı gerçek anlamda sadakat duygusu hissedemeyebildikleri, yeni iş ve kariyer olanaklarından yararlanmak, farklı meslek alanlarında çalışmak için işten ayrılma eğilimi gösterebildikleri belirtilmiştir. Örgütler işgörenlerine kendilerini geliştirmelerine olanak sağlayacak eğitim faaliyetleri sunduklarında ve bu sunulan eğitim faaliyetleri sonucu işgörenler yeni avantajlar elde ettiklerinde, işgörenler kendilerini örgütlerine borçlu hissetmekte ve işten ayrılma niyetlerinde azalma gerçekleşmektedir (Sabuncuoğlu, 2007: 625).

3.2.2. İş Tatmini

Literatür incelendiğinde iş tatmini ile işten ayrılma niyeti üzerinde birçok araştırma yapıldığı tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalar sonucunda da iş tatminiyle işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur (Türesin, 2013: 160; Poyraz ve Kama, 2008: 160; Kaya, 2010: 232; Lu, Lin, Wu, Hsieh ve Chang, 2002: 214; Gül, Karamanoğlu ve Gökçe, 2008: 7). Ak'ın (2012) araştırmasında da iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı, negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Yapılan bir araştırmada, kadın çalışanların işten ayrılma niyeti erkek çalışanlarına göre daha yüksek; iş doyumlarının ise erkek çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Evli çalışanların işten ayrılma niyetleri daha düşük bulunurken; iş doyumlarının daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Yaşı 31'den az olan çalışanlar

ile hizmet süresi 10 yıldan az olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Türesin, 2013: 151-152). Bu bilgilerden yola çıkarak iş tatmini artıkça işten ayrılma niyetinin azalacağı; iş tatmini azaldıkça işten ayrılma niyetinin artacağı söylenebilir. Yapılan bir diğer çalışma, işten ayrılma niyetinin tek ve en önemli belirleyicisinin iş doyumu olduğuna dair güçlü kanıtlar ortaya koymaktadır. Çalışmada iş doyumu düşük hemşirelerin % 65 daha fazla işten ayrılma niyetine sahip oldukları saptanmıştır (Shields ve Ward, 2001: 697).

Çalışanın işten istenilen doyumu sağlaması için insan kaynakları departmanı işgören alım sürecinde adayı doğru analiz etmeli ve tanımalı, çevresel koşullardan etkilenme düzeyini öngörmeli, iş-çalışan ve işletme uyumunu sağlamak için en uygun araç ve teknikleri kullanmalı, işletme hakkında gerekli bilgilere sahip olmalı, işin gereklerini ve içeriğini detaylı bir şekilde incelemelidir. İş alım sürecinde bunlara dikkat edilmezse işe en uygun işgören yerleştirilemeyecek, işgörenlerin iş doyumu sağlanamayacaktır. Böylece, işletme zaman-emek-para kaybına uğrayacaktır. Bu nedenle insan kaynakları bölümü çalışan ve yöneticileri işlerine gereken önemi vererek, işlerini dikkatli bir şekilde yerine getirmelidirler (Ak, 2011: 164). Çalışanların iş tatminini sağlayan faktörler hakkında yöneticilerin bilgi sahibi olması, düşük iş tatminine sahip çalışanların işten ayrılmasını önleyebileceği gibi çalışanların işten ayrılmaları sonucu oluşabilecek maliyetlere işletmelerin katlanmak zorunda kalması da önlenabilir. Ayrıca, yüksek iş tatminine sahip çalışanların da memnuniyeti ile müşterilerin sadakat düzeyi de arttırılabilir (Kaya, 2010: 232).

3.2.3. Tükenmişlik

İşten ayrılma niyetini etkileyen kavramlardan biri de tükenmişliktir. Yıldız ve diğerlerinin (2013) araştırmasında tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde, anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Kervancı'nın (2013: 135-136) araştırmasında da tükenmişliğin tüm boyutlarının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği belirtilmiştir. Bu bilgiden yola çıkarak, tükenmişlik arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilir.

Arı ve diğerlerinin (2010: 161) araştırmasında da işe bağlılığın tükenmişliğin alt boyutları (duyarsızlaşma duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi) ile işten ayrılma niyeti arasında tam aracılık rolü üstlendiği bulunmuştur. İşgörenin işi nedeniyle duygusal tükenmişlik yaşaması; kendini yorgun ve yıpranmış hissetmesi, hizmet sunduğu insanlara üstlendiği sorumluluğa uygun bir şekilde davranmaması,

engellenmiş ve gergin hissetmesi, işletmeye mesafeli bir tutum sergilemesi; kendini başarısız olarak düşünmesi sonucunda işe bağlılığı azalmakta ve işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır. İşletmeler işgörenlerinin tükenmişlik sendromuna girmesini ve bunun sonucunda işten ayrılma niyetlerinin ortaya çıkmasını engellemek için gerekli önlemleri zamanında alması gerekmektedir.

3.2.4. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalete yeterli önemin verildiği çalışma ortamları, işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin oluşmasını engellemede önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin, Örucü ve Özafşarlıoğlu'nun (2013) tekstil sektörü çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada, çalışanların örgütsel adalet algısı ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu; yöneticilerin iş yükü, iş sorumluluğu ve iş takvimini içeren çeşitli iş çıktıları ile ilgili adaleti sağlamaya çalışmaları gerektiği belirtilmiştir. Erkek çalışanların kadın çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu; lisans ve lisansüstü mezunu çalışanların örgütsel algılarının ilkökul, lise terk ve lise mezunlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte ilkökul, lise terk ve lise mezunlarının işten ayrılma niyetlerinin lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur (Örucü ve Özafşarlıoğlu, 2013: 354).

Teoman (2007)'ın üretim ve finans sektöründe görev yapan beyaz yakalı 108 çalışanla yaptığı araştırmada da performans değerlendirme sürecindeki adalet algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiştir. İşten ayrılma niyeti üzerinde, toplam adalet algısı ile sistemden kaynaklanan işlemsel adaletin diğer boyutlara göre daha güçlü ve negatif yönde etkileri bulunduğu ortaya konulmuştur (Teoman, 2007: 66). Bu bilgilerden yola çıkarak çalışanların örgütsel adalet algılarının artarken, işten ayrılma niyetlerinin azalacağı söylenebilir. Bu konuda en önemli görev yöneticilere düşmektedir. Yöneticiler adil bir şekilde iş bölümü, ücret, terfi, sorumluluk vb. imkanlar sunarak kalifiye işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin önüne geçebilir

3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşten ayrılma niyetini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu bölüm işten ayrılma niyeti üzerine yapılan araştırmaların sonuçları ile ilgili bilgileri içermektedir. Eren'in (2007) yaptığı araştırma bulgularına göre görev koşulları memnuniyeti, maaş memnuniyeti, örgüt imajı memnuniyeti, çocuk sayısı, eş çalışma durumu, vefat eden çocuk sayısı, ev taşıma sayısı, kira yardımı işten ayrılma eğilimini artıran faktörler olarak sıralanmıştır. Bununla birlikte hane halkının aylık gelir toplamı, son çalışılan görev bölgesi, alınan ödüller, tayin memnuniyeti, yükselme olanakları memnuniyeti, ödül sistemi memnuniyeti de işten ayrılma eğilimini azaltan faktörler olarak sıralanmıştır (Eren, 2007: 144). Bu doğrultuda işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler çevresel faktörler, örgütsel faktörler ve bireysel faktörler olarak sıralanabilir. Aşağıda işten ayrılma niyetini etkileyen bu faktörlere yer verilmektedir.

3.3.1. Çevresel Faktörler

Genel ekonomik durum, genel ekonomik durumun refah düzeyine ve işgücü piyasasına etkisi, başka sektör ve iş alanlarının işgörenlere daha çekici ve daha iyi imkanlar sunması, iş değiştirme olanaklarında artış olması, makineleşme- otomasyon nedeniyle başka işlere daha kolay uyum sağlanması, turizm ve tarım sektörlerindeki mevsimlik çalışma imkanları, yasalar, özellikle fazla gelire geliştirilmiş vergi yasalarının uyguladığı yüksek vergi yükü vb. literatürde "genel ekonomik nedenler" başlığı altında ele alınan kurum dışı işten ayrılma nedenleridir (Fındık, 2011: 101). Ayrıca, algılanan alternatif iş fırsatları doğrudan çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir (Addae ve Parboteeah, 2006: 355). Ceylan ve Bayram (2006)'ın araştırmasında da alternatif iş fırsatları az olan ve düşük mesleki bağlılığa sahip işgörenlerin, en yüksek işten ayrılma niyetine sahip olduğu ortaya konulmuştur (Ceylan ve Bayram, 2006: 117).

3.3.2. Örgütsel Faktörler

İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen birçok örgütsel faktör bulunmaktadır. Aşağıda işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörlerle ilgili araştırma sonuçlarına yer verilmektedir.

Çarıkçı ve Çelikkol'un (2009: 165) çalışmasında iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetinde etkili olduğu bulunmuştur. İşgörenin iş ve özel yaşamında sahip

olduğu roller arasında denge sağlamada yaşadığı problemlerin, yabancılaşmasına neden olduğu ve işten ayrılma niyetini de arttırdığı belirtilmiştir.

Fındık'ın (2011: 137) yaptığı çalışmada algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgidен yola çıkarak işgörenin algıladığı örgütsel destek arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı, işgörenin algıladığı örgütsel destek azaldıkça da işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilir.

Şahin'in (2011: 284) yaptığı araştırmada lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Lideriyle ilişkileri karşılıklı saygı, sevgi ve beğeniye dayanmayan, liderinden yeterince destek görmeyen işgörenlerin işten ayrılma niyeti göstererek yeni bir iş bulma arayışına girdikleri belirtilmiştir.

Avcı ve Küçükusta'nın (2009: 40) araştırmasında örgütsel öğrenme ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. İşgörenlerin sahip oldukları ve elde ettikleri bilgileri diğer işgörenlerle paylaştıkça, örgütsel öğrenme artmakta işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Örgütsel öğrenme azaldıkça da işten ayrılma niyeti artabilmektedir.

Örgüt yöneticileri, işgörenleri arasındaki ilişki ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti örgüt içindeki iletişim sorunları ile ilişkilidir (Scott, et al., 1999:423). Bununla birlikte, iş yükünün sürekli artması, ücret düzeyi, işyerindeki ilişkiler ve moral bozukluğu işten ayrılma ile bağlantılıdır. Ancak işten ayrılmayı en fazla kariyerde ilerleme fırsatlarının yetersiz olması etkilemektedir (Shields ve Ward, 2001: 697).

Liou'nin (1998) çalışmasında işten ayrılma niyeti ve algılanan iş güvenliği ile iş tatmini arasında negatif korelasyon bulunmuştur (Liou, 1998: 161). Çalışanların algıladıkları iş güvenliği ve iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağı söylenebilir. Çekmecelioğlu'nun (2005: 37) araştırmasında da çalışanların yaratıcılıkları desteklendiğinde algıladıkları örgüt ikliminde işten ayrılma niyetlerinin azaldığı, iş tatminlerinin de arttığı tespit edilmiştir.

Ücret, ödüllendirme yolları, mesai arkadaşları ile ilişkiler, örgüt değerleri ve örgüt kültürü, sunulan kariyer geliştirme olanakları, iş ve rolden beklentiler gibi

faktörler işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160). Eren ve Saraçoğlu'nun (2011: 10) yaptığı çalışmada da çalışılan son görev bölgesi, alınan ödül ve barınma yardımlarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörler; iş-aile çatışması, iş-aile yaşamındaki rol çatışması, örgütsel destek, lider-üye etkileşimi, örgütsel öğrenme, iş-rol beklentileri, kariyer geliştirme olanakları, örgütsel değerler, örgüt iklimi, ücret, ödüllendirme sistemi, yönetici-işgörenler arasındaki ilişki, algılanan iş güvenliği, işgörenlerin yaratıcılıklarının desteklenmesi, son görev bölgesi, alınan ödül ve barınma yardımları şeklinde sıralanabilir. Bu faktörler, işten ayrılma niyetinin işletmeler için ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. İşletmeler işten ayrılmaya neden olan örgütsel faktörlerin farkında olarak politikalar geliştirip uygulamalı, kalifiye işgörenlerini elde tutma yollarını araştırmalıdır.

3.3.3. Bireysel Faktörler

Aşağıda işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörlerle ilgili araştırma sonuçlarına yer verilmektedir. Bireyler eğitimlerine aile ve içinde buldukları sosyo-ekonomik koşullar içinde devam etmektedirler. Sahip olunan eğitim düzeyi iş yaşamına bakışı ve iş hayatından beklentileri etkilemektedir. Yüksek eğitim almış işgörenlerin işe bakış açıları, eğitim düzeyi düşük işgörelere göre farklılık göstermektedir (Güven, Bakan ve Yeşil, 2005: 132).

Kişilik, bireylerin doğuştan sahip olduğu ve çevresel faktörlerin (sosyal, ekonomik ve teknolojik çevrelerin) etkisiyle şekillenen; toplumdaki gelenek, örf, adetlerle sosyalleşmesini sağlayan, bireyi yönlendirerek çevresiyle ilişkilerinin nasıl olacağını belirleyen bir güç olarak tanımlanabilir (Soysal, 2008: 4). Ünsar (2011)'ın konfeksiyon fabrikası çalışanları ile yaptığı araştırmada dışa dönük kişilik alt boyutuna sahip çalışanların işten ayrılma eğilimlerinin daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bu nedenle, personel seçiminde modern psikolojik testlerle işgören adaylarının kişilik özellikleri belirlenmeli ve uygun işe, uygun işgören adayının yerleştirilmesi yapılmalıdır. Böylece çalışanların işten ayrılma eğilimi azaltılabilir (Ünsar, 2011: 269).

Kaya ve Abdioğlu (2010)'nun yaptığı çalışmada kadın çalışanların işten ayrılma niyetlerinin erkek çalışanlara göre düşük olduğu ve çalışanların eğitim seviyesi

artıkça işten ayrılma niyetlerinin arttığı ortaya konulmuştur. Bununla birlikte işgörenlerin kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirtilmiştir (Kaya ve Abdioğlu, 2010: 157). Şahin (2011: 285) ve Kervancı'nın (2013) araştırmalarında ise erkek çalışanların kadın çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur.

Azaklı'nın (2011:126) araştırmasında ise eğitim seviyesi yüksek olan (lisansüstü eğitime sahip) çalışanların, diğer (lise, önlisans, lisans eğitime sahip) çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu bulunmuştur. Fındık'ın (2011: 137) çalışmasında işten ayrılma niyeti ile yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi gibi demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirtilmiştir.

Eren ve Saraçoğlu'nun (2011: 10) yaptığı çalışmada da çocuk sayısı, vefat eden çocuk sayısı, eş çalışma durumu, ailenin aylık geliri, ev taşıma sayısının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Literatürde yapılan araştırma sonuçlarından yola çıkarak işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörleri kişilik, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aile yapısı, çocuk sayısı, vefat eden çocuk sayısı, eş çalışma durumu, ailenin aylık geliri, ev taşıma sayısı vb. şeklinde sıralanabilir.

3.4. İşten Ayrılma Niyetine Karşı Alınması Gereken Önlemler

İşletmeler ve yöneticiler, kalifiye işgörenlerinin işten ayrılma niyetine karşı çeşitli önlemler almaları gerekmektedir. İşten ayrılma niyetine karşı alınması gereken önlemler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- İş tanımları ve iş gerekleri gerçekçi bir şekilde belirlenerek, iş alım sürecine başlanmalı; bu sayede işe en uygun personel yerleştirilmeli,
- İşgörenlerin işten ayrılmasını önlemek için çaba harcanmalı, gerekli olan önlemler alınmalı,
- İşgörenlerin kendilerini geliştirmelerine ve kariyerlerinde ilerlemeleri için olanak sağlanmalı,
- İşten ayrılma niyetinin kaynağı belirlenmeli ve bu doğrultuda örgütler etkili çözümler geliştirmeli,
- İşgörene işiyle ilgili olumlu geri bildirimde bulunularak örgütüne güçlü bir bağlılıkla bağlanması sağlanmalı,
- İşgörene örgütün bir parçası olarak değer verilmeli, işgörene sorumluluk vermeli ve onlara yatırım yapılmalı,
- Adil, eşit bir ücret ve ödül sistemi uygulanmalı (Eren, 2007: 154-158),

- İşe yeni alınan personele işe alışması ve uyumu aşamasında oryantasyon eğitimi verilmeli, oryantasyon eğitimi içerik ve süre açısından gereksinimleri karşılayacak şekilde planlanmalı (İleri, 2007: 59),
- Çalışanların alternatif iş fırsatları karşısında örgütten ayrılma niyetlerini azaltmak için, çalışanlara bilgi verilmeli (Addae & Parboteeah, 2006: 355),
- Yöneticiler tarafından örgütsel öğrenmenin destekleneceği bir ortam oluşturularak örgütün tamamında uygulanmalı; işgörenlerin öğrenmeleri için ödül verilebileceği gibi kurslara, konferanslara ve seminerlere katılmaları için zaman ve para desteği sunulmalı (Avcı ve Küçükusta, 2009: 42),
- Yöneticiler mentorluk, etkileşimci, adanmış, dönüştürücü ve karizmatik liderlik tarzlarını uygulayarak işgörenlerle yakın ilişkiler kurmalı,
- Örgüt içinde dikey ve yatay, açık ve özgür bir iletişimin gerçekleşmesi sağlanmalı (Polat ve Meydan, 2010: 161-162),
- Çalışanların özgür bırakılması, yaratıcı fikirlerinin desteklenmesi ve fikirlerinin objektif olarak değerlendirilmesi, çalışanların geliştirdikleri projelere kaynak ayrılması sonucu işlerini önemli ve anlamlı bulmalarının sağlanması, örgüt ikliminin destekleyici özelliğe sahip olması çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltıp, iş tatminlerini artırabilir (Çekmecelioğlu, 2005: 37).
- İşgörenlerin işten ayrılma ya da işten ayrılma niyetlerini etkileyen nedenlerin sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilmesi için işten ayrılan çalışanlarla görüşülmeli; bununla birlikte (örneğin her yıl) düzenli olarak çalışmaya devam eden işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri ölçülmeli,
- Hastane çalışanlarının vardiya usulü çalışma şekilleri ve fazla mesai saatleri gibi işten ayrılma nedenlerine karşı, çalışanlara esnek çalışma saatleri uygulanabilir (Özer, 2007: 158).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞE YABANCILAŞMA VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

4.1. İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki

Çalışma hayatında işgörenlere sunulan iş yaşam koşulları, ücret, terfi, iş güvenliği, yetki ve sorumluluk iş yaşam kalitesi açısından çok önemlidir. Yönetim adil, eşit şartlar ve imkanlar sağlayarak işgörenler için işin daha anlamlı, zevkli hale gelmesini sağlanarak, işe yabancılaşmayı önleyebilir. Literatür incelendiğinde iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaların sayısının az olduğu tespit edilmiştir. Aşağıda iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalar hakkında bilgiler bulunmaktadır.

Efraty ve Sirgy'nin (1990) çalışmasını 219 servis dağıtıcısı ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada, iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş yaşam kalitesinin artırılması işgören ve örgüt açısından iş memnuniyeti, performansı ve örgütle bütünleşme açısından çeşitli faydalar sağlamaktadır. İşgörenlerin iş yaşam kalitesinin artırılması ile toplumun genelinde yabancılaşmaları azaltılarak, yaşamlarını zenginleştirecek olumlu deneyimler sağlanabilir (Efraty ve Sirgy, 1990: 43-44).

Kösterelioğlu'nun (2011) "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki" konulu çalışmasında ilköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşma algılarının bütün boyutları ile iş yaşam kalitesinin bütün boyutları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Öğretmenlerin iş yaşam kalitesiyle ilgili genel algılarının "kararsızım" düzeyinde olduğu belirtilmiştir. Demografik özelliklerden cinsiyet değişkeni, okuldaki kıdem ile işe yabancılaşma algısı açısından anlamlı bir fark görülmediği belirtilmiştir (Kösterelioğlu, 2011: 156- 159)

Erdem'in (2014) "İş Yaşamı Kalitesinin İşe Yabancılaşmayı Yordama Düzeyi" konulu çalışmasını, 25 ilköğretim okulundaki 346 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada, iş yaşam kalitesinin alt boyutlarının, işe yabancılaşmanın alt boyutları üzerinde önemli bir yordayıcı olduğu ortaya konulmuştur. Öğretmenlerin okuldaki iş

yaşam kalitesi alt boyutlarına orta düzeyde ve büyük ölçüde katıldıkları, bununla birlikte düşük düzeyde işe yabancılaşma yaşadıkları belirtilmiştir (Erdem, 2014).

