



## The analysis of the effects of social support, job alienation and job stress on labour performance

## Sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresinin işgören performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi<sup>1</sup>

Sabahattin Tekingündüz<sup>2</sup>

Aysu Kurtuldu<sup>3</sup>

Çiğdem Eğilmez<sup>4</sup>

### Abstract

The efficiency, quality and productivity of health services depends on 'labour' Labour's job performance can be affected by personal characteristics, work condition, attitudes of workers and managers. The first aim of this study is, to determine whether there is a relationship between labour performance, job alienation, job stress, social support (friend/parents/partner) and various personal characteristics such as gender, marital status, age, education status, length of working, income; the second aim is to determine whether job alienation, job stress, social support and various personal characteristics are affected labour's performance. This study is a cross-sectional study. The study population was 583 voluntary hospital staffs at Adıyaman Public Hospital Association's hospital which have inpatient services. In this study, we used personal information form, Labour Performance Scale, Multi dimension social support scale, Job stress scale, Job alienation scale. Descriptive statistics, t-tests in independence group, Pearson Correlation analyse and Multiple Linear Regression Analyse

### Özet

Sağlık hizmetlerinin etkililiği, verimliliği ve kaliteleri "insan gücü"ne bağlıdır. İnsan gücünün iş performansı da kişisel özelliklerden, çalışma koşullarından, yöneticilerin ve çalışanların tutum ve davranışlardan etkilenmektedir. Yapılan bu çalışmanın birinci amacı, işgören performansı ile işe yabancılaşma, iş stresi, özel insan desteği, arkadaş desteği, aile desteği ve bazı kişisel özellikler arasında ilişki olup olmadığını belirlemek; ikinci amacı ise işe yabancılaşma, iş stresi, özel insan desteği, arkadaş desteği, aile desteği ve bazı kişisel özelliklerin işgören performansını etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Çalışma kesitsel tipte bir alan çalışmasıdır. Adıyaman Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı hastanelerde görev yapan ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 583 kişi araştırma grubunu oluşturmaktadır. Araştırmada kişisel bilgi formu, işgören performans ölçeği, çok boyutlu sosyal destek ölçeği, işe yabancılaşma ölçeği ve iş stres ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada, tanımlayıcı istatistikler, Bağımsız grup t testi, Pearson Korelasyon Analizi ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre;

<sup>1</sup> Bu makale, 08-09/Ekim/2015 tarihinde gerçekleştirilen 9.Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde kabul edilen sözel bildirinin genişletilmiş halidir.

<sup>2</sup> Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, Sağlık Yönetimi Bölümü, [stekingunduz@gmail.com](mailto:stekingunduz@gmail.com)

<sup>3</sup> Yrd. Doç. Dr., Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, [aysukurtuldu@trakya.edu.tr](mailto:aysukurtuldu@trakya.edu.tr)

<sup>4</sup> Uzm., Adıyaman Kamu Hastaneler Birliği, [cegilmez@hotmail.com](mailto:cegilmez@hotmail.com)

have used for data analyzing. According to results of study, there was a significant differences between gender and labour performance; there was a negative significant relationship between labour performance, job alienation and friend support; there was a positive significant relationship between labour performance, partner support, parent support and length of working in institution. On the other hand job alienation affected labour performance negatively; partner support and parent support affected labour performance positively.

**Keywords:** Social support, job stress, job alienation, performance, health services.

[\(Extended English abstract is at the end of this document\)](#)

## 1. Giriş

Hizmet sektörü içerisinde önemli bir yer tutan sağlık sektöründe, faaliyetlerin odak noktası diğer bir ifadeyle temel yetenek “sağlık hizmetleri”dir. Bu temel yeteneğin etkili, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması üretim faktörlerinin önemli unsurlarından biri olan “insan gücü”ne bağlıdır. İnsan gücünün iş performansı da kişisel özelliklerden (cinsiyet, yaş, medeni durum, vb.), çalışma ortamından, çalışanların ve yöneticilerin tutum ve davranışlardan etkilenebilmektedir. Bu nedenle, işgören performansını etkileyebilecek faktörlerin belirlenmesi, sonrasında bunların olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması ya da minimize edilmesi bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmada, hasta/hasta yakınlarının tatmin düzeylerinin yükseltilmesinde faydalı olabilecektir. Yapılan bu çalışma ile hastane çalışanları açısından sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresi faktörlerinin işgören performansı üzerine etkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

İş kavramının en önemli çıktılarında biri olan iş performansı, çalışanların kontrolünde ve işletme hedefleriyle uyumlu ölçülebilen yeterlilikler şeklinde tanımlanmaktadır (Ohme vd., 2015: 162). Araştırmacılar, çalışanların iş performansı üzerine etkili olduğunu düşündüğü davranışları dört grupta toplamaktadır: (i) işin gerektirdiği görevleri içeren ‘ana iş performansı’, (ii) yapılan işin ötesinde, işletmenin daha güçlü kılınması için çalışanın ortaya koyduğu davranışları içeren ‘vatandaşlık davranışı’, (iii) farklı fikirler geliştirip bunların işletme içinde uygulanmasını sağlayan ‘yaratıcı ve yenilikçi davranışlar’, (iv) endüstriyel sabotaj veya hırsızlık gibi işletmeye zarar veren işgören davranışları olarak tanımlanan “zarar verici davranışlar” (Ng ve Feldman, 2013: 306). Örgütün, gerçekleştirmeyi hedeflediği sonuçlara ulaşması açısından, çalışanların performanslarının artırılmasında bu davranış modellerinin rolü önemli olabilmektedir. Bu açıdan uygun çalışma ortamlarının yaratılması oldukça önem kazanmaktadır. Literatürde, yüksek performansları için ödül bekleyen çalışanların, işlerine daha fazla ilgi gösterdikleri ve böylece örgütlerini geliştirmek için yaratıcı öneriler sundukları belirtilmektedir (AbuAIRub ve Al-Zaru, 2008: 233).

