



**T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**TÜKENMİŞLİĞİN ZORUNLU VATANDAŞLIK ÜZERİNE
ETKİSİNDE ÇALIŞMA ARKADAŞI DESTEĞİNİN ARACI
ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA BİR ARAŞTIRMA**

MUSTAFA ÇETİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Durmuş GÖKKAYA

HAZİRAN – 2025

YOZGAT

T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜKENMİŞLİĞİN ZORUNLU VATANDAŞLIK ÜZERİNE
ETKİSİNDE ÇALIŞMA ARKADAŞI DESTEĞİNİN ARACI
ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA BİR ARAŞTIRMA

MUSTAFA ÇETİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dr. Öğr. Üyesi Durmuş GÖKKAYA

HAZİRAN – 2025

YOZGAT



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
LİSANSÜSTÜ TEZ ONAY FORMU

T.C.

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Enstitümüzün Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Mustafa ÇETİN'in hazırladığı **“Tükenmişliğin Zorunlu Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma”** başlıklı tezi ile ilgili tez savunma sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri gereğince 18/06/2025 Çarşamba günü saat 12:00'da yapılmış, tezin onayına oy birliği ile karar verilmiştir.

Başkan : Doç.Dr. Fevzi AKBULUT

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Durmuş GÖKKAYA

(Danışman)

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Fatih KANOĞLU

ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve sayılı Enstitü Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanmıştır.

...../...../ 20.....

İmza

Prof. Dr.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BEYANI

Tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezin içerdği yenilik ve sonuçların başka bir yerden alınmadığını, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan eder, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğini beyan ederim.

Mustafa ÇETİN

18/06/2025

ÖN SÖZ

Yüksek lisans sürecim boyunca yüksek donanımı ve nitelikli eğitim anlayışıyla benden desteğini esirgemeyen, mentor olarak yoluma ışık tutan sayın danışmanım Dr.Öğr.Üyesi Durmuş GÖKKAYA'ya ve eğitim aldığım kıymetli yüksek lisans hocalarıma teşekkür ederim.

Bu eğitime başlamam için bana destek olan her anında yanımda olan canım eşim Merve ÇETİN ve güzeller güzeli kızım Ferah Feyza ÇETİN ve canım oğlum Hüseyin Egemen ÇETİN'e teşekkür ederim

Beni desteklemekten, teşvik etmekten, varlığını hissettirmekten bir an bile vazgeçmeyen, üzerimdeki emeklerini ve haklarını asla ödeyemeyeceğim annem Mürüvvet ÇETİN ve babam Hüseyin ÇETİN'e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Mustafa ÇETİN

18/06/2025

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜKENMİŞLİĞİN ZORUNLU VATANDAŞLIK ÜZERİNE ETKİSİNDE ÇALIŞMA ARKADAŞI DESTEĞİNİN ARACI ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA BİR ARAŞTIRMA

MUSTAFA ÇETİN

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI: DR. ÖĞR. ÜYESİ DURMUŞ GÖKKAYA

Bu tez çalışmasında, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı tükenmişlik düzeylerinin zorunlu vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi ile bu etkide çalışma arkadaşı desteğinin aracı rolü incelenmiştir. Sağlık sektörü, yüksek iş yükü, duygusal baskılar ve kurumsal taleplerin bir araya geldiği zorlayıcı bir çalışma ortamıdır. Bu durum, sağlık çalışanlarında tükenmişliği artırmakta ve bazı örgütsel vatandaşlık davranışlarının gönüllülük temelinden uzaklaşıp zorunluluk haline gelmesine neden olabilmektedir. Bu bağlamda, çalışmanın temel amacı, tükenmişlik ile zorunlu vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide çalışma arkadaşlarından alınan desteğin nasıl bir rol oynadığını ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini, Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ile birlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve Çalışma Arkadaşı Desteği Ölçeği kullanılmıştır. Veriler, SPSS 26.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre tükenmişlik düzeyi, sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışlarını anlamlı düzeyde artırmaktadır. Buna karşın, çalışma arkadaşı desteği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışma arkadaşı desteği, tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde kısmi aracı rol oynamaktadır. Demografik değişkenler incelendiğinde ise yaş, eğitim düzeyi ve mesleki deneyim gibi faktörlerin tükenmişlik üzerinde anlamlı farklılıklar oluşturduğu gözlemlenmiştir. Araştırma sonucunda, sağlık çalışanlarının tükenmişliğinin azaltılması ve zorunlu vatandaşlık davranışlarının önlenmesi adına sosyal destek sistemlerinin, özellikle çalışma arkadaşı desteğinin, kurumlarca güçlendirilmesi gerektiği önerilmektedir. Ayrıca araştırma, sosyal desteğin tükenmişlik üzerinde olumlu etkisi olduğunu da ortaya koymuştur. Sağlık çalışanları, iş arkadaşlarından aldıkları destek sayesinde tükenmişlikle daha iyi baş edebilmekte; bu destek, zorlayıcı çalışma koşullarının etkisini azaltmaktadır. Zorunlu vatandaşlık davranışları ise çalışanlar üzerinde baskı yaratarak tükenmişliği artırabilirken, sosyal destek bu etkiyi dengeleyici bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