4.2. İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

İşe yabancılaşan işgörenler, işten ayrılma niyeti gösterebilmektedirler. Bu nedenle iki kavram işletmeler için istenmeyen durumları ifade etmektedir. Literatür incelendiğinde işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini nasıl etkilediğini inceleyen çalışma sayısının az olduğu saptanmıştır. Bu iki kavram arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalarla ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

Ayar'ın (2011) "Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşullarının Örgüte Yabancılaşma, Devamsızlık ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkileri: Bir Araştırma" konulu çalışmasını İstanbul'daki bir çağrı merkezinde görev yapan 63 müşteri temsilcisi ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada, çalışanların yabancılaşma düzeylerinin düşük olduğu belirtilmiştir. Çalışma koşullarından memnuniyet ile yabancılaşma boyutları arasında negatif bir ilişki olduğu ve yaş, eğitim ve kıdem düzeyi düşük çalışanların yabancılaşma düzeyinin düşük bulunduğu ortaya konulmuştur (Ayar, 2011: 111). Çalışmada çalışanların kıdem süresi arttıkça çalışma koşullarından memnuniyet düzeyleri ile yabancılaşma düzeyleri diğer çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur (Ayar, 2011: 114).

Ünsar ve Karahan'ın (2011) "Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Eğilimine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması" konulu çalışmalarında, konfeksiyon sektöründe çalışmakta olan 127 işgörenle gerçekleştirmiş olup yabancılaşma ile işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini arttırdığı ortaya konulmuştur. Bu çalışmaya göre erkekler, eşi çalışmayan çalışanlar, 30-49 yaş grubundakilerin, lise-önlisans öğrenim durumunda olanların, geliri 0-999 tl olan çalışanların yabancılaşma düzeyi daha yüksek bulunmuştur (Ünsar ve Karahan, 2011: 361-378).

Ayaydın'ın (2012: 73) "İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi" konulu çalışmasını Trabzon ve Gümüşhane'de kamu ve özel sektöre ait işyerlerindeki 194 işgörenle gerçekleştirmiştir. Çalışmasında, işe yabancılaşma ile işten ayrılma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini arttırdığı belirtilmiştir. Çalışmada bulunan diğer bir sonuca göre işe yabancılaşmanın

iş tatminini azalttığı ve işten ayrılma niyetini ise arttırdığı ortaya konulmuştur (Ayaydın, 2012: 93-94).

Atalay'ın (2013) “Kurumsal Ataletin Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi” konulu çalışmasında, Afyonkarahisar ilinde faaliyette bulunan (Ziraat Bankası, Vakıf Bank, Halk bank) kamu bankalarındaki 85 çalışan üzerinde yaptığı çalışmada kurumsal ataletin yabancılaşma ve işten ayrılma üzerinde pozitif yönde ve artırıcı etkisi bulunduğu ortaya konulmuştur. Bu çalışmaya göre bayanların, eğitim seviyesi yüksek olan, düşük gelir seviyesine sahip çalışanların yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu bilgisine ulaşılmıştır. İşten ayrılma niyeti demografik özellikler açısından anlamlılık farklılık göstermemiştir. Ancak uzun süredir kurumda çalışanların işe yeni girenlere göre işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Kuruma bağlılık ve sadakat duygusunun işten ayrılma niyetini önlediği yorumunda bulunulmuştur (Atalay, 2013: 93-96).

Tuna ve Yeşiltaş (2014) “Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” konulu çalışmalarını Ankara ve Antalya illerinde beş yıldızlı otelde çalışmakta bulunan 384 işgörenle gerçekleştirmiştir. Çalışmasında, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Ayrıca, etik iklim türlerinden kişisel çıkar ve kişisel ahlakın yabancılaşma üzerinde; örgütsel özdeşleşmenin ve yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 114).

Uysaler (2010) “Örgütsel Yabancılaşma'nın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimi İle Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi” konulu Gebze'deki bakır işleme fabrikasındaki 120 çalışanın katıldığı çalışmada işten ayrılma eğilimine çeşitli etkenlerin farklı oranlarda neden olduğunu ortaya koymuştur. Kendine yabancılaşma ve normatif bağlılık unsurlarının en yüksek etkiye sahip unsurlar olduğu belirtilmiştir (Uysaler, 2010).

4.3. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

İşletmeler iş yaşam kalitesini iyileştirerek işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerinin oluşmasını önleyebilmektedir. Bu açıdan çalışma koşullarından tatmin olan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin azalabileceği söylenebilir. Bununla birlikte, literatür incelendiğinde iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti kavramları

ile ilgili araştırmaların oldukça sınırlı sayıda olduğu tespit edilmiştir. Aşağıda bu iki kavram arasındaki ilişki inceleyen araştırmalara yer verilmiştir.

Demir (2011) ‘‘İşgörenlerin alışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi’’ konulu çalışmasını Dalaman havalimanında faaliyette bulunan seyahat, ulaştırma ve yer hizmetleri işletmelerindeki 229 işgörenle gerçekleştirmiştir. Çalışmada; alışma yaşamı kalitesi ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki; işe devamsızlık değişkeni ile işte kalma niyeti arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Demir, 2011: 453). İşte kalma niyeti ile iş güvenliği, çalışma koşulları, ücret ve kazançlar, kariyer olanakları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir (Demir, 2011: 461).

Yıldız (2013) ‘‘Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin alışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi’’ konulu çalışmasını ticari olarak faaliyette bulunan yüzme ve fitness işletmelerindeki 105 antrenörle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada; iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde iş yaşam kalitesinin arttırılarak işten ayrılma niyetinin azaltılabileceği sonucuna ulaşılmıştır (Yıldız, 2013: 322)

Sezici (2014) ‘‘alışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış Ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi’’ konulu çalışmasını İstanbul’da kargo sektöründe çalışan 794 işgörenin katılımı ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada; alışma yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte, çalışma yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan iş tasarımı, ergonomi ve teşvik programlarının; işten ayrılma eğiliminin politik, mülkiyet, üretim ve kişisel alt boyutları için de anlamlı etkilerinin oldukları ortaya konulmuştur (Sezici, 2014: 235).

Almalki, FitzGerald ve Clark’ın (2012: 314) Suudi Arabistan’ın Jazan bölgesindeki temel sağlık hizmetlerindeki 508 hemşire ile yaptığı araştırmada iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

elik ve öz’n (2011) alışmasında 308 Türk ağrı merkezi çalışanının mazeretsiz işe devamsızlık ile işten ayrılma eğilimi üzerinde duygusal uyumsuzluk ve çalışma yaşamı kalitesinin etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda çalışma yaşamı kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi

olduğu bulunmuştur. Çalışanların duygularını anlamının, düşük düzeyde mazeretsiz işe devamsızlığın ve işten ayrılma niyetinin sağlıklı, etkili bir çalışma ortamı için önemli olduğu belirtilmiştir (Çelik ve Öz, 2011: 2518).

Mosadeghrad'ın (2013) çalışması İran'daki bir hastanede görev yapan 209 hemşire ile yapılmıştır. Hemşirelerin iş yaşam kaliteleri düşük seviyede bulunmuştur. Çalışmanın sonucuna göre hemşirelerin iş yaşam kalitelerindeki en önemli faktörler terfi, iş güvenliği, iş ile gurur duyma, katılım, yönetim desteği ve ödeme ve faydalardır. İş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir korelasyon ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesinin pekiştirilmesi açısından doğru insan kaynakları politikalarının uygulanması önemli bulunmuştur (Mosadeghrad, 2013: 47-54).

İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti konularını birlikte ele alan bir araştırmaya ulaşılmamıştır. Bu açıdan yapılan bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.4. Hastane Çalışanları İlgili Bilgi

Bu araştırmanın evrenini özel bir hastanede görev yapan hastane çalışanları oluşturmaktadır. Bu bölümde, hastane çalışanları ile ilgili bilgilere yer verilmektedir. Türkiye genelinde 2013 yılı itibariyle 30116 sağlık kurumu bulunmaktadır. Bu sağlık kurumlarının 1517 tanesi yataklı olup, 28599 tanesi yataksızdır. Sağlık bakanlığına bağlı 584 hastane, üniversitelere bağlı 69 hastane, özel sektöre bağlı 550 hastane, diğer kamu kuruluşlarına ait 44 hastane; hasta vatandaşlara hizmet sunmaktadır. Türkiye'de 2013 yılı itibariyle 133.775 hekim, 139.544 hemşire, 134.488 sağlık memuru, 53.427 ebe, 27.012 eczacı görev yapmaktadır [www.tüik.gov.tr, 2015]. Türkiye genelinde 2013 yılında hekim başına düşen kişi sayısı 573, hemşire başına düşen kişi sayısı 549, sağlık memuru başına düşen kişi sayısı 570, ebe başına düşen kişi sayısı 1435, eczacı başına düşen kişi sayısının 2838 olduğu ortaya konulmuştur [www.tüik.gov.tr, 2015]. Bu verilerden yola çıkarak hizmet sektöründe görev yapan çalışanların yüksek bir iş yoğunluğuna sahip oldukları söylenebilir.

Türkiye'de 2013 yılı itibariyle yapılan toplam sağlık harcaması 84390 milyon TL olup, toplam sağlık harcamasının gayri safi yurtiçi hasılaya oranı % 5,4'tür [www.tüik.gov.tr, 2015]. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü'nün (OECD)

toplam sağlık harcamasının gayri safi yurtiçi hasılaya oranı % 9,3 olup, Türkiye OECD ülkeleri arasında en düşük orana sahiptir [www.saglikaktuel.com, 2015].

Emeğin yoğun olduğu sağlık sektöründeki hastanelerde işgörenlerin yapacakları hatanın yol açacağı zararın telafisinin olmaması, hatta hastanın hayatına mal olabilmesi bu sektörde çalışan işgücünün ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sektörde hizmeti sunan işgören ile hizmetten yararlanan hasta arasında yoğun bir iletişim gerçekleşmektedir. Hastalara kaliteli ve etkin hizmet sunulması; hastaların da aldıkları hizmetten memnuniyet duyması işgörenlerin çalıştıkları hastaneden ve yaptıkları işten tatmin olmalarına bağlıdır. İşgörenin iş tatmini düşük seviyede olduğunda kaliteli hizmet sunması ve hasta tatminini sağlaması beklenemez (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005: 3). Böylelikle iş yaşam kalitesinin yükseltilmesinin hizmet sektöründe bulunan işletmeler ve işgörenler için çok önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Öztürk, Güleç, Güneri, Sevil ve Gürmen (2013) çalışmalarını hemşirelerin iş yaşam kaliteleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir devlet hastanesindeki 61 hemşire ve 169 hasta ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada, hemşirelerin iş yaşam kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş yaşam kalitesinin artırılması ile hemşireler istedikleri çalışma ortamında çalışma imkanı buldukları için bakım kaliteleri artacaktır ve bunun sonucunda hasta memnuniyeti artabilecektir (Öztürk, Güleç, Güneri, Sevil ve Gürmen, 2013: 167). Bu nedenle hastanelerde iş yaşam kalitesinin hayati öneme sahip olduğu söylenebilir.

4.4.1. Hastanelerde İş Yaşam Kalitesi

Sağlık çalışanları hayati önem taşıyan, hassas bir alanda hizmet etmektedirler. Sağlık çalışanlarının daha istekli olarak çalışmaları ve daha mutlu olmaları, sıfır hata ile faaliyetlerini gerçekleştirmeleri iş yaşam kalitelerinin yüksek olmasıyla sağlanabilir. Yapılan bir araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitelerini; ücret miktarlarının az olması, çalışma ortamlarının fiziksel açıdan yetersiz olması, çalışma programlarının düzensiz ve çalışma saatlerinin fazla olmasının etkilediği belirtilmiştir (Kılıç ve Keklik, 2012: 157- 158).

Dikmetaş'ın (2004) yaptığı araştırmada hastane çalışanlarından lise mezunu olanların ilköğretim mezunlarına göre iş yaşam kalitesine ilişkin düşüncelerinin daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, 1475 sayılı İş Kanunu'na bağlı çalışanların iş yaşam kalitesinin, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na bağlı çalışanlara göre daha olumlu olduğu belirlenmiştir (Dikmetaş, 2004: 276).

Yüksel'in (2004) yaptığı araştırmada da vardiyalı ve vardiyasız çalışan hemşireler arasında en ayırt edici etkiye sahip iş yaşam kalitesi değişkenleri: iş yükü ve stresinin optimum düzeyde olması, iş ortamında kişisel gelişimin desteklenmesi, sahip olunan beceri ve bilginin yapılan iş için uygun ve yeterli olması şeklinde sıralanmıştır (Yüksel, 2004: 56).

Saraji ve Dargahi'nin (2004) Tahran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinin 908 sağlık çalışanı ile yaptığı çalışmada ise; çalışanların çoğunun iş ortamını ve aile ile geçirilen zamanı, orta ve üst düzey yöneticilerle ilişkileri, iş sağlığı ve iş güvenliğini, gelir düzeyleri açısından işlerini tatminkar ve çekici bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuca göre, hastane çalışanlarının iş yaşam kalite düzeylerinin zayıf olduğu söylenebilir (Saraji ve Dargahi, 2006: 8).

Argentero ve diğerlerinin (2007) yaptığı çalışma Kuzey Batı İtalya'daki bir sağlık merkezinde farklı statüde görev yapan 112 sağlık çalışanının iş yaşam kalitesini değerlendirmek ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörleri belirleme amacı taşımaktadır. İş yaşam kalite düzeyinin yaş, cinsiyet, üstlenilen rol ya da belirli bir bölümdeki hizmet süresinden etkilenmediği; iş yaşam kalitesinin haftalık çalışma süresinden etkilendiği bulunmuştur. Çalışma sürelerinin uzun olması, hasta sayılarının fazla oluşu sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesini önemli düzeyde düşürmektedir. Sağlık çalışanlarının, özellikle örgütlerinden ve çalışma arkadaşları arasındaki profesyonel ilişkilerden tatmin olmadıkları ortaya konulmuştur (Argentero, Miglioretti ve Angilletta, 2007: 52).

Dikmetaş'ın (2006) Ankara'da bulunan bir üniversite hastanesinde görev yapan 670 personelle (sağlık, yardımcı sağlık ve idari personelle) iş yaşam kalitesini belirlemek amacıyla araştırma yapmıştır. Lise mezunu çalışanların iş yaşam kalitesi ile ilgili düşünceleri ilköğretim mezunlarına göre daha olumlu bulunmuştur. Sağlık ve yardımcı sağlık hizmetlerinde çalışanların idari bölümde çalışanlara göre, idari

bölümde çalışanların yardımcı hizmetlerde çalışanlara göre şu an yaptıkları işe göre iş yaşam kalitelerinin daha olumlu olduğu tespit edilmiştir (Dikmetaş, 2006: 179).

Öztürk'ün (2010) yaptığı araştırmada hemşirelerin iş yaşam kalitelerinin ortalamasının altında olduğu belirtilmiştir. Hemşirelerin iş yaşam kaliteleri ile iş doyumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Bu bulgudan yola çıkarak hemşirelerin işlerinden duydukları doyum arttıkça iş yaşam kalite düzeylerinin arttığı söylenebilir (Öztürk, 2010: 93).

Uğur'un (2005) yaptığı araştırmada hemşirelerin iş yaşam kalitesi ile ilgili görüşlerinin "iyi" olduğu ortaya konulmuştur. Hemşirelerin yaşa göre iş yaşam kalitesine ilişkin değerlendirmelerinin % 50'nin üstünde "iyi" olarak değerlendirildiği ve yaş arttıkça iş yaşam kalitesi ile ilgili olumlu değerlendirmenin arttığı bunun nedenin de terfi beklentisi olabileceği belirtilmiştir. Medeni durum açısından iş yaşam kalitesi ile ilgili değerlendirmeler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Uğur, 2005: 61-63).

4.4.2. Hastane Çalışanlarının İşe Yabancılaşması

Hizmet sektöründe özellikle müşterilerle sürekli etkileşim içinde bulunan çalışanlar, kendileri için önceden belirlenen kurallar çerçevesinde hareket etmek zorunda bırakılmaktadırlar. Böylelikle çalışanların müşteriye yansıttıkları duygular yapmacık, bastırılmış duyguları olmaktadır. Hizmet sektöründe çalışanların gerçek duygularıyla çelişen davranışta bulunmaları işe yabancılaşmayı daha şiddetli hissetmelerine yol açmaktadır. Bunun nedeni çalışanların hem fiziksel, hem zihinsel emeklerinin hem de duygularının yaptıkları işe dahil olmasıdır (Pizam, 2004: 315).

Usul ve Atan (2014) araştırmalarını Konya Eğitim Hastanesinde çeşitli ünvanlara sahip 150 kişiyle yabancılaşma düzeylerini tespit etmek amacıyla yapmıştır. Araştırmada sağlık personelinin yabancılaşmasını tetikleyen çeşitli unsurlar: yapılan işin kişisel gelişimleri üzerinde etkili olmadığını düşünme, mesleğini çevresinde bulunan kişilere tavsiye etmek istememe, meslek seçiminde bir şans daha yakalasa bu mesleği tekrar seçmek istememe, örgütün düzenlediği hizmet içi eğitimlere katılmama ve faydalı bulmama, çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler geliştiremememe, kurumun başarısında kendi payının olduğuna inanmama, yönetimin aldığı ve uyguladığı kararlardan, performans değerlendirme sisteminden memnun olamama ve sorunların çözümünde yetersiz bulma, örgütün kendilerini değerli hissettirmemesi,

sendikanın ve yasaların herhangi bir durumda haklarını koruyabileceklerine inanmamaları şeklinde sıralanmıştır (Usul ve Atan, 2014: 9).

Özel bir hastanede 128 hastane çalışanıyla işe yabancılaşma üzerine yapılan bir çalışmaya rastlanmıştır. Çalışmada yöneticinin iletişim becerisinin işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı veya çok az düzeyde olumlu yönde bir etkisi bulunduğu belirtilmiştir (İşçi vd., 2013: 107).

4.4.3. Hastane Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti

Hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetine sahip olmaları hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle hastane yönetiminin işten ayrılma niyeti konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bu bölüm hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetleri üzerine yapılan araştırmalar hakkında bilgiler içermektedir. Özellikle ülkemizde kadrolu ve sözleşmeli hemşirelerin farklı ücretler almakta olması sorunları beraberinde getirmektedir. Kadrolu hemşirelere kıyasla sözleşmeli hemşireler daha düşük ve adil olmayan ücretle çalışmakta ve bu durum işten ayrılma sorunları yaşamalarına neden olmaktadır. Sözleşmeli hemşire statüsünde üniversite hastanelerinde görev yapan hemşirelerin fazla mesai yaptıkları, fazla mesai ücretlerini ve döner sermaye paylarını da alamadıkları yapılan çalışmada tespit edilmiştir (Sürer, 2009: 20).

Sürer'in (2009: 35) çalışmasında iş yükü fazlalığının, çalışma saatlerinin uzunluğu/ fazlalığı, yönetimden memnuniyetsizlik, çalışma koşullarının kötü olması, iş kaynaklı stresin fazla olması hemşirelerin işten ayrılmasında ana nedenler olarak ortaya konulmuştur. Hemşirelerin işten ayrılmasını etkileyen ikincil nedenler nöbetsiz bir iş yeri seçme, eğitim fırsatlarının azlığı, eve uzaklık, servisteki görevler ve mesleki gelişim fırsatlarının az olması olarak sıralanmıştır.

Tzeng'in (2002: 867) araştırmasında hastane çalışanlarının, hemşirelerin, işten ayrılma niyetinde önemli belirleyicilerin genç yaşlarda çocuk sahibi olma, iş tatmini, eğitim durumu, terfi ve maaş olduğu ortaya konulmuştur.