Modern iş yaşamında başarılı olmak, hayatta kalabilmek, teknolojik değişikliklerle başa çıkabilmek gibi birbirinden farklı amaçlara sahip örgütlerin, çalışanların psiko-sosyal çalışma koşulları üzerine etkisi göz ardı edilemez bir gerçektir (Vaananen, 2004). Akademisyenler ve

cinsiyet ile işgören performansı arasında anlamlı bir fark olduğu, işgören performansı ile işe yabancılaşma ve arkadaş desteği arasında negatif anlamlı ilişki olduğu; işgören performansı ile özel insan, aile desteği ve kurumda çalışma süresi arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca işgören performansını işe yabancılaşmanın negatif yönde; özel insan ve aile desteğinin ise pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Sosyal destek, iş stresi, işe yabancılaşma, performans, sağlık hizmetleri.

uygulayıcılar örgütsel etkililik ve verimlilik noktasında, sadece çalışma ortamı değil aynı zamanda çalışanın içinde bulunduğu sosyal yapıları da göz önüne alan çalışmalar yürütmektedir. Bunlardan bazıları sosyal destek değişkenini içine alan çalışmalardır. 1970'lerin ortalarından itibaren, baş etme kaynağı olarak rolü büyük ilgi uyandıran sosyal desteğe (Eker ve Arkar, 1995: 45), son yıllarda psikiyatri, psikoloji, psikolojik danışma, aile ve tüketici bilimleri gibi bilim dalları da artan oranda ilgi göstermektedir (Güven vd., 2011). Stresin olumsuz etkilerini tamponlayan ya da azaltan unsurlardan biri olarak değerlendirilen (AbuAlRub, 2004: 74), bireyin çevresinden elde ettiği sosyal ve psikolojik destek olarak tanımlanan (Yıldırım, 1997: 81) sosyal destek kavramı, duygusal destek ve yardımcı destek olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Duygusal destek bireyin değerli olduğunun dile getirilmesi, sevgi, empati, cesaretlendirme öğelerini içerirken; yardımcı destek 'ev işlerinde veya bebek bakımında bireye çevresindeki insanlar tarafından yardımcı olunması' gibi durumları içermektedir (Reid vd., 2015: 247).

Sosyal desteğin, stres üzerine etkisi söz konusudur. Eş, arkadaş ve aileden psikolojik ve maddi kaynak desteği alan insanların, yetersiz destek alanlara göre daha sağlıklı oldukları ileri sürülmektedir (Cohen ve Wills, 1985). Aşırı iş yükü altında dahi, yüksek sosyal desteğin stresi düşüreceği beklenmektedir. Düşük düzeyde iş yükü koşullarında, sosyal desteğin stresi etkilemesi beklenmemektedir (Glaser vd., 1999: 159). Bu nedenle aşırı iş yükünün olduğu hastane gibi sağlık bakım merkezlerinde, iş stresinin düşürülmesinde ve performansının artırılmasında sosyal desteğin rolü oldukça önemli olabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, yönetimin örgütsel hedeflere ulaşma açısından çalışanlara sosyal destek sağlaması oldukça anlamlıdır. Taşdan (2010: 2572) çalışanların iş yerinde psiko-sosyal durumlarının düzeltilmesinde sosyal desteğe ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. Yazar, işletmelerde bireylerin davranışsal gelişimi, sosyal idrakini ve değer yargılarının gelişmesine katkıda bulunan sosyal değişim ve gelişim süreci olarak tanımlanan sosyal desteğin; örgüt kültürünün oluşturulması ve örgüt çalışanlarının performanslarının artırılmasına katkısı olduğunu belirtmektedir (Taşdan, 2010: 2572).

Sanayilemiş batı toplumları dahil tüm ülkeler ve profesyoneller açısından giderek önemli bir sorun haline gelen ve örgütler için önemli bir maliyet unsuru olan iş stresi, günümüzde işgücünü ciddi biçimde etkilemektedir (Siu, 2003: 338; AbuAlRub ve Al-Zaru, 2008:228; Karimi ve Alipour, 2011: 285). İş beklentileri ve ödüllendirme arasındaki dengesizlik (Nishitani, 2010:178) olarak tanımlanan iş stresi, her ne kadar genel stresin bir uzantısı gibi görünse de çalışma hayatının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Jou vd., 2013: 97). İş stresinin, kalp hastalıkları, baş ağrısı, migren, sırt ve kas ağrıları gibi fiziksel rahatsızlıklara; iş tatmini, örgütsel bağlılık, çalışan devri gibi psikolojik sonuçlara neden olduğu ileri sürülmektedir (Karimi ve Alipour, 2011: 285). Bunun yanında işyeri stresinin, sağlık/tıbbi maliyetleri artırdığı, yüksek oranda devamsızlığa, daha fazla kaza olmasına ve düşük performansın ortaya çıkmasına yol açtığı belirtilmektedir (Siu, 2003: 338).

