

## GÖNÜLLÜ SESLİLİĞİ ÜZERİNE NİCEL BİR ARAŞTIRMA

**Beyza ERKOÇ\* & Sayra LOTFİ\*\* & Mehmet Zafer DANIŞ\*\*\***

**Öz**

İş gören sesliliği, bir kuruluşun işleyiş sürecinin her aşamasında, çalışanların fikirlerini, düşüncelerini rahatça söyleyebilmeleri ve yaşanan problemlerin çözümü için önerilerini rahatça dile getirebilmeleri ile ilişkili bir kavramdır. Sivil Toplum Kuruluşları anlam ve işleyiş bakımından diğer kuruluşlardan farklılaşmaktadır. Sivil Toplum Kuruluşlarında görev alan kişilerin hizmetlerini gönüllülük esasına göre yapıyor olmaları nedeni ile iş gören sesliliği kavramı yerine gönüllü sesliliği kavramı tercih edilmiştir. Bu çalışma ile sivil toplum kuruluşlarında görev alan gönüllülerin seslilik düzeylerinin tespit edilmesi, gönüllü sesliliğinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının ortaya çıkartılması ve sosyal hizmet bakış açısı ile sonuçların ele alınarak öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma 12.08.2020- 10.09.2020 tarihleri arasında, Yalova ilinde hizmet veren farklı sivil toplum kuruluşlarında gönüllü olarak hizmet veren kişilere yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 219 gönüllüye ulaşılmıştır. Araştırma analizi SPSS 22.0 paket programı ile yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların gönüllü sesliliği düzeyinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir ( $3,88 \pm 0,74$ ). Yine araştırmaya göre katılımcıların cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna ve iş durumuna göre gönüllü sesliliği düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ), eğitim durumuna göre gönüllü sesliliği düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ).

**Anahtar Kelimeler:** Gönüllülük, Gönüllü Sesliliği, İş Gören Sesliliği, Sivil Toplum Kuruluşu

\* Dr. Öğr. Üyesi., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, beyzahatipoglu@windowslive.com <https://orcid.org/0000-0002-0035-6782>

\*\* Dr. Öğr. Üyesi., İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü, slotfi@medipol.edu.tr <https://orcid.org/0000-0003-3352-0152>

\*\*\* Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, zdanis@sakarya.edu.tr <https://orcid.org/0000-0001-6214-2643>

Not: Bu araştırmanın yapılabilmesi için İstanbul Medipol Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 11.08.2020 tarih ve 43037191-604.01.01-E.36312 Sayısı ile Etik Kurul izni alınmıştır.

## A QUANTITATIVE STUDY ON VOLUNTEER VOICE

### **Abstract**

*Employee voice is a concept related to employees' ability to express their opinions and thoughts comfortably and express their suggestions for solving the problems experienced at every stage of the operation process of an organization. Non-Governmental Organizations differ from other organizations in terms of meaning and functioning. Since the people working in Non-Governmental Organizations perform their services on a voluntary basis, the concept of volunteer voice was preferred instead of the concept of employee voice. The present study aimed to determine the voice levels of volunteers working in non-governmental organizations to reveal whether the volunteer voices differ on the basis of demographic characteristics, and to develop recommendations by addressing the results with a social work perspective. The research was conducted between 08.12.2020 and 09.10.2020 with a focus on the people volunteered in different non-governmental organizations serving in Yalova. 219 volunteers were participated in the research. SPSS 22.0 package program was used in the data analysis. As a result of the analysis, it was detected that the voluntary vocalism level of the participants was high ( $3.88 \pm 0.74$ ). Similarly, it was determined in this study that the volunteer voice levels of the participants did not differ statistically on the basis of their gender, age, marital status and job status ( $p > 0.05$ ), while the voluntary voice levels differ statistically according to education level ( $p < 0.05$ ).*

**Keywords:** *Volunteering, Volunteer Voices, Employee Voices, Non-Governmental Organization*

### **Giriş**

Bir kurumun başarısı birçok faktöre bağlıdır. Bu faktörlerden en önemlisi kurumun çalışanları yani iş görenleridir. İş görenlerin kurumda kendilerini rahat hissedebilmeleri, fikirlerini açıkça ortaya koyabilmeleri, yaşanan sorunlarda çözüm önerileri sunabilmeleri, üretim sürecinin her aşamasında kendilerine kulak verilmesi iş görenler için hem mutluluk-tatmin hem de artan performans kaynağıdır (Yumuşak, 2008:59). İş gören sesliliği kurum çalışanlarının işle ya da örgütsel süreçlerle ilgili fikirlerini, düşüncelerini, önerilerini, problemlerini ifade edebilme seviyeleri şeklinde tanımlanabilir. İş gören sesliliği çalışanların kuruma olan aidiyet duygularını artırır ve örgütsel adalet sürecinin bir boyutudur (Le Pine ve Van Dyne, 1998:109; Yener, 2018:225).

Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Türk Dil Kurumu tarafından “toplumdaki çeşitli sorunları bağımsız olarak ele alıp kamuoyunu bilgilendirme ve aydınlatma görevi yapan, öneriler sunan her türlü birlik, sivil toplum örgütü” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK sözlüğü, 2019). STK’lar resmi kurumlar dışında, bağımsız olarak çalışan kurumlardır. Sosyal, politik, hukuki, kültürel, çevresel vb. amaçlarla hizmet sunarlar, lobicilik ve ikna faaliyetleri gerçekleştirirler. Üye ve çalışanları gönüllülük esasıyla hizmet sunarlar. STK’lar kâr amacı gütmeyenler, gelirleri bağışlar ve üyelik ödemeleri ile sağlanır. Kuruluşu, işleyişi, amacı, çalışanları gibi

birçok unsur STK'ları diğer kuruluşlardan farklılaştırır. STK'lar toplumsal açıdan bilinçlendirme yapan, gıda-eğitim-sağlık-barınma vb. temel ihtiyaçlar konularında hizmeti sunan, toplum zararına olan etkenlerle mücadele eden, halkın sesini duyuran, dezavantajlı-hassas gruplar için çalışan, gerektiğinde devlet hizmetlerini destekleyen kuruluşlardır. Hiçbir çıkar gözetmeksizin, beklentisi olmaksızın bu hizmetlere destek veren STK çalışanları yani gönüllüleri de çok önemli bireylerdir. Gönüllüler olmaz ise ne STK'lardan ne de bu faaliyetlerden bahsedilebilir. Gönüllülerin faaliyetleri sırasında seslerini çıkartabilmeleri, fikirlerini söyleyebilmeleri, yanlış olduğunu düşündükleri durumlarda konuşabilmeleri, problemlere çözüm sunabilmeleri STK'ların gelişimi, hizmetinin kalitesi ve gönüllü bireylerin mutluluğu, tatmini için elzemdir. Araştırma evreninin STK'lar olması ve STK'larda hizmet veren kişilerin gönüllülük esasına göre bu hizmeti gerçekleştiriyor olmaları nedeni ile iş gören kavramı yerine gönüllü kavramı tercih edilmiştir. Bu çalışma ile sivil toplum kuruluşlarında görev alan gönüllülerin sesslilik düzeylerinin tespit edilmesi, gönüllü sessliliğinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının ortaya çıkartılması ve sosyal hizmet bakış açısı ile sonuçların ele alınarak öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. İş Gören Sessliliği

Bir kişinin fikrini söylemesi, dile getirmesi anlamına gelen sesslilik kavramının örgütsel-kurumsal anlamı, örgüt-kurum performansını arttırmak için çalışanların işe dair fikir, öneri ve şikâyetlerini dile getirebilmeleridir. Örgütlerde-kurumlarda çalışanların bu davranışı iş gören sessliliği olarak tanımlanır. İş gören sessliliğinin bir takım özellikleri vardır. Bu özellikler; bir mesajın düşünülmüş bir şekilde, göndericiden alıcıya sözlü şekilde iletilmesi, bu sözlü iletimin isteğe bağlı-kasti şekilde gerçekleşmiş olması ve sessliliğin iş ya da kurumla ilgili yapıcı niyetle gerçekleşmiş olmasıdır (Çakmakçı ve Çetin, 2012:4; Morrison, 2011:375). Farklı çalışmalarda iş gören sessliliği kavramı yerine çalışan sessliliği, çalışan sesi, çalışanın ses vermesi, örgütsel sesslilik gibi kavramlar da kullanılmıştır (Oral-Ataç, 2020:1743).

İş gören sessliliğine ilişkin genel kabul görmüş tanım bulunmamakla beraber, farklı tanımlamalar mevcuttur. Aşağıda iş gören sessliliğine ilişkin yapılan bazı tanımlamalara yer verilmiştir:

- İş gören sessliliği, amacı yalnızca eleştirmek olmayan, bunun yerine kurumu iyileştirmeyi amaçlayan, yapıcı olmayı teşvik eden bir davranıştır. İş görenin diğer iş görenlerle aynı fikirde olmasa dahi standart işleyişte değişiklik için yenilikçi önerilerde bulunmasıdır (Le Pine ve Van Dyne, 1998:109).
- İş görenin işi ile alakalı olası iyileşmeler hakkındaki düşüncelerini, bilgilerini ve fikirlerini saklamak yerine bilerek ve isteyerek ifade etmesidir (Van Dyne, Ang ve Botero, 2003:1363).

- İş görenlerin, başkalarının eylemleri ve fikirleri dahil olmak üzere önerilerini, değişiklik taleplerini, alternatif yaklaşımlarını, işe dair problemleri ve işyeri ile ilgili meseleler hakkındaki görüşlerini açıkça ifade etmesidir (Bedeian ve Premeaux, 2003:1539).
- İş görenlerin işle ilişkili sorunlarını yönetime bildirmesi ve bunun yanında karar alma sürecindeki rolleridir (Derin, 2017:55).
- Kurum içerisinde gücü elinde tutan belirli bir hedefe yönelik iyileştirme odaklı sözlü davranıştır (Burris ve Detert, 2007:870).
- İş görenlerin işle ilgili fikirlerini, görüşlerini ve bilgilerini bilinçli şekilde ifade etmeleridir (Şehitoğlu, 2012:36).
- Çalışanların işle ilgili sorunlar hakkında zorlayıcı ancak yapıcı görüş, kaygı veya fikirlerini ifade etmesidir (Ramanujam ve Tangirala, 2008:1198).
- İş gören sessizliği iş görenlerin maruz kaldıkları farklı olaylardan ötürü kendisini psikolojik bakımdan soyutlamasını açıklarken, iş gören sesliliği bunun tam tersi şekilde iş görenlerin inisiyatif kullanmasını açıklar (Salur ve Yener, 2017:454-455).
- İş görenlerin kurum içerisinde karşılaştıkları olaylara karşı vermiş oldukları tepkiler ve ifade biçimleridir (Göktaş-Kulualp, 2016:746).
- İş görenlerin endişelerini, işe dair katkı ve faydaları sağlayabilecek konuları dile getirebilmesi iş gören sesliliğidir (Büyükbeşe, Okun ve Sayın, 2017:311).
- İş görenlerin şahit oldukları ve kurumun aleyhine olduğunu düşündükleri yanlış bir uygulama, sorun ve fikirlerini diğer iş görenlere ve yöneticilerine bildirmeleridir. Bu bildirim iş görenlerin kurumlarına karşı aidiyet duygularını artırır (Yener, 2018:227).
- Dundon, Wilkinson, Marchington ve Ackers (2004:1151) iş gören sesliliğini, kişisel memnuniyetsizliğin ifadesi, işveren karşısında güç göstergesi (sendikal faaliyet, toplu sözleşme vb.) olarak kolektif organizasyon, işe dair konularda yönetim sürecine katılabilme biçimi ve kurum ve iş görenlerin varlığının devamı için iş birliği ve ortaklık ifadesi şeklinde ifade etmiştir.