Yaprak'ın (2009) çalışmasında hastane çalışanlarının, hemşirelerin, işten ayrılma niyeti ile yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi, kıdem, meslekte -hastanede- birimde çalışma yılı, kadro durumu, çalışma saati arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çocuk sahibi olan çalışanların, çocuk sahibi olmayanlara göre işten

ayrılma niyetleri daha az bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ile kuruma bağlılık, iş doyumu, ekip çalışması arasında negatif yönde orta düzeyde bir ilişki, işten ayrılma niyeti ile iş stresi, iş yükü arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki, ayrılma niyeti ile iletişim arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir (Yaprak, 2009: 61).

Hemşirelerin % 35,5'inin işten ayrılmayı düşündüğü belirtilmiştir. Özer'in (2007: 140-141) araştırmasında ücret yetersizliği, yönetim tarzından memnuniyetsizlik, vardiya usulü çalışma ya da çalışma saatlerinin uzun olması işten ayrılmayı düşündüren faktörler içinde bulunmuştur. Yapılan bir çalışmaya göre hastane çalışanlarının, hemşirelerin, sıklıkla yıkıcı tarzda hekim davranışları ile karşı karşıya kaldıkları ve bu nedenle azımsanmayacak sayıda çalışanın işten ayrıldığı tespit edilmiştir. Yıkıcı hekim davranışlarına maruz kalma ile çalışanların demografik özellikleri arasında ise ilişki bulunmamıştır (Akyürek, Özer, Argon ve Conk, 2005: 171). Başka bir araştırmada ise, iş memnuniyetsizliğinin hastane çalışanlarının (hemşirelerin) işten ayrılma niyetlerinin birincil nedeni olduğu belirtilmiştir (Larrabee, Janney ve Ostrow, 2003: 271). Bununla birlikte yapılan hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının işten ayrılma nedenleri de önemli ölçüde benzer bulunmuştur (Holtom ve O'Neill, 2004: 216).

Ayhan (2006)'ın çalışmasında hemşirelerin; hemşirelik mesleği dışında bir alternatiflerinin olmaması, hemşirelik mesleğine olan ilgi, işi kaybetme endişesi, çalışma saatleri, bağımsız çalışma ve kendini geliştirme imkanı, eserlerini yayımlayabilme, yöneticilerden yardım ve destek alma, işle ilgili yetkilerini kullanabilme ve diğer servislerdeki meslektaşları ile iletişimin işten ayrılma niyetlerini etkilediği ortaya konulmuştur. (Ayhan, 2006: 62-63).

İşletme yönetimi, kalifiye sağlık personelinin elde tutmak için yeterli sayıda personel istihdam etmeli, personelinin tanınmalı, uygun ödülle ödüllendirerek esnek çalışma zamanları sağlamalı ve sorunlarını dinlemelidir (Strachota, Normandin, O'Brien, Clary ve Krukow, 2003: 117). Bu önerileri uygulayan işletme çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin azaltılabileceği söylenebilir.

Literatür incelendiğinde hemşirelerle iş yaşam kalitesi (Uğur, 2005; Yüksel, 2004; Öztürk, 2010), işe yabancılaşma (Tüzün, 2014; Yetiş, 2013), işten ayrılma niyeti (Akyürek vd., 2005; Sürer, 2009; Özer, 2007; Yaprak, 2009; Shields ve Ward,

2001; Sürer, 2009; Treng, 2002; Larrabee et al., 2003; Ayhan, 2006) konularının tek tek ele alındığı birçok araştırmaya rastlanmıştır.

Hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi ile ilgili çalışmaların (Kılıç ve Keklik, 2012; Dikmetaş, 2004; Saraji ve Dargahi, 2004; Argentero et al., 2007; Dikmetaş, 2006) sayısının az olduğu belirlenmiştir. Hastane çalışanlarının işe yabancılaşma ile ilgili çalışmaların sayısının sınırlı olduğu tespit edilmiştir (Usul ve Atan, 2014; İşçi vd., 2013).

Hastane çalışanlarından hemşirelerle iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti üzerine yapılan bir araştırmaya ulaşılmıştır (Almalki et al., 2012). Bununla birlikte Türkiye’de iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti konularının bir arada ele alındığı herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞE YABANCILAŞMANIN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

5.1. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde, Hatay ilinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren özel bir hastanedeki çalışanlar üzerinde yapılan anket uygulaması ile ilgili bilgilere yer verilmektedir. Bu çalışma için bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Daha sonra araştırmanın amacı, kapsamı, sınırlılıkları, veri toplama yöntemi ve verilerin analiz yöntemi ile ilgili bilgiler aktarılmıştır.

5.1.1. Araştırmanın Amacı

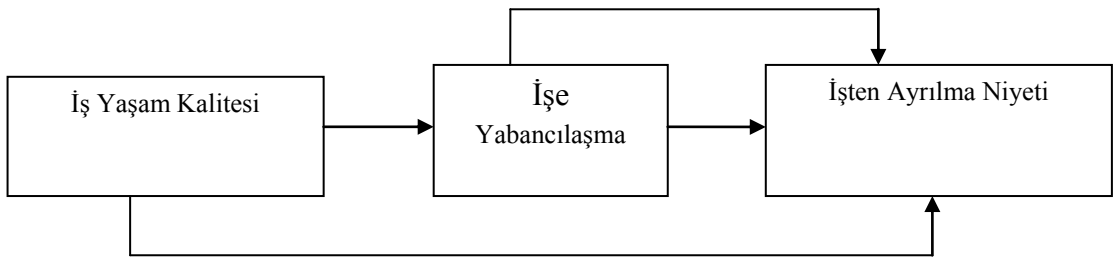
Bu araştırmanın üç amacı bulunmaktadır. Birinci amacı, iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olup olmadığını belirlemektir. İkinci amacı ise; işe yabancılaşmanın, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında aracı değişken olup olmadığını ortaya koymaktır. Üçüncü amacı, çalışanların iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerine ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, medeni durumu, eğitim durumu, hizmet süresi gibi demografik faktörlere göre değişip değişmediğini saptamaktır.

Yapılan literatür çalışmasında, işten ayrılma niyetinin demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını inceleyen çok sayıda araştırma olduğu belirlenmiştir (Kervancı, 2013; TÜRESİN, 2012; ÖRÜCÜ VE ÖZAFŞARLIOĞLU, 2013; GÜVEN vd., 2005; ÜNSAR, 2011; KAYA, 2010; FİNDIK, 2011; ŞAHİN, 2011). Bununla birlikte, literatürde iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların sayısı azdır (UYSALER, 2010; EFRATY VE SIRGY, 1990; KÖSTERELIOĞLU, 2011; ERDEM, 2014). Ayrıca, Türkiye’de işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen çok az sayıda araştırma bulunmaktadır (AYAR, 2011; ÜNSAR VE KARAHAN, 2011; AYAYDIN, 2012; ATALAY, 2013; TUNA VE YEŞİLTAŞ, 2014). İş

yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların da az sayıda olduğu tespit edilmiştir (Demir, 2011; Yıldız, 2013; Sezici, 2014; Almalki et. al., 2012; Çelik ve Öz, 2011; Mosadeghrad, 2013). Öte yandan, bu konularla ilgili araştırmaların genelde sanayi sektöründe olduğu görülmektedir. Ülkemizde yapılan araştırmalarda, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye işe yabancılaşmanın aracılık edip etmediği ile ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırma; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi hizmet sektöründe incelemekte ve işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü test edilmektedir. Ayrıca; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir. Bu açılardan bakıldığında, bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

5.1.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler

İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetine ilişkin olarak teorik bölümde sunulan bilgiler ışığında, bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Geliştirilen araştırma modeli aşağıdaki Şekil 1'deki gibidir. Bu modelde, iş yaşam kalitesi bağımsız değişken, işe yabancılaşma aracı değişken ve işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.



Şekil 1: Araştırma Modeli: İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Geliştirilen araştırma modeline göre oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

H1: İş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerinde etkisi vardır.

H2: İş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H3: İşe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H4: İşe yabancılaşma, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

H5: İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti demografik faktörlere göre farklılık göstermektedir.

H5-1: İş yaşam kalitesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H5-2: İşe yabancılaşma cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H5-3: İşten ayrılma niyeti cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H5-4: İş yaşam kalitesi medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H5-5: İşe yabancılaşma medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H5-6: İşten ayrılma niyeti medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H5-7: İş yaşam kalitesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5-8: İşe yabancılaşma yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5-9: İşten ayrılma niyeti yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5-10: İş yaşam kalitesi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H5-11: İşe yabancılaşma eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H5-12: İşten ayrılma niyeti eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H5-13: İş yaşam kalitesi hizmet yılına göre farklılık göstermektedir.

H5-14: İşe yabancılaşma hizmet yılına göre farklılık göstermektedir.

H5-15: İşten ayrılma niyeti hizmet yılına göre farklılık göstermektedir.

5.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma hizmet sektörüne yönelik bir çalışma olup, araştırmanın evrenini Hatay ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede görev yapan hastane çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırmanın yapıldığı özel hastane; uzun yıllardır iç hastalıkları, çocuk sağlığı ve hastalıkları, üroloji, ortopedi ve travmatoloji, kulak burun boğaz, kadın hastalıkları ve doğum, göğüs hastalıkları ve cerrahisi, genel cerrahi, gastroenteroloji, beyin ve sinir hastalıkları, göz hastalıkları, fizik tedavi ve rehabilitasyon, kardiyoloji, nöroloji, anestezi ve reanimasyon, radyoloji, biyokimya- mikrobiyoloji laboratuvarı,

diyetisyenlik hizmetleri sunarak sağlık sektöründe faaliyet göstermektedir. Kurulduğu zamandan bu güne kadar başarılı işlere, hizmetlere imza atmıştır.

Yetkililerden alınan bilgiye göre hastanede çalışanların sayısı 185'tir. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Örneklem büyüklüğü hata payı % 5 ve % 95 güven aralığında kabul edilerek 125 çalışan olarak bulunmuştur, bu nedenle en az 125 kişiye ulaşılması gerekmektedir (Uğur, 2005: 20). Buna göre, araştırma kapsamında 185 anket basılması planmış ve 150 kişiye ulaşılmıştır. Bu anlamda, örnekleme ulaşma oranı % 0,81'dir (150/185). Bu oran ana kütleyi temsil edebilecek büyüklüktedir.

5.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

İş yaşam kalitesi (Öztürk vd., 2013; Kılıç ve Keklik, 2012; Dikmetaş, 2004; Yüksel, 2004, Saraji ve Dargahi, 2006; Argentero et al., 2007; Dikmetaş, 2006; Öztürk, 2010; Uğur, 2005), işe yabancılaşıma (Usul ve Atan, 2014; İşçi vd., 2013) ve işten ayrılma niyeti (Sürer, 2009; Tzeng, 2002; Holtom ve O'Neill, 2004; Larrabee et al., 2003) konuları ile ilgili yapılan birçok çalışma incelenmiştir. Yapılan literatür taramasında, yurt içi ve yurt dışında yayınlanmış makale ve tez çalışmalarına mümkün olduğu kadar ulaşılmaya gayret gösterilmiştir. Ancak ulaşılamayan kaynakların da olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Araştırmanın kısıtlarından biri de meslek ya da bölüm değerlendirmesinin yapılmamış olmasıdır.

Bu araştırma, Hatay ilinde bulunan özel bir hastanenin çalışanları ile sınırlı tutulmuştur. Bu açıdan elde edilen bulgular, ancak bu hastanenin çalışanlar için genellenebilir. Ayrıca çalışma Hatay ilinde bulunan başka hastaneler için genellenemez.

5.1.5. Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmadaki hipotezlerin test edilmesi amacıyla gerekli veriler 2015 yılının Nisan-Mayıs döneminde toplanmıştır. Veriler, anket yöntemiyle ve çalışanlarla yüz yüze görüşme yapılarak toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlere ilişkin bilgiler aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

5.1.5.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada yer alan değişkenlerle ilgili bilgi toplamak amacıyla, hastane çalışanlarının demografik özellikleri ile ilgili bir soru formu kullanılmıştır. Bu formda çalışanların; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süreleri ile ilgili bilgiler vermelerini amaçlayan sorular yer almaktadır.

5.1.5.2. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği

Anketin ikinci bölümünde, çalışanların iş yaşam kalitesi ile ilgili algılarını belirlemek amacıyla McDonald (2001) tarafından geliştirilen, Kösterelioğlu (2011: 186-187) tarafından Türkçeye uyarlanan “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek yönetici desteği, ücret ve ek getiriler, iş ile ilgili stres yaşamama, teşvik etme derecesi, iş doyumu, becerilerin kullanımı ve otonomi, iş yerinde sorumluluk ve görev alma, iş arkadaşları ile ilişkiler, iletişim, iş güvenliği ve karar alma olmak üzere yedi boyuttan oluşmaktadır. İş yaşam kalitesi ölçeği olumlu ve olumsuz ifadeler içeren ve 40 maddeden oluşan 5’li Likert tipli bir ölçektir. Ölçeğin puanlanması 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklindedir. Olumsuz ifadelerde puanlar ters çevrilmiştir. Ölçekten alınan yüksek puan, çalışanların iş yaşam kalitesinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. İş yaşam kalitesi ölçeğinin güvenilirlik düzeyleri ve yapısal geçerlilikleri test edilmiştir. McDonald’ın (2001) yaptığı araştırmada ölçeğin bütününe ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı 0,94 bulunmuştur. Kösterelioğlu’nun (2011) yaptığı araştırmada ise, ölçeğin bütününe ilişkin Cronbach Alfa değeri 0,90 bulunmuştur.

5.1.5.3. İşe Yabancılaşma Ölçeği

Anketin üçüncü bölümünde, çalışanların işe yabancılaşmasını belirlemek üzere Hirschfeld ve Field (2000: 791) tarafından geliştirilen 8 maddeden oluşan 5’li likert tipli bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkiye’de geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını Pelin Kanten (Kanten ve Ülker, 2014) yapmıştır ve araştırma sonucunda Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı, 0,87 olarak bulunmuştur.

İşe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik düzeyleri ve yapısal geçerlilikleri test edilmiştir. Ölçeğin puanlanması 1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum şeklindedir. İşe Yabancılaşma

ölçeğinde; çalışanın yaptığı işi anlamlı bulup bulmadığı, hedeflerine ulaşip ulaşmadığı, neden çalıştığı, işi ile heyecan ilişkisi, işi maddi kaygılarla mı yoksa sevdiği için mi yaptığı, işinde en iyi olmak için çabaları değerlendirilmektedir (Kanten ve Ülker, 2014: 28). Ölçekten alınan yüksek puan; çalışanların işe yabancılaşmasının yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

5.1.5.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Anketin dördüncü bölümünde Wayne, Shore ve Linden (1997: 97) tarafından geliştirilen “işten ayrılma niyeti ölçeği” kullanılmıştır. Kullanılan ölçek beş sorudan oluşmaktadır. 5’li likert tipli bir ölçektir. Ölçeği puanlaması 1-Katılmıyorum, 2-Kısmen Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Kısmen Katılıyorum, 5-Katılıyorum şeklindedir. Ölçekten alınan yüksek puan; çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

5.1.6. Verilerin Analiz Yöntemi

Araştırmada, araştırmacı tarafından toplanan doldurulmuş anket formları uygunluk açısından değerlendirilmiştir. Sonrasında, toplanan 150 anketin tamamının değerlendirilmeye alınması uygun bulunmuştur. Buna göre, anketlerin geri dönüşüm oranı % 81 olarak gerçekleşmiştir. SPSS 16.0 veri analizi programı kullanılarak veri tabanı oluşturulmuş, analiz aşaması ve tüm istatistiksel işlemler gerçekleştirilmiştir. Yapılacak olan istatistiksel analizler için değerlendirilmeye alınan anket formlarının sayısı yeterli bulunmuştur.

Anketlerdeki veriler, SPSS 16.0 veri analiz programına aktarıldıktan sonra, öncelikle hastane çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin verilerin tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bilgilere yer verilmiş ve bulgular frekans tablolarında gösterilmiştir. Daha sonra, araştırma anketinde yer alan iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin iç tutarlılığı hesaplanan Cronbach’s alfa katsayısı ile değerlendirilmiştir.

Verilerin analizi yapılmadan önce uygun analiz türlerinin belirlenebilmesi için iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeylerine ilişkin olarak, tek örneklem Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak ölçeklerden elde edilen puan dağılımlarının normal dağılıma uygunluğu belirlenmiştir. Gözlem değerlerinin normal dağılım gösterdiği yapılan bu test sonucunda, tespit edilmiştir. Verilerin

analizinde, araştırma anketinden elde edilen verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle parametrik analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır.

İş yaşam kalitesi ölçeğinin faktör analizi, ölçeğin uygulandığı Kösterelioğlu'nun (2011) araştırmasında yapıldığından bu çalışmada tekrardan yapılmamıştır. İşe yabancılaşma ölçeğininde faktör analizi, ölçeğin uygulandığı Kanten ve Ülker'in (2014) araştırmasında yapıldığından bu çalışmada tekrardan yapılmamıştır. Araştırmada kullanılan iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeği tek boyutta ele alınmıştır. Pearson korelasyon analizleri, ankette yer alan iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılmıştır. İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini test etmek için basit regresyon analizleri yapılmıştır ve bu analizle H1, H2, ve H3 hipotezleri test edilmiştir. İş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye işe yabancılaşmanın aracılık edip etmediğini belirlemek amacıyla çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır ve bu analizle H4 hipotezi test edilmiştir.

Cinsiyet, medeni durum (ikili gruplarda) düzeylerine göre çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, t testi yapılmıştır. Ayrıca yaş, eğitim durumu ve hizmet süresi düzeylerine (ikiden fazla gruplar için) göre çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla ANOVA analizleri yapılmıştır. Ayrıca ANOVA analizi sonucunda farklılaşma olduğu durumlarda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla da Tukey HSD testi yapılmıştır ve bu analizlerle H5 alt hipotezleri test edilmiştir. Yapılan analizlerden elde edilen sonuçlar % 95 güven aralığı ve % 5 önem düzeyine göre değerlendirilmiş ve yorumlamaları yapılmıştır.

5.2. BULGULAR

Aşağıda çalışmaya katılan çalışanlarla ilgili analiz sonuçlarının değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

5.2.1. Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının demografik özelliklerini ortaya koymak için tanımlayıcı istatistiklerine aşağıdaki tablo 1'de yer verilmektedir.

Tablo 1: Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişken	Tür	F	%
Cinsiyet	Kadın	91	60,7
	Erkek	59	39,3
Yaş Grupları	18-28 yaş	66	44,0
	29-40 yaş	53	35,3
	41-50 yaş	31	20,7
Medeni Durum	Evli	85	56,7
	Bekar	65	43,3
Eğitim Durumu	Sağlık Lise	45	30,0
	Önlisans	33	22,0
	Lisans	29	19,3
	İlköğretim	43	28,7
Hizmet Yılı	1 yıldan az	20	13,3
	1-5 Yıl	71	47,3
	6-10 Yıl	27	18,0
	11-15 Yıl	24	16,0
	16-20 Yıl	8	5,3

Tablo 1'e göre araştırmaya katılan çalışanların % 60,7'si kadın, % 39,3'ü erkektir. Örneklemin % 44'ü 18-28 yaş arasında, % 35,3'ü 29-40 yaş arasında, % 20,7'si 41-50 yaş arasındadır. Örneklemin % 56,7'si evli, % 43,3'ü bekadır. Örneklemin eğitim düzeylerine ilişkin bilgiler şu şekildedir: % 30'u sağlık lisesi mezunu, % 28,7'si ilköğretim mezunu, % 22'si önlisans mezunu, % 19,3'ü lisans mezunudur. Hastane çalışanlarının hizmet sürelerine bakıldığında % 47,3'ü 1-5 yıl arasında, % 18'i 6-10 yıl arasında, % 16'sı 11-15 yıl arası, % 13,3'ü 1 yıldan az süredir, % 5,3'ü 16-20 yıl arası hizmette bulunduğu gözlenmiştir. Tablodaki bilgilere göre çalışanların yarısına yakını 1-5 yıl arasında hizmet süresine sahiptir.

5.2.2. Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin güvenirlilik analizleri yapılarak Cronbach's Alfa değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte "Değişken Silindiği Takdirde Ölçeğin Alfa Katsayısı" (Alpha if Item Deleted) değeri, soruların alfa katsayısını hangi yönde ve hangi düzeyde etkilediğini belirlemek amacıyla hesaplanmıştır.

