

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**TIBBİ SEKRETERLERDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE
TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE PSİKOLOJİK SERMAYENİN ARACILIK
ROLÜ: BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİNE BAĞLI SAĞLIK KURULUŞLARI
ÜZERİNE ARAŞTIRMA**

HAZIRLAYAN

SERAP ÖZKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. ÇİĞDEM BASKICI

ANKARA - 2024

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

Tarih: 20/ 05/ 2024

Öğrencinin Adı, Soyadı: Serap ÖZKAN

Öğrencinin Numarası: 22210090

Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Programı: Sağlık Kurumları İşletmeciliği Tezli Yüksek Lisans

Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı: Doç. Dr. Çiğdem BASKICI

Tez Başlığı: Tıbbi Sekreterlerde Algılanan Örgütsel Destek İle Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Vakıf Üniversitesine Bağlı Sağlık Kuruluşları Üzerine Araştırma

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans/Doktora tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 65 sayfalık kısmına ilişkin, 20/05/2024 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 16'dır. Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç
2. Alıntılar hariç
3. Beş (5) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

“Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını” inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:.....

ONAY

Tarih: 20/05/2024

Öğrenci Danışmanı Unvan, Ad, Soyad, İmza:

Doç. Dr. Çiğdem BASKICI

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans eğitimim ve tez sürecim kapsamında her zaman her konuda bana desteklerini esirgemeyen, bu süreçte hem yol gösterici hem de yol arkadaşı olan tez danışmanım ve kıymetli hocam Doç. Dr. Çiğdem BASKICI'ya,

Bilgi ve tecrübelerinden sonsuz faydalandığım, ders aldığım hocalarım Prof.Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI, Prof. Dr. Cenk SÖZEN, Prof. Dr. Hakan TURGUT, Prof. Dr. Fikriye YILMAZ'a,

Yüksek Lisansa ilk başladığım günden tezimi bitirme aşamasına kadar desteğini esirgemeyen çalışmalarım için her türlü kolaylığı sağlamış olan kendileri ile çalışmaktan gurur duyduğum Başkent Üniversitesi Sağlık Hizmetleri M.Y.O müdürüm, değerli hocam Doç. Dr. Mustafa GÜLŞEN'e, müdür yardımcım Dr. Öğr. Üyesi Gülay TURGAY'a

Tez yazım sürecimde sorularımı yanıtsız bırakmayan, yardımlarını esirgemeyen, bilgilerinden faydalandığım çok sevgili hocam Doç. Dr. Ayça AYTAR'a,

Kendisini teknik sorularla boğduğum ama her defasında tüm içtenliğiyle yardım eden hocam, müdür yardımcım, Dr. Öğr. Üyesi Tolga ÇAĞATAY'a ve Sağlık Hizmetleri MYO'da destek olan tüm hoca ve arkadaşlarıma,

Neşeleri ile her daim koşulsuz yanımda olan sevgili arkadaşlarım Öğr. Gör. Nazlı GÖK ve Öğr.Gör. Yasemin KAVUNCUBAŞI GENÇ'e

Beni yüksek lisans yapmam konusunda teşvik eden, bana sonuna kadar güvenen, yanımda olan, yazdıklarımı okurken beni sabırla dinleyen, biricik oğlum Kerem DEMİRÖZ'e,

Benimle birlikte bu heyecanı yaşayan canım aileme; annem ve babam'a, ablam Mehtap KORKMAZ'a, kardeşim Belkız CANGÜL ve eşi Arif CANGÜL'e, kıtalar arası mesafeden bana sonuna kadar destek olup cesaret veren kardeşim Bilge ÖZÜBERKGİL ve eşi Hannan ÖZÜBERKGİL'e, sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Ve son olarak ta kendisinden ders aldığım, güler yüzü ile hatırladığım hocam Prof. Dr. Nermin YENİKÖSE'yi saygı ve rahmetle anıyorum.

ÖZET

Serap ÖZKAN, Tıbbi Sekreterlerde Algılanan Örgütsel Destek İle Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Vakıf Üniversitesine Bağlı Sağlık Kuruluşları Üzerine Araştırma, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Tezli Yüksek Lisans Programı, 2024

Tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde sorunlar yaratması olgunun, farklı meslek gruplarında sıklıkla ele alınmasına neden olmaktadır. Hem yoğun çalışma saatlerinin hem de yapılan işin niteliğinin sağlık alanında çalışan grupları tükenmişlik konusunda daha riskli hale getirmesi, bu alana olan ilgiyi daha da artırmaktadır. Algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermayenin tükenmişliğin azalmasında önemli etkiye sahip olduğu çeşitli çalışmalarla kanıtlanmıştır. Bununla birlikte algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik; psikolojik sermaye ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiler sıklıklar ele alınsa da algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik değişkenlerini bir arada ele alan çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit ederek bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün olup olmadığını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda bir vakıf üniversitesine bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan 411 tıbbi sekreterden anketler aracılığıyla veriler toplanmıştır. Verilerin analizi için IBM SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel desteğin ve psikolojik sermayenin tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak; örgütsel desteğin psikoloji sermayeyi pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte psikolojik sermayenin örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık rolüne sahip olduğu ortaya konulmuştur. Sosyodemografik değişkenlerden eğitim, ekonomik durum ve çalışılan şehre ait alt gruplarda algılanan örgütsel destek puan ortalamaları; hizmet süresi alt gruplarında ise psikolojik sermaye puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Tükenmişlik puan ortalamaları açısından ekonomik durum ve yaşanan şehir alt grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Araştırmanın ortaya koyduğu bulgular tükenmişliğin ortadan kaldırılmasında veya azaltılmasında önemli bilgiler sunma potansiyeline sahiptir. Bu bilgiler tükenmişliğe ilişkin kurum içi politikaların oluşturulmasına da ışık tutabilecek niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık kurumları, tıbbi sekreter, tükenmişlik, algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye

ABSTRACT

Serap ÖZKAN, The Mediating Role of Psychological Capital in the Relationship Between Perceived Organizational Support and Burnout in Medical Secretaries: Research on Health Institutions Affiliated to a Foundation University, Başkent University, Institute of Social Sciences Health Institutions Management, Master's Program with Thesis, 2024

The fact that burnout creates problems at both individual and organizational levels causes the phenomenon to be frequently addressed in different professional groups. The fact that both intense working hours and the nature of the work make groups working in the healthcare field more at risk of burnout further increases the interest in this field. It has been proven by various studies that perceived organizational support and psychological capital have a significant impact on reducing burnout. However, perceived organizational support and burnout; Although the relationships between psychological capital and burnout variables are frequently discussed, no study has been found that examines perceived organizational support, psychological capital and burnout variables together. In this regard, the aim of the study is to determine the relationship between perceived organizational support and burnout in medical secretaries and to examine whether psychological capital has a mediating role in this relationship. For this purpose, data were collected through surveys from 411 medical secretaries working in health institutions affiliated with a foundation university. IBM SPSS 22.0 package program was used to analyze the data. As a result of the regression analysis, burnout of organizational support and psychological capital was found to be negatively and significantly; It has been determined that organizational support affects psychological capital positively and significantly. However, it has been revealed that psychological capital has a mediating role in the relationship between organizational support and burnout. Perceived organizational support score averages in subgroups of sociodemographic variables such as education, economic status and city of work; A significant difference was detected between the psychological capital score averages in the service duration subgroups. Significant differences were found between economic status and city of residence subgroups in terms of burnout score averages. The findings of the research have the potential to provide important information in eliminating or reducing burnout. This information may also shed light on the creation of internal policies regarding burnout.

Keywords: Health institutions, medical secretary, burnout, perceived organizational support, psychological capital

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ.....	1
1. GENEL BİLGİLER.....	3
1.1. Örgütsel Destek Ve Algılanan Örgütsel Destek.....	3
1.1.1. Algılanan örgütsel destek kuramsal temelleri	5
1.1.2. Destekleyici örgüt.....	6
1.1.3. Örgütsel desteğe etki eden faktörler.....	7
1.1.3.1. Örgütsel adalet	7
1.1.3.2. Yönetici desteği.....	7
1.1.3.3. Örgütsel ödüller ve işin niteliği.....	8
1.1.4. Algılanan örgütsel desteğin sonuçları	8
1.1.5. Sağlık çalışanlarında algılanan örgütsel destek	9
1.2. Tükenmişlik.....	10
1.2.1. Tükenmişliğin kuramsal temeli	11
1.2.2. Tükenmişliğin boyutları	12
1.2.2.1. Duygusal tükenme (Emotional Exhaustion).....	12
1.2.2.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization).....	12
1.2.2.3. Düşük kişisel başarı hissi (Low Personal Accomplishment)	13
1.2.3. Tükenmişliğe etki eden faktörler.....	13
1.2.3.1. Bireysel faktörler	14
1.2.3.2. Örgüt temelli faktörler	16
1.2.4. Tükenmişliğin belirtileri.....	17
1.2.4.1. Fiziksel belirtiler	18
1.2.4.2. Duygusal (Psikolojik) belirtiler.....	19
1.2.4.3. Davranışsal belirtiler	19
1.2.5. Tükenmişliğin sonuçları	20
1.2.5.1. Bireysel sonuçlar	21

1.2.5.2. Örgütsel sonuçlar	22
1.2.6. Tükenmişlikle başa çıkabilme stratejileri.....	22
1.2.6.1. Örgütsel düzeyde başa çıkabilme stratejileri	23
1.2.6.2. Bireysel düzeyde başa çıkabilme stratejileri	24
1.2.7. Sağlık çalışanlarında tükenmişlik.....	25
1.3. Psikolojik Sermaye	26
1.3.1. Psikolojik sermaye kuramsal temeli ve tanımı.....	27
1.3.2. Psikolojik sermaye alt boyutları	28
1.3.2.1. Öz yeterlilik	29
1.3.2.2. Umut.....	29
1.3.2.3. İyimserlik.....	30
1.3.2.4. Dayanıklılık	31
1.3.3. Sağlık çalışanlarında psikolojik sermaye.....	31
2. GEREÇ VE YÖNTEM	33
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	33
2.2. Araştırmanın Modeli.....	34
2.3. Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	34
2.4. Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki	35
2.5. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	36
2.6. Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik İlişkisi	36
2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	37
2.8. Araştırmanın Etik Boyutu	38
2.9. Araştırmanın Yöntemi	38
2.10. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	38
2.11. Veri toplama Araçları ve Verilerin Toplanması.....	39
2.11.1. Maslach tükenmişlik ölçeği	40
2.11.2. Algılanan örgütsel destek ölçeği.....	40
2.12.3. Psikolojik sermaye ölçeği.....	41
2.12. Verilerin Değerlendirilmesi	41
2.12.1. Ölçeklerin KMO ve Bartlett testi sonuçları.....	42
2.12.2. Maslach tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi.....	42
2.12.3. Psikolojik sermaye ölçeği doğrulayıcı faktör analizi	43
2.12.4. Ölçeklerin güvenirlik analizleri.....	44
3. BULGULAR	45

3.1. Katılımcıların Demografik Yapısının İncelenmesi.....	45
3.2. Normal Dağılıma İlişkin Bulgular.....	46
3.3. Sosyodemografik Özelliklere Göre Ölçek Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	47
3.4. Pearson Korelasyon Analizlerinin Sonuçları.....	52
3.5. Hipotez Testleri ve Regresyon Analizleri	53
3.5.1. Algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik üzerine etkisi	53
3.5.2. Algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerine etkisi	53
3.5.3. Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi.....	54
3.5.4. Algılanan örgütsel destek tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık etkisi.....	54
3.5.5. Araştırma hipotezlerinin sonuçları	55
4. TARTIŞMA.....	56
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	63
KAYNAKLAR.....	65
EKLER	

EK.1 Demografik Sorular

EK. 2 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

EK. 3 Psikolojik Sermaye Ölçeği

EK. 4 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

EK. 5 Etik Kurul Onayı

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1. Araştırma evreni ve örnekleme.....	39
Tablo 2.2. Araştırma örnekleme ve toplanan anket sayısı.....	40
Tablo 2.3. Ölçeklerin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları.....	42
Tablo 2.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Model Uyum İyiliği Sonuçları.....	43
Tablo 2.5. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Model Uyum İyiliği Sonuçları.....	44
Tablo 2.6. Ölçeklerin İç Tutarlılık Sonuçları.....	44
Tablo 3.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri.....	45
Tablo 3.2. Normallik Testi.....	46
Tablo 3.3. İki Aşamalı Dönüşüm Sonrası Normallik Testi.....	46
Tablo 3.4. Cinsiyet alt gruplarına göre ölçek puanlarının karşılaştırma (bağımsız örneklem t-testi).....	47
Tablo 3.5. Nöbet alt gruplarına göre ölçek puanlarının karşılaştırması (bağımsız örneklem t-testi).....	48
Tablo 3.6. Demografik özelliklere göre algılanan örgütsel destek puanlarının karşılaştırılması (tek yönlü Anova testi).....	49
Tablo 3.7. Demografik özelliklere göre psikolojik sermaye ölçeği puanlarının karşılaştırılması (tek yönlü Anova testi).....	50
Tablo 3.8. Demografik özelliklere göre Maslach tükenmişlik ölçeği puanlarının karşılaştırılması (tek yönlü Anova testi).....	51
Tablo 3.9. Ölçekler arasındaki ilişkiler.....	52
Tablo 3.10. Algılanan Örgütsel Destek-Tükenmişlik Basit Regresyon Analizi.....	53
Tablo 3.11. Algılanan örgütsel destek-Psikolojik Sermaye basit regresyon analizi.....	53
Tablo 3.12. Psikolojik Sermaye-Tükenmişlik basit regresyon analizi.....	54
Tablo 3.13. Psikolojik sermaye aracılık etkisi analiz sonuçları.....	55
Tablo 3.14. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları.....	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1.1. Sermaye Türleri.....	26
Şekil 1.2. Psikolojik Sermaye Alt Boyutları.....	28
Şekil 2.1. Araştırma Modeli.....	34
Şekil 2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin DFA Yapısı.....	43
Şekil 2.3. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin DFA Yapısı.....	43

GİRİŞ

Örgütsel destek, örgüt tarafından çeşitli imkanlarla çalışanlarının duygusal ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması; çalışanlar tarafından yapılan katkılara özen gösterilmesidir (Eisenberger , Cummings, Armeli ve Lynch, 1997). Örgütsel desteğin amacı çalışanların örgüt içindeki motivasyon ve performanslarını artırmak, işlerini daha etkili bir şekilde yapabilmelerini sağlamaktır. Böylece örgütsel destek; örgütsel stresi azaltmanın yanı sıra çalışanların gelişimlerini destekleme, sağlıklarını koruma, örgütsel bağlılığı güçlendirme gibi alanlara katkı sağlayabilmektedir (Buchanan, 1974). Maddi ve manevi destekler, eğitim fırsatları, sağlık hizmetleri, esnek çalışma saatleri gibi imkanlar örgütsel destek kapsamında ilk sıralarda yer almaktadır.

Örgütsel destek bireyler tarafından farklı şekillerde algılanabilmektedir. Buna göre çalışanların bir kısmı örgütsel desteği yardım olarak algılarken bazıları da fırsat veya güvence olarak görebilmektedir. Çalıştığı ortamda kendini güvencesiz ve desteksiz hisseden kişi geleceğine dair endişe duyma, işinde verimli olamama, takdir görememesinden dolayı bıkkınlık, yorgunluk hissedebilmektedir. Bu durum zamanla çalışanın motivasyon kaynaklarını etkisizleştirerek tükenmişliğe neden olabilmektedir (De Witte, 1999). Bununla birlikte yapılan araştırmalar örgütsel desteğin çalışanın işe bağlılığını, iş tatminini ve pozitif psikolojik sermaye düzeyini artırdığını ortaya koymaktadır (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2002).

Tükenmişlik; insanların değer duygusunun, psikolojisinin, kendine ve çevresine olan saygısının, tutum ve davranışlarının yıpranmasını ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik; hizmet sektöründe bulunan, insanlarla iç içe çalışan meslek gruplarında oldukça yaygın olarak görülmektedir. Özellikle sağlık çalışanları tükenmişlik yaşama açısından en riskli gruplardan biridir. Sağlık çalışanlarının karşılaştıkları olaylar sonrasında yaşamış oldukları yorgun olma hissi, bıkkınlık, huzursuzluk vb. duygular tükenmişliğe neden olmaktadır (Freudenberger, 1974). Sağlık çalışanlarında tükenmişliğe etki edebilecek pek çok faktör bulunmaktadır. Bunlar arasında bireysel sebepler, iş ve örgüt kaynaklı sebepler yer almaktadır. Yapılan iş karşısında örgüt tarafından takdir görmeme, desteklenmeme ve iş koşullarının düzenlenmemesi gibi etkenler çalışanın yıpranmasına, ayrıca öfke kontrolü, stresle başa çıkabilme, hoşgörülü olabilme, kendine güven, doğru

kararlar verebilme gibi konularda kendini geliştirememesine ve işten uzaklaşarak tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır (Izgar, 2001a).

Psikolojik sermaye bireyin pozitif psikolojik gelişme hali olarak ifade edilmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006). Psikolojik sermaye, çalışanı olumlu yönde besleyerek çalışanın örgüte bağlanmasını, verimli çalışmasını ve iyi oluşunun artmasını sağlamaktadır (Newman, Ucbasaran, Zhu ve Hirst, 2014; Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013; Wang, Zheng ve Cao, 2014; Larson ve Luthans, 2006). Aynı zamanda yapılan araştırmalar psikolojik sermayenin; işten ayrılma, stres ve tükenmişlik ile negatif yönde ilişkisi olduğunu göstermektedir (Avey, Luthans ve Jensen, 2009; Avey, Patera ve West, 2006; Baron, Franklin ve Hmieleski, 2013; Roberts, Scherer ve Bowyer, 2011; Chen ve Lim, 2012).

Örgütsel desteğin etkin olduğu örgütlerde çalışanların psikolojik sermaye seviyelerinin daha yüksek seyrettiği ve bunun çalışanların pozitif davranış içerisinde olmasına, iş verimlerinin artmasına ve tükenmişlik hissinde azalmaya yol açtığı öngörülmektedir (Riggle, Edmondson ve Hansen , 2009; Sears ve Han, 2021).

Örgütsel destek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik literatürde yaygın bir şekilde çalışılsa da üç kavramın birlikte ele alındığı çalışmalar sınırlı kalmaktadır. Bununla birlikte ilgili çalışmalar çoğunlukla belli meslekler üzerinde yapılmış olup sağlıkta hastaları ilk karşılayan, bire bir insanlarla temas halinde olan tıbbi sekreterler ile ilgili bir araştırma bulunmamaktadır. Bu çalışmada sağlık sektöründe yoğun çalışma içerisinde olan tıbbi sekreterlerin algıladıkları örgütsel destek ile tükenmişliği düzeylerini belirlemek ve bu iki kavram arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü tespit etmek amaçlanmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren bir vakıf üniversitesine bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan tıbbi sekreterler üzerine yapılan çalışmanın bulguları hastane yöneticilerine ve tıbbi birimlere tıbbi sekreterlik yönetimi için teorik bir temel sağlamaktadır. Ayrıca çalışmanın sonuçları tıbbi sekreterler arasında tükenmişliğe ilişkin mevcut durumu iyileştirmeye, iş kalitesini ve verimliliği artırmaya ilişkin bilgiler sunmaktadır.

1. GENEL BİLGİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırmada ele alınan değişkenlere ilişkin kavramsal ve kuramsal çerçeveye yer verilmiştir. Sırasıyla örgütsel destek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik kavramları detaylı bir biçimde ele alınmıştır. Ayrıca bu bölümde örgütsel destek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiler literatürdeki çalışmalar doğrultusunda açıklanmıştır.

1.1. Örgütsel Destek Ve Algılanan Örgütsel Destek

Örgütsel destek; “İşletme yönetimlerinin, çalışanların fikirlerini, sorumluluk alma isteklerini, olaylara yaklaşımlarını, yaratıcılıklarını ve örgüte ait tüm uygulamaları hem çalışan gelişimi hem de işletmenin çıkarları adına teşvik etmesidir.” (Özdevecioğlu, 2003, s. 113-130). Müşterilerine en kaliteli hizmeti sunabilmek için çalışanlarını maddi manevi destekleyen, çalışan memnuniyetini sağlayan örgütsel uygulamalar olarak da tanımlanmaktadır (Kim, Leong ve Lee, 2005). Örgütsel destek kavramına farklı bir açıdan bakan Çakır (2001)’a göre örgütsel destek bireyin fikirlerine değer verilmesi ile başlamaktadır. Çalışma alanı içinde veya dışında çalışanların ihtiyaç duyduğunda örgüt tarafından yardımcı bir tutum geliştirilmesi ve çalışanların önemsenmesi örgütsel desteğin çıkış noktasıdır. Bu durumun gerçekleştiği organizasyonlarda çalışanların örgütsel destek algısı yüksek olmaktadır. Örgütsel destek çeşitli yollardan sağlanabilmektedir.

Örgütsel destek ile çalışanların psikolojik iyi oluşunu ve iş performansını artırmak, iş stresini azaltmak ve iş tükenmişliği gibi olumsuz durumların önüne geçmek hedeflenmektedir. Örgütsel desteğin varlığı, çalışanın iş memnuniyeti açısından önemli bir etkidir (Eğinli, 2009). Desteklendiğini, saygı ve takdir ihtiyacının karşılandığını gören çalışan, yöneticiler ve işine karşı olumlu tutumlar göstermektedir (Gülaydın ve Aytaş, 2020). Örgütsel destek, çalışanın kuruma pozitif bakış açısı geliştirmesini sağlayan, örgütün yönetim politikaları sonucunda oluşan fiziki ve psikolojik destekler olarak da tanımlanabilmektedir.

Örgütler genel anlamda çalışanlardan kuruma bağlılık, özveri, yüksek performans ve verim beklemektedirler. Çalışanların da kuruma duygusal olarak bağlı olmalarının

performans ve olumlu davranışlarda artış sağladığı, işyerinde devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerini azalttığı pek çok bilimsel araştırma ile ortaya konulmuştur (Havaei, Dahinten ve Macphee, 2013). Çalışanların emeklerinin örgüt tarafından takdir edilmesi, çalışanlara yöneticileri tarafından saygı duyulması ve ayrıca ödüllendirme sistemlerinin varlığı ve iyi çalışma koşulları hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli etkilere sahiptir. Böylece çalışan pozitif bir ruh halinde olacak, işe bağlılığı artacak buna bağlı olarak işte verimlilik, kalite gibi olumlu çıktılara sahip olacaktır (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2002). Saygı, onay ve ilgi; çalışanların örgütsel destek algılarını etkilemektedir. Örgütte çalışana saygı duyuluyorsa, yaptığı işten dolayı çalışan kendini önemli hissediyorsa, yönetici tarafından destekleniyorsa ve bunun farkındaysa çalışanın örgütsel destek algısı daha yüksek olacaktır ve kuruma bağlılığı artacaktır (Armeli, Eisenberger, Fasolo ve Lynch, 1998).

Algı kişinin uyaran etkenlere anlam yüklemesi, çevreden aldığı bilgileri kendine göre yorumlamasıdır (Erdoğan, 1996) . Algılanan örgütsel destek de kişilerin örgütlerine yapmış oldukları katkıların örgütleri tarafından değerli görülmesi, takdir edilmesi; bunun sonucunda çalışanların bunu kavrayabilmesi ve işe daha sıkı bağlarla sarılması olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger, Fasolo ve Davis-LaMastro, 1990). Örgütlerin rekabet ortamında başarılı olmaları ve hayatta kalmaları çalışanlarına güncel gelişmeleri takip edebilmeleri için destek sağlamaları ile mümkündür. Ayrıca örgütler rastgele oluşan bir insan topluluğu değildir; çalışanların bir amaç doğrultusunda iş birliği yaptığı ve bunu başarmak için belirli nitelik, bağlılık ve yöntemlere ihtiyaç duyduğu yapılardır (Bakan ve Kefe, 2012). Örgütün tüm organizasyonel parçalarının düzenli olması ve çalışanlarına gerekli desteği sağlaması, verimlilik için temel bir hedeftir. Örgütler bu hedefini yerine getirirken aynı zamanda çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlayarak motivasyonlarını arttıracaktır (Gözüm, 2020).

Algılanan örgütsel destek bireyin stresli olması ve işinden, kendinden memnuniyet duyması gibi iki uç psikolojik halin oluşma sebeplerindendir. Örgütsel destek kuramına göre, algılanan örgütsel destek, kişinin iş ortamındaki görevlerini sorunsuz, doğru bir şekilde yerine getirmesine etki eden ve sıkıntılı durumlarla karşılaştığında örgütten ihtiyaç duyduğu desteği alabileceğine duyduğu güven ve inançtır (Karacaoğlu ve Arslan, 2013). Literatürde algılanan örgütsel destek kavramı farklı şekillerde tanımlanmıştır.

Aselage ve Eisenberger (2003, s. 491-509) algılanan örgütsel desteği “çalışanların örgütle yapmış olduğu psikolojik bir sözleşme” şeklinde tanımlamışlardır. Örgütsel desteğin

sosyolojik, fizyolojik özelliklerinden daha çok çalışanın işi başında daha huzurlu ve mutlu çalışabilmesi açısından psikolojik yönünün etkili olduğuna temas etmişler ve çalışan ile kurumun çift yönlü ilişki içerisinde olduğunu öne sürmüşlerdir. Çalışanın bireysel özelliklerinin ve gösterdiği çabaların örgüt tarafından fark edilerek kabul edilmesi mutlu çalışma ortamının oluşmasına katkı sağlamaktadır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986).

Mayer ve arkadaşlarına göre (1990, s. 710-720) çalışanların haklarının korunması ilkesi, bireyin örgüte sağladığı faydanın takdir görmesini gerektirmektedir. Bunun sonucunda da çalışanın algıladığı desteğe göre gösterdiği olumlu, olumsuz tavırlar genel anlamı ile ‘algılanan örgütsel destek’ olarak ifade edilmektedir.

Çalışan ve örgüt arasındaki karşılıklı ilişkiden yola çıkan Lynch ve arkadaşları (1999, s. 467-483) prosedür (süreç, proses) kavramını tanımın merkezine koyarak örgütsel desteğin çalışan tarafından algılanış şeklini belirlemeye çalışmışlardır. Çalışanın ve örgütün sürece katkısının, işin işleyişini belirleyeceğini ifade etmişlerdir.