2025, xiv + 74 Sayfa

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Zorunlu vatandaşlık davranışı, Çalışma arkadaşı desteği, Sağlık çalışanları, Aracılık etkisi

ABSTRACT

MASTER THESIS

THE MEDIATING ROLE OF COWORKER SUPPORT IN THE EFFECT OF BURNOUT ON COMPULSORY CITIZENSHIP: A RESEARCH IN HEALTHCARE PROFESSIONALS

MUSTAFA ÇETİN

YOZGAT BOZOK UNIVERSITY

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

DEPARTMENT OF HEALTH MANAGEMENT

SUPERVISOR: Asst. Prof. Dr. DURMUŞ GÖKKAYA

This thesis investigates the effect of burnout on compulsory citizenship behaviors among healthcare workers, with a particular focus on the mediating role of coworker support. The healthcare sector is characterized by a challenging work environment involving high workload, emotional pressures, and institutional demands. These conditions contribute significantly to employee burnout and may cause certain organizational citizenship behaviors to shift from voluntary to perceived obligation. In this context, the primary aim of the study is to explore how coworker support influences the relationship between burnout and compulsory citizenship behavior. The research population consists of healthcare professionals working at Yozgat Bozok University Research and Practice Hospital. Data were collected using a personal information form along with three validated instruments: the Maslach Burnout Inventory, the Compulsory Citizenship Behavior Scale, and the Coworker Support Scale. Data analysis was conducted using SPSS 26.0 software.

The results indicate that higher levels of burnout significantly increase compulsory citizenship behaviors among healthcare workers. Conversely, coworker support has a significant negative relationship with compulsory citizenship behaviors. Furthermore, coworker support was found to have a partial mediating effect on the relationship between burnout and compulsory citizenship behavior. Demographic variables such as age, educational background, and years of professional experience were also found to significantly influence levels of burnout. Based on the findings, it is recommended that healthcare institutions strengthen social support mechanisms particularly coworker support in order to reduce burnout and mitigate the pressure leading to compulsory citizenship behaviors among staff. The study also revealed that social support has a positive effect on burnout. Healthcare workers are better able to cope with burnout thanks to the support they receive from their coworkers; this support reduces the impact of challenging working conditions. While compulsory citizenship behaviors may increase burnout by creating pressure on employees, social support stands out as a counterbalancing factor.

2025, xiv + 74 Pages

Keywords: Burnout, Compulsory citizenship behavior, Coworker support, Healthcare workers, Mediating role

İÇİNDEKİLER

Sayfa

LİSANSÜSTÜ TEZ ONAY FORMU.....	ii
TEZ BEYANI.....	iii
ÖN SÖZ.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
SİMGELER ve KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
1. GİRİŞ.....	1
2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI	3
2.1. Tükenmişlik Kavramı	3
2.2. Duygusal Tükenmişlik.....	4
2.3. Duyarsızlaşma.....	5
2.4. Kişisel Başarıda Azalma.....	5
2.5. Tükenmişliğin Nedenleri	6
2.5.1. Bireysel Nedenler.....	6
2.5.2. Tükenmişliğin Örgütsel Nedenleri.....	6
2.6. Tükenmişliğin Belirtileri.....	7
2.6.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri	8
2.6.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri.....	8
2.6.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri	9
2.6.4. Tükenmişliğin Sonuçları	9
2.6.5. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları.....	10