Ölçeğin güvenirliliği Cronbach's Alfa değerleri $0.00 \leq \alpha \leq 0.40$ arasında ise ölçek güvenilir değildir; $0.40 \leq \alpha \leq 0.60$ arasında ise ölçek düşük güvenirliliktir; $0.60 \leq \alpha \leq 0.80$ arasında ise ölçek oldukça güvenilirdir; $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ arasında ise yüksek derecede güvenilirdir şeklinde yorumlanmaktadır (Kayış, 2006: 405).

5.2.2.1. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi

İş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin güvenirlilik analizi yapılmış olup, analizde güvenirliliği azaltan 3 madde ölçekten çıkarılmıştır. (24, 26, 38). Böylece ölçekteki madde sayısı 37'ye düşmüştür. 37 maddeye yapılan güvenirlilik analizinde Cronbach's Alfa değeri 0.825 bulunmuştur ve bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 2'de iş yaşam kalitesi ölçeğini oluşturan maddelerin güvenirliliğe etkileri tablosunda yer alan madde silindiğinde Cronbach Alfa değerleri incelendiğinde ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılmasının güvenirliliği arttırmayacağı tespit edilmiştir. Bu nedenle iş yaşam kalitesi ölçeğinin 37 soruluk yapısı korunmuştur.

Tablo 2: İş Yaşam Kalitesi Ölçeğini Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu

Maddeler	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
s1	109,7400	343,106	,411	,817
s2	109,0867	351,194	,249	,822
s3	109,8000	343,785	,414	,817
s4	109,5867	346,029	,346	,819
s5	109,1733	351,661	,287	,821
s6	109,7467	347,345	,354	,819
s7	109,2733	356,858	,168	,824
s8	109,2000	354,537	,227	,823
s9	109,6733	361,295	,069	,825
s10	109,2067	348,044	,344	,819
s11	109,4533	351,592	,288	,821
s12	109,3333	351,163	,255	,822
s13	110,1200	336,227	,519	,813
s14	110,4733	341,164	,443	,816
s15	109,6267	343,041	,426	,817
s16	110,8933	348,069	,333	,820
s17	110,0267	360,684	,079	,825
s18	110,0867	363,878	,026	,825
s19	110,0000	345,906	,353	,819
s20	110,4733	359,580	,088	,825
s21	109,6267	342,947	,431	,817
s13	110,1200	336,227	,519	,813
s14	110,4733	341,164	,443	,816
s15	109,6267	343,041	,426	,817
s16	110,8933	348,069	,333	,820
s17	110,0267	360,684	,079	,825
s18	110,0867	363,878	,026	,825
s19	110,0000	345,906	,353	,819
s20	110,4733	359,580	,088	,825
s21	109,6267	342,947	,431	,817
s19	110,0000	345,906	,353	,819
s20	110,4733	359,580	,088	,825
s21	109,6267	342,947	,431	,817
s19	110,0000	345,906	,353	,819
s20	110,4733	359,580	,088	,825
s21	109,6267	342,947	,431	,817
s22	109,8667	351,996	,242	,823
s23	108,8933	358,015	,195	,823
s25	110,9467	348,386	,345	,819
s27	109,9067	343,360	,408	,817
s28	109,5733	343,951	,419	,817
s29	110,3533	333,935	,542	,812
s30	111,0533	347,769	,363	,819
s31	110,9800	344,691	,424	,817
s32	110,0600	346,325	,331	,820
s33	110,3467	351,570	,224	,823
s34	110,2933	353,564	,208	,824
s35	110,4267	339,468	,507	,814
s36	110,1267	361,011	,080	,825
s37	109,9800	341,845	,434	,816
s39	111,1733	352,413	,285	,821
s40	110,3800	354,197	,183	,825

5.2.2.2. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi

İşe yabancılaşma ölçeğindeki bütün maddeler için güvenirlilik analizi yapıldığında ölçeğin Cronbach's Alfa değeri 0,786 bulunmuştur ve bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3'te işe yabancılaşma ölçeğini oluşturan maddelerin güvenirliliğe etkileri tablosunda madde silindiğinde Cronbach Alfa değerleri incelendiğinde ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılmasının güvenirliliği arttırmayacağı tespit edilmiştir. Bu nedenle işe yabancılaşma ölçeğinin 8 soruluk yapısı korunmuştur.

Tablo 3: İşe Yabancılaşma Ölçeğini Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu

Maddeler	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
s41_yaban1	20,1533	49,151	,536	,756
s42_yaban2	19,8733	48,366	,543	,754
s43_yaban3	19,6200	49,445	,477	,765
s44_yaban4	19,4267	48,636	,553	,753
s45_yaban5	18,8600	49,933	,420	,774
s46_yaban6	19,2667	47,902	,593	,746
s47_yaban7	19,4133	49,640	,439	,771
s48_yaban8	19,5800	50,849	,385	,780

5.2.2.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi

İşten ayrılma niyeti ölçeğindeki bütün maddeler için güvenirlilik analizi yapıldığında ölçeğin Cronbach's Alfa değeri 0,879 bulunmuştur ve bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 4'te işten ayrılma niyeti ölçeğini oluşturan maddelerin güvenirliliğe etkileri tablosunda madde silindiğinde Cronbach's Alfa değerleri incelendiğinde ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılmasının güvenirliliği arttırmayacağı tespit edilmiştir. Bu nedenle işten ayrılma niyeti ölçeğinin 5 soruluk yapısı korunmuştur.

Tablo 4: İşe Ayrılma Niyeti Ölçeğine Oluşturan Maddelerin Güvenirliliğe Etkileri Tablosu

Maddeler	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
s49_iş_ayrılma1	11,8667	25,633	,746	,845
s50_iş_ayrılma2	12,3067	27,717	,658	,866
s51_iş_ayrılma3	12,2800	25,814	,815	,828
s52_iş_ayrılma4	12,2067	25,870	,800	,831
s53_iş_ayrılma5	11,2867	30,555	,546	,878

5.2.3. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetleri ile ilgili tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Çalışanlardan iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinde yer alan ifadeler hakkındaki düşüncelerini 5’li likert ölçeği şeklinde olan seçeneklerden birini işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir.

Çalışanların iş yaşam kalitesi ve iş yabancılaşma düzeylerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmış ölçeklerdeki ifadeler “1= kesinlikle katılmıyorum ve 5= kesinlikle katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde ise “1= katılmıyorum ve “5= katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. Bunun sonucunda elde edilen ortalama değerler ve standart sapmalara ilişkin bulgular Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5: İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Ortalama	Standart Sapma
İş Yaşam Kalitesi	3,0548	0,51782
İşe Yabancılaşma	2,7892	0,98746
İşten Ayrılma Niyeti	2,9973	1,28261

İş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin puan ortalamasının 3,0548 olduğu tespit edilmiştir. İşe yabancılaşma ölçeğinin ortalama değerinin 2,7892 bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin puan ortalaması ise 2,9973 olarak belirlenmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitesi ortalama değerinin 3 civarında olduğu belirlenmiştir. Bu durum çalışanların iş yaşam kalitelerinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Bu bulgular çalışanların yöneticilerin desteği ve teşvik dereceleri, iş arkadaşları ile ilgili ilişkiler, çalışma koşulları, alınan ücret, iletişim, verilen sorumluluk, sahip olunan becerilerin kullanımı, iş güvenliği ve karara katılım konusunda olumlu bir tutuma sahip olmaları iş yaşam kalitelerinin orta seviyede olmasının nedeni olabilir.

Çalışanların işe yabancılaşma ortalama değerinin iş yaşam kalitesine göre daha düşük ama yine 3 civarında olduğu belirlenmiştir. Bu durum çalışanların işe yabancılaşma algılarının orta seviyede olduğunu göstermektedir. Bu bulgular çalışanların yaptıkları işleri sıkıcı bulmadıkları, işlerini severek ve heyecan duyarak yaptıkları, amaçlarına çalışarak ulaşabileceklerini düşündükleri söylenebilir. İşe yabancılaşma ortalama değerinin orta seviyede olması, hastane çalışanlarının verimlilikleri ve yaptıkları iş kalitesi açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.

Çalışanların işten ayrılma niyeti ortalama değerinin 3'e çok yakın olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu ölçeğe verilen cevapların standart sapma değerinin 1,00'in üzerinde olması, her çalışanın sorulara farklı cevaplar verdiklerini göstermektedir. İşten ayrılma niyeti ortalamanın altındadır, bu nedenle çalışanların işten ayrılmayı düşünmedikleri söylenebilir.

5.2.4. İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Korelasyon Analizi

Bu araştırmada test edilecek hipotezlerden yola çıkarak; Pearson Korelasyon analizi çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılmıştır. Analize tabi tutulan değişkenler arasındaki ilişkiyi korelasyon katsayısı göstermektedir ve +1 ile -1 arasında bir değer almaktadır.

Öncelikle iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelenmiştir. Ardından iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki, en sonda işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi

ile incelenmiştir. Elde edilen bulgular aşağıda sırasıyla tabloları ile birlikte yer almaktadır.

5.2.4.1. İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki

Tablo 6’da iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişki bulunmuştur ($r = -0,356$, $p < 0,01$). Bu bilgidan yola çıkarak iş yaşam kalitesi arttıkça işe yabancılaşmanın azalacağı; tersi durumda da iş yaşam kalitesi azaldıkça işe yabancılaşmanın artacağı söylenebilir. Çalışanların aldıkları ücret ve ek getiriler, iş doyumunu, teşvik edilme derecesi, iş güvenliği ve kararlara katılma, iş yerinde verilen sorumluluk ve görev, iletişim, iş arkadaşları ile ilişkiler, iletişimden duyduğu iş yaşam kalitesi arttıkça, işe yabancılaşmaları azalabilmektedir.

Tablo 6: İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	İş Yaşam Kalitesi	İşe Yabancılaşma
İş Yaşam Kalitesi Pearson Correlation	1	-,356**
Sig. (2-tailed)		,000
N	150	150
İşe Yabancılaşma Pearson Correlation	-,356**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	150	150

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ ve *** $p < 0,001$

5.2.4.2. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tablo 7’de iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişki bulunmuştur ($r = -0,363$, $p < 0,01$). Bu bilgidan yola çıkarak iş yaşam kalitesi arttıkça işten ayrılma niyetinin azalacağı; tersi durumda da iş yaşam kalitesi azaldıkça işten ayrılma niyetinin artacağı söylenebilir. Çalışanların aldıkları ücret ve ek getiriler, iş doyumunu, teşvik edilme derecesi, iş güvenliği ve kararlara katılma, iş yerinde verilen sorumluluk ve görev, iletişim, iş arkadaşları ile ilişkiler, iletişimden duyduğu iş yaşam kalitesi arttıkça, işten ayrılma niyeti azalabilmektedir.

Tablo 7: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	İş Yaşam Kalitesi	İşten Ayrılma Niyeti
İş Yaşam Kalitesi Pearson Correlation	1	-,363**
Sig. (2-tailed)		,000
N	150	150
İşten Ayrılma Niyeti Pearson Correlation	-,363**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	150	150

*p<0,05; **p<0,01 ve ***p<0,001

5.2.4.3. İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tablo 8’de işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur ($r= 0,600$, $p<0,01$). Bu bilgiden yola çıkarak işe yabancılaşma azaldıkça işten ayrılma niyeti azalır; işe yabancılaşma artıkça işten ayrılma niyeti artar. Çalışanlar yaptıkları işi anlamlı, faydalı buldukça, işe ilgi ve heyecan duydukça, işten sıkılmadıkça, işlerini sadece para kazanmak için yapmıyorlarsa işe yabancılaşmaları azaldıkça, işten ayrılma niyetleri de azalabilmektedir.

Tablo 8: İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	İşe Yabancılaşma	İşten Ayrılma Niyeti
İşe Yabancılaşma Pearson Correlation	1	,600**
Sig. (2-tailed)		,000
N	150	150
İşten Ayrılma Niyeti Pearson Correlation	,600**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	150	150

*p<0,05; **p<0,01 ve ***p<0,001

5.2.5. İş Yaşam Kalitesinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Tablo 9’da yer alan basit regresyon analizi sonucuna göre, modelin genel olarak anlamlı olduğu ANOVA testi sonuçlarından görülmektedir ($F=21,540$; $p<0,001$; $R^2=0,127$; $p=0,000$). İş yaşam kalitesi bağımlı değişken olan işe yabancılaşmaya ilişkin toplam varyansın yaklaşık % 12,7’sini açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ($p=0,000<0,05$) ve negatif yönlü ($\beta= -0,356$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan yola çıkarak iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşmayı etkilediği söylenebilir. Tablo 9’a göre iş yaşam kalitesindeki 1 birimlik artış işe yabancılaşmayı 0,680 birim azaltacaktır. Durbin Watson testi değişkenler arasındaki otokorelasyonu ölçmektedir. Tablo 9’da Durbin Watson değeri 1,888 olduğundan otokorelasyon önemsizdir. Sonuç olarak, iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi regresyon analizi sonucu ile doğrulanmıştır. Dolayısıyla H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9: İş Yaşam Kalitesinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Değişkenler	B	Standart Hata (σ)	β	T	P
Sabit	4,866	0,454		10,724	0,000***
İş Yaşam Kalitesi	-0,680	0,146	-0,356	-4,641	0,000***

R²= 0,127
F= 21,540
Durbin Watson= 1,888
Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma
*p<0,05; **p<0,01 ve ***p<0,00

5.2.6. İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Tablo 10’da yer alan basit regresyon analizi sonucuna göre, modelin genel olarak anlamlı olduğu ANOVA testi sonuçlarından görülmektedir ($F=22,494$; $p<0,001$; $R^2=0,132$; $p=0,000$). İş yaşam kalitesi bağımlı değişken işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık % 13,2’sini açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ($p=0,000<0,05$) ve negatif yönlü ($\beta= -0,363$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan yola

çıkarak iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetini etkilediği söylenebilir. Tablo 10'a göre iş yaşam kalitesindeki 1 birimlik artışın işten ayrılma niyetini 0,900 birim azaltacaktır. Durbin Watson değeri de 2,052 olduğundan otokorelasyon önemsizdir. Sonuç olarak, iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi regresyon analizi sonucu ile doğrulanmıştır. Bu doğrultuda elde edilen sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10: İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Değişkenler	B	Standart Hata (σ)	β	T	P
Sabit	5,746	0,588		9,777	0,000***
İş Yaşam Kalitesi	-0,900	0,190	-0,363	-4,743	0,000***

R²= 0,132
F= 22,494
Durbin Watson= 2,052
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti
*p<0,05; **p<0,01 ve ***p<0,001

5.2.7. İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Tablo 11'de yer alan basit regresyon analizi sonucuna göre, modelin genel olarak anlamlı olduğu ANOVA testi sonuçlarından görülmektedir (F=83,281; p<0,001; R²=0,360; p=0,001). İşe yabancılaşma bağımlı değişken işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık % 36'sını açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı (p=0,001<0,05) ve pozitif yönlü ($\beta= 0,600$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan yola çıkarak işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini etkilediği söylenebilir. Tablo 11'e göre işe yabancılaşmadaki 1 birimlik artışın işten ayrılma niyetini 0,779 birim artıracaktır. Durbin Watson değeri de 2,071 olduğundan otokorelasyon önemsizdir. Sonuç olarak, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi regresyon analizi sonucu ile doğrulanmış olup H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 11: İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Basit Regresyon Analizi

Değişkenler	B	Standart Hata (σ)	β	T	P
Sabit	0,823	0,253		3,259	0,001***
İşe Yabancılaşma	0,779	0,085	0,600	9,126	0,000***

R²= 0,360
F= 83,281
Durbin Watson= 2,071
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

*p<0,05; **p<0,01 ve ***p<0,001

5.2.8. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasında İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü: Çok Değişkenli Regresyon Analizi

Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi; işe yabancılaşmanın, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki kısmi aracılık rolünü açıklamak amacıyla yapılmıştır. Bu yöntemle göre, kısmi aracılık etkisinden söz edilebilmesi a) bağımsız değişken (iş yaşam kalitesi) aracı değişken (işe yabancılaşma) üzerinde etkili olmalı, b) aracı olduğu düşünülen değişken (işe yabancılaşma) bağımlı değişkene (işten ayrılma niyeti) üzerinde etkili olmalı ve c) aracı değişken (işe yabancılaşma) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (iş yaşam kalitesi) bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (işe yabancılaşma) de bağımsız değişken (iş yaşam kalitesi) üzerinde anlamlı bir etkisinin olması olarak belirtilen üç şart sağlanmalıdır (Baron ve Kenny , 1986: 1173-1182).

Bağımsız değişkenin (iş yaşam kalitesi) bağımlı değişkene (işten ayrılma niyeti) olan etkisinin olduğu Tablo 10'da görülmektedir. Bu durumda işe yabancılaşma değişkeninin modelde tam aracı olmayacağı açıktır. Kısmi aracılık rolünün olması için yukarıda belirtilen a ve b şıklarının sağlandığı bir önceki başlıklardan anlaşılmaktadır (Tablo 9, Tablo 11). Son koşul olan c şikkının sağlanıp sağlanmadığı ile ilgili çok değişkenli regresyon analizinin yapılması gerekmektedir. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 12'de verilmektedir.

Tablo 12: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İşe Yabancılaşmanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Çok Değişkenli Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1.Adım β	2.Adım B
İş Yaşam Kalitesi	-0,363***	-0,171*
İşe Yabancılaşma		0,539***
F	22,494	46,136
Düzeltilmiş R2	0,132	0,254
P	0,000	0,000
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti		
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p<0,001		

Tablo 10’da ve Tablo 12’nin 1. adımında da görüldüğü gibi, bağımsız değişken olan iş yaşam kalitesi ile bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. İş yaşam kalitesinin, işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönde bir katkısı olduğu tespit edilmiştir ($\beta = -0,319$; $P=0,000$). İş yaşam kalitesi işten ayrılma niyetini $\beta = -0,319$ düzeyinde etkilemektedir. Ayrıca iş yaşam kalitesi işten ayrılma niyetini % 13,2’sini açıklamaktadır.

Tablo 12’nin 2. adımında görüldüğü üzere aracı değişken işe yabancılaşma iş yaşam kalitesi ile birlikte analize dahil edilmiştir. İşe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini açıklama düzeyi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\beta=0,539$; $P=0,000 < 0,001$). Aracı değişken olan işe yabancılaşmanın analize dahil edilmesi ile iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetini açıklama düzeyi yani beta değeri azalmıştır ($\beta = -0,171$; $P=0,000$). İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma, işten ayrılma niyetini $\beta = -0,171$ düzeyinde etkilemekte ve % 25,4’ünü açıklamaktadır. İkinci adımda, işe yabancılaşmanın analize dahil edilmesi ile iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi azaldığından dolayı işe yabancılaşma iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında kısmi aracı değişken olmaktadır. Dolayısıyla işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında aracılık yaptığını varsayan H4 hipotezi kabul edilmiştir.

5.2.9. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması: t Testi

Çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin sahip oldukları demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla t testi yapılmıştır.

5.2.9.1. Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi

Araştırmaya katılan çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti puan ortalamalarının cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13: Cinsiyet Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin t Testi Sonuçları

Değişken	Cinsiyet	N	Ort.	SS	T	P
İş Yaşam Kalitesi	Kadın	91	3,0689	0,53399	0,414	0,680
	Erkek	59	3,0330	0,49557		
İşe Yabancılaşma	Kadın	91	2,6923	0,96056	-1,498	0,136
	Erkek	59	2,9386	1,01772		
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	91	2,9319	1,26745	-0,775	0,439
	Erkek	59	3,0983	1,31011		

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p<0,001

Tablo 13'te araştırmaya katılan 91 kadın çalışanın ortalama iş yaşam kalitesi ortalama puanı 3,0689 iken araştırmaya katılan 59 erkek çalışanın iş yaşam kalitesi ortalama puanı ise 3,0330 bulunmuştur. Kadın ve erkek çalışanların iş yaşam kalitesinden aldıkları ortalama puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Yapılan t testi sonuçları incelendiğinde iş yaşam kaliteleri ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=0,680>0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak çalışanların iş yaşam kalitelerinin kadın ya da erkek olmaları bakımından farklılık göstermediği söylenebilir. Buna göre iş yaşam kalitesinin cinsiyete göre farklılaştığını varsayan H5-1 hipotezi reddedilmiştir.