İşletmelerde meydana gelen yapısal değişiklikler (rol belirsizlikleri, iş yükündeki artış) ve yöneticilerden gelecek sosyal destek fırsatlarındaki değişiklikler (yol gösterici uygulamaların azlığı) iş stresine neden olabilmektedir (Chauvin vd., 2014:300). Lee ve Wang'ın (2002) çalışmasında mesleki stresin ana nedeni olarak kişisel sorumluluk ve aşırı iş yükü çıkmıştır. Dünya ölçeğine bakıldığında, kaybedilen çalışma günlerinin %50-60'nın stresle ilişkili olduğu ve İngiltere'de yıllık 370 milyon pound maliyet meydana getirdiği belirlenmiştir (Conti vd., 2006:1015). Mesleki stresin ciddi bir maliyet unsuru olduğu belirtilmektedir. Bunun nedenleri; stresin düşük verimliliğe, personel çatışmasına, davalara, işe alma ve elde tutma problemlerine, tükenmişliğe, devamsızlığa ve yüksek devir hızına neden olmasıdır (Nabirye, 2010:18). 2002 yılında, Avrupa Komisyonu, 15 üyeli Avrupa Birliği ülkelerinde işle ilişkili stresin maliyetinin yılda 20 milyar Euro olduğu; Almanya'da 2011 tarihli bir çalışmada, iş gerginliğinin doğrudan ve dolaylı maliyetinin yıllık 29.2 milyar Euro olduğu; Amerika'da 1987 yılında yapılan bir çalışmada, iş ortamındaki stresin Amerika ekonomisine yıllık maliyetinin 300 milyar Amerikan Doları olduğu; Amerika'da 2001 yılında yapılan diğer bir çalışmada

ise stresin Amerika ekonomisine maliyetinin aynı şekilde 300 milyar Amerikan Doları olduğu belirtilmiştir (European Agency for Safety and Health at Work, 2014). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO-International Labour Organization) 'İş yerinde stresi önlemek' başlıklı raporunda; politikaları ve stratejileri açıkça belirlenmiş, işyeri güvenliği sağlanmış, din-dil-ırk ayrımı yapılmayan eşitlikçi ortama sahip, güvence ilkesini benimsemiş, iş yükü açısından çalışanlar arasında denge sağlamış, karar-alma süreçlerinde çalışan fikirlerine önem veren ve yöneticinin çalışanlara sosyal destekte bulunduğu işletmelerde iş stresinin azalacağını vurgulamıştır (ILO, 2012).

Kişinin kendini bütün olarak hissedememesine ve bilincine yönelik bölünmelere yol açan eylemler ve deneyimler olarak tanımlanan yabancılaşma (Taştan vd., 2014: 124), üretkenlik karşıtı davranışlar olarak görülmektedir (Demirel, 2009: 124). Yabancılaşma süreci kendi içerisinde bir döngü oluşturmakta ve içerisinde (a) güçsüzlük, (b) anlamsızlık, (c) kuralsızlık, (d) soyutlanma, (e) kendine yabancılaşma boyutlarını bulundurmaktadır (Polat vd., 2012: 220). Güçsüzlük; bireyin yaşamının kendisi dışındaki güçler tarafından şekillendirilmesidir (Ross vd., 2001: 572). Anlamsızlık; bireyin hangi doğrulara ve değerlere inanması gerektiği konusunda yeterince aydınlanamamasıdır (Eryılmaz vd., 2011: 274). Bireyin hedeflerine ulaşabilmesi için toplum tarafından onaylanmayan davranışlara başvurma konusundaki yüksek beklenti düzeyi kuralsızlık; bir üyesi olarak içinde bulunulan toplumun kuralları ve değerlerini onaylamama veya amaçlarına yeteri kadar katılmama durumu ise soyutlanma olarak tanımlanmaktadır (Tezcan, 1985; aktaran Yüksel, 2014: 170). Yabancılaşma döngüsünün son bileşeni kendine yabancılaşma ise kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranması şeklinde tanımlanır (Develioğlu vd., 2012: 122). Yabancılaşma içinde olan birey kendinden ve toplumdan uzaklaşırken; işyerine karşı duygusal bağı azalır ve düşmanlık ortaya çıkmaya başlar (Nicol vd., 2013: 295).

## 2. Gereç ve Yöntem

### 2.1. Araştırma Modeli

Çalışma kesitsel tipte bir alan çalışmasıdır. Sosyal destek, iş stresi, işe yabancılaşma değişkenlerinin performansa olan etkisini ölçmeye yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır.

### 2.2. Araştırma Grubu

Araştırmanın evrenini Adıyaman Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı hastanelerde (yataklı servis hizmeti verme koşulunu yerine getirenler) fiili olarak görev yapan 2479 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmemiştir. Çalışmaya gönüllü olarak katılan 583 kişi araştırma grubunu oluşturmaktadır. Çalışma 01.01.2015-01.03.2015 tarihleri arasında yürütülmüştür.

### 2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kişisel bilgi formu, işgören performans ölçeği, çok boyutlu sosyal destek ölçeği, işe yabancılaşma ölçeği ve iş stres ölçeği kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, yaş, kurumda çalışma süresi, gelir gibi özellikleri içermektedir.

**İşgören performansını** ölçmek için Kirkman ve Rosen (1999'den aktaran Çöl, 2008) ile Sigler ve Pearson (2000'den aktaran Çöl, 2008) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan, 4 ifadeden oluşan "İşgören Performans Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek Türkçe'ye Çöl (2008) tarafından uyarlanmıştır.

Zimet ve arkadaşları (1990) tarafından arkadaş (4 ifade), aile (4 ifade) ve özel insan (4 ifade) olmak üzere üç boyut ve 12 ifadeden oluşan "**Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği**", Eker ve Akar (1995) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır.

“İş Stresi Ölçeği”, 7 ifadeden oluşmaktadır ve House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresle ilişkili olan psikolojik ve psikosomatik semptomlarını ölçmektedir. Ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresin ne derecede zihnini meşgul ettiğini ve kendisini geceleri uykusuz bıraktığını belirlemeye yönelik olarak düzenlenmiştir (Efeoğlu, 2006).