Verilen tanımlamalarda iş gören sesliliğine ilişkin bir takım ortak noktalar vardır. Bunlar; iş görenin sesini çıkartması, bu sesin işi ile ilgili olması, memnuniyetsizlik ifadelerinin yanında işin iyileştirilmesi, kurumun geliştirilmesi, yönetim sürecine dahil olunabilmesi, fikirlerin-düşüncelerin açıkça ifade edilebilmesi şeklinde sıralanabilir.

Armstrong'a (2006) göre; iş gören sesliliğinin dört göstergesi vardır. Birincisi, iş görenlerin kurumda yaşamış oldukları memnuniyetsizliği dile getirmeleri, ikincisi, kurum ve yönetim ikliminin işbirliğine dayalı şekilde oluşması, üçüncüsü, kurumda üretim, kalite ve iş konularına dair iş

görenlerin karar alma süreçlerine dahil edilmesi, dördüncüsü ise iş veren-iş gören ilişkisinin göstergesi olmasıdır (akt. Yener, 2017: 190).

İş gören sessliliğinin kabul edilmiş sesslilik, savunma amaçlı sesslilik ve örgüt yararına sesslilik olmak üzere üç boyutu vardır (Şehitoğlu, 2012:33).

İş gören sessliliğinin sebepleri; üstlerini etkileme, açıkça konuşma, konu benimsetme, sorumluluk alma, ses çıkartma, muhbirlik, ilkeli örgütsel muhalefet şeklinde sınıflandırılmıştır.

- *Üstlerini etkileme*, hiyerarşik basamakta daha üstlerde olan bireylere ulaşmak, onları etkilemek amacıyla yapılan ses çıkarmalardır.
- *Açıkça konuşma*, iş görenin kuruma ve işine dair fikir, öneri ve şikâyetlerini açık bir şekilde ifade etmesidir.
- *Konu benimsetme*, yönetim kademesinde bulunan bireylerin kurum başarısı adına önem arz eden konular, gelişmeler ve eğilimler hakkında dikkat çekme çabasıdır ve stratejik bir davranıştır.
- *Sorumluluk alma*, kurumda işin nasıl yapılması gerektiğine ilişkin yapıcı çabaları içerir.
- *Ses çıkartma*, haksız bir uygulama- muamele ya da işle ilgili bir tatminsizlik var ise buna karşı verilen tepkidir.
- *Muhbirlik*, örgütsel işleyişte ahlak dışı ya da hukuka aykırı uygulama söz konusu ise bunun iş görenler tarafından ilgili mercilere bildirilmesidir.
- *İlkeli örgütsel muhalefet*, iş görenlerin örgütsel yapıyı eleştirmek ya da değiştirmek için mevcut uygulamalara bilinçli şekilde karşı durmalarını ifade eder (Şehitoğlu, 2012:29-31).

## 1.2. Sivil Toplum Kuruluşları

Küreselleşme süreci ile beraber insanların daha fazla iç içe yaşamaya başlaması, kültürel bakımdan yakınlaşmaları, daha örgütlü ve organize bir toplum yapısının tüm dünyada etkin olmaya başlamasına neden olmuştur. İnsanlar artık daha organize ve örgütlü bir şekilde sosyal, ekonomik, siyasal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadır. Bunu gerçekleştirmek için dernekler, vakıflar, çıkar birlikleri, odalar vb. teşkilatlanmalar kurmuşlardır. İnsanların tek başlarına çözemeyecekleri birçok problem birlikte hareket etme zorunluluğu doğurmuştur. İnsanların toplu şekilde hareket etmek için organize olduğu toplumlara sivil toplumlar, organizasyonun yapıldığı yerlere de sivil toplum kuruluşları denilmektedir (Talas, 2011:398).

Latince "civis" kökünden türetilmiş olan sivil sözcüğü, yurttaşlık, kenttaşlık anlamı taşır (Özmutaf ve Köstepen, 2018:814). Sivil toplum ise Fransızca "société civile" kavramından gelmektedir (Talas, 2011:389). Sivil toplum günümüzde iradi ya da kendiliğinden örgütlenmiş olan toplulukları ifade etmek için kullanılır. Sivil toplum devlet dışı bir alandır. Bunun yanında bazı dönemlerde sivil toplum devlet ve birey-aile arasında ara

alandır, yani müzakere etmenin, birleşmenin zorlama ve kısıtlama olmaksızın gerçekleştirildiği yerdir (Ercan, 2002:72).

STK'lar, Avrupa'da "non-governmental organizations" şeklinde ve devlet-hükümet dışı örgütler anlamıyla kullanılmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde STK'lar "public voluntary organizations" şeklinde ve gönüllü kamu kuruluşları anlamı ile kullanılmaktadır. Farklı toplumlarda farklı şekillerde adlandırılrsa da STK'lar, toplumun yararına çalışmalar yapan, demokrasinin gelişimine katkı sağlayan, kâr amacı olmayan, devlet dışında hareket edebilen, insanların ortak amaç ve hedefleri doğrultusunda siyasi iradeyi ve yönetimi kamuoyu oluşturarak etkileyebilen örgütlenmelerdir (Karakurt-Tosun, 2007:4).