İş yaşam kalitesini oluşturan ücret, iş güvencesi, iş doyumu, sorumluluk vb. faktörlerden beklentileri aynı düzeyde karşılanmış olduğundan kadın ve erkek çalışanların iş yaşam kalitesi ortalama puanları birbirine yakın olduğu söylenebilir.

Tablo 13'te kadın çalışanın işe yabancılaşma ortalama puanı 2,6923 iken, araştırmaya katılan erkek çalışanın işe yabancılaşma ortalama puanı ise 2,9386

bulunmuştur. Kadın ve erkek çalışanların işe yabancılaşmadan aldıkları ortalama puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Yapılan t testi sonucunda da, çalışanların işe yabancılaşmasının cinsiyet göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p=0,136>0,05$). Bu bilgiden yola çıkarak işe yabancılaşma cinsiyete göre farklılık gösterir şeklinde ifade edilen H5-2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13'te kadın çalışanların işten ayrılma niyet ortalama puanları 2,9319 iken araştırmaya katılan erkek çalışanların işten ayrılma niyet ortalama puanları ise 3,0983 bulunmuştur. Kadın ve erkek çalışanların işten ayrılma niyetinden aldıkları ortalama puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Yapılan t testi sonucunda da, çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyinin cinsiyet bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur ($p=0,439>0,05$). Bu bilgiden yola çıkarak işten ayrılma niyeti cinsiyete göre farklılık gösterir şeklinde ifade edilen H5-3 hipotezi reddedilmiştir. Genellikle özel hastanelerde KPSS sınavından yeterli puan alamayan kamu hastanelerine atanamayan ya da evli ve yaşadığı şehri değiştirmek istemediği için tercih yapmayan çalışanlar görev yapmaktadır. Bu nedenle çalışanların işten ayrılma niyetleri cinsiyete göre farklılık göstermiyor olabilir.

5.2.9.2. Medeni Duruma Göre t Testi

Araştırmaya katılan çalışanların iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti puan ortalamalarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları Tablo 14'te verilmiştir.

Tablo 14: Medeni Duruma Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin t Testi Sonuçları

Değişken	Cinsiyet	N	Ort.	SS	T	P
İş Yaşam Kalitesi	Evli	85	3,0665	0,57302	0,315	0,753
	Bekar	65	3,0395	0,43919		
İşe Yabancılaşma	Evli	85	2,8838	1,01418	1,346	0,180
	Bekar	65	2,6654	0,94479		
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	85	2,8824	1,31739	-1,258	0,210
	Bekar	65	3,1477	1,22947		

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Tablo 14'te araştırmaya katılan evli çalışanların iş yaşam kalitesi puan ortalamaları 3,0665 iken araştırmaya katılan bekar çalışanların iş yaşam kalitesi puan ortalamaları ise 3,0395 bulunmuştur. Evli veya bekar çalışanların iş yaşam kalitesinden aldıkları ortalama puanlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Yapılan t testi sonuçları incelendiğinde iş yaşam kalitesinin medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=0,753>0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak çalışanların iş yaşam kaliteleri evli ya da bekar olmaları bakımından farklılık göstermediği söylenebilir. Buna göre iş yaşam kalitesi medeni duruma göre farklılaştığını varsayan H5-4 hipotezi reddedilmiştir. Evli ve bekar çalışanların işten beklentileri birbirine benzer olduğu için iş yaşam kaliteleri açısından aralarında farklılık olmadığı söylenebilir.

Tablo 14'te araştırmaya katılan evli çalışanların işe yabancılaşma ortalama puanları 2,8838 iken araştırmaya katılan bekar çalışanların işe yabancılaşma ortalama puanları ise 2,6654 bulunmuştur. Evli veya bekar çalışanların işe yabancılaşmadan aldıkları ortalama puanlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Yapılan t testi sonuçları incelendiğinde işe yabancılaşma medeni durum göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0,180>0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak çalışanların işe yabancılaşmasının evli ya da bekar olmaları bakımından farklılık göstermediği söylenebilir. Buna göre işe yabancılaşmanın medeni duruma göre farklılaştığını varsayan H5-5 hipotezi reddedilmiştir. İşe yabancılaşmanın medeni

duruma göre farklılık göstermemesinin nedeni; evli çalışanların eş desteği, bekar çalışanların aile desteği olabilir.

Tablo 14'te araştırmaya katılan evli çalışanların işten ayrılma niyeti ortalama puanı 2,8824 iken, araştırmaya katılan bekar çalışanların işten ayrılma niyeti ortalama puanı ise 3,1477 bulunmuştur. Evli veya bekar çalışanların işten ayrılma niyetinden aldıkları ortalama puanlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Yapılan t testi sonuçları incelendiğinde, işten ayrılma niyetinde medeni duruma göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=0,210>0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak çalışanların işten ayrılma niyeti evli ya da bekar olmaları bakımından farklılık göstermediği söylenebilir. Buna göre işten ayrılma niyetinin medeni duruma göre farklılaştığını varsayan H5-6 hipotezi reddedilmiştir. Evli ve bekar çalışanların yerleşik düzenlerini bozmak istemedikleri için işten ayrılmayı düşünmedikleri söylenebilir.

5.2.10. Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması: ANOVA Analizi

Çalışanların sahip oldukları demografik faktörlere göre iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için ANOVA analizi yapılmıştır.

5.2.10.1. Yaş Değişkenine Göre ANOVA Analizi

Çalışanların yaş değişkenine göre iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılaşma düzeyini test etmek için yapılan ANOVA analizine yönelik sonuçlar Tablo 15'te yer almaktadır.

Tablo 15: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Değişken	Yaş	N	Ort.	SS		Kare. Top.	Df	Kare. Ort.	F	P
İş Yaşam Kalitesi	18-28 yaş	66	3,0053	0,50648	Gruplar arası	2,786	2	1,393	5,509	0,005**
	29-40 yaş	53	2,9618	0,49944	Grup İçi	37,167	147	0,253		
	41-50 yaş	31	3,3191	0,50076	Toplam	39,953	149			
İşe Yabancılaşma	18-28 yaş	66	2,6723	1,06264	Gruplar arası	2,168	2	1,084	1,114	0,331
	29-40 yaş	53	2,9434	0,98259	Grup İçi	143,117	147	0,974		
	41-50 yaş	31	2,7742	0,80650	Toplam	145,286	149			
İşten Ayrılma Niyeti	18-28 yaş	66	3,2091	1,26949	Gruplar arası	12,844	2	1,084	4,064	0,019*
	29-40 yaş	53	3,0604	1,32176	Grup İçi	232,275	147	0,974		
	41-50 yaş	31	2,4387	1,10565	Toplam	245,119	149			

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Çalışanların yaş değişkenine göre iş yaşam kalitelerinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan ANOVA analizi sonucuna göre (Tablo 15), çalışanların iş yaşam kaliteleri yaşa göre ($p=0,005<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre çalışanların yaşları ile iş yaşam kaliteleri arasında bir ilişki vardır. Tablo 15'e göre 41-50 yaş arasındaki çalışanların iş yaşam kalite (3,3191) en yüksek olup 29-40 yaş arasındaki çalışanların iş yaşam kalitesi (2,9618) en düşük olduğu görülmektedir. Tukey HSD testi, var olan farklılığın önem derecesini ve hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılmış ve teste ilişkin bulgulara Tablo 16'da yer verilmiştir.

Tablo 16: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitelerine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları

	Yaş	Ortalama Farkı	Standart Hata	P
18-28 yaş	29-40 yaş	0,04357	0,09274	0,886
	41-50 yaş	-0,31377*	0,10949	0,013*
29-40 yaş	18-28 yaş	-0,04357	0,09274	0,886
	41-50 yaş	-0,35734*	0,11370	0,006**
41-50 yaş	18-28 yaş	0,31377*	0,10949	0,013*
	29-40 yaş	0,35734*	0,11370	0,006**

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Tablo 16 incelendiğinde, 41-50 yaş aralığında bulunan grup ile 29-40 yaş grubu ($p=0.006 \leq 0.05$) ve 18-28 yaş grubunda bulunan grup arasında iş yaşam kalitesi açısından anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0.013 \leq 0.05$). Analiz sonuçları incelendiğinde, 41-50 yaş grubunun iş yaşam kalitesi 29-40 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,35 puan daha yüksek; 18-28 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,31 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları, çalışanların yaşları arttıkça iş yaşam kalitelerinin arttığını göstermektedir. İş yaşam kalitesi yaşa göre farklılık gösterir şeklindeki H5-7 hipotezi kabul edilmiştir. Genç yaştaki çalışanların işle ilgili beklentileri, 41-50 yaş aralığındaki çalışanlardan daha yüksektir. Bu nedenle farklı yaş grubundaki çalışanların iş yaşam kaliteleri farklılık gösterebilir.

Çalışanların işe yabancılaşma puan ortalamasının yaşlarına göre, bir farklılık olup olmadığı ANOVA analizi yapılarak incelenmiştir. Tablo 15'te gösterilen sonuçlara göre, çalışanların işe yabancılaşması yaş değişkenine ($p=0,331 > 0,05$) göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Buna göre işe yabancılaşmanın yaşa göre farklılaştığını varsayan H5-8 hipotezi reddedilmiştir. Bu sonuca göre işe yabancılaşmanın yaşa göre değişmediği söylenebilir.

Çalışanların işten ayrılma niyet puan ortalamasının yaşlarına göre, bir farklılık olup olmadığı ANOVA analizi yapılarak incelenmiştir. Tablo 15'te gösterilen sonuçlara göre, çalışanların işten ayrılma niyet yaş değişkenine ($p=0,019 < 0,05$) göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu bulgulardan yola çıkarak işten ayrılma niyetinin yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği şeklinde ifade edilen H5-9 hipotezi kabul edilmiştir. Tukey HSD testi, var olan farklılığın önem derecesini ve hangi

gruptan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılmış ve teste ilişkin bulgulara Tablo 17’de yer verilmiştir.

Tablo 17: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları

	Yaş	Ortalama Farkı	Standart Hata	P
18-28 yaş	29-40 yaş	0,14871	0,23185	0,797
	41-50 yaş	0,77038	0,27370	0,015*
29-40 yaş	18-28 yaş	-0,14871	0,23185	0,797
	41-50 yaş	0,62167	0,28423	0,077
41-50 yaş	18-28 yaş	-0,77038	0,27370	0,015*
	29-40 yaş	-0,62167	0,28423	0,077

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p<0,001

Tablo 17 incelendiğinde, 18-28 yaş aralığındaki grup ile 41-50 yaş grubu arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0.015 \leq 0.05$). Analiz sonuçları incelendiğinde, 18-28 yaş grubunun işten ayrılma niyeti 41-50 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,77 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları, çalışanların yaşları arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir. İşten ayrılma niyet yaşa göre farklılık gösterir şeklindeki H5-9 hipotezi kabul edilmiştir. Genç yaşlardaki çalışanların çalıştıkları iş dışında, daha iyi koşullara sahip daha iyi işler bulabileceklerine yönelik inanç ve beklentileri işten ayrılma niyetlerinin yüksek çıkmasında etkili olabilir. Yaş ilerledikçe işten ayrılma niyetinin azalmasının nedeni ise çalışanların emeklilik beklentisi içine girmeleri, başka bir iş bulma ümitlerinin azalması ya da başka iş bulamama korkusu yaşamaları olabilir.

5.2.10.2. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi

Çalışanların eğitim durumu değişkenine göre iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılaşma düzeyini test etmek için yapılan ANOVA analizine yönelik sonuçlar Tablo 18’de yer almaktadır.

Tablo 18: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Düzeyine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Değişken	Eğitim Durumu	N	Ort.	SS		Kare. Top.	Df	Kare . Ort.	F	P
İş Yaşam Kalitesi	sağlık lisesi	45	3,0631	0,38490	Gruplar arası	0,067	3	0,022	0,081	0,970
	önlisans	33	3,0311	0,52915	Grup İçi	39,887	146	0,273		
	Lisans	29	3,0308	0,52768	Toplam	39,953	149			
	ilkokul	43	3,0805	0,62890						
İşe Yabancılaşm.	sağlık lisesi	45	2,5528	0,97355	Gruplar arası	5,340	3	1,780	1,857	0,139
	önlisans	33	2,7045	0,95903	Grup İçi	139,946	146	0,959		
	Lisans	29	3,0172	0,76963	Toplam	145,286	149			
	ilkokul	43	2,9477	1,11511						
İşten Ayrılma Niyeti	sağlık lisesi	45	2,6844	1,18972	Gruplar arası	14,087	3	4,696	2,967	0,034*
	önlisans	33	2,9576	1,26467	Grup İçi	231,032	146	1,582		
	Lisans	29	3,5724	1,20680	Toplam	245,119	149			
	ilkokul	43	2,9674	1,35220						

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Çalışanların eğitim durumu değişkenine göre iş yaşam kalitesinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan ANOVA analizi sonucuna göre (Tablo 18), çalışanların iş yaşam kalitesi eğitim durumuna göre ($p=0,970>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla iş yaşam kalitesinin eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği şeklinde ifade edilen H5-10 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların eğitim durumu değişkenine göre işe yabancılaşmanın farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan ANOVA analizi sonucuna göre (Tablo 18), çalışanların işe yabancılaşmaları eğitim durumuna göre ($p=0,139>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla işe yabancılaşmanın eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği şeklinde ifade edilen H5-11 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların eğitim durumu değişkenine göre işten ayrılma niyetlerinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan ANOVA analizi sonucuna göre

(Tablo 18), çalışanların işten ayrılma niyetlerinin eğitim durumuna göre ($p=0,034<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tukey HSD testi, işten ayrılma niyeti açısından hangi eğitim düzeyleri arasında önemli farklar olduğunu belirlemek amacıyla yapılmış olup, bu teste ilişkin bulgulara Tablo 19'da yer verilmiştir.

Tablo 19: Eğitim Durumuna Göre Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tukey HSD Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	Ortalama Farkı	Standart Hata	P
Sağlık Lisesi	önlisans	-0,27313	0,28830	0,779
	lisans	-0,88797*	0,29955	0,018*
	ilköğretim	-0,28300	0,26826	0,717
Önlisans	sağlık lisesi	0,27313	0,28830	0,779
	lisans	-0,61484	0,32018	0,224
	ilköğretim	-0,00987	0,29112	1,000
Lisans	sağlık lisesi	0,88797*	0,29955	0,018*
	önlisans	0,61484	0,32018	0,224
	ilköğretim	0,60497	0,30227	0,192
İlköğretim	sağlık lisesi	0,28300	0,26826	0,717
	önlisans	0,00987	0,29112	1,000
	lisans	-0,60497	0,30227	0,192

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Tablo 19'da yer alan Tukey HSD testine göre, işten ayrılma niyeti açısından lisans eğitimi görmüş çalışanlar ile sağlık lisesi eğitimi görmüş çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p=0,018\leq 0,05$). Analiz sonuçları, lisans eğitimine sahip çalışanların sağlık lisesi eğitimine sahip çalışanlardan anlamlı derecede ve 0,88 puan daha yüksek işten ayrılma niyeti yaşadığını göstermektedir. Sonuç olarak işten ayrılma niyeti düzeyinin eğitim durumuna göre farklılık gösterdiğini varsayan H5-12 hipotezi kabul edilmiştir.

Bu araştırmada elde edilen bulgulara göre lisans eğitimi alan çalışanların sağlık lisesi mezunu çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe işten beklentileri artmakta, daha iyi koşullara sahip ve kendilerinin kariyer gelişimlerine katkı sağlayabilecek örgütlerde çalışmak istemekte, bu nedenle de işten ayrılma niyetleri artmaktadır.

5.2.10.3. Hizmet Süresine Göre ANOVA Analizi

Çalışanların hizmet süresi değişkenine göre iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetlerinin farklılaşma düzeyini test etmek için yapılan ANOVA analizine yönelik sonuçlar Tablo 20’de yer almaktadır.

Tablo 20: Hizmet Süresi Değişkenine Göre Çalışanların İş Yaşam Kalitesi, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Değişken	Hizmet Süresi	N	Ort.	SS		Kare. Top.	Df	Kare . Ort.	F	P
İş Yaşam Kalitesi	1 yıl altı	20	2,8824	0,59020	Gruplar arası	1,718	4	0,430	1,629	0,170
	1-5 yıl	71	3,0278	0,48168	Grup İçi	38,235	145	0,264		
	6-10 yıl	27	3,2472	0,55696	Toplam	39,953	149			
	11-15 yıl	24	3,0327	0,50626						
	16-20 yıl	8	3,1419	0,44965						
İşe Yabancılaşma	1 yıl altı	20	2,7250	1,02245	Gruplar arası	,635	4	0,159	0,159	0,959
	1-5 yıl	71	2,8081	1,08846						
	6-10 yıl	27	2,8796	0,96606	Grup İçi	144,651	145	0,998		
	11-15 yıl	24	2,7448	0,73857	Toplam	145,286	149			
	16-20 yıl	8	2,6094	0,84894						
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıl altı	20	3,2700	1,10363	Gruplar arası	8,910	4	2,227	1,367	0,248
	1-5 yıl	71	3,1380	1,32216						
	6-10 yıl	27	2,8222	1,21824	Grup İçi	236,209	145	1,629		
	11-15 yıl	24	2,7917	1,26144	Toplam	245,119	149			
	16-20 yıl	8	2,2750	1,48877						

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p<0,001

Çalışanların hizmet yılına göre iş yaşam kalitesi puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 20’de gösterilmiştir. Buna göre hizmet yılına göre iş yaşam kalitesinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. (F=1,629; p=0,170>0,05). Tablo 20’deki verilere göre; iş yaşam kalitesi açısından 6-10 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların iş yaşam kalitesi (Ort.=3,2472); 16-20 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=3,1419), 11-15 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=3,0327), 1-5 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=3,0278) ve 1 yıldan az hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=2,8824) iş

yaşam kalitesinden yüksektir. Buna göre, iş yaşam kalitesinin hizmet yılına göre farklılık gösterdiğini varsayan H5-13 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların hizmet yılına göre işe yabancılaşma puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 20’de gösterilmiştir. Buna göre hizmet yılına göre işe yabancılaşma düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. ($F=0,159$; $p=0,959>0,05$). Tablo 20’deki verilere göre; çalışanların hizmet sürelerine göre işe yabancılaşmadan aldıkları ortalama puanlarının yaklaşık olarak aynı olduğu görülmektedir. Buna göre, işe yabancılaşmanın hizmet yılına göre farklılık gösterdiğini varsayan H5-14 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların hizmet yılına göre işten ayrılma niyeti puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 20’de gösterilmiştir. Buna göre hizmet yılına göre işten ayrılma niyeti düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. ($F=1,367$; $p=0,248>0,05$). Tablo 20’deki verilere göre; işten ayrılma niyeti açısından 1 yıldan az hizmet süresi bulunan çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyi (Ort.=3,2700); 1-5 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=3,1380), 6-10 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=2,8222), 11-15 yıl arası hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=2,7917) ve 16-20 yıl hizmet süresi bulunan çalışanların (Ort.=2,2750) işten ayrılma niyetinden yüksektir. Buna göre, işten ayrılma niyetinin hizmet yılına göre farklılık gösterdiğini varsayan H5-15 hipotezi reddedilmiştir.

Araştırma sonucuna göre çalışanların iş yaşam kaliteleri, işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetleri hizmet yılına göre farklılık göstermemektedir. Hizmet yılının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin değişmesi üzerinde bir etkisi olmadığı söylenebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti konuları üzerine yapılmış pek çok çalışma bulunmakla birlikte, bu üç konunun birlikte ele alındığı bir çalışmanın ülkemizde bulunmadığı tespit edilmiş olup bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki; iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı ve işe yabancılaşmanın aracılık rolü incelenmiştir. Bununla birlikte değerlendirmeler yapılırken farklı araştırmacılar tarafından yapılan araştırma bulguları da dikkate alınmıştır. Araştırmada, özel sektör çalışanlarının iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma sorunlarını gidermelerine yönelik uygulama ve politikaları geliştirmelerini kolaylaştırmak için konu üzerinde sağlıklı analizler yapılması ve çözüm önerileri geliştirilmesi de amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamında, hizmet sektöründe yer alan Hatay ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede görev yapan çalışanlar yer almaktadır. Araştırmada çalışanların 150'sine yani % 81'ine ulaşılmıştır. Çalışmada anket yöntemi ile veriler toplanmış ve toplam 150 anket değerlendirmeye alınmıştır. SPSS programında verilerin analizi yapılmıştır, sonrasında elde edilen veriler yorumlanmıştır. Çalışmada ölçeklerin Cronbach's Alfa katsayılarına bakılmış ve güvenilirlik düzeylerinin oldukça iyi olduğu saptanmıştır.