1.1.1. Algılanan örgütsel destek kuramsal temelleri

Literatürde algılanan örgütsel destek kavramının dayanmış olduğu çeşitli kuramlar olmakla birlikte sosyal takas ve karşılıklık ilkesi öne çıkmaktadır. Karşılıklık ilkesi; işveren ve çalışanın saygı, takdir, ödül, performans, bağlılık, psikolojik iyilik gibi etkenleri ve bunların faydalı çıktılarını karşılıklı olarak örgüt işleyişine taşıdıklarını savunmaktadır (Arshadi, 2011). Bir birey diğerine olumlu bir tutum sergilediğinde karşılıklık ilkesine göre karşıdaki taraf da aynı tutumu sergileme zorunluluğu hissetmektedir. Bu durum örgüt içerisinde de işveren ve çalışan için geçerlidir (Gouldner, 1960). Sosyal takas perspektifi; bireylerin etkileşimde olduğu çevresine iyi davranması ve zamanı geldiğinde bu iyiliklere bir karşılık beklemesi fikrine dayanmaktadır ancak bu bir zorunluluk değildir. Bu kuram, tarafların sorumluluklarını karşılıklı olarak yerine getirdiği sürece sosyal takas (değişim) ilişkilerinin devam edeceğini ileri sürerek, uzun vadeli hizmet alışverişini açıklamaktadır. Taraflar, karşılığını alacağı umuduyla bu güven ilişkisini besleme eğilimindedir (Blau, 1964). Bu kurama göre çalışan iş verimini, azmini ve çıktılarını ileriki zamanlarda örgütten alacağını düşündüğü maddi, manevi faydalara göre şekillendirmekte ve yönlendirmektedir. Özetle; birey, zamanını öngöremese de hep bir karşılık beklentisi ile işgücü sergilemektedir.

1.1.2. Destekleyici örgüt

Destekleyici örgütler çalışanlarına karşı olumlu tutum sergileyen örgütlerdir. Bu örgütler çalışanlarına emeklerinin karşılığını verir ve onlara gerekli teşvikleri sağlar (Kurt, Çalık ve Gümül, 2018). Destekleyici örgütler hem çalışanların memnuniyeti hem de örgüt çıkarları doğrultusunda uyumlu bir iş ortamı hazırlayan ve iş sürecinde olası sorunları en aza indirmeye çalışan örgütlerdir. Destekleyici örgüt çalışanlarına bağlıdır ve onların beklentilerini karşılayıp gereksinimlerini önemsemektedir (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010). Özdevecioğlu (2003, s. 113-130) yapılan araştırmalardan hareket ederek destekleyici örgütün birtakım özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamıştır:

Çalışanların yenilikçi önerilerini ve düşüncelerini önemseyerek çalışanlar tarafından sunulan fikirleri uygulamaya geçirmek: Çalışanların fikirleri örgüt tarafından ilgi ile karşılandığında ve bu fikirler değerlendirildiğinde çalışanlar kendilerini örgütün parçası sayarak örgütsel desteği hissetmekte ve örgütsel destek algıları artmaktadır.

Çalışanlara güvenli bir iş ortamı hazırlayarak örgüt hedeflerine ulaşıldığı sürece iş açısından güvence vermek: İş güvenliğine sahip olmanın yanı sıra olası hatalarında örgütün anlayış gösterebileceğini bilmek ve işsiz kalma korkusu yaşamamak çalışan tarafından örgütsel destek olarak algılanmaktadır.

Örgüt içerisinde pozitif ilişkiler yaratabilmek, etkili iletişime geçebilmek ve çeşitli birimler ile (halkla ilişkiler vs.) çalışanları desteklemek: Astlar ve üstler arasında olumlu ve düzeyli ilişkiler olması çalışanlara motivasyon sağlayarak çalışanların örgütsel destek algılarına katkıda bulunmaktadır.

Örgüt içerisinde kayırma (Nepotizm) yapmamak ve tüm çalışanlara adil davranmak: Çalışanlar arasında yönetime yakınlık ve akrabalık gibi sebeplerle ayırım ve kayırma yapılması; çalışanın hakkının korunmayıp göz ardı edilmesi çalışanda olumsuz destek algısına yol açmaktadır.

Çalışanlara önem vermek ve çalışanları karar alım aşamalarına dahil etmek: Örgütlerin en önemli varlığı olan çalışanlar örgütleri tarafından değerli olmayı ve yaptığı iş sonucunda takdir görmeyi istemektedirler. Bu beklenti örgüt tarafından karşılandığında çalışanın motivasyonunu artmaktadır.

1.1.3. Örgütsel desteğe etki eden faktörler

Örgütsel destek algısına etki eden faktörler; örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve işin nitelikleri olmak üzere üç başlıkta incelenebilmektedir (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2002).

1.1.3.1. Örgütsel adalet

Adalet kelimesi; “kanunlar çerçevesinde belirlenen hakları herkesin kullanabilmesinin sağlanması, kişi haklarının korunması, hak ve hukuka uygunluk, eşitlik, doğruluk ve herkese hakkını teslim etme gibi çeşitli anlamlara gelmektedir” (Güncel Türkçe Sözlük, 2023). Sosyolojide de “belli bir toplumda, belirli bir tarihsel dönemde toplumsal bir olgunun adil sayılması yoluyla korunması tutumu” olarak ifade edilmektedir (Ozankaya, 1975, s. 11).

Örgütsel adalet algısı Adams’ın (1965) eşitlik kuramına dayanmaktadır. Bu kurama göre çalışanların bilgi, beceri ve emekleri işlerinde girdi ve yapılan iş sonucunda alınan terfiler, ödemeler ise çıktı olarak sayılmaktadır. Yapılan iş ve sağlanan kazanımların karşılaştırılması sonucundaki algı, çalışanlar için eşitlik veya eşitsizliğe bir ölçü olmaktadır (Akyüz, Demirkasımoğlu ve Erdoğan, 2013)

Örgütsel adalet algısı; “yöneticilerin örgüt ve çalışanlarla ilgili karar ve uygulamalarının, çalışanlar tarafından olumlu şekilde algılanmasıdır. Başka bir ifadeyle; örgüt içerisinde ücretlerin, ödüllerin, cezaların ve terfilerin nasıl yapılacağı, bu tür kararların nasıl alındığı ya da alınan bu kararların çalışanlara nasıl söylendiğinin, çalışanlarca algılanma biçimi olarak tanımlanabilir.” (İçerli, 2010, s. 69).

1.1.3.2. Yönetici desteği

Yönetici desteği, çalışanlar ile yönetenler arasında olumlu yönde bir ilişki, iletişim kurulması ve çalışanların daha üst düzeyde performans gerçekleştirmelerini sağlayabilmek için onların ihtiyaç ve beklentilerine yerinde ve zamanında karşılık verilmesi olarak ifade edilebilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Algılanan yönetici desteğinin; çalışanın işine karşı tutumunda, bağlılığında ve çalışılan ortamda ast üst ilişkilerinde pozitif yönde oldukça önemli bir etkisi olduğu bilinmektedir. Öyle ki; yöneticiler tarafından verilen her türlü destek (işin gereği olan şartların oluşumu, çalışma süreleri, prim vb.) çalışanda motivasyon ve performans artışını sağlamaktadır (Tozkoparan ve Tenteriz, 2019).

Bhanthumnavin'e (2001) göre yönetici desteğinin duygusal destek, bilgisel destek ve maddi destek olmak üzere üç alt başlığı bulunmaktadır (Gürbüz, 2012). Duygusal destek, iş sürecinde önemsenme, yönetici tarafından takdir edilme, empati ve karşılıklı güven duyulması gibi destekleri ifade etmektedir. Bilgisel destek, yöneticilerin çalışanlara bir nevi rehberlik yaparak işin her aşamasında tecrübelerini aktarması, eğitim vermesi ve yardım etmesi gibi destekleri sağlamalarıdır. Maddi destek ise işleyiş sırasında çalışanın ihtiyaç duyduğu, iş ile ilgili sunulan hizmet sonucunda finansal destek ve prim gibi maddi kaynaklara erişiminin sağlanması olarak tanımlanmaktadır (Üstün, 2018).

1.1.3.3. Örgütsel ödüller ve işin niteliği

Çalışılan ortam ne kadar pozitif ise çalışanlar o kadar verimli olmaktadır. Bu durumda işin niteliği, kapsamı da yine örgütsel destek algısını etkileyen faktörlerdendir. Çalışanlar yaptıkları işin sonunda maddi, manevi kazanımlar elde ettikleri takdirde gösterdikleri çabanın karşılığını alacaklarına inanmaktadırlar. Böylece çalışanların örgütsel destek algıları yükselmektedir (Kutanis, 2003).

1.1.4. Algılanan örgütsel desteğin sonuçları

Örgütlerin örgütsel destek konusundaki en belirgin yanılgısı, çalışanlara maddi imkanlar sağlayarak onlara yardımcı olduklarını düşünmeleridir. Tek taraflı olan bu durum manevi olarak doyuma ulaşamayan çalışanın bir süre sonra işinden soğuması ve yaptığı işe karşı bıkkınlık duyması gibi sorunlar yaşamasına neden olmaktadır (Eisenberger, Jones, Aselage ve Sucharski, 2004). Özellikle manevi destekler çalışanların önemli ve değerli hissetmelerine yardımcı olarak kişisel farkındalık oluşumunu, özgüvenin gelişimini ve kişinin kendi yeteneklerini algılamasını etkilemektedir. Bu nedenle örgütsel destek hem örgütler hem de çalışanlar açısından önemini korumaktadır (Aselage ve Eisenberger, 2003). Algılanan örgütsel destek neticesinde birey, desteği kendi değer yargıları ile ölçerek çalıştığı kuruma karşı duygusal (tatmin, aidiyet), düşünsel (özgür ve yenilikçi düşünme) bir tutum geliştirmekte ve bu tutum da iş sürecinin başından sonuna kadar gerek tarafsız bilgi akışı gerekse verimlilik olarak kendini göstermektedir (Özdevecioğlu, 2003). Destek sonucunda oluşan tutumlar çalışanların problem çözebilme, yeniliğe açık olma gibi özelliklerini arttıracak için örgüte de sektöründe rekabet avantajı sunacaktır (Koçoğlu Sazkaya, 2013).

Çalıştığı kurumdan beklentisi karşılığında değer gören birey iş stresi, bıkkınlık, tükenmişlik duyguları ile başa çıkmada daha başarılı olmaktadır. Bireyin iş stresi ve tükenmişlik ile baş edebilmesi, hem örgüt hem çalışan açısından önemli iki sorunun ortadan kalkması anlamına gelmektedir (Makanjee, Hartzer ve Uys, 2006).

Algılanan örgütsel desteğin bir sonucu da emeklerine karşılık örgütten fayda sağlayan bireylerin kendilerini çalışmakta oldukları kuruma ait hissederek kurumla özdeşleştirmeleridir. Algılanan örgütsel destekle oluşan aidiyet duygusu çalışan için yüksek performansın, örgüt için de iş veriminin kaynağı olmaktadır. Başka bir ifadeyle bir örgütte destek algısı yüksek ise çalışan, kendini örgüte daha yakın, daha sorumlu hisseder ve aidiyeti de yükselir (Cheung ve Law, 2008).

1.1.5. Sağlık çalışanlarında algılanan örgütsel destek

Çalışılan sektör fark etmeksizin bireylerin; takdir görme, fikirlerin önemsendiği, ödülün de cezanın da adil dağıtıldığı bir ortamda çalışma, saygı görme, emeğinin karşılığını maddi manevi alma gibi istekleri olmaktadır. Günümüzde insanlar zamanlarının çoğunu iş yerinde çalışarak geçirmektedirler. Bu nedenle çalışanın psikolojik iyi oluşu, performansı ve tükenmişliğe karşı önlem olabilmesi açısından örgütsel desteğin çok büyük önemi olduğu bilinmektedir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012).

Sağlık kuruluşları yoğun çabayı gerektiren, fayda sağlama amacıyla olan, çalışandan merhamet, ilgi ve çözüm bekleyen insanlarla birebir iletişimde olunan kurumlardır. Sağlık kuruluşlarının en iyi hizmeti verebilmesinde personel başlıca etkindir. Bu sebeple bu örgütlerde çalışanların yönetimden destek, değer ve saygı görmeleri, çalışanlara eşit ve adil davranılması, çok daha önemli bir hale gelmektedir (Şahin ve Taşkaya, 2010).

Sağlık çalışanları yoğun çalışma temposu, vardiyalı çalışma saatleri, aşırı iş yükü nedeni ile örgütsel desteğe en çok ihtiyaç duyan meslek grubudur. Verdikleri hizmetin kaliteli olması ve bunun insanlara yansması motivasyon gerektirdiğinden, çalışanların kurum tarafından tatmin edilmesi, ihtiyaçlarının görülüp beklentilerinin karşılanması, haklarının korunması, iş ortamında bireylerin pozitif ruh halinde olmasının sağlanması, kısacası destek algısının yüksek olması önemlidir. Bu sebeple tüm sağlık çalışanlarının kuruluşa, yöneticilerine ve aynı ortamda çalıştıkları iş arkadaşlarına olan güven duygularının artması, işlerine karşı bağlılık oluşması, tükenmişlik yaşamamaları ve memnuniyetlerinin sağlanması için örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları bilinmektedir (Basit ve Duygulu, 2018).

1.2. Tükenmişlik

Dünya Sağlık Örgütü (1998, s. 45-57) yayınlamış olduğu Dünya Sağlık Raporu'nda tükenmişlik kavramını; “fazla çalışma ile ortaya çıkan aşırı bir duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememesi durumu” olarak tanımlamıştır.

Günümüz şartları çalışanların işyerlerinde farklı rollere sahip olmalarını, kişiler arası ilişkilerini yönetmelerini ve bu ilişkileri dengede tutabilmelerini gerektirirken ayrıca çalışanlara çeşitli sorumluluklar yüklemektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006). Bu durum bir yandan çalışanın örgüt içinde performans ve varlığının devamını sağlayacak enerjisini ortaya çıkarırken diğer yandan da aksi etki yaratarak çalışanın enerjisini tüketip onu iş hayatında savunmasız, zayıf hale getirebilmektedir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005).

Çalışma koşullarını olumsuz olarak etkileyen önemli etkenlerden biri olarak bilinen ve bir vaka olarak ilk defa “1974 yılında Freudenberg ile literatürde yer almış olan tükenmişlik kavramı çalışanların iş ortamında iş yükünün artması, gereksiz görev yeri değişimleri, ekip ruhunun olamaması, uzun süre iş stresine maruz kalma sonucunda ortaya çıkan strese karşı tepki olarak tanımlanmıştır” (Güven Müyesser, 2013, s. 4).

Tükenmişlik kavramı ile ilgili literatür taraması yapıldığında araştırmacıların, tükenmişliğin psikolojik bir durum olduğu konusunda birleştikleri fakat tanımlama aşamasında net bir fikir birliğinde olmadıkları gözlemlenmektedir. Farklı meslek grupları ile ilgili olarak tükenme ve tükenmişlik üzerinde yapılan çalışmalar sonucu birçok tanım bulunmaktadır.

Dolan (1987) tükenmişliği kişisel kaynak azalması sonucu günlük olaylar karşısında çaresiz kalma ve enerji tükenmesi olarak ifade ederken Laschinger ve arkadaşlarına (2009) göre tükenmişlik; kişinin işyerinde hissettiği yetersizliğin neden olduğu duyarsızlaşmaya bağlı olarak çevresindekilere olumsuz tavırlar sergilemesi ve benmerkezci davranmasıdır. Asad ve Khan (2003) ise tükenmişliği çalışanlara sağlanan kaynakların az, baskının çok olması sonucu çalışanlarda işverene ve örgüte karşı oluşan, negatif etkiler yaratan bitkinlik durumu olarak nitelendirmişlerdir.

Söz konusu kavrama ilişkin literatürde en yaygın kullanılan tanım Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni de (MBI) geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır (Budak ve Sürgevil, 2005). Maslach'a göre tükenmişlik; işleri sebebiyle başkalarıyla çalışmak zorunda olan kişilerde zamanla beliren duygusal tükenme,

duyarsızlaşma, düşen düşük kişisel başarı hissi gibi durumların çalışanın yaşantısına, işine ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz yansımasıyla gelişen ruhsal bunalım halidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bu tanıma göre duygusal tükenme, iş yükü yoğunluğu nedeni ile yaşanan sürekli yorgunluk; duyarsızlaşma, çalışanın genel olarak işine olan ilgisini kaybetmesi ve işine kayıtsız kalması; düşük kişisel başarı hissi ise çalışanın mesleki olarak kendini yetersiz görmesidir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006).

Bu tanımlar kapsamında tükenmişliğin, çalışanın gerek bireysel gerekse örgüt açısından psikolojik iyi oluşunu, bağlılığını ve iş performansını etkileyen önemli bir faktör olduğu anlaşılmaktadır.

1.2.1. Tükenmişliğin kuramsal temeli

Hobfoll (1988) tarafından geliştirilen Kaynakların Korunması Kuramı (Conservation of Resources Theory); Maslach'ın (2003a) incelediği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarının birbirleri ile etkileşimlerinin anlaşılmasını sağlayan bir çerçeve oluşturmaktadır (Lee ve Ashforth, 1996). İlgili kuram “Kişilerin sahip oldukları kişisel ve sosyal kaynakları korumaya ve yeni kaynaklar elde etmeye ilişkin bir eğilime sahip olduklarını; onlar için değerli olan kaynaklara bir tehdit algıladıklarında ise stres yaşayacaklarını varsaymaktadır” (Hobfoll, 1989, s. 513-524).

Kuramda kişinin varlığını sürdürebilmesi için değerli ve önemli olan kaynaklar; maddi kaynaklar, koşullar, kişisel özellikler ve enerji olarak dört başlık altında toplanmaktadır. “Maddi kaynaklar, kendi özellikleri ya da dolaylı olarak bireye sağladığı avantajlar nedeniyle değerli olan kaynaklardır. Bir ev insana barınma olanağı sağladığı için, bir mansiyon ödülü ise statü göstergesi olduğu için değerlidir. Evlilik ve kıdem koşullara örnek olarak verilmektedir ve koşullar özellikle bireyin strese karşı dayanıklılığını artırmada kritik belirleyicilerdir. Kişisel özellikler de bireyin strese karşı dayanıklılığını etkilediği için önemli bir kaynaktır. Bireyin kişilik özellikleri ve sahip olduğu beceriler içinde bulunduğu koşullara uyum sağlamasını kolaylaştırmakta ve strese karşı daha dayanıklı olmasını sağlamaktadır. Son olarak enerji ise zaman, para ve bilgi gibi kaynakları içermektedir ve daha çok diğer kaynakları elde etmeye aracı oldukları için değerli olan kaynaklardır” (Hobfoll, 1989, s. 513-524; Hobfoll, 2001, s. 337-421). Kişide var olan bu kaynakların kaybedilmesi, yerine yenisinin getirilememesi ve telafi edilememesi neticesinde stres oluşmakta ve tükenmişliğe sebep olmaktadır (Çetin ve Basım, 2013).

1.2.2. Tükenmişliğin boyutları

Tükenmişlik; literatürde “çok boyutlu tükenmişlik modeli” veya “üç bileşenli tükenmişlik modeli” olarak geçen Maslach tükenmişlik modelinde ‘duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı’ alt boyutlarıyla incelenmiştir (Maslach, Jackson ve Schwab, 1986).

1.2.2.1. Duygusal tükenme (Emotional Exhaustion)

Örgütlerin çalışanlardan iş ile ilgili beklentileri vardır ve çalışanlar da bu beklentileri yerine getirebilmek ve karşılığını almak için çaba sarf etmektedirler. Örgütün beklentilerinin çok yüksek olması, bu beklentileri karşılamaya çalışan kişide aşırı strese neden olabilmektedir. Duygusal tükenme de bu stresin sonuçlarından biridir (Keser ve Kumbul Guler, 2016). Bu yönüyle duygusal tükenme sorunlara karşı çözüm bulma ve sorunların üstesinden gelme konusunda yetersiz kalmanın bir sonucu olarak değerlendirilebilir.

Duygusal tükenme tükenmişliğin stres ile ilgili boyutudur. İnsanlarla birebir çalışılan mesleklerde, özellikle de sağlık sektöründe yoğun strese bağlı olarak önemli derecede duygusal tükenmişlik yaşanmaktadır. Bu durumu yaşayan kişinin işe başlayacak, yeni kişilerle karşılaşacak kadar enerjisi yoktur. Kaybettiği enerjisini toparlayacak gücü kendinde bulamaz. Kendini yorgun, bitkin ve tükenmiş hisseder (Maslach ve Goldberg, 1998). Duygusal tükenme, literatürde tükenmişliğin en kapsamlı şekilde analiz edilen ve en belirleyici boyutudur. Fakat tükenmişlik için önemli bir gereklilik olsa da tek başına yeterli olamamaktadır (Arı ve Bal, 2008; Ergin, 1995).

1.2.2.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Duyarsızlaşma; çalışanın, hizmeti sunarken etkileşimde olduğu kişileri görmezden gelmesi, duygudan yoksun bir şekilde olaylara kayıtsız tutum içerisinde olmasıdır (Leiter ve Maslach, 1988). Bu tutum kendini; katı ve soğuk olma, alaycı tavırlar, umursamazlık gibi davranışlar sergileme, kendini çevresinden soyutlama şeklinde göstermektedir. Duyarsızlaşma boyutunda; çalışanlar, hizmet sunulan kişilere ve çalıştıkları örgüte psikolojik olarak mesafeli bir tavır sergilemektedirler. Bundan rahatsız olmamakta ve duyarsızlaşmanın belirtilerinden olan küçültücü dil kullanarak insanları kategorilere ayırmaktadırlar (Çimen M., 2000). Tükenmişlik ile ilgili Amerika’da 1990 yılında yapılmış

olan bir çalışmada doktorların duygusal yükleri arttıkça tükenmişlik seviyelerinin de arttığı, buna bağlı olarak da zamanla hastalara birer nesne olarak baktıkları ortaya konulmuştur. Doktorların bu davranışlarının, tükenmişliklerini azaltmak için kullandıkları bir kaçış yöntemi olduğu gözlemlenmiştir (Paşa ve Kaymaz, 2013).

Maslach'a göre duyarsızlaşma tükenmişliğin kişiler arası boyutudur. Çalışan etrafındaki kişilerden zarar geleceğini düşünür ve bu nedenle ilişkilerini en aza indirmektedir. Buna göre, çalışan işi ile ilgili konuşmamakta, özel hayatı ve iş hayatı arasında bir çizgi çekmekte ve iş ortamında mümkün olduğunca diyalogdan kaçınmaktadır. Böylece, yaşamış olduğu tükenmişlik sonucunda kendisine bir koruma oluşturduğunu düşünmektedir (Solmuş, 2004). Bu durum çalışanın düşündüğünün aksine yalnızlığa, mutsuzluğa ve artan tükenmişliğe sebep olmaktadır.

1.2.2.3. Düşük kişisel başarı hissi (Low personal accomplishment)

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan düşük kişisel başarı hissi; çalışanın kendini başarısız olarak değerlendirme, motivasyon ve performansında düşüklük hissetme, işe yaramadığını düşünme gibi eğilimlerde olmasını ifade etmektedir (Maslach, 2003b). Bu boyutta, çalışan kendisine dair olumsuz değerlendirmelerde bulunmaktadır. Örgütte ne kadar çaba gösterirse göstereceği ilerleme gösteremeyeceğini, kendisi ve örgüt adına farklılık yaratamayacağını düşünmektedir (Aras, 2006).

Düşük kişisel başarı hissi başka bir tanımda, çalışanın kendisinde olumsuz özellikler fark etmesi, iş ortamındaki ilişkilerinde uyumsuzluk ve yetersizlik yaşaması şeklinde ifade edilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Yetersizlik hissi çalışanda zamanla psikolojik olarak da yıpranmaya yol açmaktadır. İş hayatında başarısız olduğunu düşünen, işinden tatmin olmayan çalışan artan tükenmişlik neticesinde depresyon riski ile karşı karşıya kalmaktadır.

Tüm bu boyutlar incelendiğinde; Maslach modeli'ne göre tükenmişlik duygusu çalışanın işyerindeki stres nedenlerine verdiği bir tepki olarak başlamakta ve stresle baş edememeleri sonucunda tükenmişlik görülmektedir.

1.2.3. Tükenmişliğe etki eden faktörler

Tükenmişlik kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Yapılan araştırmalar çeşitli faktörlerin tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olduğunu göstermektedir. Bunlar; bireysel

faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki grup halinde değerlendirilmektedir (Polatçı, 2007).

1.2.3.1. Bireysel faktörler

Tükenmişlik her ne kadar doğrudan iş ve örgütle ilişkili ise de; bireysel faktörlerin de tükenmişlik yaşanmasında önemli bir etkisi bulunmaktadır (Dolgun, 2015). Kişilerin kendine özgü niteliklerinin olması; olaylara karşı diğerlerinden ayrı tepkiler göstermelerine, bakış açılarının ve karşılaştıkları sorunlardan etkilenme düzeylerinin farklı olmasına neden olmaktadır. Stresle yaşayabilme ve sorunlarla başa çıkabilme becerileri fizyolojik yapılarından dolayı kişiler arası farklılıklar göstermektedir (Torun A. A., 1996). Benzer durum karşısında kimi çalışanın tükenmişlik yaşayabildiği, kiminin de bu durumdan etkilenmeyerek tükenmediği gözlenmiştir (Lee , Song, Cho, Lee ve Daly, 2003).

Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, kişilik özellikleri gibi etkenler bulunmaktadır (Arı ve Bal, 2008).

Yaş: Bireysel faktörler incelendiğinde yaş unsuru ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu belirlenmiştir (Maslach, 1982). Yapılan araştırmalara göre gençlerde tükenmişliğin daha fazla görüldüğü belirlenmiştir (Boyar, 2011). Yaş ilerledikçe insanlar daha olgun, daha gerçekçi ve tükenmişliğe dirençli bir hale gelmektedirler (Cherniss, 1992). Yapılan araştırmalar genç çalışanların işe ilk başladıklarında beklentilerinin yüksek olması sebebi ile sorunlar karşısında daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur (Lee ve Ashforth, 1990; Gündüz, 2004; Buick ve Thomas , 2001; Ergin, 1995). Çalışanların yaşları ve mesleki süreleri arttıkça karşılaştıkları sorunlarla mücadele edebilme yetenekleri de arttığı için tükenmişlik yaşama olasılıkları düşmektedir.

Cinsiyet: Aynı mesleği yapsalar da kadınlar ve erkekler tükenmişliği farklı seviyelerde yaşarlar. Yapılan araştırmaların bir kısmında kadınların duygusal tükenmeye erkeklerden daha yatkın olduğu (Ergin, 1992; Çimen S. , 2007; Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2014), bir kısmında da erkeklerin düşük kişisel başarı hissi ile tükenmişlik yaşadığı görülmüştür (Martin, 2000; Lackritz, 2004). Erkeklerin yaptıkları işin sonucundaki başarıya, kadınların da iş ortamındaki kişiler arası ilişkilere öncelik vermeleri tükenmişliği farklı seviyelerde yaşamalarına sebep olmaktadır (Karadağ, 2013). Ayrıca bazı toplumlarda cinsiyet üzerinden yüklenen rollerin de çalışma hayatındaki kadın ve erkek davranışlarını şekillendirmesi tükenmişlik düzeyine etki edebilmektedir (Aryeel, 1993).