STK'lar devletin idari, hukuki, üretici ve kültürel yapıları dışında halkın ortak çıkarı, duyarlılığı, talebi, bakışı gibi temellere dayalı olarak bir araya gelmesiyle oluşturdukları vakıflar, dernekler, platformlar, odalar, sendikalar vb. yapılar şeklinde tanımlanabilir. Kâr amacı olmayan bu oluşumlar halkın etkinliğini, mal varlığını, dinamizmini, yenilikçiliğini yönlendirir. Bu özellikleri nedeni ile STK'lara vatandaşlar sektörü, bağımsız sektör, gönüllüler sektörü gibi isimler de verilmektedir (Beşikci ve Kuzucanlı, 2019:801).

STK'lar küreselleşme sürecinde politikalara yön veren aktörlerden bir tanesidir, çünkü toplumu yönlendirme konusunda önemli büyük güce sahiptir (Talas, 2011:391).

Tanıma ile ilgili farklı görüşler bulunsa da sivil toplum alanında faaliyetlerini sürdüren, yönetimin de parçası olmayan örgütlenmelere gönüllü kuruluşlar denir. Gönüllü kuruluşlar yani STK'lar resmi olarak belirli bir hukuksal düzene tabidirler ve doğrudan kişisel çıkarları için değil ortak bir amaç uğruna bir araya gelmiş kişilerden oluşur (Akatay, 2008:5).

Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesi STK'ları "toplum yararı doğrultusunda sorumluluk üstlenen, resmi makamlar ile yurttaşlar arasında aracı işlevi gören bütün örgütsel yapılanmaları" şeklinde tanımlar. STK'lar toplumsal açıdan girişimci kuruluşlardır. Bir problemi çözmek, bir eksiklik gidermek veya mevcut durumun iyileştirilmesi için hizmet verirler. Önemli olan STK'ların yenilikçi çözüm üretebilmesi, bu bilgileri paylaşması ve başka sorunların çözümünde bu yenilikçi çözümün kullanılabilmesidir (Sivil Toplumcunun El Kitabı, 2004:10-11).

STK'ların temel nitelikleri şöyle sıralanabilir:

- Devletten bağımsız şekilde hizmet vermek, devlete karşı yönetsel ve mali açıdan özerk olmak,
- Kişisel çıkar değil toplumun faydasını gözetmek,
- Gönüllü olmak, gönüllü katılım sağlamak,
- Amaçlar, hedefler görev tanımlarını net tespit etmek,
- Şeffaf olmak,

- Kaynakları amaçlar, hedefler ve görevler doğrultusunda verimli kullanmak,
- Projeleri ve programları amaçlar hedefler ve görevler ile uyumlu yapmak,
- Gönüllülüğe teşvik etmek, gönüllü olmak isteyen herkese destek olmak (siyasi, etnik vb. farklılıkları gözetmemek)
- Kâr ve çıkar amacı gütmemek,
- Kişilerden ziyade ilkelere önem vermek,
- Uzmanlaşma, işbirliği ve iş bölümüne önem vermek,
- Amatör ruh ile uzmanlığı bütünleştirebilmek,
- Direk devlet ödeneği almamak fonlardan faydalanmak,
- Çalışmalarda verim için kazanç sağlamak, fakat bu kazancı yine amaçlar, hedefler ve görevler doğrultusunda harcamak (Sivil Toplumcunun El Kitabı, 2004:14-15; Kaya, 2008:25).

STK'lar genel olarak eğitim, çevre, sağlık ve haklar alanlarına yoğunlaşmaktadır. Özellikle haklar konusunda ulusal ve uluslararası düzlemde; kadın hakları, insan hakları, çocuk hakları, engelli hakları, cinsiyet eşitliği, tüketici hakları, eğitim hakkı, hayvan hakları, sağlık ve beslenme, yoksullukla mücadele, temiz ve sağlıklı çevrede yaşama, doğayı koruma vb. gibi örgütlenmeler mevcuttur (Betil, 2008:71).

STK'larda insan kaynakları hem ücretli çalışanlardan hem de gönüllülerden oluşmaktadır (Sivil Toplumcunun El Kitabı, 2004:46). Üyelerin yanında STK'ların daha önemli insan kaynağı gönüllülerdir. Gönüllüler STK kayıtlı üyelerinden olabileceği gibi yaş küçüklüğü, yasal ehliyetinin olmaması vb. gibi nedenlerden dolayı kayıtsız bireylerden de olabilmektedir. Gönüllü birey, sahip olduğu, maddi-manevi-fiziki güç, bilgi, zaman, tecrübe, yetenek vb. unsurların birini ya da bir kaçını STK çalışmalarına sunabilecek, STK işleyişine katkı sağlayabilecek durumda olan, buna karşılık maddi bir beklentisi olmayan bireydir (Sivil Toplumcunun El Kitabı, 2004:49).