“İşe Yabancılaşma Ölçeği” olarak, Hirschfeld ve Feild (2000) tarafından geliştirilen, toplamda 10 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek, Maddi ve diğerleri (1979’dan aktaran Hirschfeld ve Feild, 2000: 795) tarafından geliştirilen 12 maddelik ölçme aracından uyarlanmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Özbek (2011) tarafından yapılmıştır. İşgören performansı, iş stresi ve işe yabancılaşma ölçekleri 1 “kesinlikle katılmıyorum” ile 5 “kesinlikle katılıyorum” şeklinde 5’li likert tarzında, çok boyutlu sosyal destek ölçeği ise 1 “kesinlikle hayır” ile 7 “kesinlikle evet” şeklinde 7’li likert şeklinde hazırlanmıştır.

#### 2.4. Verilerin Analizi

Kişisel özellikler, işgören performansı, işe yabancılaşma, çok boyutlu sosyal destek ve iş stresinde veri analiz yöntemi olarak *tanımlayıcı istatistikler* (frekans, yüzde, ortalama) tercih edilmiştir. İşgören performansı ile bazı kişisel özellikler (yaş, kurumda çalışma süresi, toplam aylık gelir), işe yabancılaşma, çok boyutlu sosyal destek, iş stresi arasındaki ilişkiye Pearson Korelasyon Analizi ile bakılmıştır. Kişisel özellikler, işe yabancılaşma, çok boyutlu sosyal destek ve iş stresinin işgören performansı üzerine etkisine de Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi ile bakılmıştır.

### 3. Bulgular

Araştırma grubunun %53,7’sini kadınlar, %58,5’ini lisans ve lisans üstü mezunlar, %71,2’sini evliler, %57,3’ünü sağlık hizmetlerinde görev yapanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş ortalaması 32,16±7,5 yıl, kurumda çalışma süresi 5,27±4,7 yıl ve aylık geliri (ek ödeme ve maaş) 2224,04±968,06 TL çıkmıştır.

**Tablo 1. Değişkenler, Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyonlar**

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	$\alpha^{***}$	İşgören performansı
İşgören performansı	1	5	4,2	,8	,83	1
İşe yabancılaşma	1	5	2,5	,8	,80	-,144**
İş stresi	1	5	3,0	,9	,83	-0,033
Özel insan desteği	1	7	4,6	2,1	,90	,166**
Arkadaş desteği	1	5	2,5	1,0	,87	-,178**
Aile desteği	1	5	3,3	,6	,86	,512**
Yaş	19	60	32,16	7,5		0,078
Kurumda çalışma süresi	1	25	5,27	4,7		,084*
Aylık gelir	800 TL	9800 TL	2224,00 TL	968,00 TL		-0,008

\*. Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı.

\*\* . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı.

\*\*\*İç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha)

Tablo 1’de görüldüğü üzere, işgören performansının yüksek olduğu, işe yabancılaşmanın orta düzeyde, iş stresinin ortalamasının kısmen üzerinde olduğu, özel insan desteğinin ortalamasının üzerinde olduğu buna karşın diğer sosyal destek boyutlarının ortalamasının altında olduğu belirlenmiştir. Arkadaş desteğinin oldukça düşük olduğu saptanmıştır. Korelasyon analizi sonuçlarına bakılacak olursa, işgören performansı ile işe yabancılaşma ve arkadaş desteği arasında negatif anlamlı ilişki belirlenirken, özel insan, aile desteği ve kurumda çalışma süresi arasında pozitif anlamlı ilişki belirlenmiştir. Arkadaş desteği ile işgören performansı arasında olumsuz bir ilişkinin olması kayda değer bir bulgudur. Yani işgören performansı arttıkça arkadaş desteği azalmaktadır.

**Tablo 2. Kişisel Özelliklere Göre İşgören Performans Skor Ortalaması**

		N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Cinsiyet	Kadın	313	4,1	,8	-2,228	,026*
	Erkek	270	4,2	,7		
Medeni durum	Evli	415	4,1819	,77478	1,52300	0,128
	Bekar	168	4,0759	,72682		
Eğitim durumu	Lise ve altı	242	4,1508	,78098	-,01500	0,988
	Önlisans ve üstü	341	4,1518	,74967		

Gerçekleştirilen analiz sonucunda cinsiyetin işgören performansını etkilediği görülmüştür. Erkeklerin işgören performans algısı kadınlardan anlamlı biçimde yüksek çıkarken ( $p < 0,05$ ), medeni durumun ve eğitim durumunun işgören performansını etkilemediği gözlenmiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 2).

**Tablo 3. İşgören Performansı Belirleyicileri Regresyon Modeli**

DEĞİŞKENLER	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p	VIF
	Beta ( $\beta$ )	Std.hata	Beta ( $\beta$ )			
Sabit	1,821	,179		10,164	,000	
İşe yabancılaşma	-,717	,073	-,760	-9,854	0,0001*	7,551
İş stresi	,049	,028	,060	1,772	,077	1,459
Özel insan desteği	,043	,010	,118	4,163	0,00004*	1,027
Arkadaş desteği	,102	,054	,128	1,887	,060	5,823
Aile desteği	1,043	,043	,850	24,455	0,0001*	1,532
Yaş	,003	,004	,025	,710	,478	1,634
Kurumda çalışma süresi	,011	,006	,066	1,862	,063	1,605
Aylık gelir	-0,00002	,000	-,027	-,958	,338	1,028

Regresyon Modeli Özeti:  
R= ,740,  
R<sup>2</sup>= 0,54,  
F= 86,750,  
p =0,0001,  
p<0,01  
Durbin-Watson=1,761  
VIF: VarianceInflationFactos (varyans şişkinlik katsayısı)  
\*: Önemli belirleyici