Medeni durum: Evli çalışanların bekâr çalışanlara göre tükenmişliğe karşı daha dirençli oldukları bilinmektedir. “Samimi, sürekli ve ulaşılabilir bir aile ve dost çevresinde bulunmak, çalışana hem güven kazandırıp hayatını olumlu yönde etkiler hem de stres yapıcı olayla karşılaşıldığında başa çıkma konusunda bekâr olanlara göre daha etkili bir sosyal destek sağlar” (Selçukoğlu, 2001). Ayrıca evli ve çocuk sahibi olmak kişinin hayata daha olgun bakmasını, ailesinin beklentilerini göz ardı etmemeye ve iş hayatına uyum sağlamaya yardımcı olmaktadır (Filiz, 2014; Torun A. , 1995).

Eğitim durumu: Yapılan çalışmaların pek çoğu eğitim arttıkça tükenmişlik ile mücadele yeteneğinin gelişmesiyle kişilerin tükenmişlik yaşama olasılığının düştüğünü göstermektedir (Basım ve Şeşen, 2006). Öte yandan eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar mesleklerine başladıklarında büyük beklentiler içindedirler ve daha büyük sorumluluk almaktadırlar. Yapılan işin sonucunda kariyer beklentilerinin karşılanamaması durumunda daha yüksek eğitim seviyesine sahip olanların daha düşük seviyeye sahip olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşayabildiğini savunan araştırmalar bulunmaktadır (Karahana ve Uyanık Balat , 2011). Bununla birlikte eğitim seviyesi tek başına bir sebep olmayıp buna eşlik eden beklentiler ve istekler tükenmişliği tetikleyebilmektedir.

Kişilik özellikleri: Tükenmişliği etkileyen en önemli faktörlerdendir. Her çalışanın kişilik yapısı farklıdır. Buna bağlı olarak da sorunlara farklı tepkiler vermektedirler. Bu bağlamda çalışanın çevresi ile ilişkileri, duygularını ifade ediş tarzı, sorun çözme yöntemleri, kendini nasıl gördüğü önem taşımaktadır. Tükenmişliğe sebep olan kişilik yapıları stres açısından A ve B Tipi Kişilik yapıları olarak iki grupta sınıflandırılmıştır (Skeja, 2012).

A Tipi Kişilik özelliklerini taşıyanlar; hırslı, işkolik, zaman konusunda endişe duyan, aceleci kişilerdir. Olaylar karşında tepkilerini hemen verirler. Her şeyi eleştirir, doğru ve iyi olana değil, yanlış olana odaklanırlar. Mükemmellik beklentisi içinde oldukları için kaygılarıyla da mücadele etmek isterler. Beklentilerine ulaşamadıkları durumlarda da mutsuzluk, stres ve buna bağlı olarak tükenmişlik yaşamaktadırlar (Güney, 2016).

B Tipi Kişiliğe sahip olanlar sakin ve rahattırlar, rekabetçi değildirler. Alçak sesle konuşurlar, acele etmezler, zamanla ilgili endişeleri yoktur, olaylar karşısında hemen tepki vermezler, kendilerinden emindirler (Çağlıyan, 2011).

Stres açısından kişilik tiplerine bakıldığında A Tipi Kişilik özelliklerine sahip çalışanlar tükenmişliğe daha fazla eğilimlidirler. “Bu kişiler kendisi ve başkalarıyla sürekli yarış içindedirler. Kendilerini zapt etmek için gösterdikleri çabaya rağmen düşmanlık ve

öfke gibi duygu ve davranışları kolayca ortaya çıkartabildikleri için tükenmişlik ile baş edebilme konusunda başarısız olmaktadır” (Baltaş ve Baltaş, 1989, s. 148). B Tipi Kişilik özelliği taşıyan çalışanlar ise yapıları gereği sorunlara sakin yaklaşırlar, rahatlıkları ve kendinden emin olmaları sayesinde tükenmişlikle baş edebilmeleri daha kolaydır (Güney, 2016).

1.2.3.2. Örgüt temelli faktörler

Çalışanlarda tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerin yanında örgüt kaynaklı nedenler de bulunmaktadır. Maslach ve Leiter (1997) çalışmalarında tükenmişliğin sadece kişiye bağlı bir durum olmadığını, örgüte bağlı faktörlerden de oluşan bir sorun olduğunu belirtmişlerdir. 1997 yılında yapılan bir çalışmada oluşturulan, “çalışanlar ile örgüt uyumu ve uyumsuzluğu modelinde” uyumsuzluk ne kadar fazla çıkarsa tükenmişlik ihtimalinin de o kadar yüksek olacağı ortaya konulmuştur. Bu model iş hayatındaki; “iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet, değerler, rol çatışması ve rol belirsizliği” faktörlerini ve tükenmişlik ile ilişkilerini içermektedir (Sarıkaya, 2007).

İş yükü: Örgütlerdeki tükenmişliğin ortak noktası olan iş yükü; çalışanın, az kaynakla ve az zamanda daha çok kişinin farklı taleplerini yerine getirmek durumunda kalmasıdır (Karadağ, 2013). Bu durum, çalışanın iş yetiştirme stresi ile karşı karşıya bırakmakta ve bu panik hali ile hata yapmasına neden olmaktadır. Yaşanan gergin ruh hali ile tükenmişlik olasılığı artmaktadır.

Kontrol: Çalışanın işi ile ilgili seçim yapabilme, karar verebilme, sorumluluklarını yerine getirebilme ve problem çözebilme kapasitesidir (Ok, 2002). İş hayatında kontrolü elinde tutamayan çalışanın işiyle ilgili karar alamaması, işinden soğumasına ve bunların sonucunda tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır.

Ödül: Çalışanlar yaptıkları işin karşılığında maaş aldıklarında maddi olarak tatmin olmaktadır. Bunun yanı sıra takdir edilme ve değer görme gibi manevi ödüller kişide içsel doyum sağlamaktadır. Verdiği hizmetin karşılığını alamayan çalışan kendini değersiz hissetmekte, bu da çalışanın motivasyonunun düşmesine, takım çalışmasına uyum sağlayamamasına ve tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olmaktadır (Guglielmi ve Tatrow, 1998).

Aidiyet: Çalışanların birbirlerini destekleyen ilişkilerle birlik beraberlik duyguları içerisinde ortak bir hedefe odaklanmış olmalarıdır (Budak ve Sürgevil, 2005). Çalıştığı

örgüte aidiyet hissetmeyen kişi yalnızlık, dışlanmışlık hissedebilmekte ve duygusal tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır.

Adalet: Örgütte tüm çalışanlar için eşit ve tutarlı kurallar olması, kimseye ayrıcalık yapılmaması anlamına gelmektedir. Yöneticilerin adil olmaması ve hak etmediği halde bazı çalışanları kayırmaları; çalışanın yönetime olan güvenini azaltırken örgütsel adaleti sorgulamasına ve ayrıcalık tanınan iş arkadaşına karşı düşmanlık geliştirerek zamanla tükenmişlik yaşamasına sebep olur (Yıldırım N. S., 2009).

Değerler: “Hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirlerdir” (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 21-46). Herkesin yaşamında sahip olduğu değerler vardır. Değerler, çalışanların işlerine karşı motivasyonlarını ve ideallerini de kapsamaktadır (Leiter ve Maslach, 2004). Kişisel değerler ile yapılan iş uyumsuz olduğunda, çalışanlar kendilerince etik olmayan bir işi yapmak zorunda kalmakta ve bu durum da çalışanların iş hayatlarını olumsuz etkilemektedir (Şeker, 2019).

Rol çatışması ve rol belirsizliği: Çalışanın kişilik özelliklerine ve kişisel değerlerine uymayan bir işi yapmak zorunda kalması durumunda ortaya rol çatışması; yapılan iş ile ilgili bilgi eksikliği, sınırlarının bilinmeyişi, net olmayan talimatlar ve yetersiz bilgilendirme gibi durumlarda da rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır. Bu iki durum tükenmişliğe zemin oluşturmaktadır (Luthans, Luthans ve Luthans, 2015).

Yukarıda sıralanmış olan örgütsel temelli faktörlere ek olarak; çalışma saatlerinin uzun olması, hizmet alan kişilerle birebir ve sürekli etkileşimde olmak da tükenmişliği etkileyen faktörler içinde sayılmaktadır. Çalışanların örgüt içinde karar aşamalarına katılamamaları, örgütsel destekten yoksun kalmaları ve beklentilerinin karşılanmaması da tükenmişliği arttırmaktadır (Tunç ve Gündüz, 2010).

1.2.4. Tükenmişliğin belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri kişiden kişiye ve sebep olan duruma göre değişkenlik göstermektedir. Tükenmişlik, farklı tepkiler verilerek ortaya çıkmakta, yapılan işin kalitesinde bozulmalara sebep olduğu gibi çalışanlarda da sağlık açısından olumsuz sonuçlar oluşturmaktadır. Tükenmişlik duygusunu yaşayan çalışan, işe gitmekte isteksizlik hissetmekte, özgüveninde azalma yaşamakta ve kişilik özelliklerine uygun olmayacak davranışlarda bulunmaktadır (Altınöz, Cop, Çakıroğlu ve Altınöz, 2016). Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin çok farklı fiziksel, davranışsal ve duygusal (psikolojik)

belirtiler gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Deckard, Meterko ve Field, 1994; Izgar, 2001b; Yıldırım, Naktiyok ve Kula, 2016). Belirtiler bu çalışmada üç başlık halinde ele alınmıştır.

1.2.4.1. Fiziksel belirtiler

Tükenmişlik kendini öncelikle fiziksel belirtiler halinde göstermektedir. Bunlar; yorgunluk ve bitkinlik hissi, sıklıkla olan baş ağrısı, enerji kaybı, sindirim sorunları, solunum sıkıntıları (nefes alıp vermede güçlük), ciltte oluşan kızarıklıklar, kabartılar, kilo alıp vermede dengesizlikler, uyku bozuklukları, kalp rahatsızlıkları, tansiyon, kolesterol ve şeker gibi hastalıklar olarak sıralanabilir (Baysal, 1995). Bu belirtilere sahip olan çalışanların birçoğu tükenmişlik yaşamakta olduğunu fark edemeyip sadece yorgun olduğunu veya hastalandığını düşünebilmektedir. Oysaki vücut, tükenmişliğe neden olabilecek faktörlere karşı bir savunma mekanizması geliştirerek tepki vermektedir. Başlıca fiziksel belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Baysal, 1995).

- Çalışanın bitkinlik, bıkkınlık yaşaması,
- Yinelenen baş ağrıları,
- Yorgunluk belirtileri,
- Uyku sorunları,
- Kalp rahatsızlıklarının başlaması,
- Nefes darlığı vb. solunum güçlükleri,
- Mide ve bağırsakta yaşanan sindirim problemleri,
- Vücutta uyuşukluk hissi, deride oluşan kızarıklık kabartı,
- İstem dışı ciddi kilo alma, verme,
- Hastalıklara karşı hassasiyet,

Yukarıda sadece bir kısmı sıralanan fiziksel belirtiler, farkına varılamadığı ve tedavi edilemediği takdirde zamanla ilerleyerek daha büyük sorunlara sebep olabilmektedir (Izgar, 2001a). Bu nedenle belirtiler göz ardı edilmeden bunlara çözüm bulmaya çalışılmalıdır. Çünkü farklı zamanlarda da ortaya çıkabilen bu rahatsızlıklar çalışma hayatı ile ilişkilendirildiğinde tükenmişliğin habercisi olabilmektedirler (Özmen, 2016).

1.2.4.2. Duygusal (Psikolojik) belirtiler

Çalışanların iş hayatlarında kendilerini değer görmüş ve başarılı hissetmeleri hem kendileri hem de örgüt içindeki performansları açısından önemlidir. Kendine saygı duyulmadığını, güvenilmediğini ve yaptığı işe değer verilmediğini düşünen çalışan özsaygı eksikliği ve yetersizlik hissine kapılabilmektedir. Böylece kendini küçük düşürülmüş gibi hissederek çevresinde bulunanlara düşmanlık duygusu geliştirebilmektedir (Yüksel, 2011). Örgütü ve işlerini benimseyemediği için beraber çalıştığı kişilere karşı olumsuz duygular besleyip hem kendine hem onlara sorunlar yaşatabilmektedir.

Tükenmişliğin duygusal (psikolojik) belirtileri fiziksel ve davranışsal belirtiler gibi kişiye göre çeşitlilik göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlarda duygusal olarak görülmesi mümkün olan belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kaçmaz, 2005):

- Kendini duygusal bakımdan yorgun ve bitkin hissetmek,
- Depresyon,
- Psikolojik hastalıklar,
- Korku ve kaygı,
- Çabuk öfkelenme,
- Devam eden sinirlilik,
- Hayal kırıklığı yaşamak,
- Bilişsel beceri gerektiren işlerde zorluk yaşamak,
- Değersizlik hissine kapılmak,
- Huzursuz ve sabırsız olmak,
- Karar verememek,
- Ümitsizlik hissetmek,
- Eleştiriye açık olmamak, aşırı derecede duyarlı olmak,
- Çevreye ve olaylara karşı endişeli olmak.

1.2.4.3. Davranışsal belirtiler

Davranışsal belirtiler tükenmişlik yaşayan kişilerde birdenbire değil, olumsuzluklar ile devam eden süreç içerisinde çıkmaktadır. Başlangıçta işine, örgüte bağlılık duyan, özveri gösteren çalışanlar zamanla örgüt ve iş kaynaklı ağır talepler, beklentiler sebebiyle kişiler arası iletişimde sorunlar yaşayabilmektedirler. İş yükü ile başa çıkamamaları yaptıkları işe

ve örgüte bağlılıkta azalmaya sebep olmakta ve kişiler hoşnutsuzluklarını gösteren davranışlar sergilemektedirler (Torun A. , 1995).

Davranışsal belirtilerin diğer belirtilerden farkı, çevredekiler tarafından da daha kolay şekilde gözlemlenebilen bir yapıda olmasıdır (Barutçu ve Serinkan, 2008). Başlıca davranışsal belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Kaçmaz, 2005).

- Ani öfkelenme,
- İşe gitmek istememek,
- Etkileşimde bulunulan kişilerden nefret etmek,
- Olaylara şüphe ile yaklaşmak,
- Alınganlık davranışları göstermek,
- İlaç, alkol, sigara kullanım eğiliminde olmak veya var olan kullanımda artma,
- Aile ve yakın arkadaşlarla sorunlar yaşamak, onlardan uzaklaşmak,
- Özgüven eksikliği,
- Kolay ağlayabilmek,
- Rol çatışmaları,
- Alaycı ve suçlayıcı davranışlarda bulunmak,
- Yansıtma,
- Çaresizlik hissi ve motivasyon, performans düşüklüğü,
- İşkolik olmak,
- Düzensiz beslenmek.

Sıralanan bu ve benzeri belirtiler ; “Yaşamış olduğu tükenmişliği ve içinde bulunduğu durumu gizlemeye çalışan kişi için tükenmişliğin aslında gizlenemeyecek kadar huzursuzluk verici bir durum olduğunu ortaya koymaktadır” (Dalkılıç, 2014). Bazı durumlarda farklı rahatsızlıkları çağırıştırabilen bu belirtiler iş ortamında geliştiğinde çalışanlarda tükenmişliğin belirtileri olarak düşünülebilmektedir.

1.2.5. Tükenmişliğin sonuçları

Tükenmişlik, uzun bir süre sorun yokmuş ve geçici bir durummuş gibi görünse de kişinin yaşamının ilerleyen dönemlerinde daha büyük sorunlara dönüşebilmektedir. Çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığında, davranışlarında olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Kaya, 2009). Sadece çalışanı değil, çalıştığı örgütü, hizmet sunduğu kişileri,

arkadaşlıklarını, ailesini, kısacası etkileşimde bulunduğu tüm çevresini etkilemektedir (Tekin, 2011). Tükenmişliğin sonuçları da nedenleri gibi bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar olarak iki alt başlıkta incelenmektedir.

1.2.5.1. Bireysel sonuçlar

Tükenmişliğin çalışanlarda duygusal ve fiziksel yıpranmalara sebep olduğu bilinmektedir. Tükenmişlik yaşayanların karmaşık duygular içerisinde olduğu, buna bağlı olarak da davranış bozuklukları gösterdikleri anlaşılmıştır (Dilsiz, 2006). Çalışan, duygusal açıdan yorgunluk hissetmeye başladığında bunun beraberinde fiziksel olarak da yorgunluk hissetmektedir. Boşluk hissi, uyku sorunları, güne bitkin ve gergin başlama gibi durumlar giderek kronik hale gelmekte ve kişiyi daha kırılgan bir hale dönüştürmektedir. Tükenmişlik gerilimi yaşayanların soğuk algınlığı, baş ağrısı gibi hafif atlatılabilecek rahatsızlıkları bile ağır bir şekilde ve sıklıkla geçirdikleri, uzun süre iyileşemedikleri gözlemlenmiştir (Dalkılıç, 2014; Izgar, 2001b). Duygusal baskının neden olduğu zaman kaygısı çalışanları yemek saatlerinde bile çalışmaya itmektedir. Zamanla ülser, boyun ve sırt ağrısı gibi fiziksel rahatsızlıklar sağlıklı ciddi şekilde tehdit etmeye başlar (Örmen, 1993).

Duygusal yorgunluk fiziksel sonuçların dışında; işi önemsememe, boş verme, hastalık sebebiyle işi aksatma, işe geç gelme veya işe devamsızlıklarda artış, işten ayrılma niyetinde artış gibi sonuçları da neden olabilmektedir (Çam, 1995). Duygusal problemler yaşayan kişi çevresindekilerle de sağlıklı iletişim kuramaz. Öfkesini kontrol edemez, içine kapanır, düşmanca tavırlar sergiler, iş ve aile çevresinden uzaklaşır. Bir başka deyişle, iş hayatındaki problemler sebebiyle yaşadığı tükenmişlik çalışanın özel yaşamında da etkisini sürdürebilmektedir. Çalışan kendini iş ve ev hayatı arasında sıkışmış hissedip çatışmalar yaşayabilmekte ve bu durum ilerleyen zamanda ilişkilerinde kopmalara kadar varabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişliğin birey açısından en önemli sonuçlarından biri de olumsuzlukları azaltma düşüncesiyle çeşitli zararlı alışkanlıklara başlamasıdır. Kişi ilaç, alkol gibi maddeleri sorunlarına çözüm olarak görüp kullanmaya başlamakta fakat farkında olmadan bu zararlı alışkanlıklar zamanla bağımlılık haline gelebilmektedir (Sılığ, 2003). Zararlı alışkanlıklar ile tükenmişliğin neden olduğu depresyon, iletişim problemleri, öz saygı eksikliği ve umutsuzluk, intihar eğilimine kadar varabilen düşüncelere sebebiyet verebilmektedir.

1.2.5.2. Örgütsel sonuçlar

Tükenmişlik çalışma hayatından kaynaklanan sosyal bir sorundur. Bu nedenle de sonuçlarından en fazla örgütler etkilenmektedir. Örgüt açısından ilk olarak ve en çok görülen sonuç çalışanın performans ve verimliliğinde ciddi bir azalma yaşanmasıdır. Kurumsal açıdan tükenmişlik, çalışanın sık rapor alması, işini ötelemesi, işe geç gelmesi, üretkenliğinin azalması, yeniliklerin gerçekleştirilememesi gibi problemlerle kendini göstermektedir (Sayıl, Haran, Ölmez ve Devrimci Özgüven, 1997). Böylece çalışan örgüte ve hizmet sunduğu kişilere daha az zaman ayırmaya, onlarla iletişimini en aza indirmeye başlamaktadır. Dikkatsizlik, kararlara ve kurallara uymama, motivasyon düşüklüğü zamanla yapılan işte kaliteyi de etkilemektedir. Çünkü bireysel olarak başlayan tükenmişlik ilerledikçe kurumun da sorunu olmaktadır.

Tükenmişlik sonucunda çalışanların işe olan isteklerinin azaldığı ve işten ayrılma düşüncelerinin arttığı, bu düşüncede olup da işini değiştiremeyenlerin de kendilerini geliştirmekten uzak emekliliği bekledikleri, kurum adına emek sarf etmedikleri belirtilmektedir (Sönmez, 2006). Böylece ortaya çıkan iş gücü kayıpları ve üretimde azalmalar tükenmişliğin sosyo-ekonomik sonuçları olarak tanımlanmaktadır (Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis ve Kaprinis, 2003). İşten ayrılmalar, emeklilik, yer değişikliği talepleri örgütte personel dağılımında dengesizliğe sebep olduğu gibi maddi kayıplara da sebep olmaktadır. Bu sonuçları ile tükenmişlik yöneticiler açısından da oldukça önemlidir.

Buraya kadar bahsedilmiş olan sonuçlar göz önüne alındığında tükenmişlikle başa çıkabilme yollarının bilinmesinin önemi daha da artmaktadır.

1.2.6. Tükenmişlikle başa çıkabilme stratejileri

Tükenmişlikle etkili bir şekilde başa çıkabilmek için öncelikle arkasında yatan nedenlerin belirlenerek oluşması engellenmeli veya bu nedenler ortaya çıktıysa çok ilerlemeden bunlara müdahale edilmesi sağlanmalıdır (Çalışkan A., 2010). Nedenler belirlendiğinde uygun stratejilerle uygun önlemler alınarak tükenmişliğin önlenmesi, tükenmişlik oluşuktan sonra meydana gelen sonuçları çözmekten daha kolay ve daha az maliyetlidir (Çimen M., 2019). Problemleri tamamen gidermek uzun zaman alabilmekte, kişiye ve örgüte göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu nedenle tükenmişlikle başa

ıkabilmeye yönelik stratejiler üzerinde dikkatle durulmalıdır (Lyckholm, 2001). Bu stratejiler örgütsel ve bireysel düzeyde ele alınmaktadır.

1.2.6.1. Örgütsel düzeyde baa çıkabilme stratejileri

Tükenmişlik ile örgütsel düzeyde mücadele edebilmek için kurumların öncelikli olarak bazı çalışmalar ve düzenlemeler yapmaları, bunun için kaynak ayırmaları, eēitimler yapmaları gerekmektedir. Tkenmiřliēin temel nedenlerinden olan iş stresini önleyebilmek için kurumların daha çalışılabilir duruma getirilmesi, çalışanlara sosyal destek saēlanması, koşulların iyileştirilmesi, ücret-ödül-terfi sisteminin adil bir şekilde uygulanması gerekmektedir (Küçükaltan, 2009). Çalışanlar memnun edilebildiēinde tkenmiřliēin önüne geçilebilir ve verimli bir çalışma ortamı oluşturulabilir.

Eēitim de tükenmişlikle baa çıkabilme stratejileri arasında önemli bir yer tutmaktadır. Çalışanlara işleri ile ilgili bilgi, deneyim ve becerilerini artırmaya yönelik hizmet içi eēitimler vermenin yanı sıra çalışanları tükenmişlik konusunda bilgilendirmenin, belirtilerini anlatmanın, tükenmişlikle karşılaşıldığında erken tanınmasını saēlayacaēı ve bu belirtileri başka hastalıklarla karıştırmalarını engelleyeceēi belirtilmiştir (ner, 2011). Tükenmişlikle rgtsel düzeyde baş edebilmek için ařaēıda sıralanan stratejiler kullanılabilir (Aras, 2006, s. 84; Terry, 1997, s. 16-23; Güllüce, 2006, s. 31; Johnstone, 1999, s. 2-6; Kaçmaz, 2005, s. 31):

- “Görev tanımları açık ve net olmalıdır,
- Uzun alışma saatleri düzenlenmeli ve kısaltılmalıdır,
- İşe yeni başlayan veya görev deēiřikliēi yapılan çalışanların oryantasyon programlarına katılımı ve çalışanlara yönetici desteēi saēlanmalıdır,
- Yoēun iş dönemlerinde yardımcı personel, ek donanım saēlanmalıdır,
- Çalışanlara karar verebilme ve alınan kararlara katılabilme olanaēı saēlanmalıdır,
- Problemlerin çözümünde kalıcı çözümler bulunmalı ve sorunlar ilk ortaya çıktığında ele alınmalıdır,
- Stres eēitimleri verilmeli ve çalışanlar tkenmiřliēe karşı bilinçlendirilmelidir,
- Düzenli hizmet içi eēitimler yapılmalı ve varsa öneri, eleştiriler dikkate alınmalıdır,
- Çalışanlar yöneticiler tarafından desteklenmeli ve sıkıntılı durumlarda yardım alabileceklerini bilmelidirler,
- Ödül kaynakları saēlanmalı, adil ve tarafsız bir sistem geliştirilmelidir,

- Etkin maaş ve ücret yönetimi uygulanmalıdır,
- Kişisel gelişim ve dinlenme süreleri arttırılmalıdır,
- Kişilere uygun sorumluluklar verilmelidir. Gerekiyorsa uygun olan yer değişiklikleri yapılmalıdır,
- Kariyer fırsatları verilmelidir,
- Terfi politikası hayata geçirilmeli ve işe alımlarda personel seçimi ve görüşme sistemi oluşturulmalıdır,
- Çalışma ortamında ısı, ışık, ses çalışanlara uygun hale getirilmelidir,
- Çalışanların azalan enerjilerini yenileyebilmeleri için takım çalışmaları desteklenmelidir,
- Tükenmişlik yaşayan çalışana destek sağlanmalıdır.”

Bu stratejiler örgütlerde hem yöneticiler hem de çalışanlar açısından doğru zaman ve yerde uygulandığı takdirde tükenmişliğin önlenmesinde veya azaltılmasında etkili olabilmektedir.

1.2.6.2. Bireysel düzeyde başa çıkabilme stratejileri

Tükenmişlik ile başa çıkabilmek adına örgütsel çözümlerin önemi vurgulansa da bireysel düzeyde yapılabilecek değişiklikler de oldukça önemlidir. Çünkü bireysel özellikler aynı çalışma şartlarında bile olsa çalışanların tükenmişlikten farklı düzeylerde etkilenmesine sebep olmaktadır. Homer (1985) tükenmişlik yaşamının örgüt kaynaklı olmadığını, bireysel sebeplerden kaynaklanan bir sorun olduğu görüşünü savunmuştur ve tükenmişliği “çalışanın iş hayatına karşı olan işkolik tutumundan kaynaklanan bir problem” olarak tanımlamıştır. Bu ve bunun gibi kişisel özelliklere bağlı gelişen tükenmişlik için bireysel mücadele yöntemleri belirlenip uygulanmalıdır.