## 2. YÖNTEM

Araştırmanın türü nicel araştırma olup, araştırmada basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırma 12.08.2020-10.09.2020 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın evreni, Yalova ilinde farklı STK'larda hizmet veren 18 yaş üzeri gönüllü bireylerdir. Araştırma Türkiye Spastik Engelliler Federasyonu Başkanlığı'nın izni ve desteği ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında kayıtlı gönüllüler yanında kayıtlı olmayan gönüllülerin olması nedeni ile örneklem büyüklüğü hesaplanamamıştır. Araştırma sonucunda 219 gönüllü bireye ulaşılmıştır. Araştırmada veriler anket formu ile toplanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde gönüllülerin cinsiyetini, yaşını, eğitim durumunu, medeni

durumunu ve iş durumunu içeren demografik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde ise Le Pine ve Van Dyne (1998) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Arslan ve Yener (2016) tarafından gerçekleştirilen 6 maddelik “İş Gören Sessizliği Ölçeği” soruları yer almaktadır. Ölçeğin kullanımı için yazarlardan mail ortamında gerekli izin alınmıştır. Ölçekteki ifadeler, 5’li Likert tipi ölçekle “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Katılıyorum”, ve “Kesinlikle Katılıyorum” ifadeleri ile ölçülmüştür. Ölçeğin puanlanabilmesi için herhangi bir maddesinin ters kodlanmasına gerek yoktur.

### 2.1. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 22.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyini belirlemek için yapılan analize göre ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,92 bulunmuştur ve bu sonuç ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Katılımcıların gönüllü sessizliği düzeyini belirlemek için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmıştır. Gönüllü sessizliği düzeylerini demografik özelliklere göre karşılaştırmak için iki bağımsız grubun karşılaştırılmasında bağımsız örneklem için t-testi, ikiden fazla bağımsız grubun karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizleri (ANOVA) yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre çıkan farklılıkları belirlemek için tamamlayıcı olarak LSD testi kullanılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulgular % 95 güven aralığında ve % 5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 2.2. Etik Konular

Bu araştırmanın yapılabilmesi için İstanbul Medipol Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı’ndan 11.08.2020 tarih ve 43037191-604.01.01-E.36312 Sayısı ile Etik Kurul izni alınmıştır.

## 3. BULGULAR

Araştırma sonucunda ulaşılan bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

**Tablo 1. Demografik Özelliklerin Dağılımı (n=219)**

Demografik Özellikler		n	%
Cinsiyet	Erkek	113	51,6
	Kadın	106	48,4
Yaş	18-25	29	13,2
	26-35	81	37,0
	36-45	59	26,9
	≥ 46	50	22,8
Eğitim Durumu	Lise ve Altı	111	50,7
	Ön lisans	63	28,8
	Lisans	45	20,5
Medeni Durum	Bekâr	67	30,6
	Evli	152	69,4
İş Durumu	Çalışmıyor	104	47,5
	Çalışıyor	115	52,5



Tablo 1'e göre katılımcıların %51,6'sı erkek, %37'si 26-35 yaş aralığında yer almaktadır. Katılımcıların %50,7'si lise ve altı eğitime sahipken, % 69,4'ü evlidir. Katılımcıların %52,5'i ise bir işte çalışmaktadır.

**Tablo 2. İş gören Sessliliğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Değişken	n	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık Katsayısı	Basıklık Katsayısı
İş gören Sessliliği	219	3,88	0,74	-0,69	0,96
1,00-1,80 Çok Düşük, 1,81-2,60 Düşük, 2,61-3,40 Orta, 3,41-4,20 Yüksek, 4,21-5,00 Çok Yüksek					

Tablo 2'ye göre katılımcıların iş gören sessliliği düzeyinin ( $3,88 \pm 0,74$ ) yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 3. İş gören Sessliliği Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması**

Demografik Özellikler	n	Ort.	Std. Sapma	Test Değeri	
Cinsiyet	Erkek	113	3,79	0,79	t= -1,87
	Kadın	106	3,97	0,67	p= 0,06
Yaş	18-25	29	3,75	0,75	
	26-35	81	3,85	0,68	F= 1,99
	36-45	59	4,07	0,62	p= 0,12
	46 ve Üzeri	50	3,77	0,91	
Eğitim Durumu	Lise ve Altı (1)	111	3,70	0,79	F= 8,94
	Ön lisans (2)	63	3,94	0,65	p= 0,00
	Lisans (3)	45	4,23	0,56	Farklılık= 3>2>1
Medeni Durum	Bekâr	67	3,87	0,68	t= -0,06
	Evli	152	3,88	0,76	p= 0,95
İş Durumu	Çalışmıyor	104	3,80	0,83	t= -1,38
	Çalışıyor	115	3,94	0,64	p= 0,17

$p < 0,05$

Tablo 3'e göre katılımcıların cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna ve iş durumuna göre iş gören sessliliği düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık göstermediği ( $p > 0,05$ ); ancak katılımcıların eğitim durumuna göre iş gören sessliliği düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Eğitim durumu arttıkça "İş Gören Sessliliği Ölçeği"nden alınan puan ortalamalarının yükseldiği tespit edilmiştir ( $F=8,94$ ;  $p=0,00$ ).

### Sonuç

Bu çalışma ile sivil toplum kuruluşlarında görev alan gönüllülerin sesslilik düzeylerinin tespit edilmesi, gönüllü sessliliğinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının ortaya çıkartılması ve sosyal hizmet bakış açısı ile sonuçların ele alınarak öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre; gönüllü bireylerin iş gören sessliliği yani gönüllü sessliliği düzeyinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir ( $3,88 \pm 0,74$ ). Gönüllü sesslilik düzeyinin yüksek olması beklenen ve istenen bir sonuçtur, fakat bu sonucun çok yüksek olması için gayret gösterilmesi gerekmektedir. Karşılık

beklemeksizin bireyler için ve toplum yararına hizmet eden STK gönüllülerinin süreçte kendilerini ifade edebilmeleri, seslerini çıkartabilmeleri ve bu davranışa karşılık bulabilmeleri elzemdir. STK’da sunulan hizmetlere, yaşanan sorunlara, yeni fikirlere, yeni görüşlere, işleyişe dair gönüllülerin mutlaka söyleyecek bir sözü vardır ve olmalıdır. Yalnızca “ne iş olursa yaparım, ne iş verilse yaparım” bakış açısı ile gönüllü olmak, STK’ların gelişiminde, hizmet kalitesinde, verimliliğinde büyük sorun teşkil eder. Gönüllü bireylerin ses çıkarması kurumun parçası olduğunun, kurum aidiyetinin sağlandığının, kurumun benimsendiğinin göstergesidir. STK yöneticilerinin gönüllülerin ses verdiği süreci çok iyi takip etmeleri gerekmektedir. Zira gönüllünün herhangi bir konuda ses çıkardığı sırada karşılık bulamaması onun daha sonraki süreçlerin hiçbirinde ses çıkarmamasına neden olabilir.