Tablo 3'te işgören performansının önemli belirleyicileri gösterilmektedir. Kurulan çok değişkenli regresyon analizinde işgören performansı bağımlı değişken; işe yabancılaşma, iş stresi, özel insan desteği, arkadaş desteği, aile desteği, yaş, kurumda çalışma süresi ve aylık gelir ise bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. İşgören performansındaki değişimin %54'ü bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Kurulan regresyon modelinin F istatistiği modelin anlamlı ve önemli olduğunu göstermektedir (F= 86,750, p<0,01). Ayrıca modelde varyans şişkinlik katsayılarının (VIFs) 10 değerinin altında olması çoklu bağlantının ve Durbin Watson istatistiğinin 2,5 değerinin altında olması otokorelasyonun olmadığını göstermektedir. Standardize edilmiş beta katsayıları incelendiğinde işe yabancılaşma, özel insan desteği ve aile desteği işgören performansının önemli belirleyicileri olarak bulunmuştur. İşe yabancılaşmanın modele katkısı negatif yönde iken; özel insan desteği ve aile desteğinin modele katkısı pozitif yöndedir. Aile desteğinin modele katkısının diğerlerinden daha yüksek olduğu da görülmektedir.

#### 4. Tartışma

Üretim faktörleri arasında yer alan emek, sağlık hizmet örgütlerinin en önemli unsurlardan biridir. Sahip olduğu bilgi ve yeteneği örgüt performansına yansıtılabilen çalışanlar, verimlilik, etkililik ve kalite açısından örgüte önemli kazanımlar sağlamaktadır. Bireysel performansın örgütsel performansa evrilmesinde, sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresi gibi değişkenler önemli rol oynamaktadır. Bu açıdan; örgütler için çalışanın sadece iş ortamı değil, aynı zamanda içinde bulunduğu sosyal yapıda önem kazanmaktadır.

Yapılan bu çalışmada işgören performansı ile kişisel özellikler, sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresi arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Araştırma, Adıyaman Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı yataklı sağlık hizmeti veren hastanelerde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 583 çalışan katılmıştır. Araştırmada, işgören performansının yüksek çıktığı belirlenirken, yapılan korelasyon analizinde işgören performansı ile işe yabancılaşma ve arkadaş desteği arasında negatif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır. İşgören performansı ile özel insan desteği, aile desteği ve kurumda çalışma süresi arasında ise pozitif anlamlı ilişki bulunmuştur. Arkadaş desteği ile işgören performansı arasında olumsuz bir ilişkinin olması dikkat çekici bir bulgudur. Bu duruma kariyer planlaması ve iş ortamındaki olumsuz arkadaş ilişkilerinin neden olduğu, buna bağlı olarak da kişilerin arkadaş desteği yoksunluğunu kendini işe vererek, performansını artırarak gidermeye çalıştığı ileri sürülebilir. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, işgören performansını işe yabancılaşmanın negatif yönde, sosyal destek boyutlarından özel insan ve aile desteğinin pozitif yönde etkilediği, modele en anlamlı etkiyi aile desteğinin yaptığı belirlenmiştir. Çalışanın aile desteği ve özel insan desteği arttıkça buna paralel olarak performansı da artmaktadır. Çalışan işine yabancılaştıkça performansı da olumsuz yönde etkilenmektedir.

Alan yazınında çalışmamızı destekleyen çalışmalar olduğu gibi farklı bulgulara ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır. Chiaburu ve diğerlerinin (2014) yabancılaşma ile ilgili olarak gerçekleştirdiği meta analizi sonucunda yabancılaşma ile negatif ilişkili olan tek değişkenin performans olduğu belirlenmiştir. Bao ve diğerlerinin (2006) gerçekleştirdiği çalışmada, kurumsal ve kişisel faktörlerin bireylerin yabancılaşma hissi ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Çalıştığı örgüt ile arasında bağ oluşan, sağlıklı bir çalışma ortamına sahip olan çalışanın iş performansı artacağı için yabancılaşma hissinde azalma beklenmektedir.

Sosyal desteğin, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığı, örgütsel destek algısını, çalışanlarla ilişkileri ve performansı geliştirdiği, iş stresi, iş gerginliği ve iş çatışmasını azalttığı ileri sürülmektedir (Karimi ve Alipour, 2011). Bu açıdan örgütsel hedeflere ulaşma noktasında sosyal desteğin önemli bir değişken olduğu söylenebilir. Çalışmamızda korelasyon analizi sonuçlarına bakılacak olursa, işgören performansı ile arkadaş desteği arasında negatif, özel insan ve aile desteği arasında pozitif anlamlı ilişki belirlenmiştir. Ayrıca yapılan regresyon analizine göre, işgören

performansını özel insan ve aile desteğinin pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. Vaananen ve diğerlerinin (2004) beyaz ve mavi yakalılar ile gerçekleştirdiği çalışmada, sosyal destek düzeylerinin etkisinin gruplar arasında farklı olduğu, yönetici ve iş arkadaşı gibi kişilerin sosyal desteğinin iş stresini azaltmadığı tersine hem performans hem de sağlık açısından çalışanlar üzerinde negatif etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. İş arkadaşları arasındaki rekabet durumu, ilişkileri daha formal yapıda tutmaya zorladığından çıkan bu sonucun örgüt yaşamı içerisindeki durumu yansıttığı söylenebilir. Randall ve diğerlerinin (1999) çalışmasında örgütsel destek ile iş performansı arasında pozitif ilişki gözlenmiştir. Çalışmamızda elde edilen sonuçlardan farklı olarak öğretmenler arasında gerçekleştirilen bir çalışmada, sosyal destek alan öğretmenlerin daha az tükendikleri ve kişisel başarılarının daha fazla olduğu; sosyal destek kaynağı açısından bakıldığında ise, okul psikolojik danışmanından destek alan öğretmenlerin en az tükenen grup olduğu belirlenmiştir (Gündüz, 2005).