Bu çalışmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden aldıkları puan ortalamaları tanımlayıcı istatistiksel tekniklerle değerlendirilmiştir.

Hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin puan ortalaması 3,0548 olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitesi ortalama değerinin 3 civarında olduğu belirlenmiştir. Bu durumda, çalışanların iş yaşam kalitesi algılarının orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öztürk ve diğerlerinin (2013: 171) çalışmasında ise, hemşirelerin iş yaşam kalitelerinin çok yüksek olmamakla birlikte ortalamanın üstünde olduğu bulunmuştur. Kösterelioğlu'nun (2011: 111-112) çalışmasında ise iş yaşam kalitesi ölçeğinden alınan puan ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Araştırmada kadın öğretmenlerin iş yaşam kalite puan

ortalamaları erkek öğretmenlere göre yüksek bulunmuştur. Bunu da işte sorumluluk ve görev alma boyutunda kadınların algılarının daha olumlu olması şeklinde yorumlanmıştır. İşletmeler için işgörenlerin iş yaşam kalitelerinin yüksek olması arzu edilen bir durumdur. İşgörenlerin iş yaşam kalitelerinin yükseltilmesinde yöneticilere önemli görevler düşmektedir. İşgörenlerin kişisel ve mesleki gelişimleri için uygun ortam hazırlanması, iş güvenliği için gerekli önlemlerin alınması, kararlara katılımlarının sağlanmasının iş yaşam kalitelerinin yükselmesine katkı sağlayacağı söylenebilir. İşletmeler iş yaşam kalitesinin artırılması için gerekli önlemleri almazlarsa kalifiye elemanlarını kaybetme tehlikesiyle karşılaşabilirler.

Hastane çalışanlarının işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin puan ortalaması 2,7892 bulunmuştur. Çalışanların işe yabancılaşma ortalama değerinin 3 civarında olduğu belirlenmiştir. Bu durumda, çalışanların işe yabancılaşma algılarının orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yetiş'in (2013) çalışmasında ise hemşirelerin işe yabancılaşma toplam ortalama puanlarının yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. İşe yabancılaşmanın düşük olması işletmelerin rekabet edebilirliğini arttırdığı, kalifiye işgörenlerin işletmeden ayrılmasını önlediği söylenebilir. İşletmeler için işgörenlerin işe yabancılaşmalarının düşük olması arzu edilen bir durumdur. İşe yabancılaşmayı azaltmak için işletmeler işgören için işi zevkli, çekici ve anlamlı hale getirecek faaliyetler düzenlemeli; işgörenlerin beklenti, ihtiyaç ve sorunları hakkında bilgi edinmeli ve uygun çözüm önerileri sunmalı, işgörenlerin işletme için değerli oldukları hissettirmeli, yapılan iş hakkında işgörelere geri bildirimde bulunmalıdır.

Hastane çalışanlarının işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin puan ortalaması ise 2,9973 olarak belirlenmiştir. İşten ayrılma niyeti ortalama değerinin 3'e çok yakın olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu ölçeğe verilen cevapların standart sapma değerinin 1,00'in üzerinde olması, her çalışanın sorulara farklı cevaplar verdiklerini göstermektedir. İşletmeler için işgörenlerin işten ayrılma niyetinin düşük olması arzu edilen bir durumdur. İşgörenler arasında işten ayrılma niyetinin yüksek olması iş performansını, iş motivasyonunu, örgüte bağlılığı, sunulan hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilmektedir. İşletmeler işten ayrılma niyetini düşük seviyede tutmak için, işgörenlerin beklentiler hakkında bilgi sahibi olmalı ve bu beklentileri karşılamaya çalışmalıdır.

Bu bulgular, bütün olarak ve literatürde yapılan diğer çalışmalarla birlikte değerlendirildiğinde; hastane çalışanlarının iş yaşam kalite ile işe

yabancılaşmalarının orta düzeyde olmasına rağmen, işten ayrılma niyetlerinin ortalamasının altında olduğu görülmüştür. Çalışanların iş yaşam kalite düzeylerinin orta düzeyde olması nedeniyle orta seviyede işe yabancılaşma yaşamakta ve işten ayrılmayı düşünmemektedirler. Çalışanların örgütün kendilerine sunduğu maddi ve manevi olanaklar sayesinde iş yaşam kaliteleri artmakta, işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetleri de azaltılabilmektedir. Bu nedenle örgütler çalışanlarının iş yaşam kalitelerini yükseltmek için kararlara katılımlarını sağlayarak kendilerini örgütün ayrılmaz ve önemli bir parçası olarak görmelerini sağlamalı; iş güvenliği ve sağlıklı çalışma koşulları, eşit ve adil bir ücret, kariyer geliştirme olanağı sunulmalıdır.

İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bununla birlikte, iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Bu çalışmada; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki etkilerini ortaya koymak amacıyla basit regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı etkiler bulunduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada yapılan basit regresyon analizi sonucuna göre, iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ($p=0,000<0,05$) ve negatif yönlü ($\beta= -0,363$) bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Yıldız (2013: 322), Turunç ve diğerleri (2010: 127), Korunka, Hoonakker ve Carayon (2008: 409), Mosadeghrad (2013: 49), Çelik ve Öz (2011: 2518) ve Sezici'nin (2014: 235) araştırmalarında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Küçükusta'nın (2007) araştırmasında da çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü, negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Mutlu aile, mutlu iş ortamı iş yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyebildiği ve işten ayrılma niyetinin azalmasını sağlayabildiği belirtilmiştir (Küçükusta, 2007: 199). Demir'in (2011: 453) çalışmasında da iş yaşamı kalitesi ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İşgörenlerin iş yaşam kalitelerini arttırmak, işten ayrılma niyetlerini azaltmak için işletmeler; ücret, terfi, performans gibi politikaları belirlerken işgörenlerin de görüşlerini alarak kararlar verip uygulayabilir,

işgörenlerin yaşamlarını idame etmelerini sağlayacak ücretler belirleyebilir, çalışma ortam ve koşullarının sağlığa uygun hale getirilmesi için gerekli önlemleri alabilir, iş doyumlarını arttıracak şekilde yönetici desteği sunabilir.

Çalışmada yapılan basit regresyon analizi sonucuna göre, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ($p=0,001<0,05$) ve pozitif yönlü ($\beta= 0,600$) bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Tuna ve Yeşiltaş'ın (2014: 114), Ayaydın'ın (2012), Ünsar ve Karahan'ın (2011: 374) çalışmalarında da benzer sonuca işe yabancılaşmanın işten ayrılmayı niyetini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma sonuçlarından yola çıkarak işini anlamlı, eğlenceli, zevkli bulmayan işgörenin işe yabancılaşması arttıkça; işten ayrılma niyetinin artabileceği söylenebilir. İşe yabancılaşan işgören sadece para kazanmak için çalıştığı, işin manevi boyutuyla ilgilenmediği, verimliliğinin düşük olduğu, daha iyi koşullara sahip bir iş bulduğunda da işten ayrılmayı düşünebileceği söylenebilir. İşletmeler; işgörenler arasındaki ilişkilerin geliştirilmesi işe yabancılaşmalarını ve işten ayrılma niyetlerini önlemek için işe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimi verebilir, belirli zaman aralıklarında kurum içi ya da kurum dışı kurs, seminer, eğitim faaliyetleri düzenleyebilir, kurum içi etkili iletişim kanalları kurarak doğru ve gerekli bilgiye erişimlerini sağlayabilir.

Yapılan basit regresyon analizi sonucuna göre, iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ($p=0,000<0,05$) ve negatif yönlü ($\beta= -0,356$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Kösterelioğlu (2011: 154), Almalki ve diğerlerinin (2012: 314), Efraty ve Sirgy'nin (1990: 43-44) araştırmasında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Erdem'in (2014) çalışmasında da iş yaşam kalitesi alt boyutlarının işe yabancılaşmanın alt boyutları üzerinde önemli bir yordayıcı olduğu ortaya konulmuştur. İş yaşam kalitesinin yükselmesi, işe yabancılaşmanın azalmasına neden olduğu belirtilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda iş yaşam kalitesi arttıkça, işe yabancılaşmanın azalabileceği söylenebilir. Bu nedenle yöneticilere iş yaşam kalitesini arttıracak faaliyetlerin düzenlenmesi, işe yabancılaşmayı azaltacak önlemlerin alınması ve uygulanması aşamasında önemli görevler düşmektedir. İşletmeler iş zenginleştirme, kalite çemberleri, bağımsız çalışma grupları gibi iş yaşam kalitesi programlarını uygulayabilir. İşletmeler işgörelere esnek çalışma koşulları sunarak, iş yaşam kalitelerini yükseltip işe yabancılaşmalarının önüne geçebilir.

Bu çalışmada işe yabancılaşmanın, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı değişken olup olmadığını ortaya koymak amacıyla çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. İşe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında kısmi aracılık ettiği belirlenmiştir. Ülkemizdeki literatür incelendiğinde işe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında aracılık edip etmediğini araştıran herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. İşletmelerin insan kaynakları departmanlarının işe en uygun işgörenlerin istihdam etmesi, adil ve eşit ücret politikalar belirlemesi, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları sunması, geliştirilen performans ve terfi kriterleri hakkında bilgilendirme yapması işgörenlerin iş yaşam kalitelerini artıracaktır. İş yaşam kalitesi yüksek olan işgörenin işe bağlılığı artacak, işe yabancılaşması ve işten ayrılma niyeti de bu şekilde azaltılabilecektir. Böylece işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin neden olduğu düşük iş tatmini, düşük verimlilik, yüksek işgücü devri ve işe yeni eleman alma, işi öğretme nedeniyle oluşabilecek yüksek maliyetlere işletmeler katlanmak zorunda kalmayacaktır. İşe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı bir etkisi olduğu söylenebilir. Yani işe yabancılaşma, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tahmin değişkenidir.

Hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetlerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin olarak iki grup ve gruplar arası karşılaştırmalar (t testi ve ANOVA analizi) yapılmıştır. Hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Bolhari, Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh ve Soltan (2011: 377) araştırmalarında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanların işe yabancılaşmaları cinsiyete göre de anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kösterelioğlu'nun (2011: 157), Yetiş'in (2013), Tüzün'ün (2014:115) ve Kılçık'ın (2011: 114) araştırmasında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Ünsar ve Karahan'ın (2011: 369) çalışmasında ise erkek çalışanların kadın çalışanlara göre yaşamlarında değişiklik yapmak istedikleri için cinsiyet ile yabancılaşma arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiştir. Yumuk (2011: 113) ile Dipietro ve Pizam'ın (2008: 12) çalışmasında da erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla işe yabancılaştıkları bulunmuştur. Usul ve Atan'ın (2014: 6) çalışmasında ise kadın sağlık personellerin yabancılaşma oranı, erkek çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Kadın sağlık personellerin kronik hastalara yardımcı

olamama duygusallığına kapılmaları nedeniyle yabancılaşma düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olabileceği belirtilmiştir. Çalışmada, hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ayaydın'ın (2012) çalışmasında ise cinsiyet değişkenine göre işten ayrılma niyetinin farklılık gösterdiği bulunmuştur.

Çalışmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Kösterelioğlu'nun (2011) çalışmasında ise iş yaşam kalitesinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Evli öğretmenlerin bekarlara göre daha olumlu bir algıya sahip oldukları ve evli öğretmenlerin eşlerinin duygusal desteği ile stresle baş edebildikleri için başarılı olabildikleri belirtilmiştir.

Hastane çalışanlarının işe yabancılaşması medeni durum açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yetiş (2013) ve Kılçık'ın (2011: 115) çalışmasında da benzer sonuca ulaşılmıştır. Tüzün'ün (2014: 116) çalışmasında ise işe yabancılaşmanın medeni duruma göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bekar hemşirelerin işe yabancılaşma puanının evlilere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Usul ve Atan (2014: 7) ile Yumuk'un (2011: 113) çalışmasında da evli çalışanların, bekar çalışanlara göre işe yabancılaşmalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmada, hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetleri medeni durum açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Özer'in (2007) araştırmasında ise işten ayrılma niyeti ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bekar çalışanların işten ayrılma niyetlerinin % 75,9 oranında olduğu belirtilmiştir. Bekar çalışanların çoğunun genç yaşta olması, karar almada ve ekonomik açıdan özgür olmaları, aile ve toplum beklentisinin evlilere göre daha az olması nedeniyle bekarların işten ayrılma kararını diğer çalışanlara göre daha kolay aldıkları belirtilmiştir (Özer, 2007: 142).

Çalışmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kaliteleri yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bolhari ve diğerlerinin (2011: 377) araştırmasında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. 41-50 yaş arasındaki çalışanlarının iş yaşam kalitelerinin diğer çalışanlara göre yüksek olduğu bulunmuştur. Bunun nedeni bu yaş grubunda bulunan çalışanların diğer çalışanlara göre beklentilerinin

yüksek olmaması, istedikleri terfiyi almış olmaları, yılların tecrübesine sahip olarak işletmede aranan işgören haline gelmiş olmaları ve kendilerine değer verildiğini hissetmeleri, hastane yönetiminin sunduğu olanaklardan daha yüksek tatmin duymaları olabilir.

Çalışmada, hastane çalışanlarının işe yabancılaşması yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yetiş'in (2013) araştırmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Yetiş, 2013: 48). Oruç'un (2004: 65) araştırmasında ise yaş arttıkça işe yabancılaşmanın arttığı bulunmuştur. Tüzün'ün (2014: 113) çalışmasında işe yabancılaşma ile yaş değişkeni arasında ileri düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Yaşı 36 ve üzeri olan hemşirelerin, diğer yaş gruplarındaki hemşireler göre işe yabancılaşma puanları daha düşük bulunmuştur. Ünsar ve Karahan'ın (2011: 371) çalışmasında da 30-49 yaş grubundaki işgörenlerin yabancılaşma duygusunu daha çok yaşadıkları bulunmuştur. Bunun nedeninin ise orta yaş grubu içinde bulunmaları ile hayattaki yaşanmışlıkları olabileceği belirtilmiştir. Usul ve Atan'ın (2014: 6-7) çalışmasında 31-42 yaş aralığında bulunan çalışanların yabancılaşma düzeylerinin yüksek bulunmasının nedeni; terfi edememeleri, bu karşın arkadaşlarının terfi etmesi ve sürekli aynı işi yapıyor olmalarıdır.

Hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde, 18-28 yaş grubunun işten ayrılma düzeyi 41-50 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,77 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları, çalışanların yaşları arttıkça işten ayrılma niyetlerinin arttığını göstermektedir. Özer'in (2007) araştırma sonuçları incelendiğinde işten ayrılma düşüncesi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunduğundan bu araştırma sonucuyla benzerlik göstermektedir. İşten ayrılma düşüncesinin en yüksek olduğu yaş aralıkları sırasıyla 25 yaş altı çalışanlar, 25- 30 yaş arası çalışanlar olduğu; en düşük işten ayrılma düşüncesine sahip çalışanlar ise 30 yaş üstü çalışanlar olduğu belirtilmiş olması bu araştırma sonucuyla farklılık göstermektedir (Özer, 2007: 141). 18-28 yaş grubundaki çalışanlar idealist, ideallerini gerçekleştirme telaşı içindedir, iş yaşamı hakkında yeterli bilgileri yoktur, yüksek beklentiler içerisindedirler. Yüksek beklentiler işletmede karşılanmadığında işten ayrılma niyeti ile beklentilerini karşılayabilecek yeni bir iş arayışına girebilmektedirler. İşletmeler bünyelerine yeni ve güncel mesleki bilgi donanımına sahip olarak mezun olan işgörenleri katmak için

stajyer kabul edebilir. Staj döneminde işe en uygun öğrencileri belirleyip, ihtiyaç duyduğunda işe alabilir. Staj sayesinde öğrencilerin kurum hakkında, işletmelerin de öğrencilerin bilgi ve donanımları hakkında bilgi sahibi olması sağlanabilir. İşletmeler kendileri ile çalışmak isteyen, kurum yapılarını bilen ve ona uyum sağlayabilecek 18-28 yaş grubundaki işgörenleri işe alarak işten ayrılma niyetlerinin önüne geçebilir.

Çalışmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kaliteleri eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ayrıca hastane çalışanlarının işe yabancılaşması eğitim durumu açısından da anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yetiş (2013: 49) ve Kılçık'ın (2011: 116) araştırmasında da benzer sonuca ulaşılmıştır. Dipietro ve Pizam'ın (2008: 12) çalışmasında yabancılaşma ile eğitim düzeyi arasında düşük ve pozitif yönlü korelasyon bulunmuştur. Tüzün'ün (2014: 118) yaptığı çalışmada da yüksek lisans eğitimi almış hemşirelerin işe yabancılaşma puanları lisans eğitimi almış hemşirelere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Ünsar ve Karahan'ın (2011: 372) çalışmasında da eğitim durumunun yabancılaşmayı etkilediği bulunmuştur. Bunun nedeni olarak, eğitim durumunun yükselmesinin çalışanların beklentilerinin artmasına ve kurumların bu beklentileri istenilen düzeyde karşılayamamasına bağlanmıştır.

Bu çalışmada, hastane çalışanlarının işten ayrılma niyetleri eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Lisans mezunu çalışanların işten ayrılma niyetleri lise mezunu çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Lisans mezunu çalışanlarının daha iyi koşullarda çalışmak istemeleri, ücret ve kariyer beklentilerinin yüksek olması nedeniyle işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Özer'in (2007) araştırmasında ise işten ayrılma düşüncesinin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamış, lisans mezunu çalışanların (hemşirelerin) % 57,8 oranıyla en yüksek işten ayrılma düşüncesine sahip oldukları belirtilmiştir. Elde edilen bu sonuç; eğitim düzeyinin artması ile daha yüksek ücret ve iyi kariyer beklentisinin oluşması, iş koşullarından memnuniyetin azalması, beklenen sorumluluk ve statünün elde edilememesi ile ilişkilendirilmiştir (Özer, 2007: 142). Bu nedenle işletmeler lisans eğitimi alan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini azaltmak için; ücret politikalarını gözden geçirerek onlara daha yüksek ücretler sunabilir, kariyer gelişimleri için gerekli olan imkanları sunabilir, işleri ile ilgili bekledikleri sorumluluğu ve yetkiyi verebilir.

Çalışmada, hastane çalışanlarının iş yaşam kaliteleri hizmet süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bolhari ve diğerlerinin (2011: 377) araştırmasında ise iş yaşam kalitesi ile iş deneyimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bolhari et. al., 2011: 377). Kösterelioğlu'nun (2011) araştırmasında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca, hastane çalışanlarının işe yabancılaşması hizmet süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yetiş'in (2013) çalışmasında da benzer sonuca ulaşılmıştır. Tüzün'ün (2014: 122) çalışmasında ise işe yabancılaşma ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olan hemşirelerin işe yabancılaşma puanları, 2-5 yıl arası ve 6-10 yıl arası çalışma süresi bulunan hemşirelere göre daha düşük bulunmuştur. Usul ve Atan'ın (2014: 6) çalışmasında 16-20 yıl hizmet süresi bulunan çalışanların yabancılaşma düzeyleri diğer çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. İşgörenlerin sürekli aynı işi yapmaları, terfi edememeleri, arkadaşlarının terfi etmesi nedeniyle yabancılaşma oranları yüksek bulunmuş olabilir.

Hastane çalışanların işten ayrılma niyetleri hizmet süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Özer'in (2007: 144-145) araştırmasında ise işten ayrılma düşüncesi ile kurumdaki hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. 2-5 yıl arasında hizmet süresi olan (hemşirelerin) çalışanların % 51,8'nin işten ayrılma düşüncesi içinde oldukları belirtilmiştir.