Araştırma sonuçlarına göre, gönüllü seslilik düzeyi katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Bunun yanında kadın katılımcıların gönüllü sesliliği düzeyinin erkek katılımcılara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Milliken ve Morrison (2000:711) yapmış oldukları çalışma sonucunda cinsiyetin iş gören sesliliğini etkilemede önemli bir faktör olduğunu belirtmişlerdir. Cinsiyetin ele alındığı çalışmada, erkeklerin daha fazla iş gören sesliliği davranışı gösterme eğiliminde olduklarını, diğer taraftan kadınların daha az seslilik davranışı gösterdikleri belirtilmiştir, fakat Milliken ve Morrison (2000) yapmış oldukları çalışmadan farklı olarak bu çalışmanın hedef kitlesi gönüllü bireylerdir ve kadınlar STK’larda kendilerini daha kolay ifade edebilmektedirler.

Araştırma sonuçlarına göre, gönüllü seslilik düzeyi katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Bunun yanında 36-45 yaş aralığında yer alan katılımcıların gönüllü sesliliği düzeyinin diğer yaş aralığında olan katılımcılara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Literatürde bu araştırma sonuçlarını destekleyen çalışmalar mevcuttur (Büyükeşe vd. 2017:317; Çakıcı, 2008:128; Durak, 2014:101; Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005:282). Yetişkin bireyler gençlere göre herhangi bir konuda fikrini diğer bireylere göre daha kolay söyleyebilmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre; gönüllü seslilik düzeyleri eğitim durumuna göre istatistiksel olarak farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların eğitim seviyesi arttıkça iş gören sesliliği düzeyinin de arttığı belirlenmiştir. Eğitim bireylerin özgüvenine, ifade yeteneğine olumlu destek veren bir süreçtir. Bireyler eğitim sürecinde kendilerini ifade edebilecekleri, seslerini çıkartabilecekleri birçok farklı mecrada bulunma fırsatı bulurlar. Böylesi bireylerin her ortamda rahatça seslerini çıkartabilmeleri doğal bir süreçtir.

Araştırma sonuçlarına göre, gönüllü seslilik düzeyi katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Bunun yanında medeni duruma göre evli bireylerin iş gören sesliliği

düzeyleri bekâr bireylere göre daha yüksektir. Büyükebeşevd.'nin (2017) yapmış oldukları çalışma bu sonucu destekler niteliktedir.

Araştırma sonuçlarına göre, gönüllü sesslilik düzeyi katılımcıların iş durumuna göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Bunun yanında bir işte çalışan katılımcıların iş gören sessliliği düzeyinin çalışmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Tıpkı eğitim gibi iş durumu da bireylerin özgüveni ve ifade yeteneği üzerinde olumlu etkiye sahiptir. İş, bireye yalnızca ekonomik gelir sağlamaz, bunun yanında bireyler sosyalleşme, farklı ortamlara girebilme, birçok insanla tanışabilme fırsatı bulur. Bu bireyler her ortamda kendilerini çok rahat bir şekilde ifade edebilmektedir.

STK'ların hizmet sunduğu kitle ile sosyal hizmet meslek ve disiplininin hedef kitlesi hemen hemen aynıdır. Bu yüzden STK'lar ile sosyal hizmetin birlikte planlayacağı hizmetler, projeler çok önem arz etmektedir. Süreçte STK'ların genel yapısına, işleyişine, problemlerine yönelik yapılan akademik çalışmalar, sorunlara yönelik akademik çözüm önerileri de çok önemlidir. Özellikle sosyal hizmet meslek ve disiplininin STK'lara yönelik bu tarz çalışmaları belirli aralıklarla yapması, STK'lar ile sürekli irtibat halinde olması gereklidir. Gönüllü sessliliğine yönelik yapılan bu çalışmanın ülkemizde ilk defa gerçekleştiriliyor olması bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Gönüllü sessliliği düzeyinin tespit edilmesinin, gönüllü sessliliğinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının ortaya çıkartılmasının ve sosyal hizmet bakış açısı ile sonuçların ele alınarak öneriler geliştirilmesinin başta STK'lar olmak üzere sosyal bilimlerin tüm alanlarında fayda sağlayacağı ve örnek olacağı düşünülmektedir.

Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulara göre gönüllü sessliliği düzeyinin maksimum seviyeye çıkarılması için aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- STK'lar gönüllülerinin her daim seslerini duyurabilecekleri fırsatlar sunmalıdır.
- STK yöneticileri bireyler ve topluma yönelik fayda sağlama çalışmalarında gönüllülerini unutmamalıdır. Gönüllülerinin kolayca kendilerini ifade etmeleri için onları cesaretlendirmeli, korumalı ve kollamalıdır.
- Gönüllülerin STK yönetiminde yer almaları, projelerde bulunmaları, yenilikçi fikirlerini söyleyebilmeleri için cesaretlendirilmeleri gerekmektedir.
- Gönüllülerin rahatça ses çıkarmaları için gerekir ise onlara psiko-sosyal destek sağlanması gerekmektedir.
- Farklı STK'larda görev yapan gönüllüleri bir araya getirebilecek, farklı seslerin duyulabileceği mecralar oluşturulmalıdır (forumlar, organizasyonlar vb.).
- STK'ların sorunları, hakları, çıkarları vb. konularda sosyal hizmet meslek ve disiplini derinlemesine araştırmalar yapılmalıdır.