Çalışmamızda, işgören performansı ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Literatürde bulgularımız destekleyen çalışma olduğu gibi (AbuAlRub ve Al-Zaru, 2008), yüksek düzeyde iş stresinin, düşük iş performansına yol açtığını ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur (Motowidlo vd., 1986; Siu, 2003; Gül vd., 2008; Jehangir vd., 2011). AbuAlRub'un (2004: 77) hemşirelerle olan çalışmasında, iş performansındaki değişimin %20'sini demografik değişkenler, iş stresi, iş arkadaşı desteği, sosyal destek ve iş stresi arasındaki etkileşiminin açıkladığı belirlenmiştir. Nabirye'nin (2010:79) hemşirelerle olan çalışmasında performans ile iş stresi arasında negatif anlamlı ilişki çıkmıştır. Çalışmada ayrıca iş performansındaki değişimin %3'ünü iş stresi ve iş tatmininin açıkladığı, modele kişisel değişkenler eklendikten sonra değişim oranının %8'e çıktığı belirlenmiştir. Tekingündüz ve diğerlerinin (2015) bir kamu hastanesinde yaptığı çalışmada iş tatmini ve iş stresinin performansın önemli belirleyicileri oldukları saptanmıştır. Warraich ve diğerlerinin (2014:16) çalışmasında, strese neden olan, iş yükü, rol çatışması ve yetersiz ödül sistemi gibi stres faktörlerinin iş performansını düşürdüğü belirlenmiştir. Olusegun ve diğerlerinin (2014) yaptığı çalışmada iş yükü, kariyer gelişimi ve iş/aile çatışmalarının işgören performansı üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Glaser ve diğerlerinin (1999) çalışmasında, iş yükünün, performans üzerine direkt bir etkisinin olmadığı, ancak iş stresi üzerinden dolaylı bir etkisinin olduğu saptanmıştır.

Yazarlar, iş ortamında tamamen stresiz bir ortamın olamayacağını, ancak yönetimin stresin olumsuz etkilerini azaltma konusunda adımlar atması gerektiğini belirtmektedirler. Yönetimlerin, çalışanların iş yüklerini ve rol çatışmasını azaltmak için işlerini yeniden tasarlayarak (örneğin işyerine kreş açılması, esnek çalışma saati uygulaması gibi), çalışanlara yeterli ücret vererek stres düzeylerini düşürmelerini önermektedirler. Bunun yanında, çalışanlara stresin üstesinden gelmede, stresle başa çıkma tekniklerini öğretmek için danışmanlık hizmetinin verilmesi gerektiği belirtilmektedir. Bashir ve Ramay'ın (2010) farklı sektörde olan çalışmasında işgören performansı ile iş stresi arasında negatif bir ilişki olduğu ve iş stresinin işgören performansını olumsuz etkilediği bildirilmektedir.

Gerçekleştirilen çalışmada zaman ve maliyet kısıtlılığı açısından anketler bir kamu hastanesinde sağlık çalışanlarına gönüllük esasına dayanarak uygulanmıştır. Bu sebeple çalışma sonuçlarının genellenmesi mümkün değildir. Gelecekte planlanan çalışmalarda farklı mülkiyetlerdeki hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarına uygulama yapılması sonuçların yaygın etkisini arttıracığı için faydalı olacaktır.

Sonuç olarak, çalışanın işine yabancılaşmasının önüne geçmek ve böylece çalışanın iş performansını artırmak için yönetici desteği başta olmak üzere, aile desteği ve özel insan desteğinin sunulmasının anlamlı olacağı düşünülmektedir. Örgüt yönetiminin, aile desteği ve özel insan desteğinin önemini kavrayarak, örgüt dışında ve mesai saatleri dışında sosyal ortamlarda çalışan ve sözü edilen bu gruplarla bir araya gelmesinin, sosyal etkinlikler düzenlenmesinin performansın artırılmasında önemli olacağı ileri sürülebilir. Müdahale çalışmaları yapılarak (güçlendirme, daha fazla sorumluluk, işleri daha anlamlı hale getirme, katılımı artırma, gerçekçi hedef belirleme, kurumsal iyileştirme programları, eğitim vb.), yeniden iş tasarlaması yoluna gidilerek çalışanın işe



yabancılaşmasının önüne geçilebileceği ya da olumsuz etkilerinin minimize edilmesinin mümkün olabileceği ileri sürülebilir.