2.6.6. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerine Sonuçları.....	10
2.6.7. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerine Sonuçları.....	11
2.7. Sağlık Sektöründe Tükenmişlik.....	11
3. ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	14
3.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Teorik Temelleri.....	15
3.1.1. Sosyal Değişim Teorisi	15
3.1.2. Zorla İkna Teorisi.....	16
3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	17
3.2.1. Örgütsel Vatandaşlığın Alt Boyutları.....	18
3.2.2. Özgecilik	18
3.2.3. Vicdanlılık.....	19
3.2.4. Nezaket.....	19
3.2.5. Sivil Erdem	20
3.2.6. Centilmenlik.....	20
3.3. Sağlık Çalışanlarında Zorunlu Vatandaşlık Davranışı.....	20
4. ÇALIŞMA ARKADAŞI DESTEĞİ.....	21
4.1. Örgütsel Destek.....	21
4.2. Algılanan Çalışma Arkadaşı Desteği.....	22
4.2.1. Araçsal Destek	24
4.2.2. Duygusal Destek	25
5. YÖNTEM	26
5.1. Araştırmanın Amacı.....	26
5.2. Araştırmanın Tipi.....	26
5.3. Araştırmanın Önemi	26
5.4. Araştırma Modeli.....	27
5.5. Araştırma Hipotezleri	27

5.6. Evren ve Örneklem	27
5.7. Veri Toplama Araçları	28
5.8. Varsayımlar.....	29
5.9. Sınırlılıklar	29
5.10. Etik İzin.....	29
5.11. Verilerin Analizi	29
6. BULGULAR	30
7. TARTISMA.....	51
7.1. Cinsiyet ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki.....	51
7.2. Medeni Durum ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki	51
7.3. Yaş ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki.....	51
7.4. Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki	52
7.5. Mesleki Deneyim ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki	52
7.6. Görev Türü ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki	53
7.7. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	53
7.8. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi	53
7.9. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi.....	54
7.10. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi.....	54
7.11. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Toplam Mesleki Yıla Göre Değerlendirilmesi	54
7.12. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Görevlerine Göre Değerlendirilmesi	55
7.13. Tükenmişlik ile Zorunlu Vatandaşlık Arasındaki İlişki ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracılık Rolü.....	55

8. SONUÇ VE ÖNERİLER	56
9. KAYNAKÇA	60
EKLER	69
Ek - 1 Anket İzni.....	69
Ek - 2 Anketler.....	70
Ek- 3 Demografik Bilgiler	71
Ek – 4 Maslach Tükenmişlik Anketi	72
Ek - 5 Demografik Bilgiler	73
Ek - 6 Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Anketi	74

TABLÖLER LİSTESİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 6.1. Sosyo-demografik özellikler.....	30
Tablo 6.2. Duygusal Tükenme alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri	31
Tablo 6.3. Kişisel başarı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri	32
Tablo 6.4. Duyarsızlaşma alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri	33
Tablo 6.5. Zorunlu vatandaşlık davranışı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri.....	34
Tablo 6.6. Araçsal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri	35
Tablo 6.7. Duygusal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri	36
Tablo 6.8. Tanımlayıcı istatistikler	37
Tablo 6.9. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının cinsiyete göre değerlendirilmesi	37
Tablo 6.10. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının medeni duruma göre değerlendirilmesi.....	38
Tablo 6.11. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre değerlendirilmesi	39
Tablo 6.12. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre değerlendirilmesi	40
Tablo 6.13. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi.....	41
Tablo 6.14. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi.....	42
Tablo 6.15. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin cinsiyete göre değerlendirilmesi.....	43
Tablo 6.16. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin medeni duruma göre değerlendirilmesi.....	43
Tablo 6.17. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre değerlendirilmesi	44
Tablo 6.18. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre değerlendirilmesi.....	45
Tablo 6.19. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi	46
Tablo 6.20. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi	47

Tablo 6.21. Pearson Korelasyon Analizi sonuçları.....	48
Tablo 6.22. Aracılık analizi sonuçları.....	49
Tablo 6.23. Araştırma hipotezlerine ilişkin değerlendirme	50



ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 5.1. Araştırma modeli.....	27
Şekil 6.1. Araştırma modeli görsel sonuçları	48



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
AIDS	: Acquired Imumune Deficiency Sydrome
COVID-19	: Koronavirüs 2019
MBI	: Maslach Burnot Inventory
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
VD	: Ve Diğerleri
ZVD	: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

1. GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, insan yaşamının korunması ve iyileştirilmesi gibi hayati bir misyonu üstlenen, sürekli gelişen ve dinamik yapısıyla karmaşık bir hizmet alanıdır. Bu alanda görev yapan sağlık çalışanları, yalnızca teknik bilgi ve beceri gerektiren görevleri yerine getirmekle kalmayıp aynı zamanda yüksek düzeyde duygusal emek, empati ve sürekli iletişim gerektiren bir ortamda faaliyet göstermektedir. Yoğun iş temposu, vardiyalı çalışma düzeni, fiziksel ve psikolojik yıpranma gibi faktörler, sağlık çalışanlarını zamanla tükenmişliğe sürüklemektedir.

Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olmak üzere üç temel boyutta değerlendirilen, özellikle insanla birebir çalışan meslek gruplarında sıkça karşılaşılan bir durumdur. Sağlık çalışanlarında gözlenen tükenmişlik, yalnızca bireyin ruhsal sağlığını değil, aynı zamanda hasta güvenliğini, hizmet kalitesini ve kurumsal verimliliği de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini etkileyen etmenlerin belirlenmesi ve bu durumun ortaya çıkardığı sonuçların analiz edilmesi büyük önem arz etmektedir.

Her meslek gurubunda çalışanlar belli hedefler için bir araya gelirler ve örgütün amacını en üst seviyede yerine getirebilmek için yoğun bir çaba gösterirler. Sağlık çalışanları da insanların sağlık sorunlarını tedavi etmek ve insanların sağlıklarını korumak için çalışan profesyonel bir gruptur. Birçok farklı meslek gurubundan oluşan sağlık ordusu tüm dallarıyla birlikte uyumlu ekip ruhuyla hareket etmek zorundadır. Ekip ruhuyla hastalara yardımcı olmak için çalışmak bazen işleri kolaylaştırabildiği gibi bazen de yıpratıcı ve yorucu bir hal alabilmektedir. Sağlık sektöründe çalışmak hem fiziksel hem de zihinsel olarak sürekli bir çaba gerektirir. Sağlık hizmeti sağlayan kurumlar, sürekli insanlarla etkileşimde bulunulan, iletişimin devamlı olduğu ve yüksek kaliteli hizmetin yanı sıra, hizmeti alan kişilerin memnuniyetini en üst düzeyde tutma amacı güdülen ortamlardır. Bu durum, çalışanların sürekli bir stres altında olmalarına ve uzun vadede tükenmişlik sendromu yaşamalarına yol açmaktadır.

Sağlık çalışanları için en büyük tehlikelerden biri, çalıştıkları ortamlarda karşılaşılan bulaşıcı hastalıklar ve enfeksiyonlardır. Bu mesleki risk, sadece çalışanların sağlıklarını değil, aynı zamanda ailelerini ve tüm sevdiklerini de tehdit edebilmektedir. Özellikle COVID-19 pandemisinin tüm dünyada etkisini gösterdiği dönemde, sağlık çalışanlarının görevlerinin ne denli zorlu ve yıpratıcı olduğu bir kez daha gözler önüne serilmiştir. Bu

nedenle, sağlık çalışanları sadece hastaları tedavi etmek ve onlara yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda kendilerinin ve sevdiklerinin sağlıklarını tehlikeye atabilecek çeşitli risklerle de karşı karşıya kalmaktadırlar. Bulaşıcı hastalıklar, zorlu koşullarda görev yapan sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşamasına neden olan en önemli faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır.

Son yıllarda örgütsel davranış literatüründe dikkat çeken kavramlardan biri olan zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların kendi rızaları dışında, sosyal ya da yönetsel baskılarla gerçekleştirdikleri ekstra rol davranışlarını ifade etmektedir. Gnlllēe dayalı olması beklenen bu tür örgütsel davranışların, zamanla çalışanın üzerinde baskı unsuru haline gelmesi, tkenmiřliēi artırıcı bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bu noktada, iş ortamında hissedilen sosyal destek, özellikle de çalışma arkadaşı desteēi, bu olumsuz süreci dengeleyebilecek bir tampon deēiřken olarak önem kazanmaktadır. İş arkadaşlarından alınan duygusal ve araçsal destek, çalışanların zorluklarla başa çıkmasını kolaylaştırmakta, tükenmişlik düzeylerini azaltarak zorunlu vatandaşlık davranışlarının olumsuz etkilerini sınırlayabilmektedir.