- STK gönüllüsü olunması açısından öğrenciler, halk bilinçlendirilmeli bu konuda eğitimler, konferanslar vb. düzenlenmelidir.
- STK'lar ile sosyal hizmet meslek ve disiplini çalışanları ve akademisyenleri her daim iletişim içerisinde olmalıdır.
- STK'lar ile sosyal hizmet meslek ve disiplini çalışanları ve akademisyenleri hassas bireyler, aileler, hassas gruplar ve topluma yönelik olarak projeler ve çalışmalar yapmalıdır.
- STK'larda sosyal hizmet öğrencileri staj yapma, gönüllü faaliyetlerde bulunma fırsatı bulabilmelidir.
- Tüm sosyal hizmet faaliyetlerinde STK'lar paydaş olmalıdır.

### **Kaynakça**

- Akatay, A. (2008). Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 3(1), ss.115-137.
- Arslan, A. ve Yener, S. (2016). İşgören Sessizliği Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), ss.173-191.
- Bedeian, A.G. and Premeaux, S.F. (2003). Breaking the Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking up in the Workplace. *Journal of Management Studies*, 40, ss.1537–1562.
- Beşikci, S. ve Kuzucanlı, G. (2019). Dijital Platformda Kadın Hareketleri Üzerine Bir İnceleme. *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi*, 42, ss.799-809.
- Betil, İ. (2008). Sivil Toplum ve Kurumların Sosyal Sorumlulukları. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 3(1), ss.71-79.
- Burris, E.R. and Detert, J.R. (2007). Leadership Behavior and Employee Voice: Is the Door Really Open?. *Academy of Management Journal*, 50, ss.869–884.
- Büyükbese, T., Okun, O. ve Sayın, B. (2017). İş Gören Sessizliğinin Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi: Çokuluslu Bir Örneklem Üzerinde Çalışma. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(9), ss.309-322.

- Çakıcı, A. (2008). Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular, Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 117-134.
- Çakmakçı, C. ve Çetin, Ş. (2012). Çalışan Sessliliği Ölçeğini Türkçe'ye Uyarlama Çalışması. *KHO Bilim Dergisi*, 22(2), ss.1-19.
- Derin, N. (2017). İşyerinde Kişiler Arası Güven ile İş gören Sessliliği Arasındaki İlişkide Psikolojik Rahatlığın Aracılık Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), ss.51-68.
- Dundon, T., Wilkinson, A., Marchington, M., and Ackers, P. (2004). The Meanings and Purpose of Employee Voice. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(6), ss.1149-1170.
- Durak, İ. (2014). Örgütsel Sessizliğin Demografik ve Kurumsal Faktörlerle İlişkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28 (2), 2014, ss.89-108.
- Ercan, H. (2002). Türkiye'de Sivil Toplum Tartışmaları Üzerine. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), ss.69-79.
- Göktaş-Kulualp, H. (2016). Çalışan Sessliliği ile Bazı Kişisel ve Örgütsel Özellikler Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Öğretim Elemanları Üzerine bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), ss.745-761.
- Karakurt-Tosun, E. (2007). Avrupa Birliğine Üyelik Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Sivil Toplum Kuruluşları. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 3(2), ss.1-16.
- Kaya, Ö. (2008). *Sivil Toplum Kuruluşları ve Kalkınma. Yeterlilik Tezi*, T.C. İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- Köstepen, A. ve Özmutaf, N. M. (2018). STK'larda Üyelerin Gönüllü Hakları Çerçevesinde Gönüllülüğe Yönelik Algılarının Belirlenmesi Üzerine İzmir İlinde Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. UİK Özel Sayısı), ss.813-826.
- Le Pine, J. A. ve Van Dyne, L. (1998). Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), ss.108-119.
- Mesmer-Magnus, J. R. And Viswesvaran, C. J. (2005). Whistleblowing in Organizations: An Examination of Correlates of Whistleblowing

Intentions, Actions, and Retaliation. *Journal of Business Ethics*, 62(3), ss.277-297.

Milliken F. J. and Morrison, E. W. (2000). Organizational Silence: a Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. *Academy of Management Review*, 25(4), ss.706-725.

Morrison, E. W. (2011). Employee Voice Behavior: Integration and Directions for Future Research. *Academy of Management Annals*, 5(1), ss.373-412.

Oral-Ataç, L. (2020). Çalışan Sessizliğinin Öncülleri ve Sonuçları: Türkiye Örneğinde Gerçekleştirilen Araştırmalar Bağlamında İlgili Yazının Genel Değerlendirmesi ve Bir Meta-Analiz Çalışması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), ss.1739-1755.

Köstepen, A., ve Özmutaf, N. M. (2018) Stk'larda Üyelerin Gönüllü Hakları Çerçevesinde Gönüllülüğe Yönelik Algılarının Belirlenmesi Üzerine İzmir İlinde Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, ss.813-826.

Ramanujam, R. ve Tangirala, S. (2008). Exploring Nonlinearity in Employee Voice: The Effects of Personal Control and Organizational Identification. *Academy of Management Journal*, 51, ss.1189–1203.

Salur, S. ve Yener, S. (2017). Gündüleyici Dil ve İç Girişimcilik Arasında İşgören Sessizliğinin Aracı Rolü. *Mediterranean Journal of Humanities*, 2, ss.453-466.