## Kaynakça

- AbuAlRub, R.F., Al-Zaru, I.M. (2008). Job Stress, Recognition, Job Performance and Intention to Stay at Work Among Jordanian Hospital Nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, p.227–236.
- Bao Y., Zheng Zhou K, Zhou N(2006). Social Alienation in a Transitionaleconomy: Antecedents and Impact on Attitude Toward Social Reform, *Journal of Business Research* 59, p.990–998
- Bashir, U., Ramay, M.I., (2010). Impact Of Stress On EmployeesJobPerformance s Study on Banking Sector of Pakistan, *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), p.122-126.
- Chauvin B., Rohmer O., Spitzenstetter F., Raffin D., Schimchowitsch S., Louvet E. (2014). Assessment of Job Stress Factors in a Context of Organizational Change, *Revue Européenne De Psychologie Appliquée* 64, p.299–306.
- Chiaburu D., Thundiyil T., Wang J (2014). Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis', *European Management Journal* 32, p.24–36.
- Cohen, S., Wills, T.A. (1985). Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*. 98(2), 310-357.
- Conti R., Angelis J, Cooper C., Faragher B., Gill C. (2006). The Effects of Lean Production on Worker Job Stress, *International Journal Of Operations & Production Management* , Vol. 26, No. 9, p. 1013-1038
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), s.35-46.
- Demirel Y. (2009). Örgütsel Bağlılık Ve Üretkenlik Karşısı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 15, s. 115-132.
- Develioğlu K., Tekin Ö. (2012). Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C:4, S:3, s. 121-128.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Eker, D., Arkar, H. (1995). Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirliği. *Türk Psikoloji Dergisi*, 101(34), s. 45-55.
- Eryılmaz A., Burgaz B. (2011). Özel Ve Resmi Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyleri, *Eğitim ve Bilim*, Cilt 36, Sayı 161, s.271-286
- European Agency for Safety and Health at Work, (2014). Calculating The Cost of Work-Related Stress and Psychosocial Risks European Risk Observatory Literature Review, ISSN: 1831-9351, Publications Office of the European Union.
- Glaser, D.N., Tatum, B.C., Nebeker, D.M., Sorenson, R.C., Aiello, J.R., (1999). Workload AndSocialSupport: Effects on Performance And Stress, *Human Performance*, 12:2, p.155-176.
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H., (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi* 20, s.1-11.
- Gündüz, B. (2005). İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), s. 152-166.
- Güven, S., Şener, A., Yıldırım, B., (2011). Eşlerin Farklı Değişkenlere Göre Sosyal Destek Algısı, Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi,

<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/arzusenerverdson.pdf>, Son erişim tarihi: 03.12.2015.

- ILO (2012). *StressPrevention at WorkCheckpoint*, Geneva, ISBN 978-92-2-125637-3
- Hirschfeld, R.R., Field, H.S., (2000). Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, No. 7, p. 789-800
- House, R.J., Rizzo, J.R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior & Human Performance*, Vol. 7, p. 467-505.
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M.T., Soherwardi, S., (2011). Effects of JobStress On Job Performance & Job Satisfaction, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, Issue 7, p.453-465.
- Jou R.C., WeiKuo C., LingTang M.A (2013). Study of Job Stress and Turnover Tendency Among Airtraffic Controllers: The Mediating Effects Of Job Satisfaction, *Transportation Research Part E*:57, p. 95–104.
- Karimi, R., Alipour, F., (2011). Social Support and Job Stress: Moderation Role of Locus of Control?, *Journal of Asian Scientific Research*, 1(6), p. 285-290.
- Lee, I., Wang, H-H. (2002). Perceived Occupational Stress and Related Factors in Public Health Nurses, *Journal of Nursing Research*, 10(4), p.253-259.
- Motowidlo, S., Manning, M., Packard, J., (1986). OccupationalStress: ItsCausesAndConsequencesForJobPerformance. *Journal of Applied Psychology* 71, p.618–629.
- Nabirye, R.C. (2010). Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance Among Hospital Nurses in Kampala Uganda. University of Alabama, PhD. Thesis, USA.
- Ng, T.W.H., Feldman, D.C. (2013). Does Longer Job Tenure Help Or Hinder Job Performance?, *Journal of Vocational Behavior* 83, p.305–314
- Nicol A., Rounding K. (2013). AlienationAndEmpathy As Mediators of The Relation Between Social Dominance Orientation, Right-Wing Authoritarianism And Expressions of Racism and Sexism?, *Personality and Individual Differences*, Volume 55, Issue 3, p. 294–299
- Nishitani N., Sakakibara H (2010). Job Stress Factors, Stress Response and Social Support in Association With Insomnia of Japanese Male Workers, *IndustrialHealth* 48, p.178–184
- Ohme M., Zacher H. (2015). Job Performance Ratings: The Relative Importance of Mental Ability, Conscientiousness, and Career Adaptability, *Journal of Vocational Behavior* 87, p. 161–170
- Olusegun, A.J., Oluwasayo, A.J.,Olawoyim, O., (2014). An Overview of The Effects of Job Stress on Employees Performance In Nigeria Tertiary Hospitals, *Ekonomika* 60(4), p. 139-153.
- Özbek, M.F. (2011). Örgüt İçerisindeki Güven Ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü. *Süleyman Demirel □ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), s.231-248.
- Polat M., Yavaş T. (2012). Yabancılaşma, Kurumsal Değerler Ve Duygu Yönetimi Denklemi, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1 Sayı 2, S. 218-224.
- Randall, M., Cropanzano, R., Bormann, C. Birjulin, A. (1999). Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance and Organizational and Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior* 20 (2), p.159–174.
- Reid K., Taylor M (2015). Social Support, Stress, and Maternal Postpartum Depression: A Comparison of Supportive Relationship, *Social Science Research* 54, p.246–262.
- Ross C, Mirowsky J., Pribesh S. (2001). Powerlessness and The Amplification of Threat: Neighborhood Disadvantage, Disorder, And Mistrust, *American Sociological Review*, Vol. 66, No. 4, p.568-591

Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., & Eğilmez, Ç. (2016). Sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresinin işgören performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 683-694. doi:[10.14687/ijhs.v13i1.3512](https://doi.org/10.14687/ijhs.v13i1.3512)