Sonuç olarak; iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti konuları işletmelerin devamlılığı, başarısı, karlılığı açısından hayati bir öneme sahiptir. Yöneticiler bu nedenle çalışanlarından daha yüksek verim sağlamak, onların performanslarını yükseltmek, kuruma bağlılıklarını arttırmak, iş yaşam kalitelerini yükseltmek, işe yabancılaşmalarını önlemek ve işten ayrılma niyetlerini azaltmak için gerekli önlemleri almalıdır. Araştırmadan elde edilen bulgulara dayanarak işletmelere ve yöneticilere şu öneriler sunulabilir:

- İş yaşam kalitesinin 41-50 yaş aralığında en yüksek olduğu belirlenmiştir. 41-50 yaş aralığındaki çalışanların işten bekledikleri terfiyi, ücreti aldıkları için iş yaşam kalitelerinin yüksek bulunmuş olabilir. Bu nedenle işe yeni başlayan işgörenlerin iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi için ücret, terfi, ödüllendirme politikalarını belirlerken kararlara katılımları sağlanabilir.

- İşten ayrılma niyetinin 18-28 yaş aralığında en yüksek olduğu belirlenmiştir. 18-28 yaş aralığındaki genç çalışanların iş ile ilgili yüksek beklentileri bulunabilmektedir. İşletmelerin de bu beklentileri karşılayamaması çalışanların işten ayrılma niyetine zemin oluşturabilmektedir. İşletmeler genç çalışanları elde tutmak için işten ayrılanlarla görüşüp ayrılma nedenleri ve işle ilgili beklentileri hakkında bilgi edinebilir. Bu doğrultu da genç çalışanlara işle ilgili daha fazla sorumluluk verilebilir, kararlara katılmaları sağlanabilir. İşe yeni giren çalışanların işe uyum sağlamalarını kolaylaştırmak, işletme hakkında yeterli bilgiye sahibi olmalarını sağlamak için oryantasyon eğitimi verilebilir. Ayrıca genç çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlamak için hizmet içi eğitimler, seminerler ya da iş dışı faaliyetler düzenlenebilir.
- Lisans mezunu çalışanların lise mezunu çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle işletmeler kalifiye lisans mezunu çalışanlarını yönetimle ilgili görevlerde istihdam ederek sorumluluklarını arttırabilir, kendilerini değerli hissetmelerini sağlayabilir.
- İş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda işletmelerin çalışma ortam ve koşullarını sağlığa uygun hale getirmeleri ve bunun için gerekli önlemleri almaları gerekmektedir. Böylece, çalışanların iş yaşam kaliteleri artabilir ve işten ayrılma niyetleri azalabilir.
- İşe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Elde edilen bu sonuca göre işletmeler çalışanlarının işe yabancılaşmalarını tespit etmeyi sağlayan erken uyarı sistemleri oluşturmalı, yöneticilerini işe yabancılaşma ve yabancılaşma yönetimi hakkında bilgilendirmelidir. Böylelikle, çalışanların işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetlerinin oluşması zamanında önlenir.
- İş yaşam kalitesinin işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bilgilerden yola çıkarak işletmelerin çalışanların işe yabancılaşmalarını önlemeleri için; iş yaşam kalitesi programlarından işin zenginleştirilmesi, kalite çemberleri, bağımsız çalışma grupları, esnek çalışma koşullarını uygulamaları önerilebilir.

- Hastanenin her servisinde işgörenlerin günlük karşılaştığı sorunları ve problemleri mesai bitiminde yazılabileceği bir defter bulundurularak, üst yönetimin var olan problemler ve sorunlar hakkında gün gün bilgi edinmesi sağlanabilir, böylece sorunlara zamanında çözüm getirilebilir.
- Araştırma bulguları seçilmiş bulunan örnekleme sınırlıdır. İş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti konularıyla daha büyük ve farklı sektörler, farklı örneklemler seçilerek sonuçlar genellenebilir. Kamu ve özel hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetinin karşılaştırılabileceği araştırmalar yapılabilir. Bu konularla ilgili gelecekte nitel araştırmalar yapılabilir. Bununla birlikte, meslek ve bölümlere göre de değerlendirme yapılabilir. Literatürde bu üç konunun bir arada ele alındığı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu araştırmanın literatüre ve gelecekteki araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Addae, Helena M. ve Parboteeah, K. Praveen (2006). "Organizational Information, Organizational Commitment and Intention to Quit - A Study of Trinidad and Tobago". *International Journal of Cross Cultural Management*, 6 (3), 343–359.
- Aiken, Michael Aiken ve Hage, Jerald (1966). "Organizational Alienation: A Comparative Analysis". *American Sociological Review*, 31 (4), 497-507.
- Ak, Özge (2011). *Personel Seçim Sürecinde Aday Başvuru Yolları ile İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akçakaya, Murat (2003). "Çatışma Yönetimi ve Örgüt Verimliliğine Etkisi". *Kamu-İş Dergisi*, 7 (2), 2-27.
- Akgündüz, Sevgül (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akıncı, Zeki (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 1-25.
- Akman, Şefik Taylan (2012). "Yabancılaşma ve Hukuk". *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 108–115.
- Aktaş, Celalettin ve Çaycı, Berk (2013). "Enformasyon ve İletişim Teknolojilerinin Sosyal Hayattaki Rolü".
https://www.academia.edu/5175989/Yeni_Enformasyon_ve_%C4%B0leti%C5%9Fim_Teknolojilerinin_Sosyal_Hayattaki_Rol%C3%BC_The_Role_of_New_Information_and_Communication_Technologies_in_Social_Life (Erişim Tarihi: 24.02.2015).
- Aldemir, M. Ceylan (1983). "Yöneticilerin Güç Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler". *Amme İdaresi Dergisi*.

http://www.todaie.edu.tr/resimler/ekler/2e019b591c9062f_ek.pdf?dergi=Amme%20Idaresi%20Dergisi (Erişim Tarihi: 02.06.2015).

- Almalki, Mohammed J; FitzGerald, Gerry ve Clark, Michele (2012). "The Relationship Between Quality of Work Life and Turnover Intention of and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia". *Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia, BMC Health Services Research*, 12, 314-325.
- Amin, Zulkarnain (2013). "The Mediating Effect of Quality of Work Life on the Relationship Between Career Development and Psychological Well-Being". *International Journal of Research Studies in Psychology*. 2 (3), 67-80.
- Argentero, P., Miglioretti, M. ve Angilletta, C. (2007: 52). "Quality of Work Life in a Cohort of Italian Health Workers". *Supplemento A, Psicologia*, 29 (1), 50-54.
- Arı, Güler Sağlam; Bal, Hasan ve Bal, Emine Çına (2010). "İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3), 143-166.
- Aslan, Hüseyin (2008). *Endüstri Meslek Liselerinde Kültür Dersleri Öğretmenlerinin Mesleğe ve Kuruma Yabancılaşma Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Atalay, Meltem (2013). *Kurumsal Ataletin Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avcı, Nilgün ve Küçükusta, Deniz. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 33-44.
- Ay, Ferda Alper; Filizöz, Berrin ve Öncül, Mehmet Sadık (2014). "Kariyer Yönetimi Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi: Kamu ve Özel Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma". *AKÜ İİBF Dergisi*. 16 (2), 45-61.

- Ayar, Sercan (2011). *Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşullarının Örgüte Yabancılaşma, Devamsızlık ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaydın, Çiğdem İnce (2012). *İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydemir, Feryal Ahu (2006). *Toplam Kalite Yönetiminin İş Yaşamına Etkisi ve Sağlık Sektöründe Uygulanması*. Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, Rahime ve Kutlu, Yasemin (2001). "Hemşirelerde İş doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi ile İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çatışma Eğilimi ile Olan İlişisini Belirleme". *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2), 37-45.
- Aydın, Şule (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3), 49- 74.
- Aydınlı, Fulya (2007). "Türkiye ve Almanya'daki İşletmelerde Esnek Çalışma Modellerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Araştırma". *Yönetim Dergisi*. 18 (57), 67-90.
- Ayhan, Sevgi (2006). *Sıralı Lojistik Regresyon Analiziyle Türkiye'deki Hemşirelerin İş Bırakma Niyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Azaklı, Özlü (2011). *Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ve İş Güvencesizliği Algısı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Babür, Serpil (2009). *Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Bagtasos, Maynard Rival (2011). "Quality of Work Life: A Review of Literature". *DLSU Business & Economics Review*, 20 (2), 1-8.
- Bakan, İsmail ve Büyükbeşe, Tuba (2004a). "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması". *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7, 1-30.
- Bakan, İsmail ve Büyükbeşe, Tuba (2004b). "Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 35-59.
- Bakan, İsmail; Taşlıyan, Mustafa ve Büyükbeşe, Tuba (2014). "Aile İşletmelerinde Çalışanların Ücret Konusunda Düşünceleri ve Beklentileri: Bir Alan Araştırması" (2. Baskı). *Aile İşletmeleri Kongresi Kongre Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Aile İşletmeleri ve Girişimcilik Araştırma M1. İstanbul: Golden Medya Matbaacılık ve Tic. A.Ş.*
- Banai, Moshe ve Reisel, William D. (2007). "The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation". *Journal of World Business*, 42 (4), 463-476.
- Baransel, Gökhan (2004). *İşletmelerde Kendini Yöneten Takım Uygulamaları: Üretim Takımlarının Güçlendirilmesi ile İlgili Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baron, Reuben M. ve Kenny, David A (1986). "The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6). 1173-1182.
- Bayazıt, Özden (1998). "Toplam Kalite Yönetimi'nin Yürütülmesinde Önemli Bir Araç: Kalite Çemberleri". *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 53 (1-4), 95-105.
- Bayhan, Vehbi (1997). *Üniversite Gençliğinde Anomi ve Yabancılaşma (1. Baskı)*. Ankara: Filiz Matbaa.

- Bayram, Levent (2005). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık". *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Bildik, Büşra (2009). *Liderlik Tarzları, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgiç, Reyhan (2008). "İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme". *Türk Psikoloji Yazıları*, 11 (22), 66-77.
- Bolhari, Alireza; Rezaeean, Ali; Bolhari, Jafar; Bairamzadeh, Sona ve Soltan, Amir Arzi (2011). "The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs". *International Conference on Computer Communication and Management*, 5, 374-378.
- Boz, Mehmet (2014). *Eğitim Örgütlerinde İşe Yabancılaşma ve Öfke İlişkisi (Şişli Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi)*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bulut, Nurhan (2010). *Hastane İşletmelerinde Çalışma Koşullarının İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi ve Göztepe Eğitim ve Araştırma Hatanesinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Büyükyılmaz, Ozan (2007). *İşletmelerde Yabancılaşmanın Sosyo-Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taş Kömürü Kurumunda Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceylan, Canan ve Bayram, Nuran (2006). "Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon İle Analizi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (20), 105-120.
- Çağlar, Çağlar (2013). "The Relationship between the Perceptions of Fairness of the Learning Environment and the Level of Alienation". *Eğitim Araştırmaları-Eurasian Journal of Educational Research*, 50, 185-206.

- Çakar, Nigar Demircan ve Ceylan, Adnan (2005). "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1), 52-66.
- Çakır, Özlem (2007). "İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği". *Çalışma ve Toplum*, 1, 117-140.
- Çalışır, İrfan (2006). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Bolu İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çarhoğlu, Emine (2011). *Bir Esnek Çalışma Biçimi Olarak Evde Çalışma ve Evde Çalışan İşçilerin Korunması Sorunu*. İş Müfettişi Yardımcılığı Etüdü, Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Teftiş Kurulu Başkanlığı.
- Çarıkçı, İlker H. ve Çelikkol, Özlem (2009). "İş- Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (1), 153-170.
- Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz (2005). "Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma". *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23- 39.
- Çelik, Duysal Askun ve Öz, Ela Ünler (2011). "The Effects of Emotional Dissonance and Quality of Work Life Perceptions on Absenteeism and Turnover Intentions Among Turkish Call Center Employees". *Social and Behavioral Sciences*, 30, 2515 – 2519.
- Çelik, Fırat (2005). *Orta Öğretim Öğrencilerinin Okula Yabancılaşma Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiçek, Dursun (2005: 52). *Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Adana:Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çınar, Orhan (1999). *Örgütsel Kültür ve Yöneticilerde Kendini Geliştirme (Elektronik ve Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama)*. Doktora Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çoban, Suzan (2004). "Toplam Kalite Yönetimi Perspektifinde İçsel Pazarlama Anlayışı". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 85-98.
- Daud, Normala (2010). "Investigating the Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment Amongst Employees in Malaysian Firms". *International Journal of Business and Management*, 5 (10), 75-82.
- Dekker, Sidney W. A. ve Schaufeli, Wilmar B. (1995). "The Effects of Job Insecurity on Psychological Health and Withdrawal: A Longitudinal Study". *Australian Psychologist*, 30 (1), 57-63.
- Demir, Mahmut. (2011). "İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi". *Ege Akademik Bakış*, 11 (3), 453-464.
- Demirbilek, Sevda ve Türkan, Özay Umut (2008). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirmenin Rolü". *"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 1 (10). 47-67.
- Dikmetaş, Elif (2004). *Elektronik Bilgi Sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-i Sina Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Dikmetaş, Elif (2006). "Hastane Personelinin Çalışma/ İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma". *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (2), 169-182.
- Dipietro, Robin B. ve Pizam, Abraham (2008: 12). "Employee Alienation in The Quick Service Restaurant Industry". *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20 (10), 1-18.

- Durak, İbrahim ve Serinkan, Celalettin (2007). "Hemşirelerde İş Tatmini: Denizli Devlet Hastanesi Yoğun Bakım Ünitelerinde Bir Araştırma". *Karaman İİBF Dergisi*, 13, 119-135.
- Dursun, Salih (2007). *Sendikaların Ücretler ve Verimlilik Üzerine Etkisi: 1991-2005 Dönemi Türkiye Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duyan, Emin Cihan (2008). *Çalışma Yaşamında Yoga: İş Tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Efraty, David ve Sirgy, M. Joseph (1990). "The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses". *Social Indicators Research*, 22 (1), 31-47.
- Eğinli, Ayşen Temel (2009). "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (3), 35-52.
- Elma, Cevat (2003). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması- Ankara İli Örneği*. Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erbil, Seval (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, Binnur (2010). *İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, Barış ve Kaya, İsmail (2013). "Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135-150.

- Erdem, Mustafa (2010). "Öğretmen Algılarına Göre Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16 (4), 511-536.
- Erdem, Mustafa (2014). "İş Yaşamı Kalitesinin İşe Yabancılaşmayı Yordama Düzeyi". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4 (2), 519-544.
- Erdil, Oya; Keskin, Halit; İmamoğlu, Salih Zeki ve Erat, Serhat (2004). "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.
- Eren, Adalet (2007). *Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım*. Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, Adalet ve Saraçoğlu, Bedriye (2011). "Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26 (1), 1-15.
- Eren, Erol (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi (8. Baskı)*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Erjem, Yaşar (2005). "Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen: Lise Öğretmenleri Üzerinde Sosyolojik Bir Araştırma". *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3 (4), 395-417.
- Ersöz, Fatma Nevin (2010). *Çatışma Yönetim Tarzının, Çalışanların İşe ve Örgüte Yönelik Tutumu Üzerindeki Etkisi- İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fettahlıoğlu, Tamara (2006). *Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Fındık, Mehtap (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). "Staff Burn-Out". *Journal of Social Issues*, 90 (1), 159-165.
- Gökçeğöz, Fazıl ve Birinci, İhsan (2003). "Örgütsel Yabancılaşma". *Polis Dergisi*, 37, 202- 209.
- Göktürk, Mustafa (2007). "Sosyo- Psikolojik Sorunlar Çerçevesinde Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma Şekilleri". *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12, 207-220.
- Gupta, Barkha ve Hyde, Anukool Manish (2013). "Demographical Study on Quality of Work Life in Nationalized Banks". *The Journal of Business Perspective*, 17 (3), 223-231.
- Güçlü, Nezahat (2001). "Stres Yönetimi". *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109.
- Gül, Hasan; Karamanoğlu, Ercan Oktay ve Gökçe, Hakan (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama". *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15, 1-11.
- Güllüce, Ali Çağlar ve İşcan, Ömer Faruk (2010). "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2), 7-29.
- Gümüştekin, Gülten Eren ve Öztemiz, Ali Bircan (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Günsal, Esra (2010). *Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Gürcü, Özgür Doğan (2012). *Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi Üzerine Yalova İli Kamu ve Özel Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, Mehmet; Bakan, İsmail ve Yeşil, Sahil (2005). "Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 12 (1), 127- 151.
- Güvenli, Gökçe (2006). *Yeni Teknolojilerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hirschfeld, Robert R. ve Feild, Hubert S. (2000). "Work centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work". *Journal of Organizational Behavior*, 21, 789-800.
- Holtom, Brooks C. ve O'Neill, Bonnie S. (2004). "Job Embeddedness: A Theoretical Foundation for Developing a Comprehensive Nurse Retention Plan". *Journal of Nursing Administration*, 34 (5), 216-227.
- Hossain, Mosharraf ve Islam, Tariqul (1999). "Quality of Working Life and Job Satisfaction of Government Hospital Nurses in Bangladesh". *Indian Journal of Industrial Relations*, 34 (3), 292-302.
- Hsu, Ming-Yi ve Kernohan, George (2006). "Nursing and Healthcare Management and Policy Dimensions of Hospital Nurses' Quality of Working Life". *Journal of Advanced Nursing*, 54 (1), 120-131.
- İçerli, Leyla (2010). "Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım". *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5 (1), 67- 92.
- İleri, Serap Gülerbaşı (2007). *Yeni Mezun Hemşirelerin Profesyonel Rollerine Geçiş Süreci Algısı ve Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- İlisu, İlkay (2012). *Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İşcan, Ömer Faruk ve Timuroğlu, M. Kürşat (2007: 126-127). "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1), 119- 135.
- İşçi, Emre; Taştan, Seçil Bal ve Akyol, Çiğdem (2013). "Örgütsel Güvenin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinde Yöneticinin İletişim Becerisinin Rolü: Özel Hastane Çalışanları Örneği". *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 2 (3), 95-113.
- Kanten, Pelin ve Ülker, Funda (2014). "Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü". *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 16-40.
- Kanten, Selahattin (2012). "Çalışma Koşullarının Fiziksel – Psikolojik Sağlık Belirtileri ve İş Kazaları ile İlişkisi: Mermer Çalışanları Örneği". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (7), 155-167.
- Kanungo, Rabindra N. (1983). "Work Alienation: A Pancultural Perspective". *International Studies of Management & Organization*, 13 (1/2), 119-138.
- Kapız, Serap Özen (2002: 140). "İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (3), 139-153.
- Karagülle, Ayşegül Elif ve Çaycı, Berk (2014). "Ağ Toplumunda Sosyalleşme ve Yabancılaşma". *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 4 (1), 1-9.
- Karayazı, Ahmet (2007). *Çalışanların Yönetime Katılması ve Öneri Sistemleri*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karcıoğlu, Fatih ve Timuroğlu, Kürşat; Çınar, Orhan (2009). "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama". *Yönetim Dergisi*, 20 (63), 59-76.