Çalışan, işe başlarken kendine ulaşılabilir hedefler koymalı, tükenmişlik probleminin ne olduğunu öğrenmeli, belirtilerini kendisinde gördüğü anda uzmanlardan yardım alması gerektiğinin bilincinde olmalıdır. Çalışma saatlerinde kendisine verilmiş olan dinlenme sürelerini iyi kullanmalı, molalarında kendini başka işlerle oyalamalıdır (Glogow, 1986; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006; Savran, 2012). Çalışanın mesleği ile ilgili kendini geliştirmeye gayret göstermesi, danışmanlık alabileceği gruplara katılması, meditasyon, rahatlama eğitimleri alması, sosyal faaliyet, seyahat gibi etkinliklere katılması tükenmişlikle

başa çıkabilmede etkilidir. Zaman yönetimini öğrenmek, iş konusundaki zaman baskısını azaltarak çalışan tükenmişliğini önlemeye yardımcı olmaktadır (Taze, 2008).

Bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkabilme konusunda stratejiler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2008, s. 9; Izgar, 2001b, s. 30):

- “Ulaşılabilir gerçekçi hedefleri belirlemek,
- İşe başlamadan önce yapılan işin zorluklarını ve risklerini öğrenmek,
- Tükenmişliğin potansiyel bir sorun olabileceğinin farkında olmak,
- Fikirsiz ve duygusal anlamda kendini yönetebilmek,
- Sınırlarının olduğunu bilmek ve gereksiz, kaldırılamayacak yüklerin altına girmemek,
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak, kendini tanımak,
- İşini iş yerinde bırakmayı öğrenmek,
- Yaşam enerjisini sadece işe değil, sosyal yaşamın her yönüne yaymak,
- Her gün kendisi için az da olsa planlanmış bir zaman dilimi ayırmak,
- Çevredeki insanlarla iyi ilişkiler kurmak, güler yüzlü, neşeli ve sempatik olmak, sevgi paylaşımı yapmak,
- Değişimi sevip rutinleri değiştirebilmek,
- Gerekğinde yardım ve destek almak,
- Sağlığına dikkat etmek,
- Düzenli fiziksel faaliyetler veya spor yapmak,
- Tatile çıkmak ve iş monotonluğunu dağıtacak sosyal, kültürel etkinliklere katılmak,
- Zararlı alışkanlıklardan uzak durmak.”

1.2.7. Sağlık çalışanlarında tükenmişlik

Sağlık sektöründe çalışanlar, artan iş yükü ve işlerinin gereği insanlarla doğrudan ve duygusal temas etmeleri sebebiyle tükenmişlik riski altındadırlar (Arı ve Tunçay, 2010). Sağlık çalışanları, tükenmişlik yaşamaları durumunda olaylar karşısında sakinliklerini kaybedebilirler. Ya da yaşadıkları stres neticesinde hasta ve hasta yakınlarına birer birey gibi değil de nesne gözü ile bakmaya başlarlar. Bu da verilen hizmet kalitesini düşürüp hasta memnuniyetinin azalmasına sebep olmaktadır (Özlu, Yayla, Gümüş ve Khaghanyrad, 2017).

Tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanlarında zamanla performans azalması ve çalışma isteğinin kalmaması gibi durumlar meydana gelmektedir. Bunun yanında dikkat eksiklikleri, iş kazaları, sorumlulukların yerine getirilememesi, iş arkadaşlarının görev yükünün artmasına sebep olma gibi problemler de görülmektedir (Burke ve Greenglass, 2001). Çalışanın içinde bulunduğu tükenmişlik diğer çalışanları da olumsuz etkilemekte, tükenmişlik risk ve seviyelerini arttırabilmektedir. Hatta bu durum; olası hatalı işlem sonucu hasta güvenliğinin risk altında olmasına kadar varabilmektedir (Çankaya, 2017).

1.3. Psikolojik Sermaye

Sermaye, bir hizmet veya mal üretilirken sahip olunan, kullanılan güç ve kapasite gibi örgüte yarar sağlayan maddi (nakit para, bono, hisse senedi vb.) ve manevi (eğitim, bilgi, tecrübe) varlıklardır (Bourdieu, 1986). Luthans ve arkadaşları'na (2004, s. 46) göre sermaye türleri tarih boyunca birbirlerini etkilemelerinin yanında çalışma hayatında yaşanan gelişmeler ile de değişmiş ve son haliyle ekonomik sermaye, insan sermayesi, sosyal sermaye ve psikolojik sermaye olarak şekil 1.1'de olduğu gibi kategorize edilmiştir.



Şekil 1.1. Sermaye Türleri (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004, s. 46).

Psikolojik sermaye; diğer üç sermaye türünden kavramsal olarak ayrıdır ve birey üzerine yoğunlaşmıştır. Psikolojik sermaye, küreselleşen dünyada giderek değişen, gelişen ve piyasalarda rekabet halindeki örgütlerin farklılık yaratabilmesi ve sürdürülebilir olabilmesi için üretime katkı sağlayan insanın ne kadar önemli olduğunu belirten bir kavram olarak gündeme gelmiştir (Turner, Barling ve Anthea, 2002).

1.3.1. Psikolojik sermaye kuramsal temeli ve tanımı

Psikolojik sermayenin kuramsal temelleri, 1998 yılında Amerikan Psikologlar Birliği (APA) Başkanı Seligman'ın öncülüğünü yapmış olduğu Pozitif Psikoloji'ye (Seligman M. E., 2002; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000) ve Luthans'ın başında olduğu Nebraska Üniversitesi Akademisyenlerince yürütülen Pozitif Örgütsel Davranış Yaklaşımı'na (Luthans, 2002) dayanmaktadır. Seligman (2002), psikoloji biliminde insanların sadece normal olarak algılanmayan özellikleri ile ilgilenildiğini, insanların pozitif ve güçlü taraflarını inceleme ve geliştirme konusunda eksiklikler olduğunu gözlemlemiştir. “Psikoloji bulgularının; insanları nasıl daha normal, daha mutlu, daha başarılı ve daha iyi olabileceklerini öğrenmek için kullanılması gerektiğini vurgulayarak *Pozitif Psikoloji* kavramını öne sürmüştür” (Tösten ve Özgan, 2014). Öte yandan, Pozitif Psikolojinin örgütsel davranış alanında uygulanmasını anlatan Pozitif Örgütsel Davranış Yaklaşımı'nın amacı da çalışanların pozitif psikolojik sermayelerini ölçmek, değerlendirmek, geliştirerek etkili bir şekilde örgütsel çıktı haline dönüşmesini sağlayabilmektir (Süral Özer, Topaloğlu ve Timurcanday Özmen, 2013).

“Psikolojik sermaye psikologlar tarafından bireysel verimliliği geliştiren kişisel bir özellik olarak açıklanmaktadır. Çalışan performansının artırılması ve örgütsel başarının elde edilmesinde, ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen insan kaynaklarının güçlü taraflarını ve psikolojik kapasitelerini araştırmada etkin rol oynamaktadır. Bir başka anlatımla, örgütte çalışanların göstermiş olduğu davranışlar ile örgüt çıktıları arasında bağlantı kurmaktadır” (Çalışkan ve Pekkan, 2017, s. 18).

Bu iki anlayıştan yola çıkarak Luthans ve Youssef'e (2007, s. 3) göre “psikolojik sermaye temelde; insanların statik ve değiştirilmesi zor olan karakter özelliklerinden farklı olarak kişinin şartlara göre değişebilen, geliştirilip biçimlenebilen ve tecrübeler veya eğitim ile değiştirilebilen, gelişebilen yönlerine odaklanmıştır”.

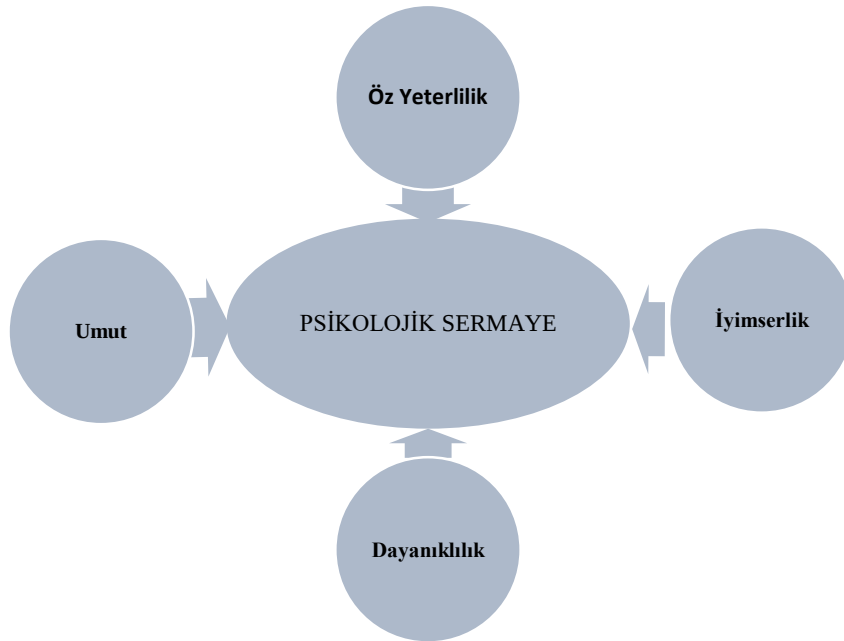
Envick'e (2005) göre psikolojik sermaye; kişinin ekonomik, beşeri, sosyal sermayeleri verimli olabilmek amacı ile başarılı bir şekilde bağlı bulunduğu örgüte taşıyabilme becerisidir. Avey ve arkadaşları'na (2008) göre psikolojik sermaye; bireylerin pozitif psikolojik durumları neticesinde, zor görevler karşısında kendine güvenmesi, başarılı olabileceğine olan inancının artması, olumlu beklentilerde olması, sıkıntılı durumlar karşısında dayanıklı kalabilmesi ve böylece zorlu hedeflere ulaşarak her türlü sorunun üstesinden gelebilmesidir.

Literatüre bakıldığında, en kısa hali ile psikolojik sermaye; kişinin kendini tanıması ve psikolojik durumunun olumlu yönde gelişmesi olarak tanımlanabilmektedir (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013).

Psikolojik sermaye bireylerin performansının yükseltilmesi ile birlikte örgütsel başarı elde edilmesi amacıyla insan kaynaklarının pozitif, ölçülebilen, geliştirilebilen, güçlü yönlerini ve bireylerin psikolojik düzeylerini araştırır (Turner, Barling ve Anthea, 2002). Bu bağlamda Luthans ve Youssef psikolojik sermayenin “ölçülebilir, geliştirilebilir, performans üzerinde etkili ve özgün” özelliklere sahip olduğunu belirtmişlerdir (2004, s. 157).

1.3.2. Psikolojik sermaye alt boyutları

Psikolojik sermaye, çalışanların olumlu yönde ruhsal durumlarını ifade ettiği için psikolojik etmenler içermektedir. Literatürde öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık kavramları psikolojik sermayenin alt boyutları olarak ele alınmaktadır (Luthans, 2002) (Şekil 1.2.). Psikolojik sermaye alt boyutlarının ortak özellikleri; ölçülebilen, geliştirilebilen, yönetilebilen ve kişinin iş performansına etki edebilen nitelikte olmalarıdır (Luthans ve Youssef-Morgan, 2004).



Şekil 1.2. Psikolojik sermaye alt boyutları(Luthans ve Youssef-Morgan, 2004)

1.3.2.1. Öz yeterlilik

Öz yeterlilik kavramı literatürde ilk olarak Bandura (1997) tarafından Sosyal Öğrenme Teorisi'nin temel ögesi olarak kullanılmıştır ve “İnsanların karşılaşabileceği olası sorunlar esnasında bu sorunlarla baş edebilmek için gereken eylemleri ne kadar iyi yapabileceğine ve sahip olunması gereken özelliklerin kendisinde bulunduğuna dair yargıları ve inançlarıdır” şeklinde tanımlanmıştır (Karacaoğlu ve İnce, 2013, s. 186).

Awey, Wernsing ve Luthans (2008) öz yeterlilik kavramını çalışma hayatında incelemiş ve öz yeterliliği, çalışanların yaptıkları işi başarmak için hissettikleri motivasyon; düşüncelerini eyleme geçirmek, karşılarına çıkan fırsatları değerlendirebilmek için de yeteneklerine olan güven ve inançları olarak ifade etmişlerdir (Erkmen ve Esen, 2012).

Chen ve Lim'e (2012) göre öz yeterlilik seviyesi yüksek olan çalışanlar yeteneklerinin iyi özelliklerinin farkında olduklarından işlerinde diğerlerine göre daha yüksek performans göstereceklerdir. Öz yeterlilik, zorlu görevleri seçebilme cesareti gösterebilme ve zorluklar karşısında güçlü durabilmede etkilidir. Çalışanların becerilerini ve güçlü yönlerini kullanmaları doğrultusunda da motivasyon aracıdır (Larson ve Luthans, 2006).

Luthans ve arkadaşları'na (2006) göre öz yeterliliği yüksek kişileri diğerlerinden farklı yapan beş özellik bulunmaktadır:

- Hedeflerini kendileri için daima yüksek tutarlar.
- Yüksek içsel motivasyon sahibidirler.
- Zorluklarla karşılaştıklarında yılmadan kararlılıkla devam ederler.
- Kendilerine meydan okunmasını sıcak karşılar ve başarılı olurlar.
- Amaçlarına ulaşmak için gereken tüm çabayı gösterirler.

1.3.2.2. Umut

Synder ve arkadaşları (1991) tarafından literatüre kazandırılan umut kavramı, başarıya ulaşmak amacıyla çözümler üretebilmek, yöntem belirlemek ve bu yöntemlerin uygulaması arasındaki pozitif motivasyon hali olarak tanımlanmıştır. Luthans ve arkadaşları'na (2007) göre umut; insanların hedeflerine dair çabalarının yanında herhangi bir olumsuzlukla karşılaştıklarında farklı yöntemler arayışına yönelmeleridir.

Umutta duygular, amaçlara yönelik düşünceler tarafından ortaya çıkmaktadır. Umut düzeyi yüksek kişiler engeller karşısında alternatif çözümler bulabileceklerinin, harekete geçmek için gerekli olan kararlılığa sahip olduklarının farkındadırlar ve istediklerini elde etme konusunda iyidirler (Synder, 2000). Kararlı olmak ve farklı seçenekler bulabilmek, başarıya odaklanarak eyleme geçmek, umut kavramını çalışma hayatındaki motivasyon, verimlilik, yaratıcılık ve başarı sonrası iş tatmini gibi sonuçlarla ilişkilendirmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006).

1.3.2.3. İyimserlik

İyimserlik günlük yaşamda sıklıkla kullanılan bir kavramdır. Martin Seligman (1998) iyimserliği, kişinin durumları genellikle kendisine göre olumlu bir çerçevede görmesi, gelecekte olumlu olayların gerçekleşmesi yönünde beklentide olması ve zorlu durumlar karşısında pozitif kalabilmeyi sağlayan kişilik özelliklerine sahip olması şeklinde tanımlamıştır (Aslan, 2017). “Tiger (1971) tarafından iyimserlik; kişinin içinde bulunduğu durumu kendi faydasına göre veya beklentisine uygun biçimde, yorumlaması şeklinde ele alınmıştır” (Çetin, Hazır ve Basım, 2013, s. 35).

İyimserlik yönü kuvvetli olan insanlar karşılaştıkları olumlu olayların kendi iradeleri ve güçlerinden kaynaklandığını düşündüklerinden, gelecekte de durumun aynı şekilde süreceğine inanırlar. İş ortamında takdir gören iyimser bir çalışanın bu durumu kendi iş ahlakı ile bağdaştırması, genellemesi buna örnek olabilir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006). İyimser insanlar pes etmeyi değil mücadele etmeyi tercih ederler. Kötümser insanlar da başarılı olacaklarına inanmadıkları için çaba sarf etmezler, pes ederler. Bu nedenle iyimserler kötümserlere göre başarıya daha eğilimlidirler (Carver, Scheier ve Fulford, 2002).

İyimserlerin; yüksek moral, beklentiler gibi pozitif sebeplerle birlikte çalışma hayatına daha motive olabilen, sorunlar karşısında dirençli, psikolojik ve fizyolojik bakımdan daha güçlü, sağlıklı ve canlı kişiler oldukları gözlemlenmektedir (Çalışkan S., 2015). Diğer psikolojik sermaye alt boyutlarında olduğu gibi iyimserlik de geliştirilebilen bir özelliktir. İyimserlik düzeyi düşük olan kişiler kendilerini eğittikleri sürece bu yönleri gelişecek, kendilerine inanmaları, olumlu düşünmeye başlamaları doğrultusunda olumlu sonuçlar ortaya çıkacaktır (Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007).

1.3.2.4. Dayanıklılık

Luthans (2002) dayanıklılığı, bireyin yaşamı boyunca karşılaştığı tüm zorluk, engel, çatışma, belirsizlik, risk gibi olumsuz durumlara uyum sağlayabilme ve bunlarla baş edebilme becerisi olarak ifade etmektedir. Aynı zamanda olumlu değişimler karşısında bireyin artan sorumluluklarının gerektirdiği çabayı daha da arttırarak göstermesi, devam ettirmesidir. Avey ve arkadaşları'na (2006) göre dayanıklılık, bireyin yaşadığı herhangi bir aksilik veya başarısızlık durumundan hızlıca kaçınmasını sağlayabilen bir adaptasyon sistemidir.

Dayanıklılık, “başlangıçta kişilik özelliği olarak düşünülmüş ve doğuştan bu özelliğe sahip olduğu varsayılmıştır. Ancak zaman içinde yapılan araştırmalarla öğrenilen, geliştirilebilen bir olgu olduğu kabul edilmiştir.” (Atasever ve Küçükgöl, 2019, s. 32). Dayanıklılığa sahip bireyler, çevresi ile pozitif ilişkiler kurabilme ve iletişimi kuvvetli bireylerdir. Bu kavramlar; umut, iyimserlik ve öz yeterlilik ve dayanıklılığın gelişmesine önemli bir etkindir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006).

Psikolojik sermayenin son boyutu olan dayanıklılıkta; bireyin değişimlere karşı sergilediği tutum ve davranışlar karşılaşılan sorunlarla mücadele ve yeni duruma uyum sağlanması açısından oldukça önemlidir. Dayanıklılık gelişimi uzun bir zamana yayılan, hatta yaşam boyu sürebilen bir süreç olması sebebiyle hassas ve karışık bir boyuttur (Keleş, 2011; Özkalp, 2009).

Dayanıklılığı yüksek çalışanlar örgüt içerisinde karşılaştığı sorunlar çözüldüğünde önceki çalışma düzen ve performansına hemen geri dönüp duruma uyum sağlayabilmektedir. Ayrıca değişimleri ve yeni uygulamaları, dayanıklılığı düşük bireylere göre daha hızlı bir şekilde kendi iş performanslarına yansıtabilmektedirler (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007). Dayanıklı çalışanlar, mevcut performanslarının da üzerine çıkabilen ve hayatlarına yeni amaçlar, değerler katabilen bireylerdir.

1.3.3. Sağlık çalışanlarında psikolojik sermaye

Psikolojik sermaye çalışma hayatında karşılaşılan zorlukların üstesinden gelebilme noktasında önemli bir faktördür. Farklı sektörler üzerinde yapılan çalışmalarda kavramın iş hayatındaki önemi ve çalışan üzerindeki etkileri ortaya konulmuştur (Avey, Patera ve West,

2006; Luthans, Luthans ve Luthans, 2004; Akdoğan ve Polatçı, 2013). Psikolojik sermaye sayesinde çalışanların olumsuz yönlerine değil olumlu yönlerine odaklanılarak gelişimi sağlanmakta, sorunlara çözümler bulunmaktadır.

Psikolojik sermaye; yoğun emekle çalışılan sağlık sektöründe de çalışanların performanslarının arttırılması, örgütle uyum içerisinde çalışabilmeleri, sunulan hizmetin kalitesinin yükselmesi, hasta memnuniyetinin artması gibi örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi bakımından büyük önem taşımaktadır (Korkmazer, Ekingen ve Yıldız, 2016).

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit ederek bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün olup olmadığını incelemektir. Algılanan örgütsel destek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramları farklı meslek gruplarında sıklıkla ele alınsa da tıbbi sekreterler üzerinde yapılan yeterli araştırma bulunmamaktadır. Hem yoğun ve uzun çalışma saatleri gibi örgütsel faktörler hem de hizmet sağladıkları hastalara gerektiğinde duygusal destek vermeleri ve hastalarla yakın temas içinde olmaları bu grubu tükenmişlik konusunda riskli hale getirmektedir. Algılanan örgütsel desteğin ve psikolojik sermayenin tükenmişlikle ilişkisini ortaya çıkarabilmek tükenmişliğin ortadan kaldırılmasında veya azaltılmasında önemli bilgiler sunma potansiyeline sahiptir. Bu bilgiler etkinlik karşıtı olarak tanımlanan tükenmişliğe ilişkin kurum içi politikaların oluşturulmasına da ışık tutabilecektir. Ayrıca literatürde Tang ve arkadaşları'nın (2023) psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki aracılık rolünü ele alan çalışması dışında çalışmaların çoğunda algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik (Karacaoğlu ve İnce, 2013; Genç, 2018; Atahan ve Demirhan, 2022), psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler (Ocak ve Güler , 2017; Polatçı, 2007; Oral, Tösten ve Elçiçek, 2017) ele alınmıştır. Bu üç değişkenin bir arada dikkate alınmasının literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

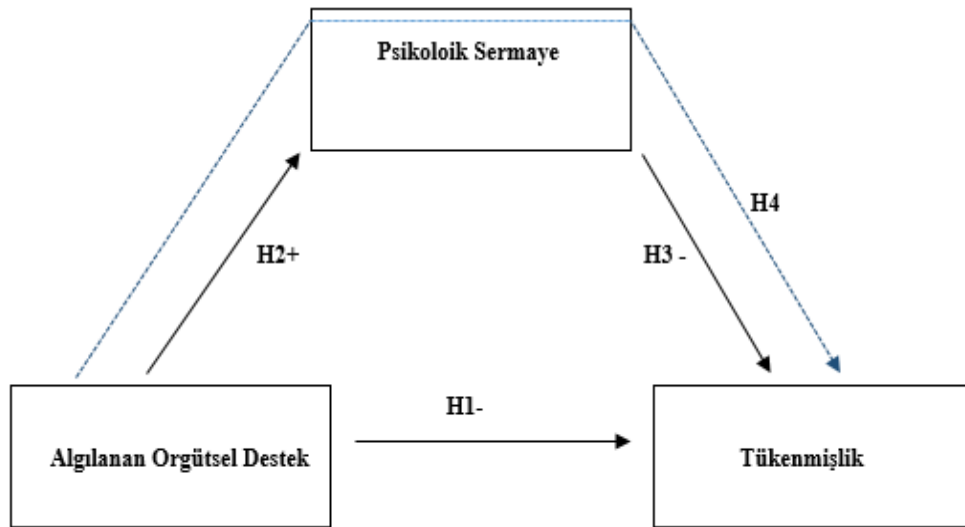
Araştırmanın temel sorusu “Algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü var mıdır? ” şeklindedir. Bununla birlikte araştırmanın alt soruları izleyen şekilde tanımlanmıştır.

- Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeyleri nedir?
- Katılımcıların psikolojik sermaye düzeyleri nedir?
- Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri nedir?
- Algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermaye arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre algılanan örgütsel destek düzeyleri farklılık gösteriyor mu?

- Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre psikolojik sermaye düzeyleri farklılık gösteriyor mu?
- Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösteriyor mu?

2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma modeli literatürde bulunan çalışmalardan edinilen bilgiler doğrultusunda oluşturulmuştur (Şekil 2.1.).



Şekil 2.1. ‘Algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik ilişkisi arasında psikolojik sermayenin aracılık rolü’ modeli

2.3. Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Literatür üzerinde yapılan taramada algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen ulusal ve uluslararası birçok çalışmaya rastlanmıştır. Çalışmalara bakıldığında benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Cropanzano ve arkadaşları (1997) yarı zamanlı çalışanlar üzerinde araştırma yapmışlar ve algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Armstrong-Stassen de (2004) iki ayrı örneklem üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Walters ve Raybould (2007) tarafından Avusturalya Queensland’deki otellerde yiyecek içecek departmanlarında müşteriler ile birebir temasta bulunan, haftada en az 25 saat çalışan 100 kişi üzerinde yapılan çalışmada algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki görülmüştür

Aykan (2007) Kayseri’de anaokulu öğretmenleri üzerinde yürüttüğü çalışmada anaokulu öğretmenlerinin tükenmişlikleri ve algılanan örgütsel destekleri arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Şimşek ve arkadaşları (2008) akademisyenler ile ilgili yaptıkları araştırmada tükenmişlik, duyarsızlaşma ve algılanan örgütsel destek arasında negatif ilişki, kişisel başarı ve algılanan örgütsel destek arasında da pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Algılanan örgütsel desteğin artması halinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmış, kişisel başarı artmıştır.

Literatür taraması ve yukarıda özetlenen araştırmaların bulguları doğrultusunda izleyen hipotez oluşturulmuştur.

H1: *Algılanan örgütsel destek tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.*

2.4. Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Literatürdeki çalışmalar; çalışanların, örgütsel destek algılamalarının sonucunda öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik yönlerini geliştirerek psikolojik sermayelerini güçlendirdiklerini göstermektedir (Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007).

Büyükgoze ve Kavak (2017) yapmış oldukları araştırmada 337 lise öğretmenin algıladıkları örgütsel destek ve psikolojik sermayeleri arasındaki ilişkiyi incelemişler ve aralarında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların, psikolojik sermayelerini de güçlendirdiklerini saptamışlardır. Bir başka araştırmada; Cömert ve Yürür (2017) 131 acil servis çalışanı üzerinde algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Algılanan örgütsel destek ile dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış fakat umut, iyimserlik ve öz yeterlilik ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Erdem, Gökmen ve Türen’in (2015) Bitlis ilinde bulunan 478 kamu çalışanı arasında yaptıkları araştırmada çalışanların örgütsel destek algıları ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Çelik ve Atmaca (2023) tarafından yapılan ve 691 öğretmenin katılmış olduğu bir başka çalışmada da örgütsel destek ile psikolojik sermaye ilişkisinin pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir.

Literatür taraması ve yukarıda özetlenen araştırmaların bulguları doğrultusunda izleyen hipotez oluşturulmuştur.

H2: *Algılanan örgütsel destek psikolojik sermayeyi pozitif yönde ve anlamlı olarak etkiler.*

2.5. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Psikolojik sermaye ve tükenmişlik örgütsel davranış alanında etkili iki önemli kavramdır (Peng, ve arkadaşları, 2013). Farklı meslek gruplarında yapılan çalışmalarda psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Avey, Luthans ve Jensen, 2009; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Çetin ve Basım, 2013; Laschinger, Finegan ve Wilk, 2009; Bitmiş, 2014).