- Siu, O-L. (2003). Job Stress and Job Performance Among Employees In Hong Kong: The Role of Chinese Work Values and Organizational Commitment, *International Journal of Psychology* 38 (6), p. 337–347.
- Taşdan M., Yalçın T. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Algıladıkları Sosyal Destek İle Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişki Düzeyi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* 10(4), s.2569-2620.
- Taşdan S., İşçi E., Arslan B. (2014). Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 19, s.121-138
- Tekingündüz, S., Top, M., ve Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği, *Verimlilik Dergisi* 2015/4, s.39-64.
- Vaananen A., Pahkina K., Kalimoa R., Buunk B.P. (2004). Maintenance of Subjective Health During A Merger: The Role of Experienced Change and Pre-Merger Social Support At Work In White-Andblue-Collarworkers, *Social Science&Medicine* 58, p.1903–1915
- Warraich, U.A., Ahmed, R.R., Nawaz, A., Khoso, I., (2014). Impact of Stress on JobPerformance: An Empirical Study of The Employees Of Private Sector Universities of Karachi, *Research Journal of Management Sciences*, Vol. 3(7), p.14-17.
- Yıldırım, İ., (1997). Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi, Güvenirliliği ve Geçerliliği, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 13, s. 81-87.
- Yüksel H. (2014). Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emegın Yabancılaşması ve Sonuçları, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:14, Yıl:14, Sayı:2, s. 159-188.
- Zimet, G. D., Powell, S. S., Farley, G. K., Werkman, S., Berkoff, K. A. (1990). Psychometric Characteristics of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 55(3&4), p.610-617.

### **Extended English Abstract**

#### **Introduction**

Job performance is one of the important outcome of job concept. Job stress is affected labours seriously. On the other hand social support have effect on job stress. Labour's job performance can be affected by personal characteristics (gender, age, marital status etc.), work condition, attitudes of workers and managers. Because of this relations and situations, managers have to organize their institution for improve the performance of labours'.

In health sector that is the important area in service sector, core competency is 'health services'. Efficiency and productivity of this core competency is related to 'labour'. Because labours' in health services (such as doctor, nurse etc.) have close relationship with patient/relatives of the patient. In health sector when health professionals' performance is increased, also patient's/relatives of patient's performance is increased too. Therefore, to determine factors which effect labour's performance, to minimize negative effects of this factors are helpful for arise patient satisfaction level and achieve the goals of organization.

The first aim of this study is, to determine whether there is a relationship between labour performance, job alienation, job stress, social support (friend/parents/partner) and various personal characteristics such as gender, marital status, age, education status, lenght of working, income; the second aim is to determine whether job alienation, job stress, social support and various personal characteristics are affected labour's performance.

## Method

This study is a cross-sectional study. The study population was 583 voluntary hospital staffs at Adıyaman Public Hospital Association's hospital which have inpatient services. The questionnaire was applied between 01.01.2015-01.03.2015.

In this study, we used personal information form, 4 item-Labour Performance Scale (Kirkman & Rosen 1999 and Sigler & Pearson 2000 (translated into Turkish by Çöl, 2008)); 12 item-Multi dimension social support scale (Zimet et al 1990); 7 item-Job stress scale (House & Rizzo 1972) and 10 item-Job alienation scale (Hirschfeld& Feild 1979). Labour performance, job stress and job alienation were assessed using a five-point Likert type scale ranging from 1-strongly disagree, and 5-strongly agree, on the other hand multi dimensional social support was assessed 7-point likert type scale (1-strongly no; 7-strongly yes). We preferred descriptive statistics (frequency, percentage, mean) for data analyses of personal characteristics, labour performance, job alienation, multiple dimension social support, job stress. T-tests in independence group were used to analyse whether there was a differences between labour performance and gender-marital status-education status. We used Pearson Correlation analyse for examine relationship between labour performance, job alienation, multi dimension social support (friend-parent-partner), job stress and personal characteristics (age, gender, income); and Multiple Linear Regression Analyse for determine effects of job alienation, multiple dimension social support (friend-parent-partner), job stress and personal characteristics (age, length of working and income) on labour performance.

## Findings

53,7% of the research group was female, 58,5% of participant was graduate degree; 71,2% of participant was married; 57,3% was health staff. The average age of research group was  $32,16 \pm 7,5$  year, length of working in institution was  $5,27 \pm 4,7$  year and monthly income (additional payment and fee) was  $2.224,04 \pm 986,06$  TL.

According to result of T-tests in independence group, there was a significant differences between gender and labour performance and labour performance perception of male was higher than female ( $p < 0,05$ ). According to correlation analyze, there was a negative significant relationship between labour performance, job alienation ( $r = -0,144$ ,  $p < 0,01$ ) and friend support ( $r = -0,178$ ,  $p < 0,01$ ); there was a positive significant relationship between labour performance, partner support ( $r = 0,166$ ,  $p < 0,01$ ), parent support ( $r = 0,512$ ,  $p < 0,01$ ) and length of working in institution ( $r = 0,084$ ,  $p < 0,05$ ). The results of Multi Linear Regression Analyse shown that, job alienation affected labour performance negatively ( $\beta = -0,76$ ,  $p = 0,0001$ ); partner support ( $\beta = 0,118$ ,  $p = 0,00004$ ) and parent support ( $\beta = 0,850$ ,  $p = 0,0001$ ) affected labour performance positively.

## Conclusion

In this study, we found that labour performance was decreased when worker alienated to his/her job; whereas labour performance arose when partner and parent support were increased. According to correlation analyze, negative relationship between friend support and labour performance is remarkable finding. We claim that; if there is a poor friend relations in work place, workers can give themselves to work and arise their performance. In conclusion, managers have to understand parent and partner support; should be organized social activities with parents. This activities can be arise workers' performance. In addition managers can be minimize or eliminate negative effects of job alienation on workers by intervention implementations (empowerment, goal settings, institutional improvement programmes, participation, education etc.) and re-design work. Because of the financial and time limitation, survey of research was applied only voluntary health workers in public hospital in Adıyaman. Therefore, the results of study are not generalized. We think that; in future studies, if research is applied in different hospitals, widespread effect of study will increase.