Sivil Toplumcunun El Kitabı. (2004). *Sivil Toplum Geliştirme Programı*. Yerel Sivil Girişimler Projesi, Ankara.

Şehitoğlu, Y. (2012). İşgören Sessizliği, Nedenleri ve Boyutları Teorik Bir Çerçeve. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4, ss.30-38.

Talas, M. (2011). Sivil Toplum Kuruluşları ve Türkiye Perspektifi. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, (29), ss.387-401.

Türk Dil Kurumu, (TDK) (2019). [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr), Erişim Tarihi: 04.09.2020.

Van Dyne, L. , Ang, S., and Botero, I. C. (2003). Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. *Journal of Management Studies*, 40(6), ss.1359-1392.

- Yener, S. (2017). Psikolojik Rahatlık Algısının İş Gören Sessliliği ve Takım İşbirliği Arasındaki İlişkide Aracı Değişken Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), ss.187-190.
- Yener, S. (2018). İşgören Sessliliğinin Tükenmişlik ve Bilgi Uçurma Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), ss.217-236.
- Yumuşak, S. (2008). Performans Değerlemesinin Etkinliğine Etki Eden Faktörlerin Tespitine Yönelik Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(10), ss.44-62.

### **Extended Abstract**

The success of an institution depends on many factors. The most important one among these factors is the employees, namely workers. Employee voice can be defined as the level of ability of the employees of the institution to express their opinions, thoughts, suggestions, and problems related to the business or organizational processes. Employee voice increases employees' sense of belonging to the organization and it is a dimension of the organizational justice process. Non-Governmental Organizations (NGOs) are defined by the Turkish Language Association as "all kinds of unions, non-governmental organizations that deal with various problems in society independently, inform and enlighten the public and offer suggestions". Volunteers' being able to make their voices, expressing their opinions, speaking when they think they are wrong, and offering solutions to problems are essential for the development of NGOs, the quality of their service and the satisfaction of the volunteers. The concept of volunteer was preferred instead of the concept of employee in the present study since the universe of the research covered NGOs and the people serving in NGOs who performed this service on a voluntary basis. With this study, it is aimed to determine the voice levels of volunteers working in non-governmental organizations, to reveal whether the volunteer voices differ on the basis of demographic characteristics, and to develop recommendations by addressing the results with a social service perspective.

Quantitative research design was used in the present study. In addition, the simple random sampling method was administrated. The research was carried out between 08.12.2020 and 09.10.2020. The universe of the research was volunteer individuals over the age of 18 working in different NGOs in Yalova. The research was carried out with the permission and support of the Presidency of Cerebral Palsy Disability Federation of Turkey. The sample size could not be calculated due to the presence of unregistered volunteers in addition to the registered volunteers within the scope of the study. As a result, 219 volunteers were participated in the study. A questionnaire form was used for the data collection. The questionnaire form consists of two parts. The first part includes demographic questions

including gender, age, education, marital status and job status of the volunteers. In the second part, there are the 6-item "Employee Vocality Scale" questions, which were developed by Le Pine and Van Dyne (1998) and adapted to Turkish by Arslan ve Yener (2016). The validity and reliability studies of the mentioned scale were conducted by the same authors. In order for the scale to be scored, any item does not need to be reverse coded.

SPSS 22.0 statistics package program was used in the analysis of research data. According to the analysis performed to determine the reliability level of the scale used in the study, the Cronbach's Alpha coefficient of the scale was found to be 0.92, which revealed that the reliability of the scale was high. One-way analysis of variance (ANOVA) was performed to compare the independent group. Complementary LSD test was administrated to determine the differences based on one-way analysis of variance results. The findings were evaluated at 95% confidence interval and 5% significance level.

It was found as a result of the research that the level of voluntary voice did not differ statistically according to the gender of the participants ( $p > 0.05$ ). Moreover, it was determined that female participants' voluntary voice level was higher than male participants.

According to the results, it was determined that voluntary voice level did not differ statistically according to the age of the participants ( $p > 0.05$ ). Besides, it was determined that the voluntary voice level of the participants in the 36-45 age range was higher than the participants in the other age range.

The results of the present study showed that voluntary voice levels differed statistically according to education level ( $p < 0.05$ ). It was determined that the higher the education level of the participants was, the higher the level of employee voice was. Education is a process that positively supports individuals' self-confidence and the ability to express themselves. Individuals have the opportunity to participate in many different social platforms where they can express themselves and make their voices in the education process. It is a natural process for such individuals to be able to make their voices comfortably in any environment.

According to the results of the research, voluntary voice level did not differ statistically according to the age of the participants ( $p > 0.05$ ). Besides, according to marital status, the employee voice levels of married individuals were higher than single individuals. Büyükbeşe et al. (2017) support this result.

It was also found that the voluntary voice level did not differ statistically according to the work status of the participants ( $p > 0.05$ ). In addition, it was detected that the employee voice level of the participants working in a job was higher than the non-working participants. Similar to education, job status has a positive effect on individuals' self-confidence and ability to express themselves.



The target audience of the social work profession and discipline is almost the same as the people served by NGOs. Therefore, services and projects that NGOs and social services will plan together are of high importance. In this process, academic studies on the general structure, functioning and problems of NGOs, and academic solutions to the problems are also crucial. Especially, the researchers on the social work profession and discipline should carry out such studies for NGOs at regular intervals and be in constant contact with NGOs. The fact that this study was the first study focusing on volunteer voice in our country makes this study significant. It is thought that determining the level of volunteer vocalism, revealing whether the volunteer voices differ according to demographic characteristics, and developing suggestions by considering the results with a social work perspective will be beneficial and set an example in all areas of social sciences, especially NGOs.