Herbert'in (2011) Afrika'da Stellenbosch Üniversitesinde yapmış olduğu çalışmada psikolojik sermayenin tükenmişliği önemli ölçüde azalttığı tespit edilmiştir. Ko ve arkadaşları (2013), Güney Kore'de hemşireler üzerinde yürüttükleri çalışmada psikolojik sermaye alt boyutları olan umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserliğin tükenmişliği negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Ocak ve Güler (2017) tarafından Bosna'da 215 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve psikolojik sermayenin alt boyutlarından iyimserlik ve dayanıklılığın tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Bireylerin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması, onların çevresel ve bireysel risklerden korunmasında etkili olmakta, zorlandıkları görevler karşısında umutsuzluğa, bıkkınlığa düşmemelerini sağlamaktadır (Larson ve Luthans, 2006).

Literatür taraması ve yukarıda özetlenen araştırmaların bulguları doğrultusunda izleyen hipotez oluşturulmuştur.

H3: *Psikolojik sermaye tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.*

2.6. Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik İlişkisi

Örgütsel desteğin etkin olduğu örgütlerde çalışanların psikolojik sermaye düzeyi yükselmekte bu da çalışanlarda işe bağlılık ve sorunlarla mücadele edebilme konusunda olumlu etki yaratarak tükenmişlik hissi yaşanmasına engel olmaktadır (Riggle, Edmondson ve Hansen, 2009). Örgütsel destek algısı arttıkça tükenmişlik azalmakta, psikolojik sermaye de bu ilişki de önemli bir rol oynamaktadır.

Literatür ve hipotezler bölümündeki açıklama ve araştırmalara göre algılanan örgütsel desteğin tükenmişliği negatif ve anlamlı yönde; algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi pozitif ve anlamlı yönde ve psikolojik sermayenin tükenmişliği negatif ve anlamlı yönde etkilediği kabul edilmiştir. Bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik üzerinde doğrudan etkisinin bulunmasının yanı sıra psikolojik sermayenin dolaylı etkisinin varlığı da incelenmiştir. Literatürde psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık rolüne ilişkin yalnızca Tang ve arkadaşları'nın (2023) çalışmasına rastlanmıştır. Psikolojik sermayenin farklı değişkenlerin ilişkisinde aracılık rolünün araştırıldığı başka çalışmalara da rastlanmıştır (Ren, ve diğerleri, 2021; Trybou, Gemmel, Pauwels, Henninck ve Clays, 2014).

Literatür taraması ve yukarıda özetlenen araştırmanın bulguları doğrultusunda izleyen hipotez oluşturulmuştur.

H4: *Algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü bulunmaktadır.*

2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın örneklemini; bir vakıf üniversitesine bağlı Ankara, Adana, İstanbul, Konya, İzmir ve Alanya'da bulunan sağlık kuruluşlarında çalışan tıbbi sekreterleri kapsamaktadır. Bu sebeple elde edilen sonuçlar, çalışmaya katılanların farklı bölge ve farklı kültürlerde yaşamaları nedeniyle değişkenlik gösterebilir. Buna ek olarak; sonuçlar sağlık sektörüyle ilgili olduğundan diğer sektörlerde yapılacak araştırmaların sonuçları ile paralellik göstermeyebilir. Araştırmada kullanılan anketler kişisel beyanlara dayandığı için verilen yanıtların önyargı taşıyabileceği göz ardı edilmemelidir. Ayrıca katılımcıların görüşlerinin ve tutumlarının kapalı uçlu standart sorularla ölçülmeye çalışılması, katılımcıları konu ile ilgili önceden belirlenen bir aralıkta seçim yapmaya mecbur bırakmaktadır. Bu durum olgu ile ilgili farklı görüş ve tutumların göz ardı edilmesine neden olabilmektedir. Dolayısıyla anket yardımıyla yapılacak ölçümün yüzeysel olabilme ihtimali her zaman vardır (Gürbüz ve Şahin, 2016).

2.8. Araştırmanın Etik Boyutu

Bu araştırma Başkent Üniversitesi Tıp ve Sağlık Bilimleri Araştırma Kurulu ve Etik Kurulu tarafından 27.12.2023 tarihinde onaylanmış (Proje no: KA23/420) ve Başkent Üniversitesi Araştırma Fonunca desteklenmiştir. Araştırmaya dahil edilen sağlık kurumlarında araştırma yapılabilmesi için Başkent Üniversitesi Rektörlüğü aracılığı ile ilgili sağlık kuruluşlarının yönetimlerinden gerekli kurum izinleri 311563 evrak no ve 05.02.2024 tarihli resmi yazı ile alınmıştır. Araştırma Dünya Tıp Birliği Helsinki İlkeler Deklarasyonuna (www.ttb.org.tr) uyularak gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda çalışmaya dahil edilen tüm katılımcılar bilgilendirilmiş onam formunu imzalamışlardır. Araştırmaya katılacak olan kişiler istedikleri zaman araştırmadan çekilebilecekleri konusunda bilgilendirilmişlerdir.

2.9. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nicel araştırma desenlerinden tarama araştırması kullanılmıştır. Bu araştırma türü; kişilerin belirli konulardaki tutum, inanç, görüş, davranış, beklenti ve özelliklerini anketler yardımıyla tespit etmektedir. Tarama araştırması, geniş bir evrenin çeşitli özelliklerini tanımlamak için uygun bir yöntem olarak görülmektedir. Ayrıca tarama araştırması ile birçok değişken arasındaki ilişkinin aynı anda ortaya çıkarılması mümkün olabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

2.10. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren bir vakıf üniversitesine bağlı Ankara, Adana, İstanbul, Konya, İzmir ve Alanya’da bulunan sağlık kuruluşlarında çalışan 728 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme belirlenirken tabakalı rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örnekleme ise %95 güvenilirlik düzeyinde ve 0,025 hata payı ile 494 olarak belirlenmiştir.

Evrende eleman sayısının bilinmesi durumunda kullanılan örneklem hesaplama formülü:

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}$$

N: Evrendeki birey sayısı (728)

p: 0,50 (İncelenen olayın görülme sıklığı)

q: 0,50 (İncelenen olayın görülmemesi sıklığı)

t: 1,96 [%95 güven seviyesinde $\alpha=0,025$ hata ile]

d: 0,025 (Olayın görülme sıklığına göre yapılmak istenen $\pm$ sapma kullanılmaktadır)

Buna göre;

$$n = \frac{728 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,025^2 (728 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 494 \text{ tıbbi sekreter}$$

Tablo 2.1.'de sağlık kuruluşlarında çalışan tıbbi sekreter sayıları ve tabakalı örnekleme yöntemine göre ulaşılmaması hedeflenen tıbbi sekreter sayıları gösterilmektedir.

Tablo 2.1. Araştırmanın evren ve örnekleme

	Evren	Yüzde Dağılım	Örneklem
Ankara	230	%31,59	156
Adana	219	%30,08	149
İstanbul	82	%11,26	56
Konya	67	%9,20	45
İzmir	33	%4,53	22
Alanya	97	%13,32	66
TOPLAM	728	%100,00	494

2.11. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde genel demografik sorulara (EK:1) yer verilmiştir. İkinci bölümde, Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986) tarafından geliştirilen, Stassen ve Ursel (2009) tarafından kısaltılan ve Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 'Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (Survey of Perceived Organizational Support) (EK:2) bulunmaktadır. Üçüncü bölümde Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 'Psikolojik Sermaye Ölçeği (Psychological Capital Questionnaire) yer almaktadır (EK:3). Dördüncü bölümde ise, Christina Maslach ve Susan Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) (EK:4) yer almaktadır.

Anketlerin uygulanabilmesi için sağlık kurumlarına anketler posta yolu ile ulaştırılmış, tıbbi sekreterlerin birim amirleri tarafından sekreterlere iletilmiştir. Anketlerin yapılmasında gönüllük esas alınmıştır. Anketler 19 Şubat 2024 - 19 Nisan 2024 tarihleri arasında toplanmıştır. Tablo 2.2.'de görüldüğü üzere gönderilen 494 anketten 417'si tamamlanarak araştırmacılara posta yolu ile iletilmiştir. Toplanan anketlerden 6 tanesi uygun şekilde doldurulmadığı için değerlendirme dışında bırakılmış ve 411 anket analiz için değerlendirilmeye alınmıştır.

Tablo 2.2. Araştırma örneklemleri ve toplanan anket sayısı

	Örneklem	Toplanan Anket Sayısı
Ankara	156	129
Adana	149	130
İstanbul	56	66
Konya	45	46
İzmir	22	16
Alanya	66	24
TOPLAM	494	411

2.11.1. Maslach tükenmişlik ölçeği

Çalışma kapsamında Christina Maslach ve Susan Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, algılanan tükenmişlik düzeyini ölçmek üzere oluşturulmuştur. Ölçek; 5’li likert şeklindedir (0=Hiçbir zaman, 4=Her zaman). Ölçek toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte, tükenmişliğin üç alt boyutu olan duygusal tükenme boyutu, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16, 20; kişisel başarı boyutu, 4*, 7*, 9*, 12*, 14*, 17*, 18*, 19*; duyarsızlaşma boyutu, 5, 10, 11, 15, 21, 22 numaralı maddelerle ölçülmektedir. Alt ölçekler hesaplanırken pozitif özellikteki kişisel başarı ölçeğine ait maddeler ters puanlanmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan puanların yüksek ve kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların düşük olması tükenmişlik olduğunu göstermektedir. Yapılan güvenirlik analizleri sonucunda genel ölçeğe ait Cronbach alfa katsayısı 0,83 ve duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutları için belirlenen Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0,83, 0,72 ve 0,71’dir.

2.11.2. Algılanan örgütsel destek ölçeği

Çalışma kapsamında tıbbi sekreterlerin örgütsel destek algılarını ölçmek üzere; Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986) tarafından geliştirilen 36 ifadeli ölçeğin Stassen ve Ursel (2009) tarafından 10 madde olarak kısaltılan ve Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması yapılan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile formatındadır

(1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012) tarafından yapılan faktör analizleri sonucu düşük faktör yüküne sahip olan 6. ve 9. madde ölçekten çıkarılarak ölçek 8 maddeye düşürülmüştür. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin toplam Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,93 olarak tespit edilmiştir.

2.11.3. Psikolojik sermaye ölçeği

Tıbbi sekreterlerin psikolojik sermaye düzeylerinin ölçülmesinde Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmış olan ‘Psikolojik Sermaye Ölçeği’ kullanılmıştır. Psikolojik sermaye alt boyutlarından ‘iyimserlik’ boyutu 1*, 9, 11*, 14, 18, 19; ‘psikolojik dayanıklılık’ boyutu 5, 7, 8*, 10, 13, 22; ‘umut’ boyutu 2, 6, 12, 17, 20, 24; ‘öz yeterlilik’ boyutu ise 3, 4, 15, 16, 21, 23 numaralı maddelerle ölçülmektedir (*işaretili maddeler ters puanlanmıştır). Türkçe uyarlamasında Çetin ve Basım (2012) tarafından 24 maddelik ölçekten 1, 8 ve 11 numaralı sorular çıkarılarak ölçek 21 maddeye düşürülmüştür. Ölçek 6’lı likert formatında hazırlanmıştır (1=Hiç katılmıyorum, 6=Tamamen katılıyorum). Katılımcıların ölçekten yüksek puan almaları psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek, düşük puan almaları da psikolojik sermaye düzeylerinin düşük olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Yapılan güvenilirlik analizlerinde ölçek alt boyutları Cronbach alfa katsayısı öz yeterlilik için 0,82, umut için 0,69, dayanıklılık için 0,71, iyimserlik için 0,61, genel ölçeğe ait Cronbach alfa katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur.

2.12. Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizi için IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Analizlerde önem düzeyi $p=0,05$ ve $p=0,01$ olarak kabul edilmiştir. İstatistiksel analiz aşamasında ilk olarak ölçeklerin faktör analizine uygun olup olmadığının araştırılması için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. Uygunlukları tespit edildikten sonra doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Yapılan tutarlılık testlerinin ardından katılımcıların sosyodemografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ele alınmıştır. Modelde yer alan değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov testi ile sınanmıştır. Hiçbir değişkenin ($p<0,05$) normal dağılıma uymadığı tespit edilmiştir. Verilere iki aşamalı dönüşüm (two-step transformation) yöntemi uygulanarak veriler dönüştürülmüştür. Tekrar yapılan Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov test sonuçlarına göre ($p>0,05$) verilerin normal dağılıma uyduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerinin ölçüm araçları ile karşılaştırılmasında ikili gruplar için Bağımsız Örneklem t-Testi, ikiden fazla gruplar için ise Tek Yönlü Anova analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü değerlendirmek için pearson korelasyon analizi; bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini tespit etmek için ise basit regresyon analizi uygulanmıştır. Psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik ilişkisinde aracılık etkisinin tespiti için Preacher ve Hayes (2004) tarafından önerilen “önyükleme testi” Hayes’in (2022) SPSS için geliştirdiği Process ce 3.5 modülü kullanılarak uygulanmıştır. Kullanılan tüm istatistiksel testler % 95 güven seviyesinde sınanmıştır.

2.12.7. Ölçeklerin KMO ve Bartlett testi sonuçları

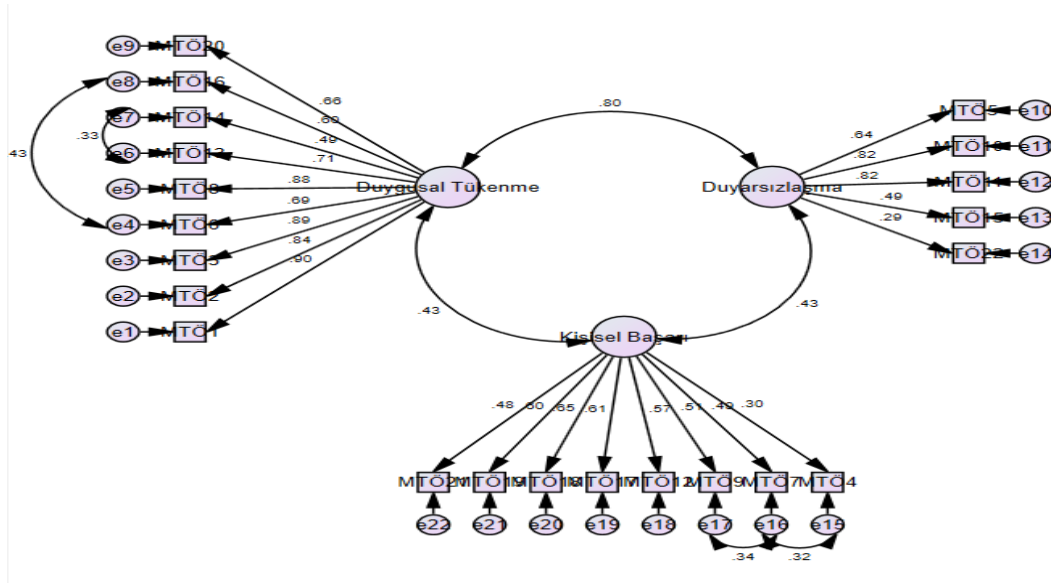
Psikolojik sermaye ve Maslach tükenmişlik ölçeklerinin faktör analizi için uygun olup olmadığı araştırılmıştır ve sonuçlar Tablo 2.3.’te verilmiştir. Psikolojik sermaye ve Maslach tükenmişlik ölçeklerinde faktör analizi için örneklem sayısının yeterli olduğu KMO değeri sonucunda belirlenmiştir. Veri yapısının faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek için Bartlett testi yapılmış, hem psikolojik sermaye hem de Maslach tükenmişlik ölçeklerinin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2.3. Ölçeklerin KMO ve Bartlett testi sonuçları

Ölçek	KMO	Bartlett testi
Psikolojik sermaye	0,871	3669,50* (0,000)
Maslach tükenmişlik	0,907	4577,82* (0,000)

2.12.2. Maslach tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi

Maslach tükenmişlik ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 2.4.’de ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin DFA yapısı Şekil 2.2’de gösterilmiştir. Tablo 2.4’teki sonuçlar incelendiğinde χ^2/sd değerinin 5’ten küçük olması, GFI ve CFI değerlerinin 0,90 civarında elde edilmesi ve RMSEA değerinin 0,08’in altında olması modelin uyumlu olduğunu göstermektedir(Şekil 2.2.).



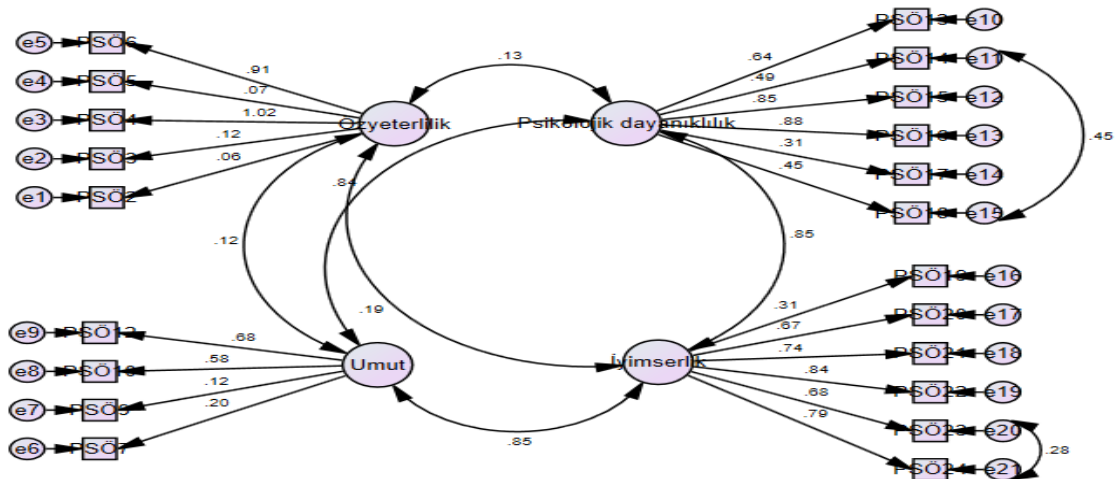
Şekil 2.2. Maslach tükenmişlik ölçeğinin DFA yapısı

Tablo 2.4. Maslach tükenmişlik ölçeğinin model uyum iyiliği sonuçları

	χ^2/sd	GFI	CFI	RMSEA
Maslach tükenmişlik ölçeği	3,425	0,852	0,890	0,077

2.12.3. Psikolojik sermaye doğrulayıcı faktör analizi

Psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış (Şekil 2.3.) ve sonuçlar Tablo 2.5.'te ve Psikolojik sermaye ölçeğinin DFA yapısı Şekil 2.3'te gösterilmiştir. Tablo 2.5.'teki sonuçlar incelendiğinde χ^2/sd değerinin 5'ten küçük olması, GFI ve CFI değerlerinin 0,90 civarında elde edilmesi ve RMSEA değerinin 0,08'in altında olması modelin uyumlu olduğunu göstermektedir.



Şekil 2.3. Psikolojik sermaye ölçeğinin DFA yapısı

Tablo 2.5. Psikolojik sermaye ölçeğinin model uyum iyiliği sonuçları

	χ^2/sd	GFI	CFI	RMSEA
Psikolojik sermaye ölçeği	2,707	0,895	0,912	0,065

2.12.4. Ölçeklerin güvenilirlik analizleri

Cronbach alfa güvenilirlik analizi ölçeklerin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan analizlerdendir ve alfa katsayısının 0,70'den büyük olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demirer, 2008). Ölçeklere ait Cronbach alfa katsayıları Tablo 2.6.'te verilmektedir. Algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve Maslach tükenmişlik ölçeği toplam Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0,780; 0,770 ve 0,901'dir. Cronbach alfa katsayılarının referans alınan 0,70 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 2.6. Ölçeklerin iç tutarlılık sonuçları

	Madde sayısı	Toplam (α)
Algılanan örgütsel destek	8	0,780
Psikolojik sermaye	21	0,770
Maslach tükenmişlik	22	0,901

3. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü araştırmak amacı ile örneklem grubundan toplanan verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular ve bu bulgulara ilişkin açıklamalara yer verilmektedir.

3.1. Katılımcıların Demografik Yapısının İncelenmesi

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine ilişkin bilgilere Tablo 3.1.'de yer verilmiştir.

Tablo 3.1. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri

Cinsiyet	n	Yüzde
Kadın	331	80,5
Erkek	80	19,5
Mezuniyet	n	Yüzde
Lise	95	23,1
Ön lisans	194	47,2
Lisans ve üstü	122	29,7
Medeni durum	n	Yüzde
Evli	181	44,0
Bekâr	217	52,8
Boşanmış	13	3,2
Çocuk sayısı	n	Yüzde
0	253	61,6
1	82	20,0
2 ve üzeri	76	18,5
Ekonomik durum	n	Yüzde
Kötü ve altı	129	31,4
Orta	256	62,3
İyi ve üstü	26	6,3
Şehir	n	Yüzde
Ankara	129	31,4
Adana	130	31,6
İstanbul	66	16,1
Konya	46	11,2
İzmir	16	3,9
Alanya	24	5,8
Gece nöbeti	n	Yüzde
Evet	61	14,8
Hayır	350	85,2
Ortalama		Std. Sapma
Yaş	32,75	7,69
Hizmet süresi	7,81	6,74

Araştırmaya katılanların %80,5'i kadın ve %19,5'i erkektir. Eğitim durumlarına bakıldığında ön lisans mezunlarının oranı %47,2 ile birinci sırada iken lise mezunları %23,1

ile en düşük orandadır. Katılımcıların %52,8'inin bekar ve %3,2'sinin boşanmış olduğu belirlenmiştir. Çocuk sahibi olmayanlar %61 iken 2 ve üzeri çocuk sahibi olanların oranı %18,5'tir. Ekonomik durumunu orta olarak değerlendiren katılımcıların oranı %62,3, iyi ve üstü olarak değerlendirenlerin oranı ise %6,3'tür. Anketlere en çok katılım %31,6 ile Adana ve %31,4 ile Ankara iken %3,9 ile en az katılım İzmir olmuştur. Katılımcıların %85,2'si gece nöbetine kalmazken, %14,8'inin gece nöbetlerinin olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan 411 kişinin yaş ortalaması $32,75 \pm 7,69$, olarak bulunmuştur. Hizmet sürelerinin ortalamaları $7,81 \pm 6,74$, olarak hesaplanmıştır.

3.2. Normal Dağılıma İlişkin Bulgular

Araştırmalarda parametrik veya non-parametrik testlerden hangisinin kullanılacağı verilerin dağılımına göre belirlenmektedir. Normal dağılım gösteren verilerin analizinde parametrik, normal dağılım göstermeyen verilerin analizinde ise non-parametrik testler kullanılmaktadır. Bu doğrultuda araştırma verilerinin normal dağılıma uyup uymadığını sınamak için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmıştır. Tablo 3.2.'deki sonuçlara göre tüm değişkenlerin ortalama puanlarının normal dağılmadığı görülmektedir ($p < 0,05$).

Tablo 3.2. Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov
	p
Algılanan Örgütsel Adalet	0,013
Psikolojik Sermaye	0,023
Tükenmişlik	0,005
$p < 0,05$ ise veriler normal dağılmıyor.	

Aracılık analizinin yapılabilmesinde verilerin normal dağılım gösterme koşulu nedeniyle verilere iki aşamalı dönüşüm (two-step transformation) yöntemi uygulanmış ve veriler dönüştürülmüştür. Tablo 3.3.'te gösterilen tekrar yapılan Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov test sonuçlarına göre ($p > 0,05$) tüm değişkenlere ait verilerin normal dağılıma uyduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.3. İki Aşamalı Dönüşüm Sonrası Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov
	p
Algılanan Örgütsel Adalet	0,529

Psikolojik Sermaye	0,950
Tükenmişlik	0,952
p>0,05 ise veriler normal dağılıyor.	

3.3. Sosyodemografik Özelliklere Göre Ölçek Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre ölçeklerden aldıkları puan ortalamalarının karşılaştırıldığı analizlerin sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.4.'te görüldüğü gibi kadın katılımcıların algılanan örgütsel destekten aldıkları ortalama puan 3,2816; erkeklerin ise 3,2996'dır. Farkın anlamlılığını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda elde edilen bulgulara göre kadın ve erkeklerin algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: -0,168; p>0,05). Kadınların psikolojik sermayeden aldıkları ortalama puan 4,9241; erkeklerin ise 4,8633'dür. T testi bulgularına göre kadın ve erkeklerin psikolojik sermaye düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: 0,675; p>0,05). Kadınların tükenmişlikten aldıkları ortalama puan 1,1968; erkeklerin ise 1,2713'dir. Elde edilen bulgulara göre kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: -0,940; p>0,05).

Tablo 3.4. Cinsiyet alt gruplarına göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırma (bağımsız örneklem t-testi)

	Ort.	Levene Testi	Cinsiyet Alt Grup Ortalamaları için t-testi		
		p	t	p	Sonuç
Algılanan örgütsel destek	Kadın 3,2816 Erkek 3,2996	0,657	-0,168	0,866	Anlamlı bir fark yok
Psikolojik sermaye	Kadın 4,9241 Erkek 4,8633	0,765	0,675	0,500	Anlamlı bir fark yok
Tükenmişlik	Kadın 1,1968 Erkek 1,2713	0,162	-0,940	0,348	Anlamlı bir fark yok

Tablo 3.5.'e göre ankette gece nöbetlerine kalıyor musunuz? sorusuna evet yanıtı veren çalışanların algılanan örgütsel destek ölçeğinden aldıkları ortalama puan 3,3181; sadece gündüz çalışanların ise 3,2795'tir. Ortalama puanlar arasındaki farkın anlamlılığını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda elde edilen bulgulara göre nöbet alt boyutlarında algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: 0,322; p>0,05). Gece nöbete kalanların psikolojik sermayeden aldıkları

ortalama puan 4,9641; kalmayanların ise 4,9031'dir. Bulgulara göre nöbete kalan ve kalmayanların psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: 0,60; $p>0,05$). Gece nöbete kalanların tükenmişlikten aldıkları ortalama puan 1,1156; kalmayanların ise 1,2282'dir. Nöbete kalan ve kalmayanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (t: -1,279; $p>0,05$).