- Kaya, Harun ve Abdioğlu, Hasan (2010). "Çalışanların Örgütten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma". *Amme İdaresi Dergisi*, 43 (4), 129-165.
- Kaya, İlker (2010). "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi". *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2), 219- 236.
- Kaya, Ufuk ve Serçeoğlu, Neslihan (2013). "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma". *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-346.
- Kayalar, Murat (1997). *Esnek Çalışma Sisteminin Çalışma Hayatının Kalitesinin Arttırılmasındaki Etkileri ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kayış, Aliye (2006). *Güvenirlilik Analizi*. (Ed.: Şeref Kalaycı), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (2. Baskı)*. Ankara: Baran Ofset.
- Kaymaz, Kurtuluş (2003). "Çalışma Yaşamında Kalite". *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5 (1).
<http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=32&cilt=5&sayi=1&yil=2003>
 (Erişim Tarihi: 07.07.2015).
- Kenny, David A. ve Baron, Reuben M. (1986). *The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Kervancı, Ferda (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, Aşkın (2005). "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama". *Çalışma ve Toplum*, 4, 77-96.
- Kılçık, Fatma (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Alguları- Malatya İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Kılıç, Esra (2008). *İş Tatmini ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıç, Recep ve Keklik, Belma (2012). "Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 147-160.
- Kılınç, Erhan (2012). *Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Korkmaz, Haydar (2014). *Ortaöğretim Devlet Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Yabancılaşma Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Korunka, Christian; Hoonakker, Peter ve Carayon, Pascale (2008). "Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work". *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18 (4), 409–423.
- Koyuncu, Ramazan (2011). *İlköğretim Kurumlarında Yönetici Davranışlarının Öğretmenlerin Mesleklerine Yabancılaşmasına Etkisi Niğde Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kösterelioğlu, Meltem Alın (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuru, Fatih Kurtuluş (2009). *Küresel Mali Kriz Kapsamında İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Küçükusta, Deniz (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*. Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Larrabee, June H.; Janney, Michelle A. ve Ostrow, C. Lynne (2003). "Predicting Registered Nurse Job Satisfaction and Intent to Leave". *Journal of Nursing Administration*, 33 (5), 271–283.
- Liou, Kuotsai Tom (1998: 161). "Employee Turnover Intention and Professional Orientation: A Study of Detention Workers". *Public Administration Quarterly*, 22 (2), 161-175.
- Lu, Kuei-Yun; Lin, Pi- Li; Wu, Chung- Man; Hsieh, Ya- Lung ve Chang, Yong-Yuan (2002). "The Relationship Among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses". *Journal of Professional Nursing*, 18 (4), 214-219.
- McDonald, S. A. (2001). *User's Guide Quality of Work Life. UK: The Nfernelson Publishing Company Ltd. Darville House.*
- Meyer, John P. ve Allen, Natalie J. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization". *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Milliken, Frances J.; Morrison, Elizabeth W. ve Hewlin, Patricia F. (2003). "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why". *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1453- 1476.
- Minaslı, Artin Vural (2013). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Konuyla İlgili Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad (2013). "Quality of Working Life and Turnover Intentions: Implications For Nursing Management". *International Journal of Research in Nursing*, 4 (2), 47-54.
- Mowday, Richart T.; Steers, Richard M. ve Porter, Lyman W. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment". *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

- Müezzinoğlu, Gamze (2012). *Örgüt Kültürü ile Katımlı Yönetimin Etkileşimi ve Sağlık Sektöründe Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nair, Nisha ve Vohra, Neharika (2010). "An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers". *Management Decision*, 48 (4), 600-615.
- Oruç, Deniz (2004). *Kocaeli'deki Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Yabancılaşmayı Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Örücü, Edip ve Özafşarlıoğlu, Sibel (2013). "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama". *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (23), 335-358.
- Örücü, Edip; Bulut, Zeki Atıl ve Karabulut, Ali Naci (2005). "Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Ücret ve Ödül Yönetimi Sistemi (Muğla İli Örneği)". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 51-72.
- Özbudun, Sibel; Markus, George ve Demirer, Temel (2008). *Yabancılaşma Ve*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Özçınar, Meltem (2011). *Örgütlerde Yabancılaşma ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, Esra (2007). *Akreditasyon Belgesine Sahip Özel Hastanelerdeki Yönetici Hemşirelerin Liderlik Tarzlarının, Hemşirelerin İşten Ayrılma Nedenleri Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özgen, Hüseyin; Öztürk, Azim ve Yalçın, Azmi (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

- Özler, N. Derya ve Dirican, Meltem (2014). "Örgütlerde Yabancılaşma ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 291-310.
- Özmete, Emine (2002). *Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi*. Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Öztürk, Demet Avcı (2010). *Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve İş Yaşam Kalitesinin İş Doyumu Düzeyine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, Ruşen; Güleç, Duygu; Güneri, Sezer Er; Sevil, Ümran ve Gürmen, Nalan (2013). "Hemşirelerin İş Yaşam Kaliteleri ile Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 167-174.
- Parsak, Gülşah (2010). *Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Permarupan, P. Yukthamarani; Al- Mamun, Abdullah ve Saufi, Roselina Ahmad (2013). "Quality of Work Life on Employees Job Involvement and Affective Commitment between the Public and Private Sector in Malaysia". *Published by Canadian Center of Science and Education. Asian Social Science* , 9 (7), 268- 278.
- Pizam, Abraham (2004). "Are Hospitality Employees Equipped to Hide Their Feelings?". *International Journal of Hospitality Management*, 23, 315–316.
- Polat, Mustafa ve Meydan, Cem Harun (2010). "Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma". *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 145-172.
- Poyraz, Kemal ve Kama, Bülent (2008). "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13 (2), 143-164.

- Ruvio, Ayalla ve Rosenblatt, Zehava (1999). "Job Insecurity among Israeli Schoolteachers Sectoral Profiles and Organizational Implications". *Journal of Educational Administration*, 37 (2), 139-158.
- Sabuncuoğlu, Ebru Tolay (2007). "Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi". *Ege Akademik Bakış*, 7 (2), 613-628.
- San, Coşkun (2003). "Yabancılaştırma- Yabancılaşma". *Amme İdaresi Dergisi*, 36 (3), 1-7.
- Saraji, G Nasl ve Dargahi, H. (2006). "Study of Quality of Work Life (QWL)". *Iranian J Publ Health*, 35 (4), 8-14.
- Sayar, Gökçen (2008). *İşveren ve Yönetici Profili Açısından Cinsiyet Ayırmıcılığı (Ücret, Terfi, İşe Alma): Gaziantep İli Örneği*. Doktora Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Scott, Craig R.; Connaughton, Stacey L.; Diaz-Saenz, Hector R.; Maguire, Katheryn; Ramirez, Ruben; Richardson, Brian; Shaw, Sandra Pride ve Morgan, Dianne (1999). "The Impacts of Communication and Multiple Identifications on Intent to Leave - A Multimethodological Exploration". *Management Communication Quarterly*, 12 (3), 400-435.
- Seeman, Melvin (1959: 783-784). "On The Meaning of Alienation". *American Sociological Review*, 24 (6), 783-791.
- Seeman, Melvin (1983: 179). "Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes". *Social Psychology Quarterly*, 46 (3), 171-184.
- Selamoğlu, Ahmet (2002). "Gelişmiş Ülkelerde İstihdam Politikaları, Esneklik Arayışı ve Etkileri". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (4), 33-63.
- Sellgren, Stina Fransson; Ekvall, Göran ve Tomson, Göran (2008). "Leadership Behaviour of Nurse Managers in Relation to Job Satisfaction and Work Climate". *Journal of Nursing Management*, 16, 578-587.
- Sendika Kanunu, <http://www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/ShowProperty/WLP%20Reposit>

ory/csgb/slogan/sendika_kitap (Erişim Tarihi: 29.07.2015).

- Sezici, Emre (2014). "Çalışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış Ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 41, 235-246.
- Shantz, Amanda; Alfes, Kerstin ve Truss, Catherine (2012). "Alienation From Work: Marxist Ideologies and Twenty-First-Century Practice". *The International Journal of Human Resource Management*, 25 (18), 1- 22.
- Shields, Michael A. ve Ward, Melanie (2001). "Improving Nurse Retention in The National Health Service in England: The Impact of Job Satisfaction on Intentions to Quit". *Journal of Health Economics*, 20, 677–701.
- Sığrı, Ünal ve Basım, Nejat (2006). "İşgörenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma". *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6 (12), 131–154.
- Solak, Özden (2014). *Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Bağlılık Düzeyi İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Soysal, Abdullah (1997). *Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Soysal, Abdullah (2008). "Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması". *Çimento İşveren Dergisi*, 22 (1), 4-16.
- Strachota, Ellen; Normandin, Pamela; O'Brien, Nancy; Clary, Mary ve Krukow, Belva (2003). "Reasons Registered Nurses Leave or Change Employment Status". *Journal of Nursing Administration*, 33 (2), 111–117.
- Susman, Gerald I. (1972). "Process Design, Automation and Worker Alienation". *Industrial Relations*, 11 (1), 34–45.
- Sürer, Pınar (2009). *Hastanede Çalışan Hemşirelerde İşgücü Devir Hızı ve Ayrılma Nedenlerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Sütlü, Tuba (2007). *Örgütsel Çatışma ve İşgören Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, Ali; Emimi, Filiz Tufan ve Ünsal, Ömer (2006). "Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 553-568.
- Şahin, Faruk (2011). "Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi". *Ege Akademik Bakış*, 11 (2), 277-288.
- Şenturan, Şermin (2007). "Mesleki Yabancılaşma: Kamu Bankalarında Yeniden Yapılandırma Sonucu Çeşitli Kurumlara Aktarılan Çalışanların Durumu". *Kamu- İş Dergisi*, 9 (1), 91-104.
- Şimşek, Galip (2010). *Türkiye'de Sosyal Çözülme Sosyal Bütünleşme ve Din: Türk-Kürt Farklılaşması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek, Hüseyin; Balay, Refik ve Şimşek, A. Salih (2012). "İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma". *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi Uluslararası E-Dergi*, 2 (1), 54-72.
- Şimşek, M. Şerif; Akgemci, Tahir ve Çelik, Adnan (2005). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (4. Baskı)*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Şimşek, M. Şerif; Çelik, Adnan; Akgemci, Tahir ve Fettahlıoğlu, Tamara (2006). "Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587.
- Şirin, Erkan Faruk (2009). "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 4 (4), 164- 177.
- Tengilimoğlu, Dilaver ve Yiğit, Arzu (2005). "Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması". *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8 (3), 374-400.
- Teoman, Dalga Derya (2007). *Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu algının İç, Dış ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkisinin İşten Ayrılma*

Niyetine Olan Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tetik, Semra (2012). "Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4 (1), 275-286.
- Tolan, Barlas (1981). *Çağdaş Toplumun Bunalımı Anomi ve Yabancılaşma (2. Baskı)*. Ankara: Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Yüksek Okulu Basımevi.
- Toplu, Dilek Bayır (1999). "Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye'deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği". *Türk Kütüphaneciliği*, 13 (3), 223- 251.
- Tuna, Muharrem ve Yeşiltaş, Murat (2014). "Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 105-117.
- Turan, Mehmet ve Parsak, Gülşah (2011). "Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi : Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (2), 1-20.
- Turunç, Ömer; Tabak, Akif; Şeşen, Harun ve Türkyılmaz, Ali (2010: 128). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (2), 115-134.
- Tutar, Hasan (2010). "İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama". *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65 (1), 175-204.
- Türesin, Hilmiye (2013). *Örgüt Çalışanlarının Paternalistik Liderlik Algıları, Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri, İş Tatmini Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tütüncü, Özkan (2008). "SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile İş Yasamı Kalitesi Arasındaki İlişki". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 169-199.
- Tüz, Melek Vergiliel (2001). "Kendi Kendilerini Yöneten Takım Kavramı ve Bu Takımların Gelişim Aşamaları". *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 123-136.
- Tzeng, Huey-Ming (2002). "The Influence of Nurses' Working Motivation and Job Satisfaction on Intention to Quit: An Empirical Investigation in Taiwan". *International Journal of Nursing Studies*, 39, 867-878.
- Uğur, Esra (2005). *Hemşirelerin İş Yaşamının Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ulusoy, Hayriye (1988). "Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe Yabancılaşma". *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Dergisi*, XXXII (1-2), 77-84.
- Usul, Hayrettin ve Atan, Aysel (2014). "Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 26 (16), 1-10.
- Uysal, F. Gül (2002). "Çalışma Yaşamının Kalitesi ve Çağdaş Yönetim". *İş Güç ve Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4 (1), 1-4.
- Uysaler, Alper L. (2010). *Örgütsel Yabancılaşma'nın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimi ile Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uzunkaya, Sibel (2010). *Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin İş Yaşam Kaliteleriyle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ünsar, A. Sinan (2011). "Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşten Ayrılma Eğilimine Olan Etkisi: Bir Alan Araştırması". *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 22, 256- 271.

- Ünsar, A. Sinan ve Karahan, Derya (2011). "Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Eğilimine Etkisini belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması". *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırma Dergisi*, 21, 361-378.
- Wayne, Sandy J.; Shore, Lynn M. ve Liden, Robert C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective". *Academy of Management Journal*, 40 (1), 82-111.
- Yalçın, İbrahim (2014). "Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 26 (16), 86-94.
- Yalçınkaya, Nilüfer (2006). *Kısmi Çalışma: Ankara-Çankaya Bölgesi'nde Bir Uygulama Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yaprak, Ecem (2009). *Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yetiş, Zühal (2013). *Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşma*. Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, Fatih (2012). *Performans Verimlilik ve Ücret İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, Süleyman Murat (2013). "Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *Ege Akademik Bakış*, 13 (3), 317-324.
- Yıldız, Süleyman Murat (2014). "İçsel Pazarlamanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme". *Ege Akademik Bakış*, 14 (1), 137-146.
- Yıldız, Sebahattin; Yalavaç, Süleyman ve Meydan, Cem Harun (2013). "Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı

Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma". *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26, 164-189.

Yılmaz, Abdullah ve Ekici, Süleyman (2003). "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 1-19.

Yılmaz, Sadi ve Sarpkaya, Pınar (2009). "Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 314-333.

Yumuk, Yurdanur (2011). *Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yüksel, Hasan (2014). "Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emeğin Yabancılaşması ve Sonuçları". *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (2), 159-188.

Yüksel, İhsan (2004). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve A Tipik İstihdam Açısından İncelenmesi". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 47-58.

Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (Erişim Tarihi: 20.10.2015).

Sağlık Aktüel, www.saglikaktuel.com (Erişim Tarihi: 18.10.2015).

Ek-1**ANKET FORMU**

Sayın katılımcı,

“İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Bir Araştırma: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama” başlıklı yüksek lisans tez çalışması kapsamında anketteki sorulara eksiksiz ve samimi cevaplar vermeniz anketin değerlendirilmesi açısından önemlidir. Değerli yardım ve katkılarınız için şimdiden çok teşekkür eder, işlerinizde başarılar dileriz.

Esra GENÇ

MKÜ Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER

Lütfen demografik özelliklerinizle ilgili fikir edinmek için oluşturulmuş bu bölümde, size ilişkin kutucuğu [x] işaretleyiniz. Araştırmamızın amacına ulaşabilmesi için, bütün sorulara eksiksiz cevap verilmesi gerekmektedir.

1. Cinsiyetiniz? 1() Kadın 2() Erkek
2. Yaşınız (lütfen rakamla yazınız)
3. Medeni Durumunuz? 1() Evli 2() Bekar
4. Eğitim Durumunuz? 1() Sağlık Meslek Lise 2() Önlisans 3() Lisans
4() Yüksek lisans 5() Doktora 6() İlköğretim
5. Hizmet süreniz? (lütfen rakamla belirtiniz)

İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ : Bu ölçekte tanımlayıcı nitelikte 40 ifade yer almaktadır. Lütfen size uygun ifadeyi daire içine alarak işaretleyiniz.	Kesinlikle	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Katılıyorum
	1	2	3	4	5	1	2
1- Genel anlamda, işimi eğlenceli buluyorum.	1	2	3	4	5		
2- Eğitim niteliklerim ve/veya becerilerim dikkate alındığında, maaşım olması gerektiğinden daha az.	1	2	3	4	5		
3- Müdürümden/amirimden işim ile ilgili aldığım geri bildirim yapıcıdır.	1	2	3	4	5		
4- İşim konusunda daha fazla sorumluluk alabiliyor olmayı isterim.	1	2	3	4	5		
5- Bütün olarak bakıldığında, kurumumun işleri hakkında yeterince bilgi sahibiyim.	1	2	3	4	5		
6- İşimin bana güvenli bir gelecek sağladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5		
7- İşyerimde iş arkadaşlarım bana destek olurlar.	1	2	3	4	5		
8- İşyerinde karar alma sürecinde bana daha fazla fırsat tanınması isterim.	1	2	3	4	5		
9- İşim genellikle benim için bir stres kaynağıdır.	1	2	3	4	5		
10- İyi yaptığım işler için daha fazla övgü almak isterim.	1	2	3	4	5		
11- Meslektaşlarım arasında genellikle iyi bir işbirliği duygusu hâkimdir.	1	2	3	4	5		
12- İşim, becerilerimi ve yeteneklerimi tam olarak kullanma imkânı sunmuyor.	1	2	3	4	5		
13- Müdürüm/amirim bana rehberlik edecek ve bana tavsiyelerde bulunacak yeterli bilgiye sahiptir.	1	2	3	4	5		
14- Baskı altında olduğumda, bu genellikle fark edilir ve müdürüm/amirim bununla ilgilenir.	1	2	3	4	5		
15- Kurumumun aldığı kararlar hakkında daha iyi bilgilendirilebilirim.	1	2	3	4	5		
16- Daha önceki iş deneyimime bakıldığında maaşım makul seviyededir.	1	2	3	4	5		
17- İşteyken kendimi daima yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5		
18- İşim hakkında yeterince geri bildirim almadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5		
19- İşim, en iyi olduğum alanda çalışmama imkân tanıyor.	1	2	3	4	5		
20- Müdürümle / amirimle konuşmakta zorlanıyorum.	1	2	3	4	5		

İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ : Bu ölçekte tanımlayıcı nitelikte ifadeler yer almaktadır. Lütfen size uygun ifadeyi daire içine alarak işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
21- Kurumumun yerine getirdiği işlerin farklı yönlerine dâhil olma şansımın daha fazla olmasını isterim.	1	2	3	4	5
22- İşim aracılığıyla benim kişisel ilgi alanıma giren alanları takip edebiliyorum.	1	2	3	4	5
23- İş arkadaşlarım ile iyi iş ilişkilerim var.	1	2	3	4	5
24- İşte olduğum zaman genellikle kendimi stresli hissediyorum.	1	2	3	4	5
25- Maaşım, yaptığım iş türüne göre makul seviyededir.	1	2	3	4	5
26- Bazen, fiziki sağlığımın çalışma ortamım yüzünden bozulabileceği hissine kapılıyorum.	1	2	3	4	5
27- Kurumumun hedefleri hakkında bilgi sahibiyim.	1	2	3	4	5
28- İşim bana olumlu etkilere yol açan güçlükler sunmaktadır.	1	2	3	4	5
29- Müdürüm / amirim tüm çalışanları ile adil olarak ilgilenir.	1	2	3	4	5
30- İş zamanında bitirmek için çoğunlukla eve iş götürüyorum.	1	2	3	4	5
31- Maaşım dışında, ayrıca sunulan imkânlar (örn. emekli aylığı, sağlık hizmetleri) yeterlidir.	1	2	3	4	5
32- Her zaman iş yerimde ne yapacağım söyleniyor.	1	2	3	4	5
33- İş konusundaki endişelerim yüzünden uykuya dalma gibi bir sorun yaşıyorum.	1	2	3	4	5
34- İş arkadaşlarımla iyi ilişkiler kurmak için az fırsat mevcut.	1	2	3	4	5
35- Müdürüm / amirim bana ihtiyacım olan tüm danışmanlığı sunuyor.	1	2	3	4	5
36- İşyerimdeki değişikliklerin, yakında başka bir iş aramak zorunda kalacağım anlamına geldiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
37- Müdürüm / amirim farklı çalışma şekillerine açıktır.	1	2	3	4	5
38- İşimin daha ilham verici olmasını isterdim	1	2	3	4	5
39- Maaşım, sorumluluklarıma göre uygundur.	1	2	3	4	5
40- Çoğunlukla geceleri işim hakkında endişe duyarak uyanırım.	1	2	3	4	5

İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ :					
1. Neden çalıştığımı bilmiyorum	1	2	3	4	5
2. Çalışma hayatımın çoğunu anlamsız işlerle geçiyorum.	1	2	3	4	5
3. Ne kadar çok çalışırsam çalışayım, hiçbir zaman amaçlarıma ulaşacağımı düşünmüyorum	1	2	3	4	5
4. İşimle ilgili heyecan duymuyorum.	1	2	3	4	5
5. Çok fazla çalışmamın bir anlamı yok, çünkü sadece üst mevkilerde bulunanlar daha fazla kazanç elde edebiliyor.	1	2	3	4	5
6. Sıradan işlerin, yapmaya değmeyecek kadar sıkıcı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7. Bir fayda sağlamayacağı için işimde en iyi olmaya çalışmıyorum.	1	2	3	4	5
8. İşimi sevdiğim için değil sadece para kazanmak için yapıyorum.	1	2	3	4	5
İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ:					
1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz, bu kurumdan ayrılacağım.	1	2	3	4	5
2. Şu an çalıştığım kurumun dışında aktif olarak iş arıyorum.	1	2	3	4	5
3. İşimden ayrılmayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4. Bu kurumdaki işimden ayrılmayı sık sık düşünüyorum.	1	2	3	4	5
5. Sanırım önümüzdeki beş yıl içinde hala bu kurumda çalışıyor olmayacağım.	1	2	3	4	5