Tablo 3.5. Nöbet alt gruplarına göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırması (bağımsız örneklem t-testi)

	Ort.	Levene Testi p	Nöbet Alt Grup Ortalamaları için t-testi		
			t	p	Sonuç
Algılanan örgütsel destek	Evet 3,3181 Hayır 3,2795	0,752	0,322	0,748	Anlamlı bir fark yok
Psikolojik sermaye	Evet 4,9641 Hayır 4,9031	0,996	0,607	0,544	Anlamlı bir fark yok
Tükenmişlik	Evet 1,1156 Hayır 1,2282	0,993	-1,279	0,202	Anlamlı bir fark yok

Katılımcıların yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim, ekonomik durum, şehir ve hizmet süresi özelliklerine göre algılanan örgütsel destek puan ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar Tablo 3.6.'de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre yaş, medeni durum, çocuk sayısı ve hizmet süresi alt gruplarının algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların ekonomik durum, eğitim ve yaşadıkları şehir alt gruplarına göre örgütsel destek puan ortalamalarının anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Bu üç demografik özellikte de tek yönlü anova test sonucu anlamlı çıkmış ve Levene testi p değeri 0,05'ten büyük olduğu için varyansların homojen olduğu varsayımı kabul edilmiştir. Varyansların homojen olduğu varsayımının sağlandığı koşullarda gruplarda eşit sayıda katılımcı olmadığından, post hoc çoklu karşılaştırmaların yapılabilmesi için Hochberg GT2 testi ve Scheffé testi kullanılmıştır (Bryman ve Cramer, 2002; Field, 2009). Elde edilen bulgulara göre; eğitim durumu lisans ve üstü olanların algılanan örgütsel destek puan ortalamaları ile ön lisans ve lise olarak belirten katılımcıların puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p:0,007$; $p<0,05$). Ekonomik durumunu kötü ve altında değerlendirenlerin algılanan örgütsel destek puan ortalamaları ile ekonomik durumunu orta değerlendirenlerin, iyi ve üzerinde değerlendirenlerin puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p:0,000$; $p<0,05$). Yaşadıkları şehir Ankara olanların algılanan örgütsel destek puan ortalamaları ile Adana ve İstanbul olan katılımcıların ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p:0,000$; $p<0,05$).

Tablo 3.6. Demografik özelliklere göre algılanan örgütsel destek puan ortalamalarının karşılaştırılması (tek yönlü ANOVA testi)

		Varyansların Homojenliği Test		ANOVA		Sonuç
Alt Gruplar	Ortalamalar	Levene İstatistiği	p	F	p	
Yaş 25 ve altı 26-30 31-35 36-40 41 ve üzeri	3,2811 3,3010 3,2581 3,4088 3,1805	1,129	0,342	0,675	0,609	Anlamli bir fark yok
Medeni durum Evli Bekâr Boşanmış	3,2341 3,3058 3,6511	2,356	0,096	1,571	0,209	Anlamli bir fark yok
Çocuk sahibi olma 0 1 2 ve üzeri	3,2286 3,2881 3,4700	1,265	0,283	2,329	0,099	Anlamli bir fark yok
Eğitim Lise Ön lisans Lisans ve üstü	3,3708 3,3726 3,0800	0,853	0,427	5,065	0,007*	$\bar{X}_{\text{Lisans ve üstü}} < \bar{X}_{\text{Ön lisans}}$ $\bar{X}_{\text{Lisans ve üstü}} < \bar{X}_{\text{Lise}}$
Ekonomik durum Kötü ve altı Orta İyi ve üzeri	2,9426 3,4353 3,5115	2,471	0,086	16,234	0,000*	$\bar{X}_{\text{Kötü ve altı}} < \bar{X}_{\text{Orta}}$ $\bar{X}_{\text{Kötü ve altı}} < \bar{X}_{\text{İyi ve üzeri}}$
Şehir Ankara Adana İstanbul Konya İzmir Alanya	2,9415 3,4804 3,5263 3,2631 3,3858 3,3943	1,593	0,161	7,151	0,000*	$\bar{X}_{\text{Ankara}} < \bar{X}_{\text{Adana}}$ $\bar{X}_{\text{Ankara}} < \bar{X}_{\text{İstanbul}}$
Hizmet süresi 5 yıl ve altı 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri	3,3497 3,2195 3,2443 3,2097	0,587	0,624	0,761	0,517	Anlamli bir fark yok

(*) : Alt grup ortalamaların farkı $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Katılımcıların psikolojik sermaye puan ortalamalarının sosyodemografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır ve sonuçlar Tablo 3.7.'te verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre yaş, medeni durum, eğitim, çocuk sahibi olma, ekonomik durum alt gruplarının psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Bununla birlikte tek yönlü anova test sonucuna göre şehir alt grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark çıksa da ($p:0,024$; $p<0,05$) çoklu karşılaştırmayı

sağlayan Hochberg GT2 testi ve Scheffé testi anlamlı çıkmamıştır. Hizmet süresi alt grubunda hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olanların psikolojik sermaye puan ortalamaları ile hizmet süresi 6-10 yıl ve 11-15 yıl olanların psikolojik sermaye puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,003$; $p<0,05$).

Tablo 3.7. Demografik özelliklere göre psikolojik sermaye ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (tek yönlü Anova testi)

		Varyansların Homojenliği Test		ANOVA		Sonuç
Alt Gruplar	Ortalamalar	Levene İstatistiği	P	F	P	
Yaş 25 ve altı 26-30 31-35 36-40 41 ve üzeri	4,9521 4,8753 4,7333 4,9181 5,0726	0,798	0,527	2,195	0,069	Anlamlı bir fark yok
Medeni durum Evli Bekâr Boşanmış	4,9013 4,9215 4,9094	0,512	0,600	0,038	0,963	Anlamlı bir fark yok
Çocuk sahibi olma 0 1 2 ve üzeri	4,8892 4,9762 4,9199	0,006	0,994	0,453	0,636	Anlamlı bir fark yok
Eğitim Lise Ön lisans Lisans ve üstü	5,0265 4,9332 4,7908	0,020	0,981	3,008	0,050	Anlamlı bir fark yok
Ekonomik durum Kötü ve altı Orta İyi ve üzeri	4,7907 4,9588 5,0585	1,899	0,151	2,912	0,055	Anlamlı bir fark yok
Şehir Ankara Adana İstanbul Konya İzmir Alanya	4,8007 4,9655 4,9709 5,1465 4,5745 4,8328	1,721	0,129	2,612	0,024*	Anlamlı bir fark yok
Hizmet süresi 5 yıl ve altı 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri	4,9331 4,8105 4,7196 5,1750	0,371	0,774	4,713	0,003*	$\bar{X}_{6-10 \text{ yıl}} < \bar{X}_{16 \text{ yıl ve üzeri}}$ $\bar{X}_{11-15 \text{ yıl}} < \bar{X}_{16 \text{ yıl ve üzeri}}$

(*) : Alt grup ortalamaların farkı $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Katılımcıların tükenmişlik puan ortalamalarının sosyodemografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır ve sonuçlar Tablo 3.8.'da verilmiştir. Buna göre; yaş, medeni durum, çocuk sahibi olmak, eğitim seviyesi ve hizmet süreleri alt gruplarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Bununla birlikte katılımcıların ekonomik durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında

anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p:0,000; p<0,05). Anlamlı farkın hangi alt gruptan kaynakladığını tespit etmek için varyansların homojen olduğu varsayımı gereği Hochberg GT2 testi ve Scheffé testleri yapılmıştır. Buna göre ekonomik durumunu kötü ve altı olarak değerlendirenlerin tükenmişlik düzeyleri ile orta olarak ve iyi ve üzeri olarak değerlendirenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p:0,000; p<0,05).

Katılımcıların yaşadıkları şehirlere bakıldığında tükenmişlik puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür (p:0,000; p<0,05). Görülen farklılığın hangi alt gruptan kaynakladığını tespit etmek için varyansların homojen olmadığı varsayımı gereği (p<0,05) Games-Howell testi (Field, 2009) kullanılmıştır. Bu testin tercih edilmesindeki neden, testin örneklem büyüklükleri eşit olmadığında daha doğru sonuç vermesidir. Elde edilen bulgulara göre Adana’da yaşıyan katılımcıların tükenmişlik puan ortalamaları ile Ankara’da yaşıyanların ortalamaları arasında; Konya’da yaşıyanların ortalamaları ile Ankara’da yaşıyanların ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo3.8. Demografik özelliklere göre Maslach tükenmişlik ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (tek yönlü Anova testi)

		Varyansların Homojenliği Test		ANOVA		Sonuç
Alt Gruplar	Ortalamalar	Levene İstatistiği	p	F	p	
Yaş 25 ve altı 26-30 31-35 36-40 41 ve üzeri	1,2084 1,3054 1,2898 1,1379 1,0852	1,374	0,242	1,855	0,118	Anlamlı bir fark yok
Medeni durum Evli Bekâr Boşanmış	1,2320 1,1989 1,1336	0,269	0,764	0,234	0,792	Anlamlı bir fark yok
Çocuk sahibi olma 0 1 2 ve üzeri	1,2507 1,1614 1,1356	0,712	0,491	1,279	0,279	Anlamlı bir fark yok
Eğitim Lise Ön lisans Lisans ve üstü	1,1379 1,1888 1,3062	0,706	0,494	2,107	0,123	Anlamlı bir fark yok
Ekonomik durum Kötü ve altı Orta İyi ve üzeri	1,4550 1,0979 1,1120	2,291	0,102	14,813	0,000*	$\bar{X}_{Orta} < \bar{X}_{Kötü \text{ ve altı}}$ $\bar{X}_{İyi \text{ ve üzeri}} < \bar{X}_{Kötü \text{ ve altı}}$

		Varyansların Homojenliği Test		ANOVA		Sonuç
Alt Gruplar	Ortalamalar	Levene İstatistiği	p	F	p	
Şehir Ankara Adana İstanbul Konya İzmir Alanya	1,4196 1,0769 1,2394 1,0162 1,2325 1,1071	2,383	0,038	5,189	0,000*	$\bar{X}_{Adana} < \bar{X}_{Ankara}$ $\bar{X}_{Konya} < \bar{X}_{Ankara}$
Hizmet süresi 5 yıl ve altı 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri	1,2113 1,2438 1,3067 1,0754	1,421	0,236	1,404	0,241	Anlamlı bir fark yok

(*) : Alt grup ortalamalarının farkı $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

3.4. Pearson Korelasyon Analizlerinin Sonuçları

Pearson korelasyon katsayısı, iki sürekli değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünün ve derecesinin belirlenmesinde kullanılır. A ve B değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? sorusuna cevap arar ve -1 ile +1 arasında bir değer alır. Bu katsayı +1 değerine yakın ise iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki, -1 değerine yakınsa iki değişken arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Korelasyon katsayısının aldığı değer “0” ise değişkenler arasında ilişkinin olmadığını, “0,01-0,29” aralığında ise düşük düzeyde, “0,30 – 0,70” aralığında ise orta düzeyde ve “0,71 – 0,99” arasında ise yüksek düzeyde, “1” ise mükemmel bir ilişkinin olduğunu gösterir (Köklü, Büyüköztürk ve Çokluk, 2006).

Değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini gösteren analiz sonuçları Tablo 3.9.’de verilmektedir. Tüm ölçekler arasında elde edilen ilişki katsayıları anlamlı bulunmuştur ($p<0,01$). Korelasyon analizine göre; algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında ($p<0,01$; $r:-0,551$) orta derecede negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermaye arasında ($p<0,01$; $r:0,427$) orta düzeyde pozitif yönlü ilişki saptanmıştır. Psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasında ($p<0,01$; $r:-0,498$) orta düzeyde negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.9. Ölçekler arasındaki ilişkiler (n=411)

	Algılanan Örgütsel Destek	Tükenmişlik	Psikolojik Sermaye
Algılanan Örgütsel Destek	1	-0,551**	0,427**
Tükenmişlik		1	-0,498**
Psikolojik Sermaye			1

** $p<0,01$ (2-kuyruklu), N:411

3.5. Hipotez Testleri ve Regresyon Analizleri

Korelasyon analizleri değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi vermektedir fakat değişkenler arasındaki ilişkinin sebep sonuç ilişkisi olduğunu göstermemektedir. Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bu bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişken veya değişkenler arasındaki ilişkinin tespiti için kullanılmaktadır. Araştırmanın bu aşamasında korelasyon analizi yapılarak anlamlı ilişkiler saptanan değişkenler arasında sebep sonuç ilişkisinin varlığının tespit edilebilmesi için regresyon analizleri yapılmıştır. Bağımlı değişken üzerinde bir bağımsız değişkenin etkisi araştırıldığı için basit regresyon analizi uygulanmıştır.

3.5.1. Algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik üzerine etkisi

Tablo 3.10.'da görüldüğü üzere yapılan basit regresyon analizi (F: 176,699, $p < 0,05$) sonuçlarına göre model istatistiki olarak tümüyle anlamlıdır. Ayrıca, Algılanan Örgütsel Destek bağımsız değişkenin regresyon katsayısı negatif ve anlamlı olduğu için H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.10. Algılanan örgütsel destek-Tükenmişlik basit regresyon analizi

Bağımlı Değişke	R^2	Düzeltilmiş R^2	S.H.	F	p	Katsayılar	Stand. Edilmemiş Katsayılar	t	p
							b_i		
Tükenmişlik ilişkisi	0,303	0,302	0,53006	176,699	0,000 ^b	(Sabit)	2,551	24,533	0,000
						Algılanan Örgütsel Destek	-0,407	-13,293	0,000

H1: Algılanan örgütsel destek tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.

3.5.2. Algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerine etkisi

Tablo 3.11.'da görüldüğü üzere yapılan basit regresyon analizi (F:90,758; $p < 0,05$) sonuçlarına göre model istatistiki olarak tümüyle anlamlıdır. Algılanan Örgütsel Destek bağımsız değişkenin regresyon katsayısı pozitif ve anlamlı olduğu için H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.11. Algılanan örgütsel destek-Psikolojik Sermaye basit regresyon analizi

Bağımlı Değişken	R^2	Düzeltilmiş R^2	SE	F	p	Katsayılar	Stand. Edilmemiş Katsayılar	t	p
							b_i		

Psikoloji k Sermaye	0,182	0,180	0,65461	90,758	0,000 ^b	(Sabit)	3,729	29,096	0,000
						Algılanan Örgütsel Destek	0,360	9,527	0,000

H2: Algılanan örgütsel adalet psikolojik sermayeyi pozitif yönde ve anlamlı olarak etkiler.

3.5.3. Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi

Tablo 3.12.'da görüldüğü üzere yapılan regresyon analizi (F:134,120; p:0,000; p<0,05) sonuçlarına göre model istatistiki olarak tümüyle anlamlıdır. Psikolojik Sermaye bağımsız değişkenin regresyon katsayısı negatif ve anlamlı olduğu için H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.12. Psikolojik Sermaye-Tükenmişlik basit regresyon analizi

Bağımlı Değişken	R ²	Düzeltilmiş R ²	SE	F	p	Katsayılar	Stand. Edilmemiş Katsayılar	t	p
							b _i		
Tükenmişlik	0,248	0,246	0,55171	134,120	0,000 ^b	(Sabit)	3,360	17,911	0,000
						Psikolojik Sermaye	-0,437	-11,581	0,000

H3: Psikolojik sermaye tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.

3.5.4. Algılanan örgütsel destek tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık etkisi

Psikolojik sermaye değişkenin algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki aracılık etkisini incelemek amacıyla yapılan ve Tablo 3.13.'te verilmiş olan aracılık etkisi analiz sonucuna göre; modeldeki dolaylı etkinin negatif ($a_1 \times b_1 = -,1012$) olduğu görülmektedir. Aynı zamanda, bu katsayı $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde sıfır değerini (-,1431 ile -,0660 aralığı) içermediğinden, istatistiksel olarak anlamlı (p<0,05) olduğuna karar verilebilir. Öte yandan, bağımsız değişkenin bağımlı değişken tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisini belirten c_1 katsayısının istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu (p = 0,0000<0,05) ifade edilebilir. Bu modelde c_1 katsayısının istatistiksel bakımdan anlamlı ve $a_1 \times b_1 \times c_1$ değeri pozitif olduğundan, Zhao ve arkadaşları (2010)'na göre sınıflandırmaya göre

aracılık etkisinin “tamamlayıcı aracılık etkisi (complementary mediation effect) ” olduğuna karar verilebilir. Bu durumda, H₄ hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir.

Tablo 3.13. Psikolojik sermaye aracılık etkisi analiz sonuçları¹

n	$a_i \times b_i$				c_i			$a_i \times b_i \times c_i$	Hip. No.	Hip. Sonucu
	b_i	LLCI ²	ULCI ²	p	b_i	t	p			
411	-,1012	-,1431	-,0660	0,0000	-,3055	-9,5891	0,0000	0,0018	H ₄	KA BUL

(1): AÖD: Algılanan Örgütsel Destek, PS: Psikolojik Sermaye, T: Tükenmişlik. Model: AÖD→PS→T. Modelde, **a**: Bağımsız Değişken (AÖD) → Aracı (PS) yolu, **b**: Aracı (PS) → Bağımlı Değişken (T) yolu, **c**: Bağımsız Değişken (AÖD) → Bağımlı Değişken (T) yolu.

(2): LLCI (Lower Level of Confidence Interval): Güven Aralığının Alt Seviyesi, ULCI (Upper Level of Confidence Interval): Güven Aralığının Üst Seviyesi

3.5.5. Araştırma hipotezlerinin sonuçları

Araştırmanın hipotezleri ve bu hipotezlerin sonuçlarına ilişkin bilgiler Tablo 3.14.’te gösterilmiştir.

Tablo 3.14. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Hipotezler		Sonuç
H1	<i>Algılanan örgütsel destek tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.</i>	Kabul
H2	<i>Algılanan örgütsel destek psikolojik sermayeyi pozitif yönde ve anlamlı olarak etkiler.</i>	Kabul
H3	<i>Psikolojik sermaye tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkiler.</i>	Kabul
H4	<i>Algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü bulunmaktadır.</i>	Kabul

4. TARTIŞMA

Bu araştırma tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit ederek bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün olup olmadığını incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan temel soru ve alt soruların cevaplandırıldığı araştırmada elde edilen önemli bulgular izleyen şekildedir.

Araştırmada algılanan örgütsel destek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye düzeylerinin cinsiyete ve gece nöbete kalıp kalmama durumuna göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Bu bulgunun önceki çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir (Yokuş, 2006; Erdaş, 2010; Avey J. B., Luthans, M.Smith ve Palmer, 2010; Yıldız ve Örüçü, 2016; Kaya ve Altınkurt, 2018; Şen, Mert ve Eroğlu, 2019; Okul, 2021). Bununla birlikte cinsiyet ve nöbet değişkenine göre örgütsel destek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye düzeylerinin farklılaştığını ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur (Gül, 2010; Yılmaz A. T., 2016; Taşlıyan ve Hırlak, 2016).

Araştırmada lisans ve üstü eğitime sahip katılımcıların algılanan örgütsel destek puan ortalamalarının ($\bar{X}_{\text{Lisans ve üstü}}:3,0800$) ön lisans ve lise eğitimine sahip katılımcıların puan ortalamalarından ($\bar{X}:3,3726$ Ön lisans, ($\bar{X}:3,3708$ lise) daha düşük olduğu ortaya konulmuştur. Böyle bir farklılık çeşitli nedenlerden kaynaklanıyor olabilir. Bunlardan ilki eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte çalışanların kurumlarından beklentilerinin artabileceğidir. Kurumların bu beklentilerin hepsini karşılama konusunda yetersiz kalması durumunda çalışanların algılanan örgütsel destek seviyelerinin düşük düzeyde gerçekleşeceği düşünülmektedir. Diğer bir neden ise eğitim seviyesi yüksek çalışanların kendi beceri ve niteliklerinin altında işlerde çalışıyor olmaları olabilir. Rhoades ve Eisenberger'in (2002) 70'ten fazla çalışma üzerinde yapmış oldukları meta analizde, Erdaş'ın (2010) otel çalışanlarıyla ve Nayır'ın (2011) Türkiye'de 23 ilde ilköğretim öğretmenleri ile yapmış oldukları araştırmada bu araştırmanın bulgularını destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Okul (2021) Mersin'de banka çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada bu araştırmanın bulguları ile paralellik gösterir şekilde ön lisans mezunlarının lisans ve üstü mezun çalışanlara göre örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu sonucunu elde etmiştir. Yoon ve Lim (1999) ise bu araştırmanın aksine Kore'de bulunan hastanelerde sağlık çalışanları ile

gerçekleştirdikleri çalışmada eğitim durumu lisans ve üstü olanlarda örgütsel destek algısının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırmada çalışanların örgütsel destek algılarının ekonomik durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ekonomik durumunu, orta ($\bar{X}_{\text{Orta}}$:3,4353) olarak tanımlayanların algılanan örgütsel destek düzeyi kötü ve altı ($\bar{X}_{\text{Kötü ve altı}}$:2,9426) olarak tanımlayanlardan, iyi ve üzeri ($\bar{X}_{\text{İyi ve üzeri}}$:3,5115) tanımlayanların algılanan örgütsel destek düzeyi de kötü ve altı ($\bar{X}_{\text{Kötü ve altı}}$:2,9426) olarak tanımlayanlardan daha yüksek çıkmıştır. Gelir düzeyinin yükselmesi ile çalışanların ekonomik kaygılarının azalması ve daha rahat yaşam koşullarına sahip olmaları çalışanların örgütsel destek algı düzeylerinin yüksek olmasına sebep olabilir. Yılmaz (2016) hemşireler ile yapmış olduğu çalışmada gelir düzeyinin algılanan örgütsel desteği etkilediğini tespit etmiştir. Serinkan ve Tülü (2021) Pamukkale Üniversitesi'nde çalışan 174 idari personel ile yaptıkları çalışmada ekonomik durumunu düşük olarak ifade edenlerin algılanan örgütsel destek seviyesinin daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Kestek, Çolakoğlu ve Atay (2018) Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otellerde 420 çalışan üzerinde yapmış oldukları araştırmada gelir düzeyi arttıkça örgütsel destek algısının da arttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırma sonucunda algılanan örgütsel adaletin çalışılan şehre göre de farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur. Ankara'da çalışan tıbbi sekreterlerin algılanan örgütsel destek düzeyleri ($\bar{X}_{\text{Ankara}}$:2,9415); Adana ($\bar{X}_{\text{Adana}}$: 3,4804) ve İstanbul'da ($\bar{X}_{\text{İstanbul}}$:3,5263) çalışan tıbbi sekreterlerin algılanan örgütsel destek düzeylerinden anlamlı biçimde düşük çıkmıştır. Çalışılan şehrin sosyoekonomik gelişmişlik düzeyinin örgütsel destek algısına farklı düzeylerde etki ettiği söylenebilir. Ayrıca Ankara'da bulunan sağlık kuruluşunda hasta yoğunluğunun daha fazla olmasının iş yoğunluğu ile birlikte çalışanlarda örgütsel destek algısını azalttığını söylemek mümkündür. Nayır (2011) ilköğretim öğretmenleri ile yaptığı çalışmada da çalışanların örgütsel destek algılarının çalıştıkları şehre veya bölgeye göre değişiklik gösterdiğini ortaya koymuştur.

Araştırma sonuçlarına göre; algılanan örgütsel destek düzeyinde yaş, medeni durum, çocuk sahibi olmanın ve hizmet süresinin belirleyici rol oynamadığı gözlemlenmiştir. Oluk (2018), turizm sektöründe çalışanlarla yaptığı araştırmada bu araştırma bulgularını destekler nitelikte yaş değişkenine göre örgütsel destek algısında anlamlı farklılık bulamamıştır. Benzer şekilde Baş'ın (2020) sağlık çalışanları ile Erdaş'ın (2010) 334 otel çalışanı ile yaptıkları çalışmalarda yaş değişkenine göre algılanan örgütsel destek düzeyinde anlamlı

farklılık bulunamamıştır. Yılmaz (2016) araştırmasında çocuk sayısının ve mesleki kıdemin örgütsel destek algısında rolü olmadığını saptamıştır. Solmaztürk ve Doğan (2021) İstanbul’da 348 öğretmenin katılımı ile yapmış olduğu çalışmada bu araştırmanın bulgularını destekler biçimde yaş, hizmet süresi, çocuk sahibi olmak gibi demografik özelliklerin algılanan örgütsel desteği etkilemediğini tespit etmişlerdir. Ancak literatür incelendiğinde bu araştırmanın bulgularının aksine sonuçlara ulaşıldığı da görülebilmektedir. Eröz ve Şıttak (2019) turizm işletmesinde çalışanların örgütsel destek algılarında medeni durumlarına göre anlamlı farklılık bulmuşlar, evli çalışanların bekârlara göre örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışmaya katılanların psikolojik sermaye düzeylerinin; yaş, medeni durum, çocuk sahibi olmak, eğitim durumu, ekonomik durum ve yaşanılan şehir gibi sosyodemografik özelliklere göre farklılık göstermediği gözlemlenmiştir. Çalışanlar arasında yalnızca hizmet süresine göre psikolojik sermaye düzeylerinin farklılaştığı tespit edilmiştir. Hizmet süresi 16 yıl ve üzeri ($\bar{X}_{16 \text{ yıl ve üzeri}}:5,1750$) olan tıbbi sekreterlerin psikolojik sermaye düzeyi, hizmet süreleri 6-10 yıl ($\bar{X}_{6-10 \text{ yıl}}:4,8105$) ve 11-15 yıl ($\bar{X}_{11-15 \text{ yıl}}:4,7196$) olan tıbbi sekreterlerden anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır. İş hayatında geçen sürenin psikolojik sermaye üzerinde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Elde edilen sonucun, çalışanların tecrübe ve birikimlerinin beraberinde gelişen bakış açılarından kaynaklandığı söylenebilir. Mesleklerinde geçen süre çalışanların bilgi ve deneyimlerini artırmalarını ve çalıştıkları kurumu daha iyi tanımalarını sağlamakta, çalışanlar bu süre zarfında mesleğinin inceliklerini kavrayarak karşılaştıkları sorunlarla daha rahat baş edebilmekte ve tecrübesiz çalışanlara göre olaylara daha hakim olabilmektedirler. Rego ve arkadaşları (2010) tarafından Portekiz’de 278 inşaat mühendisi ile yapılmış çalışmada da psikolojik sermaye düzeyi meslekte çalışma sürelerine göre farklılıklar göstermiştir. Erkmén ve Esen (2012) tarafından 155 bilişim uzmanı ile yapılan çalışma sonuçları da araştırma sonuçlarımızla benzer çıkmıştır. Yıldız ve Örücü (2016) yedi kamu hastanesinden toplam 1141 sağlık çalışanı ile yaptıkları çalışmada iş hayatında geçirilen süre arttıkça psikolojik sermayenin arttığını belirlemişlerdir. Şen ve arkadaşları (2019) savunma sanayinde faaliyette bulunan örgütlerde 311 çalışan ile araştırma yapmış ve hizmet süresinin psikolojik sermayeye olan etkisini incelemişlerdir. Yaptıkları analizler sonucunda çalışanların çalışma süreleri arttıkça psikolojik sermayeleri de artmaktadır sonucuna ulaşmıştır. Akyürek’in (2021) okul yöneticileri ile yapmış olduğu çalışmada da hizmet süresinin psikolojik sermayeyi etkilediğini göstermiştir.

Araştırma bulgularına göre; tıbbi sekreterlerin tükenmişlik seviyeleri ekonomik durum ve çalışılan şehirlere göre farklılaşırken; yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim durumu ve hizmet süresine göre anlamlı bir fark göstermemektedir. Ekonomik durumunu kötü ve altı ($\bar{X}_{Orta}:1,4550$) olarak değerlendiren tıbbi sekreterlerin tükenmişlik seviyeleri iyi ve üzeri ($\bar{X}_{İyi \text{ ve üzeri}}:1,1120$) ve orta ($\bar{X}_{Orta}:1,0979$) olarak değerlendiren tıbbi sekreterlerden anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır. Düşük gelir grubunda yer alan çalışanların daha fazla maddi kaygı hissetmesi onları tükenmişlik konusunda daha riskli hale getiriyor olabilir. Bununla birlikte Ankara’da ($\bar{X}_{Ankara}:1,4196$) çalışan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyleri Adana ($\bar{X}_{Adana}:1,0769$) ve Konya’da ($\bar{X}_{Konya}:1,0162$) çalışan tıbbi sekreterlere göre anlamlı bir şekilde yüksek çıkmıştır. Araştırma kapsamındaki vakıf hastanesinin Ankara ilinde yer alan sağlık kuruluşunun diğer illerdeki sağlık kuruluşlarına göre daha fazla hastaya hizmet vermesi bu farklılığın nedeni olarak değerlendirilebilir. Sağlık kuruluşuna başvuran kişiler sağlık sorunları sebebiyle çoğunlukla endişe içindedirler. Bu durum hasta ve hasta yakınlarının sağlık kuruluşu çalışanları ile iletişim kurmalarında çeşitli sorunlara neden olabilmekte, çalışanların bu sorunları çözme konusunda yoğun çaba harcamaları gerekebilmektedir. Bu süreçle daha sık karşılaşan çalışanların tükenmişliğe daha açık olabileceği söylenebilir. Bu bulgular literatürdeki çeşitli çalışma bulguları ile uyumluluk göstermektedir. Baysal (1995), lise öğretmenleri üzerinde yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin yaşanılan şehir ve ekonomik duruma göre değişiklik gösterdiğini tespit etmiştir. Akbolat ve Işık (2008) tarafından 185 sağlık çalışanı ile yapılan çalışmanın bulgularına göre çalışanların ekonomik durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır. Helvacı ve Turan (2013) 130 sağlık çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmada ekonomik duruma göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığını ortaya koymuşlardır. Bu çalışmalardan farklı olarak Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından farklı bir örneklem grubunda yapılan araştırmada ekonomik duruma göre tükenmişlik düzeyinin değiştiğine dair bir sonuç bulunamamıştır.

Araştırmada algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik (-0,551) arasında orta derecede negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin tükenmişliği negatif yönde ve anlamı olarak etkilediği ortaya konularak H1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durum algılanan örgütsel destek arttıkça (azaldıkça) tükenmişliğin azalacağını (artacağını) göstermektedir. Algılanan örgütsel destek arttıkça çalışanların iş hayatında daha huzurlu, güvenli olacakları ve bunun da hem iş hem sosyal hayatlarına yansıtacağı ve karşılaşılan sorunlar karşısında tükenmişlik yaşama ihtimallerini azaltabileceği söylenebilir.

Böylece; çalışanların örgütsel destek algıları arttığında çalışanlar tükenmişlik hissine kapılmadan kendilerinden hizmet alanların beklentilerine karşı daha ilgili olabilecek ve örgütten alacakları destek sayesinde süregelen taleplerle baş edebileceklerdir. Aksi durumda örgütten destek görmediklerini düşünen çalışanların tükenmişlik seviyelerinin artması beklenmektedir. Araştırmanın bu bulgusu; Cropanzano ve arkadaşları'nın (1997) birincisi 69 tam zamanlı, ikincisi 185 yarı zamanlı çalışan grupları, Armstrong-Stassen'in (2004) hemşireler ve yöneticileri ve Walters ve Raybould'un (2007) konaklama tesislerinde yiyecek içecek departmanında müşteri ile iç içe çalışanlar üzerinde yapmış oldukları çalışmaların bulguları ile paralellik göstermektedir. Jawahar ve arkadaşları'nın (2007) 121 bilgisayar yazılımcısı, Goldberg'in (2007) bakım evlerinde çalışanlar, Aykan'ın (2007) sanayi işletmelerinde çalışanlar ve Şimşek ve arkadaşları'nın (2008) akademisyenler üzerinde yapmış oldukları çalışmaların sonuçları da algılanan örgütsel desteğin tükenmişliği negatif yönde ve anlamı olarak etkilediğini göstermiştir. Şimşek ve arkadaşları'nın (2008) Nevşehir Üniversitesi akademik personeli ile yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin tükenmişliği negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Karacaoğlu ve Arslan (2013) tarafından imalat işletmelerinde çalışanların örgütsel destek algıları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmak için yapılan çalışmada; çalışanların örgütsel destek algıları ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yine Şafak, Boztosun ve Demirtaş'ın (2023) Konya'da kamu sağlık kuruluşlarında 392 çalışan ile yapmış olduğu çalışmanın sonuçları da bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermaye (0,427) arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi pozitif yönde ve anlamı olarak etkilediği ortaya konularak H2 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durum tıbbi sekreterlerin algılanan örgütsel destek düzeylerinin artması (azalması) durumunda psikolojik sermaye düzeylerinin de artma (azalma) eğiliminde olduğunu göstermektedir. Örgüt tarafından desteklenen çalışanın psikolojik sermaye düzeyinin yükselmesi ile kendisine verilen görevleri başaracağına olan inancı ve güveninin artacağı, daha olumlu bir ruh hali ile çalışacağı düşünülmektedir. Bunun hem kurum hem de çalışan açısından pozitif sonuçlar yaratacağı söylenebilir. Avey ve arkadaşları'nın (2011) 51 çalışma üzerinde yapmış oldukları meta analiz sonucu da bu araştırmanın bulguları ile uyumludur. Lin (2013) 352 tam zamanlı uluslararası otel çalışanları, Çelik ve arkadaşları (2014) turizm sektöründe çalışanlarla yaptıkları çalışmada benzer sonuçlar elde etmişlerdir. Sihag ve Sarikwal (2015) bilişim uzmanlarıyla yapmış oldukları çalışmalarda örgütsel

destek ve psikolojik sermaye arasında orta düzeyde pozitif ilişki tespit etmişlerdir. Büyükgöze ve Kavak (2017) Ankara’da 8 liseden 337 öğretmen ve Çelik ve Atmaca (2023) 691 öğretmen üzerinde yaptıkları çalışmada bu araştırma ile uyumlu olarak algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve orta düzeyde ilişkinin olduğunu bulmuşlardır.

Araştırma sonucunda psikolojik sermaye ve tükenmişlik (-0,498) arasında orta düzeyde negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte psikolojik sermayenin tükenmişliği negatif yönde ve anlamı olarak etkilediği ortaya konularak H3 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durum tıbbi sekreterlerin psikolojik sermaye düzeylerinin artması (azalması) durumunda tükenmişlik düzeylerinin azalma (artma) eğiliminde olduğunu göstermektedir. Psikolojik sermaye düzeyleri artan çalışanlar çevresindekiler ile olumlu ilişkiler kuracaklar ve hizmet sundukları kişilerle iletişimlerini güçlenecektir. Zorluklara karşı mücadele edebilme konusunda kendilerine güven duyacakları, herhangi bir sorunda kendine alternatif bir yöntem bularak tükenmişlik yaşamadan zorlu durumları aşabilecekleri düşünülmektedir. Literatürdeki çeşitli çalışmalar bu bulgularla uyumluluk göstermektedir. Çetin ve arkadaşları (2013) tarafından kamu çalışanları üzerinde yapılan çalışmada psikolojik sermaye düzeyinin tükenmişlik duyguları ile ters yönde ilişkili olduğuna dair bulgulara ulaşıldığı, özellikle öz yeterlilik ve umut boyutlarının etkilerinin daha güçlü bir şekilde öne çıktığı belirtilmektedir. Ocak ve Güler (2017) de Bosna’da 215 öğretmen üzerinde yaptıkları çalışmada psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Rehman ve arkadaşları (2017) Pakistan’da 17 teknik üniversiteden 282 öğretim üyesi üzerinde yaptıkları çalışmada psikolojik sermayenin tükenmişliği azalttığı veya engellediğini tespit etmişlerdir. Kaya ve Altinkurt (2018) 374 öğretmen üzerinde yaptıkları çalışmada psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğuna dair bulgulara ulaşmışlardır. Arıbaş ve Esmer’in (2022) Aksaray ve Konya’da farklı meslek gruplarında çalışan 408 kişi ve Koç’un (2023) 190 güreş antrenörü ile yaptıkları çalışmalarının sonuçları da bu araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir.

Araştırmanın en özgün sonucu, algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün tespit edilerek H4 hipotezinin kabul edilmesidir. Buna göre algılanan örgütsel destek hem doğrudan hem de psikolojik sermaye üzerinden dolaylı olarak tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkilemektedir. Algılanan örgütsel destekteki artış doğrudan tükenmişliğin azalmasını sağlarken psikolojik sermayeyi artırarak da dolaylı olarak tükenmişliğin azalmasına neden olmaktadır. Çalışanlar

algıladıkları örgütsel desteğin artması ile psikolojik sermayelerinin de artması sonucunda pozitif bir ruh halinde olacaklardır. Bunun sonucunda da çalışanların olumlu bir bakış açısına sahip olarak çevresi ile uyumlu ilişkiler kuracakları, sıkıntılarda olumsuzluğa kapılmayacakları ve tükenmişliğe düşmeyecekleri ya da en az etki ile atlatabilecekleri düşünülmektedir. Yapılan literatür araştırmasında söz konusu üç değişkeni birlikte ele alan aracılık etkisini araştıran çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Tang ve arkadaşlarının (2023) toplam 916 psikiyatri hemşiresi üzerinde gerçekleştirmiş oldukları araştırmada da psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki aracılık etkisini saptamışlardır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın amacı tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit ederek bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün olup olmadığını incelemektir. Bu üç kavram hizmet sektörü için giderek önem kazanmış ve bu konuda yapılan çalışmalar da giderek artmıştır. Özellikle hasta ve hasta yakınları ile sürekli ve yakın iletişim halinde bulunan sağlık çalışanlarında tükenmişliğin diğer meslek gruplarından daha yoğun yaşandığı çeşitli çalışmalarla ortaya konulmuştur. Çalışanların kurum içindeki örgütsel destek algılarının ve psikolojik sermayelerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceği fikrinden yola çıkarak bu araştırma gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda önemli sonuçlar elde edilmiştir. Katılımcıların algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin eğitimlerine, ekonomik durumlarına, yaşadıkları şehre göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcıların psikolojik sermaye düzeyleri hizmet sürelerine göre farklılık gösterirken tükenmişlik düzeylerinin ekonomik durum ve çalışılan şehre göre farklılaştığı bulunmuştur. Örgütsel desteğin tükenmişliği negatif yönde ve anlamı olarak, algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi pozitif yönde ve anlamı olarak ve psikolojik sermayenin tükenmişliği negatif yönde ve anlamı olarak etkilediği ortaya konulmuştur. Araştırmanın en özgün sonucu, algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün tespit edilmesidir. Bu bulgular doğrultusunda izleyen öneriler sunulmuştur.

Araştırmadan elde edilen tüm bu sonuçlar ile sağlık sektörünün özellikleri dikkate alınarak değerlendirildiğinde, sağlık kuruluşlarına ve yöneticilerine izleyen öneriler sunulmaktadır:

- Örgütsel destek algısında çalışanların eğitim düzeyinin etkili olduğu görüldüğünden bunu göz önünde bulundurarak görev dağılımlarının ve terfilerin yapılması,
- Çalışanların örgütsel destek algılarını artırıcı ve tükenmişliği önleyici destek ve önlemlerin (mesleki gelişim imkanları, kariyer basamakları uygulaması, performans değerlendirme, çeşitli ödül ve tanıma etkinlikleri gibi) uygulamaya konulması, çalışanların psikolojik sermayelerinin de artmasını sağlayacak uygulamalarla tükenmişliğin engellenmesi veya en aza indirilmesi,

- Tıbbi sekreterlere hizmet içi eğitimler düzenlenirken, birim amirlerine de personel yönetimi eğitimleri verilmesi,
- Kurumların bulunduğu şehirlerin sosyoekonomik , demografik özelliklerine göre çalışma koşullarının düzenlenmesi (servis, yol ücreti, sosyal tesis kullanımı vb.)
- Kuruma yeni başlayan veya hizmet süresi az olan çalışanların psikolojik sermayelerini artırmaya yönelik olarak örgütsel ödüller verilmesi,
- Mesleki kıdemi fazla olan tıbbi sekreterler ve deneyimi az olan tıbbi sekreterlerin zaman zaman bir araya gelerek tecrübelerini paylaşabilecekleri ortamların hazırlanması,
- Deneyimsiz çalışanların sorunlarla başa çıkabilmesinde mentorluk uygulamalarının yapılması,
- Çalışanların örgütsel destek algılarının ve psikolojik sermayelerinin tükenmişliği azalttığı sonucundan yola çıkarak, tükenmişliği önleyebilecek tedbirlerin alınmasına dair mentorluk yapabilecek kurumlar ile görüşmeler yapılması, motivasyonu arttıracak yeni önerilerin sunulması,
- Tüm çalışanların bir arada sosyalleşebileceği etkinliklerin düzenlenmesi,
- Ekip çalışmalarına ağırlık verilmesi.

Bu araştırma; algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünün araştırılması bakımından ileride yapılacak olan gerek ulusal gerekse uluslararası çalışmalara kaynak olabilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu anlamda da çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İleride yapılacak araştırmalarda;

- Araştırmanın örneklemi sadece bir vakıf üniversitesine bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan tıbbi sekreterleri kapsamaktadır. Sonuçların genelleştirilebilmesi için araştırmanın kamu ve özel sağlık kuruluşlarını da nı kapsayacak şekilde daha geniş bir örnekleme yeniden yapılması,
- Araştırma sadece tıbbi sekreterler üzerinde yapılmıştır. Sağlık sektöründeki farklı gruplardan (doktor, hemşire vb.) çalışanlar ile yapılarak karşılaştırmaların yapılması
- Araştırmanın sonuçları sağlık sektörü dışındaki çalışanları kapsamamaktadır. Bu nedenle araştırmanın diğer meslek gruplarında da yürütülmesi, önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Adams, J. (1965). Inequity In Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*(2), 267-299. doi:10.1016/S0065-2601(08)60108-2
- Akbolat, M., & Işık, O. (2008). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Akdoğan, A., & Polatçı, S. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Journal of Graduate School of Social Sciences*, 17(1), 273-294.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Akyürek, M. İ. (2021). Okul Yöneticilerinin Psikolojik Sermaye Düzeyinin İncelenmesi. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi*, 12(23), 150-170.
- Akyüz, Ü., Demirkasımoğlu, N., & Erdoğan, Ç. (2013). Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Örgütündeki Yöneticilerin Örgütsel Adalet Algıları. *Eğitim ve Bilim*, 38(167), 273-288.
- Altınöz , M., Cop, S., Çakıroğlu , D., & Altınöz, O. (2016). The Influence of Organization Support Perceived in Enterprises on Burnout Feeling: A Field Research. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(235), 427-434. doi:10.1016/j.sbspro.2016.11.053
- Aras, Z. (2006). *Birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hemşire ve ebelerin tükenmişlik durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi , Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
<https://www.proquest.com/docview/2579568088?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true> adresinden alındı
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28328/301039> adresinden alındı

- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(32), 21-46. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/erciyesiibd/issue/5889/77887> adresinden alındı
- Arı, G., & Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yonveek/issue/13688/165664> adresinden alındı
- Arı, G., & Tunçay, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet hastanelerinde çalışan idari personel üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 113-135.
- Arıbaş, A. N., & Esmer, Y. (2022). Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolü: Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 13(33), 204-220.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: the moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297. doi:10.1037/0021-9010.83.2.288
- Armstrong-Stassen, M. (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors to organizational downsizing. *ournal of Occupational*, 9(1), 46-60. doi:10.1037/1076-8998.9.1.46.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1103-1108.
- Aryeel, S. (1993). Dual-Earner Couples in Singapore: An Examination of Work and Nonwork Sources of Their Experienced Burnout. *Human Relations*, 46(12), 1441-1468. doi:10.1177/001872679304601205
- Asad, N., & Saiqa, K. (2003). Relationship Between Job-Stress and Burnout: Organizational Support and Creativity as Predictor Variables. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18(3), 139-149.

- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior* , 24(5), 491-509. doi:10.1002/job.211
- Aslan, İ. (2017). *Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Siirt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siirt. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Atahan, K., & Demirhan, G. (2022). Özel eğitim kurumlarındaki öğretmenlerin öğretim duygu durumları, örgütsel destek algıları ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki . *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 344-364. doi:10.55605/ejedus.1148815
- Atasever, M., & Küçüköğöl, E. (2019). *Psikolojik Sermaye ve Yöneticilik*. Ankara: Iksad Yayınevi.
- Avey, J. B., Luthans, F., M.Smith, R., & Palmer, N. F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28. doi:10.1037/a0016998
- Avey, J., Luthans, F., & Jensen, S. (2009). Psychological Capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J., Patera, J., & West, B. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 42-60. doi:10.1177/10717919070130020401
- Avey, J., Reichard, R., Luthans, F., & Mhatre, K. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152. doi:10.1002/hrdq.20070
- Avey, J., Wernsing, T., & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70. doi:10.1177/0021886307311470

- Avşaroğlu, S., Deniz, M., & Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(14), 115-129.
- Aykan, E. (2007). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. S. Ü. Fakültesi (Dü.), *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25-27 Mayıs içinde*, (s. 159-170). Sakarya.
- Bakan, İ., & Kefe, İ. (2012). Kurumsal Açıdan Algı ve Algı Yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 19-34. <http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/tr/pub/issue/10264/125884> adresinden alındı
- Baltaş, Z., & Baltas, A. (1989). *Stres ve Başaçaıkma Yolları* (36 b.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company. https://www.academia.edu/28274869/Albert_Bandura_Self_Efficacy_The_Exercise_of_Control_W_H_Freeman_and_Co_1997_pdf adresinden alındı
- Baron, R., Franklin, R., & Hmieleski, K. (2013). Why Entrepreneurs Often Experience Low, Not High, Levels of Stress: The Joint Effects of Selection and Psychological Capital. *Journal of Management*, 42(3). doi:10.1177/0149206313495411
- Barutçu, E., & Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 541-561. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/557135> adresinden alındı
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamuda bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15-23. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/eab/issue/39839/472374> adresinden alındı
- Basit, G., & Duygulu, S. (2018). Nurses’ Organizational Trust and İntention To Continue Working At Hospitals İn Turkey. *Collegian*, 25(2), 163-169.

- Baş, M. (2020). *Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İşe Adanmışlığın Aracılık Rolü*. Doktora Tezi, Erzincan Binalı Yıldırım Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü , Erzincan.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İzmir.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=ThKR0WvirAOQROGenRvaYw&no=ThKR0WvirAOQROGenRvaYw> adresinden alındı
- Bhanthumnavin, D. (2001). *Supervisory social support and the multi-level performance in thai health centers*. University of Minnesota. Minnesota: University of Minnesota ProQuest Dissertations Publishing.
<https://www.proquest.com/docview/304703947?sourcetype=Dissertations%20&%20Theses> adresinden alındı
- Bitmiş, M. G. (2014). *Öncülleri ve sonuçları ile psikolojik sermaye: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
<https://openaccess.hacettepe.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11655/2449/4c4a9561-b78b-433d-9a84-56ab560f17fd.pdf?sequence=1> adresinden alındı
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. By Peter M. Blau. New York: John Wiley & Sons. *Social Forces*, 44(1), 128. doi:10.2307/2574842
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. J. G. Richardson içinde, *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (s. 241–258). New York: Greenwood Press. <https://www.socialcapitalgateway.org/content/paper/bourdieu-p-1986-forms-capital-richardson-j-handbook-theory-and-research-sociology-educ> adresinden alındı
- Boyar, E. (2011). *Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılması*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya. [https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2005565#:~:text=T%C3%BCkenmi%C5%9Fli%C4%9Fe%20sebebi%20olan%20ba%C5%9Fl%C4%B1ca%20bireysel,ilgidir%20\(%C5%9Eker%2C%202019\).](https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2005565#:~:text=T%C3%BCkenmi%C5%9Fli%C4%9Fe%20sebebi%20olan%20ba%C5%9Fl%C4%B1ca%20bireysel,ilgidir%20(%C5%9Eker%2C%202019).) adresinden alındı

- Bryman, A., & Cramer, D. (2002). *Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows. A Guide for Social Scientists*. Amerika: New York: Routledge.
doi:10.4324/9780203498187
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. doi:10.2307/2391809
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuiibfd/issue/22753/242878> adresinden alındı
- Buick, I., & Thomas , M. (2001). Why do Middle Managers in Hotels Burn Out? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
doi:10.1108/EUM0000000005968
- Burke, R., & Greenglass, E. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16(5), 583-594. doi:10.1080/08870440108405528
- Bülbül, H., & Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Büyükgöze, H., & Kavak, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi:Lise Öğretmenleri Örnekleminde Bir İnceleme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), 1-32.
- Carver, C., Scheier, M., & Fulford, D. (2002). Optimism. S. J. (ed.) içinde, *The Oxford Handbook of Positive Psychology (2nd edn)* (s. 303-312). Oxford: Oxford University Press. doi:10.1093/oxfordhb/9780195187243.013.0028

- Chen, D., & Lim, V. (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 811-839.
doi:10.1002/job.1814
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(1), 1-11. doi:10.1002/job.4030130102
- Cheung, M., & Law, M. (2008). Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 14(2), 213-231.
doi:10.1080/13602380701430879
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
doi:10.2307/258593
- Cömert, Y., & Yürür, S. (2017). Pozitif Psikolojik Sermayenin Bir Belirleyicisi Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 5(3), 17-37.
- Cropanzano, R., Howes, J., Grandey, A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 159-180.
- Çağlıyan, Y. (2011). *Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (Devlet ve vakıf üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması)*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ana Bilim Dalı, Kocaeli. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Çakır, Ö. (2001). *İşe bağlılık olgusu ve etkileyen faktörler : işkoliklik, çalışma yaşamında bağlılık, birey ve iş, işe bağlılık*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çalışkan, A. (2010). *Yeni mezun hemşirelerde iş doyumunu tükenmişlik ve gerçeklik şokunun incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi , Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul. <http://hdl.handle.net/11424/194866> adresinden alındı

- Çalışkan, A., & Pekkan, N. (2017). Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
doi:10.18394/iid.303183
- Çalışkan, S. (2015). Pozitif Örgütsel Davranış (Pod) Değişkenleri ile Yeni Araştırma Modelleri Kurma Arayışları: Pod'nin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerindeki Etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 363-382. doi:10.16953/deusbed.81606
- Çam, M. O. (1995). *Tükenmişlik*. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Çankaya, M. (2017). Özel Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Bir Alan Uygulaması. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(9), 1-15.
Javstudies@gmail.com adresinden alındı
- Çelik, C., & Atmaca, T. (2023). Öğretmenlerin Örgütsel Destek, Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Adanmışlık Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1951-1967.
doi:10.17240/aibuefd.2023..-13235211
- Çelik, M., Turunç, Ö., & Bilgin, N. (2014). Çalışanların örgütsel adalet algılarının psikolojik sermaye üzerine etkisi: Çalışanların iyilik halinin düzenleyici rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 559-585.
- Çetin, F., & Basım, H. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F., & Basım, H. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 95-108.
- Çetin, F., Hazır, K., & Basım, H. (2013). Destekleyici örgüt kültürü ile örgütsel psikolojik sermaye etkileşimi: Kontrol odağının aracılık rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 31-52. doi:10.17065/huniibf.103653
- Çimen, M. (2000). Yayınlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.

- Çimen, M. (2019). Sağlık Kurumlarında Tükenmişlik. *Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları* (s. 268). içinde Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çimen, S. (2007). *İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlik algıları*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli. <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/428182> adresinden alındı
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 155-177.
- Deckard, G., Meterko , M., & Field, D. (1994). Physician Examination of Personel, Professional, and Organizational Relationships. *Medical Care*, 32(7), 745-754. <https://journals.lww.com> adresinden alındı
- Dilsiz, B. (2006). *Konya ilinde ki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi , Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya. <http://acikerisimarsiv.selcuk.edu.tr:8080/xmlui/handle/123456789/7362> adresinden alındı
- Dolan, S. N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12(1), 3-12. doi:10.1111/j.1365-2648.1987.tb01297
- Dolgun, U. (2015). Tükenmişlik Sendromu. D. E. Özler içinde, *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (s. 287-310). İstanbul: Ekin Yayınevi. https://www.researchgate.net/profile/Ugur-Dolgun/publication/322386334_TUKENMISLIK_SENDROMU/links/5a572f1b45851547b1bfb5e/TUeKENMISLIK-SENDROMU.pdf adresinden alındı
- Dünya Sağlık Örgütü. (1998). *Dünya sağlık raporu 1998 : 21. yüzyılda yaşam herkes için bir vizyon:genel direktörün raporu*. (B. Metin, A. Akın, I. Güngör, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), & T.C. Sağlık Bakanlığı Dış İlişkiler Dairesi, Çev.) Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı. <https://www.worldcat.org/title/dunya-saglk-raporu-1998-21->

yuzylda-yasam-herkes-icin-bir-vizyongenel-direktorun-raporu/oclc/283746708
adresinden alındı

- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Eisenberger , R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. doi:10.1037/0021-9010.82.5.812
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59. doi:10.1037/0021-9010.75.1.51
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Jones, J., Aselage, J., & Sucharski, I. (2004). Perceived Organizational Support, The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives. Oxford University Press.
- Envick, B. R. (2005). Beyond humand and social capital: The importance of positive psychological capital for entrepreneurial success. A. A. Conference (Dü.), *The Entrepreneurial Executive* içinde, 10, s. 13-17.
- Erdaş, K. D. (2010). *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü , Ankara.
- Erdem, H., Yunus Gökmen, Y., & Türen, U. (2015). Psikolojik sermayenin örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 51-52.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölceğinin uyarlanması. H. Üniversitesi (Dü.), VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* içinde (s. 143-154). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2).
- Erkmen, T., & Esen, E. (2012). Bilişim sektöründe çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 149(2), 55-72.
- Erkuş, A., & Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Eröz, S., & Şittak, S. (2019). Konaklama İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişki. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(9), 1576-1599. doi:10.26466/opus.578547
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. London, England: SAGE Publications.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 157-172. doi:10.17130/ijmeh.2014.10.23.437
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Genç, E. (2018). Algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişliğin iş doyumuna etkisinin incelenmesi. *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 5(25), 2332-2345.
- Glogow, E. (1986). Burnout and Locus of Control. *Public Personnel Management*, 15(1), 79-83. doi:10.1177/009102608601500
- Goldberg, S. B. (2007). *The relationship between staff burnout and perceived organizational support in child and adolescent residential treatment centers*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Wright Institute Graduate Scholl of Psychology,, California USA.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-128. doi:10.2307/2092623

- Gözüm, S. (2020). *Etik liderlik ve örgütsel etik değerlerin algılanan örgütsel destek ve özdeşleşmeye etkisi: Karşılaştırmalı bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=5RsI1gSd7tPM6WJxtg0FIw&no=vAR12DRb5YapEIP3cX9eYw> adresinden alındı
- Guglielmi, R., & Tatrow, K. (1998). Occupational Stress, Burnout, and Health in Teachers: A Methodological and Theoretical Analysis. *Review of Educational Research*, 68(1), 61-99. doi:10.3102/00346543068001061
- Gül, A. L. (2010). *Lise öğretmenlerinin algılarına göre örgütsel destek (Ankara ili örneği)*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Gülaydın, M., & Aytaş, G. (2020). Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek davranışları üzerine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3433-3450.
- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güncel Türkçe Sözlük. (2023). Türk Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- Gündüz, B. (2004). Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve mesleki bazı değişkenlere göre yordanması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 17-33.
- Güney, S. (2016). *Davranış Bilimler* (10 b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürbüz, R. (2012). *Algılanan örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
https://acikbilim.yok.gov.tr/bitstream/handle/20.500.12812/534183/yokAcikBilim_435040.pdf?sequence=-1&isAllowed=y adresinden alındı
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Felsefe – Yöntem – Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güven Müyesser, S. (2013). *Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin mizah tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması*. Yüksek Lisans Tezi, Başkent

Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümü, Ankara.

https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=msBn6w83AHFnHOknJ-r_wQ&no=cFeExQXehPeeZgm4NxUGYw adresinden alındı

Hakanen, J., Bakker, A., & Schaufeli, W. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513.
doi:10.1016/j.jsp.2005.11.001

Havaei, F., Dahinten, V., & Macphee, M. (2013). The effects of perceived organisational support and span of control on the organisational commitment of novice leaders. *Journal of Nursing Management, 23*(3). doi:10.1111/jonm.12131

Hayes, A. F. (2022). , <http://www.processmacro.org/download.html> adresinden alındı

Helvacı, İ., & Turan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke’de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1*(4), 58-68.

Herbert, M. (2011). *An exploration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self-efficacy, resilience), occupational stress, burnout and employee engagement*. Stellenbosch University. Stellenbosch : Stellenbosch University.

Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Hemisphere Publishing.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.

Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review, 50*(3), 337-421. doi:10.1111/1464-0597.00062

Homer, J. B. (1985). Worker burnout: A dynamic model with implications for prevention and control. *System Dynamics Review, 1*(1), 42-62. doi:10.1002/sdr.4260010105

Iacovides, A., Fountoulakis, K., Kaprinis, S., & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, Burnout And Clinical Depression. *Journal Of Affective Disorders, 75*(3), 209-221. doi:10.1016/S0165-0327(02)00101-5

- İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet:Kuramsal Bir Yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 67-92.
- Izgar, H. (2001a). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik nedenleri, sonuçları ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, H. (2001b). *Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi (Orta Anadolu Örneği)*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Jawahar, I., Stone, T., & Kisamore, J. (2007). Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159. doi:10.1037/1072-5245.14.2.142
- Johnstone, C. (1999). Strategies of prevent burnout. *BMJ : British Medical Journal*, 318(7292), 2-6. <https://www.proquest.com/docview/1777588530?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true> adresinden alındı
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 68(1), 29-32. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuitfd/issue/9260/116046> adresinden alındı
- Karacaoğlu, K., & Arslan, F. (2013). Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Kayseri imalat Sanayi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 457-476. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deusosbil/issue/4632/63147> adresinden alındı
- Karacaoğlu, K., & İnce, F. (2013). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri, Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18, 181-202.
- Karadağ, N. (2013). *Tükenmişlik ve iş doyumu: Kırklareli Devlet Hastanesi hemşireleri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı, İstanbul.
- <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=zFIJACKkeDOvo5cvZkmCGQ&no=GGGWOfryGmOX8VLGacwRQg> adresinden alındı

- Karahan , Ş., & Uyanık Balat , G. (2011). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29), 1-14.
- Kaya, B. (2009). *Ebelerin iş doyumu ve tükenmişlik durumlarını etkileyen faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Kaya, Ç., & Altınkurt, Y. (2018). Öğretmenlerin Psikolojik Sermayeleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkide Psikolojik ve Yapısal Güçlendirmenin Rolü. *Eğitim ve Bilim*, 43(193), 63-78. doi:10.15390/EB.2018.6961
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/150995> adresinden alındı
- Keser, A., & Kumbul Guler, B. (2016). *Çalışma Psikolojisi* (1 b.). Kocaeli: Umuttepe Yayınevi.
https://www.researchgate.net/publication/308802731_CALISMA_PSIKOLOJISI adresinden alındı
- Kestek, S. B., Çolakoğlu, Ü., & Atay, H. (2018). Otel Çalışanlarının Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi: Kuşadası Örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*(13), 53-68.
- Kim, W., Leong , J., & Lee, Y.-K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193. doi:10.1016/j.ijhm.2004.05.004
- Ko, J., Park, S., & Lee, M. (2013). Factors Affecting Burnout among Clinical Nurses according to Positive Psychological Capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(2), 304-314.
- Koç, İ. (2023). Tükenmişlik ve performans arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Güreş antrenörleri üzerine bir inceleme. *ROL Spor Bilimleri Dergisi*,(1), 88-108. doi:10.5281/zenodo.10022362

- Koçoğlu Sazkaya, M. (2013). Çalışanların örgütlerine yönelik girişimcilik yönelimi algıları, örgüt desteği, kariyer tatminleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Otomotiv sektöründe bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 35, 1-20.
- Korkmazer, F., Ekingen, E., & Yıldız, A. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.
- Köklü, N., Büyüköztürk, Ş., & Çokluk, Ö. (2006). *Sosyal Bilimler için İstatistik* (27 b.). Ankara: Pegem Akademi.
- Köse, S., & Gönüllüoğlu, S. (2010). Örgütsel desteğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 0(27), 85-94.
- Kurt, H., Çalık, A., & Gümül, F. (2018). Sağlık Kurumlarında Algılanan Örgütsel Desteğin Personel Motivasyonu Üzerindeki Etkisi. *Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi*(1), 175-190.
- Kutunis, R. Ö. (2003). *Örgütlerde davranış bilimleri ders notları*. İstanbul: Sakarya Kitabevi.
- Küçükaltan, D. (2009). Turizm işletmelerinde Örgütsel Tükenmişlik. Z. Sabuncuoğlu içinde, *Turizm işletmelerinde Örgütsel Davranış* (s. 193). Bursa: MKM Yayınları.
- Lackritz, J. R. (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20(7), 713-729. doi:10.1016/j.tate.2004.07.002
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 45-62. doi:10.1177/10717919070130010701
- Laschinger, H., Finegan, J., & Wilk, P. (2009). New graduate burnout: the impact of professional practice environment, workplace civility, and empowerment. *Nursing Economics*, 27(6), 377-38.

- Lee , H., Song, R., Cho, Y., Lee , G., & Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545. doi:10.1046/j.0309-2402.2003.02837.x
- Lee, R., & Ashforth, B. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747. doi:10.1037/0021-9010.75.6.743
- Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. doi:10.1037//0021-9010.81.2.123
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308. doi:doi.org/10.1002/job.4030090402
- Leiter, M., & Maslach, C. (2004). Areas of Worklife: A Structures Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. D. C. P. L. Perrewe (Dü.) içinde, *Research in Occupational Stress and Well Being* (s. 91-134). Elsevier Science.
- Lin, T.-L. (2013). The Relationships among Perceived Organization Support , Psychological Capital and Employees ' Job Burnout in International Tourist Hotels. *Life Science Journal*, 10(3), 2104-2112.
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-75.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2006). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., & Youssef , C. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349. doi:10.1177/0149206307300814
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., Avolio, B., Avey , J., & Norman, S. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572. doi:10.1111/j.1744-6570.2007.00083

- Luthans, F., Luthans, B., & Luthans, K. (2015). *Organizational behavior : an evidence-based approach* (Thirteen Edition b.). Information Age Publishing (IAP).
- Luthans, F., Luthans, K., & Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and. *Business Horizons*, 41(1), 45-50. doi:10.1016/j.bushor.2003.11.007
- Lyckholm, L. (2001). Dealing with stress, burnout, and grief in the practice of oncology. *The Lancet Oncology*, 2(12), 750-755. doi:10.1016/S1470-2045(01)00590-3
- Lynch, P., Eisenberger, R., & Armeli, S. (1999). Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483. doi:10.1037/0021-9010.84.4.467
- Makanjee, C., Hartzler, Y., & Uys, I. (2006). The effect of perceived organizational support on Organizational Commitment of diagnostic Imaging radiographers. *Radiography*, 12(2), 118-126. doi:10.1016/j.radi.2005.04.005
- Martin, J. (2000). Hidden gendered assumptions in mainstream organizational theory and research. *Journal of Management Inquiry*, 9(7), 207-216. doi:10.1177/105649260092017
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Cambridge, İngiltere: Malor Books. https://books.google.com.tr/books?id=Pigg1p-hJhgC&pg=PA1&hl=tr&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
adresinden alındı
- Maslach, C. (2003a). *Burnout : the cost of caring*. Cambridge: Malor Books ,.
- Maslach, C. (2003b). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. doi:10.1111/1467-8721.01258
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74. doi:10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About It*. San Francisco: ossey-Bass.

https://books.google.com.tr/books?id=uzomWhbqcCAC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false adresinden alındı

Maslach, C., Jackson, S., & Schwab, R. (1986). *Maslach burnout inventory : manual* ((2nd ed.) b.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*(52), 397-422.

Meyer, J., Allen, N., & Gellatly, I. (1990). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710-720.
doi:10.1037/0021-9010.75.6.710

Naktiyok, A., & Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.

Nayır, F. (2011). *İlköğretim okulu yöneticilerinin öğretmenlere sağlanan örgütsel desteğe ilişkin görüşleri, öğretmenlerin örgütsel destek algısı ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 120-128.
doi:10.1002/job.1916

Ocak, M., & Güler, M. (2017). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 117-134. doi:10.18070/erciyesiibd.323907

Ok, S. U. (2002). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=kVAHaJqflfXYGD8E7jAoTQ&no=xsbxDoBzTl5JLiw8LPsDiQ> adresinden alındı

- Okul, F. K. (2021). Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Mersin İlinde Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 464-482.
- Oluk, P. (2018). *Algılanan Örgütsel Destek Ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü , Antalya.
- Oral, B., Tösten, R., & Elçiçek, Z. (2017). öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(11), 78-87.
- Ozankaya, Ö. (1975). *Toplumbilim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Öner, S. (2011). *Psikiyatri hastanelerinde çalışan hemşirelerde hasta agresyonuna gösterilen tepkiler ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi , Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Düzce.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Ören, N., & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(16), 1-10.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/tukenmislik-duygusu-ve-yoneticiler-uzerinde-bir/docview/2591448318/se-2> adresinden alındı
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Özkalp, E. (2009). Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımı ve Konuları. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 491-498). içinde Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yayınları .

- Özlü, Z., Yayla, A., Gümüş, K., & Khaghanyrad, E. (2017). Comparison of Nurses in Two Different Cultures: Who Experiences More Burnout. *Journal of PeriAnesthesia Nursing* , 32(3), 238-244. doi:10.1016/j.jopan.2015.09.012
- Özmen, Z. (2016). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği açısından hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireleri örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Paşa, M., & Kaymaz, K. (2013). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Aktüel Yayınları.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang , J., Xiao, R., Song , Y., Feng , X., . . . Miao , D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: the mediator role of organizational commitment. *PloS one*, 8(12). doi:10.1371/journal.pone.0084193
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Tokat.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=JrjNsT0-odeVK0VxGr0r7g&no=6mwsLPhkQdOQy5fC47PNlQ> adresinden alındı
- Preacher, K., & Hayes, A. (2004). Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior research methods, instruments, & computers : a journal of the Psychonomic Society*, 36(4), 717-731. doi:10.3758/bf03206553
- Rego, A., Marques, C., Leal, S., & Sousa, M. (2010). Psychological Capital and Performance of Portuguese Civil Servants: Exploring Neutralizers in The Context of An Appraisal System. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(9), 1531-1552. doi:10.1080/09585192.2010.488459
- Rehman, S., Qingren, C., Latif, Y., & Iqbal, P. (2017). Impact of Psychological Capital on Occupational Burnout and Performance of Faculty Members. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 455-469.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. doi:10.1037/0021-9010.87.4.698

- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2002). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Riggle, R., Edmondson, D., & Hansen, J. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.
doi:10.1016/j.jbusres.2008.05.003
- Roberts, S., Scherer, L., & Bowyer, C. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 449-458. doi:10.1177/1548051811409044
- Sarıkaya, P. (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Bilim Dalı.
https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=xFDDIvtSoA2ZTzUoI5zB4A&no=jNSDnvF2O_J98HR51cochQ adresinden alındı
- Savran, A. (2012). *Anesteziyoloji çalışanlarında tükenmişlik düzeyleri*. Tıpta Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Tıp Fakültesi Anesteziyoloji ve Reanimasyon Ana Bilim Dalı, Kahramanmaraş.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş., & Devrimci Özgüven, H. (1997). Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77. doi:10.1501/Kriz_0000000009
- Sears, G., & Han, Y. (2021). Do employee responses to organizational support depend on their personality? The joint moderating role of conscientiousness and emotional stability. *Employee Relations: The International Journal*, 43(5), 1130-1146.
<https://www.emerald.com/insight/0142-5455.htm> adresinden alındı
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. <http://hdl.handle.net/123456789/4159> adresinden alındı
- Seligman, M. (1998). *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.

- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention and positive therapy. C. R. Snyder, S. J. Lopez, & (eds) içinde, *Handbook of positive psychology* (s. 3-12). New York: Oxford Academic. doi:10.1093/oso/9780195135336.003.0001
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-4. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5
- Sercan, M., Özelge, K., Ordukıran, B., & Altıntaş, E. (2023). Havacılık Çalışanlarının Örgütsel Destek Algılarının Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi. *Aerospace Research Letters (ASREL) Dergisi*, 2(1), 48-55.
- Serinkan, C., & Tülü, M. (2021). Üniversitelerdeki Personelin Örgütsel Destek Algılamaları: Pamukkale Üniversitesi Örneği. *Pamukkale University Journal of Business Research*, 7(1), 46-63.
- Sihag, P., & Sarikwal, L. (2015). Effect of perceived organizational support on psychological capital—A study of IT industries in Indian framework. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 20(2), 19-26.
- Sılığ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi , Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri (Eğitimde Psikolojik Hizmetler) Ana Bilim Dalı, Eskişehir. <https://hdl.handle.net/11421/3289> adresinden alındı
- Skeja, A. (2012). *Çalışanların tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Snyder, C., Harris, C., Anderson, J., Holleran, S., Irving, L., Sigmon, S., . . . Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585. doi:10.1037/0022-3514.60.4.570
- Solmaztürk, İ., & Doğan, S. (2021). Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algılarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi. *Iğdır Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(6), 1-11.

- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler: Öfke - Saldırganlık Ve Romantik İlişkiler*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sönmez, D. Z. (2006). *Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Stassen, M., & Ursel, N. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *ournal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 201-220. doi:10.1348/096317908X288838
- Süral Özer, P., Topaloğlu, T., & Timurcanday Özmen, Ö. (2013). Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(4), 437-447.
- Synder, C. R. (2000). *Handbook of Hope. Theory, Measures, & Applications*. San: Academic Press.
- Şafak, K., Boztosun, D., & Demirtaş, Ö. (2023). Hizmetkâr Liderlik Davranışlarının Tükenmişlik Ve Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracı Rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(58), 193-203.
doi:10.30794/pausbed.1170488
- Şahin, B., & Taşkaya, S. (2010). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algılarını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 13(2), 85-114.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/hacettepesid/issue/7568/99391> adresinden alındı
- Şeker, M. (2019). *Avukatlarda tükenmişlik (burnout) sendromu: Sivas ili merkez ilçe örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Sivas.
<https://acikerisim.cumhuriyet.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12418/12311/10271676.pdf?sequence=1&isAllowed=y> adresinden alındı
- Şen, C., Mert, İ., & Eroğlu, K. (2019). Çalışanların Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının Demografik Özellikler Bağlamında Değişkenliği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 1171-1192.

- Şimşek, M., Akgemci, T., & Kaplan, M. (2008). Algılanan örgütsel destek ve örgütsel güven ile tükenme davranışı arasındaki ilişkilerin analizi: Nevşehir Üniversitesi akademik personel örneği. İ. K. BÖLÜMÜ (Dü.), 16. ULUSAL YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ 16-18 Mayıs BİLDİRİLER KİTABI içinde (s. 445-453). Antalya: Golden Print.
- Tang, Y., Wang, Y., Zhou, H., Wang, J., Zhang, R., & Lu, Q. (2023). The relationship between psychiatric nurses' perceived organizational support and job burnout: Mediating role of psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 1-12. doi:10.3389/fpsyg.2023.1099687
- Taşlıyan, M., & Hırlak, B. (2016). Otantik Liderlik Psikolojik Sermaye,işten ayrılma niyeti ve çalışan performansı arasındaki ilişki; Hemşireler Üzerinde Bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 56, 92-115.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Taze, S. (2008). *Acil Servis ve Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tekin, E. (2011). *Askeri Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara. <https://avesis.gazi.edu.tr/yonetilen-tez/bcc8d44b-f8d9-4366-960f-dd7b916bf4d9/askeri-hastanelerde-calisan-hemsirelerin-psikolojik-dayaniklilik-ve-tukenmislik-duzeylerinin-belirlenmesi> adresinden alındı
- Terry, P. M. (1997). *Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?* Reports Research Speeches Or Meeting Papers. <https://eric.ed.gov/?id=ED408258> adresinden alındı
- Tiger, L. (1971). *Optimism: The Biology of Hope*. New York: Kodansha International.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Örgütsel Davranış Bilim Dalı, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı

- Torun, A. A. (1996). Stres ve Tükenmişlik. T. P. Yayını içinde, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (s. 43-53). Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Yayını.
- Tozkoparan, G., & Tenteriz, Y. (2019). Algılanan Çalışma Arkadaşları ve Yönetici Desteğinin İş Performansına Etkisi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 41-57.
- Tösten, R., & Özgan, H. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. *EKEV Akademi Dergisi*(59), 429-442.
- Tunç, A., & Gündüz, B. (2010). Maslach Tükenmişlik Modeline Dayalı Müdahale Çalışmalarının İncelenmesi. *Ege Eğitim Dergisi*, 11(1), 83-106.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/eggefd/issue/4908/67235> adresinden alındı
- Turner, N., Barling, J., & Anthea, Z. (2002). Positive Psychology at Work. C. Snyder, & S. Lopez içinde, *Handbook of Positive Psychology* (s. 715-728). New York: Oxford Academic. doi:10.1093/oso/9780195135336.003.0052
- Üren, S., & Çorbacioğlu, S. (2012). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir Firma Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 29-52.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28317/300916> adresinden alındı
- Üstün, F. (2018). Yönetmel Destek Algısının İşten Ayırma Niyeti Üzerine Etkisinde Ücret ve Ek Gelirlerin Düzenleyici Rolü: Konaklama İşletmeleri Örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(3), 560-580. doi:10.24010/soid.423765
- Walters, G., & Raybould, M. (2007). Burnout and Perceived Organisational Support Among Front-Line Hospitality Employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2), 144-156. doi:10.1375/jhtm.14.2.144
- Wang, X., Zheng, Q., & Cao, X. (2014). Psychological Capital: A New Perspective for Psychological Health Education Management of Public Schools. *Public Personnel Management*, 43(3), 371-383. doi:10.1177/0091026014535182
- www.ttb.org.tr. (tarih yok). <https://www.ttb.org.tr/images/stories/file/2013/helsinki.pdf> adresinden alındı
- Yıldırım, F., Naktiyok, S., & Kula, M. (2016). Tükenmişlik Düzeyinin Girişimcilik Niyeti Üzerine Etkisi. *İşletme Araştırma Dergisi*, 8(4), 15-33.

- Yıldırım, N. S. (2009). *Erzurum Ėlinde 1. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire Ve Ebelerin Tkenmiğlik Düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=zlr4VKl6Uv8rDy1I10M7g&no=1-WGUOajzWJNaPJqm6mlfA> adresinden alındı
- Yıldız, H., & rc, E. (2016). Sağlık Sektörü alışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 269-285.
- Yılmaz, A. T. (2016). *Hemşirelerde algılanan örgütsel desteğin iş doyumunu düzeylerine etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, S. E., Yazıcı, N., & Yazıcı, H. (2014). Öğretmen ve yönetici öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 135-157. doi:10.11611/JMER357
- Yokuş, İ. (2006). *Erkek egemen işlerde çalışanların örgütsel destek algıları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yoon, J., & Lim, J.-C. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52, 923-945.
- Yüksel, . G. (2011). *Ege bölgesindeki tıp fakültelerinin anesteziyoloji ve reanimasyon anabilim dallarında görevli araştırma görevlisi doktorlarda tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik değişkenlerle ilişkisi*. Tıpta Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, Anesteziyoloji ve Reanimasyon Ana Bilim Dalı, İzmir.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden alındı
- Zhao, X., Lynch, J. J., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths About Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206. doi:10.1086/651257

EKLER

EK.1 Sosyodemografik Sorular

Tıbbi Sekreterlerde Algılanan Örgütsel Destek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Bir Vakıf Üniversitesine Bağlı Sağlık Kuruluşları Üzerine Araştırma

Değerli Katılımcı;

Bu çalışmanın amacı tıbbi sekreterlerin algıladıkları örgütsel destek ve tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracı rolünü incelemektir. Anket formunu isim belirtmeden doldurmanız istenmektedir. Toplanan veriler yalnızca çalışma için kullanılacaktır. Ankette yer alan soruların tamamına doğru yanıt vermeniz çalışmanın niteliği açısından çok önemlidir. Çalışmaya sağlamış olduğunuz katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

Araştırmacı
Serap ÖZKAN
Başkent Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman
Doç.Dr. Çiğdem BASKICI
Başkent Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi

Demografik Sorular

1. Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
2. Yaşınız:
3. En son bitirdiğiniz okul:
☐ Lise ☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü
4. Medeni durumunuz:
☐ Bekâr ☐ Evli ☐ Eşi ölmüş ☐ Ayrı yaşıyor ☐ Boşanmış
5. Çocuk sayısı:
6. Ekonomik durumunuzu nasıl değerlendiriyorsunuz?
☐ Çok kötü ☐ Kötü ☐ Orta ☐ İyi ☐ Çok iyi
7. Meslekte Hizmet Süresi (Yıl):
- 8.Çalışmakta Olduğunuz Birim:
9. Gece nöbetlerine kalıyor musunuz?
☐ Evet ☐ Hayır

EK.2 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği					
Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklerin sizde ne ölçüde bulunduğunu işaretleyiniz.					
1- Kesinlikle katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3- Kararsızım 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Çalıştığım kurumun çıkarları için alınan sorumluluklara değer verilir.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum genel olarak iş memnuniyetime önem verir.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum kişisel hedeflerime ve değerlerime oldukça uygundur.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum benim iyi olmama ve mutlu olmama önem verir.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum özel bir isteğim olduğunda yardımcı olmaya hazırdır.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum çalışanlarına çok az ilgi gösterir.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurumdaki ayrılmaya karar versem kurumum kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum başarılarımdan dolayı gurur duyar.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder.	①	②	③	④	⑤
Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğu kadar ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	①	②	③	④	⑤

EK.3 Psikolojik Sermaye Ölçeği

Psikolojik Sermaye Ölçeği						
Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklerin sizde ne ölçüde bulunduğunu işaretleyiniz.						
1- Kesinlikle katılmıyorum	2- Katılmıyorum	3- Kısmen katılmıyorum	4- Kısmen katılıyorum	5- Katılıyorum	6- Kesinlikle katılıyorum	
Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	①	②	③	④	⑤	⑥
Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	①	②	③	④	⑤	⑥
Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	①	②	③	④	⑤	⑥
Genellikle işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	①	②	③	④	⑤	⑥
Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	①	②	③	④	⑤	⑥
Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Şu anda işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.	①	②	③	④	⑤	⑥
Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	①	②	③	④	⑤	⑥
Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Kurumun dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	①	②	③	④	⑤	⑥
Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için pek çok yol düşünebilirim.	①	②	③	④	⑤	⑥

EK.4 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklerin sizde yada kurumunuzda ne ölçüde bulunduğunu işaretleyiniz.					
0- Hiçbir zaman 1- Çok nadir 2- Bazen 3- Çoğu zaman 4- Her zaman	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	1	2	3	4
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0	1	2	3	4
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim.	0	1	2	3	4
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	0	1	2	3	4
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0	1	2	3	4
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0	1	2	3	4
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0	1	2	3	4
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
Bu işte birçok kayda değer bir başarı elde ettim.	0	1	2	3	4
Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	0	1	2	3	4
İşim gereği karşılaştığım insanların bazen problemlerinin, zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.	0	1	2	3	4

EK. 5 Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 05.01.2024-301273



1993
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARARI		
PROJE NO	KARAR SAYISI	KARAR TARİHİ
KA23/420	23/204	05.01.2024 27/12/2023

Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümünde görev yapmakta olan Doç. Dr. Çiğdem Başkner tarafından yürütülecek olan KA23/420 nolu "Tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı rolü: Bir vakıf üniversitesine bağlı sağlık kuruluşları üzerine araştırma" başlıklı araştırma projesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından incelendi ve etik açıdan uygun olduğuna karar verildi.

Prof. Dr. Hakan ÖZKARDEŞ

Prof. Dr. Ayşe Elif Küpeli

Prof. Dr. Mehtap AKÇİL OK

Prof. Dr. Neslihan ARHUN

Prof. Dr. Taner SEZER

Prof. Dr. Seda TÜRKOĞLU BABAKURBAN

Dr. Öğr. Uyesi Rifat YILDIZ

ASLI GİBİDİR

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.