Bu tez çalışması, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin zorunlu vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini ve bu etkide çalışma arkadaşı desteēinin aracı rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Elde edilecek bulgular, sağlık kurumlarında daha sürdürülebilir, destekleyici ve sağlıklı çalışma ortamlarının oluşturulmasına yönelik stratejik öneriler geliştirilmesine katkı saēlayacaktır. Çalışma hem bireysel hem de örgütsel düzeyde tükenmişlik ve vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik önemli bir bořluēu doldurmayı hedeflemektedir.

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik insan hayatının birçok alanında karşılaşılabileceği zorluklar, hayal kırıklıkları ve yorgunluklar sonucunda hem fiziksel hem de ruhen yıpranmasıyla ortaya çıkmaktadır. İnsanların yaşadıkları çevre, ekonomik düzenleri, akrabalık bağları, mesleki yaşantısı gibi birçok sebepten insanların hayat kalitesi, tatmin olabilme duyguları azalabilmekte ve tükenmişlik hissiyatı ortaya çıkmaktadır.

Mesleki anlamda insanların mesleğe ilk başlangıçta beklentileri hayalleri ve mesleğe dair idealleri, meslek hayatının gerçekleri ve zorluklar ile karşılaştıkça yerini zorlanmalar, bıkkınlıklar ve en sonunda da tükenmişlik sendromu olarak devam edebilmektedir. Tükenmişlik, yüksek hedefler koyan ancak mesleki yaşamlarında bu hedeflerin gerçekleşmediğini hissederek hayal kırıklığına uğrayan ve buna bağlı olarak fiziksel ve duygusal yorgunluk yaşayan, enerjisinin tükenmiş olduğunu düşünen çalışanlarda daha belirgin bir şekilde görülmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007:467).

Tükenmişlik, özellikle mesleki görevleri gereği sıkça insanlarla iletişimde bulunan ve onlara hizmet sunan profesyonel çalışanlar için büyük bir sorun oluşturabilir. Bu çalışanlar, hizmet verdikleri kişilerin psikolojik, sosyal ve fiziksel sorunlarıyla ilgilenirken, her zaman açık ve kolay çözümler bulmak mümkün olmayabilmektedir. Bu durum, belirsizlik ve hayal kırıklığına yol açabilir. İnsanlarla sürekli etkileşimde bulunan yardımcı profesyoneller için ise, bu tür koşullarda yaşanan kronik stres, duygusal anlamda yıpratıcı olabilir ve tükenmişlik riskini artırabilir (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Hizmet sektöründe çalışanlar, örgütsel baskılarla karşılaşırken aynı zamanda hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve onları tatmin etmek amacıyla olumsuz duygularını gizlemek zorunda kalmaktadır. Bu durum, çalışanlarda yorgunluk, stres, işten ayrılma eğilimleri ve sinizm gibi zihinsel ve davranışsal sorunların ortaya çıkmasına yol açabilir. Sonuç olarak, bu tür durumlar işten ayrılmalara neden olabilir. Mesleki stresin bu durumuna tükenmişlik olarak tanımlanabilmektedir. (Güven & Sezici, 2016:112).

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1974 yılında Freudenberger'in yazdığı bir makale ile literatüre kazandırılmıştır. Bu makalede tükenmişlik, "mesleki bir tehlike" olarak tanımlanmıştır (Arı & Bal, 2008:132). Freudenberger, tükenmişliği, başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucunda güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler nedeniyle

bireyin içsel kaynaklarının tükenmesi durumu olarak tanımlamaktadır (Türkmenoğlu & Sümer, 2017:25).

Tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan ilk tanımlamadan bu yana birçok araştırma gerçekleştirilmiş ve farklı tanımlar geliştirilmiştir. Ancak günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)¹'ni de geliştiren Christina Maslach tarafından yapılmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009:22). Tükenmişlik üzerine önemli çalışmalar yapan Maslach ve Jackson (1981), *“tükenmişliği fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme hali olarak tanımlamış”* ve tükenmişliğin üç boyutu olduğunu belirtmişlerdir (Güven & Sezici, 2016:113).

Maslach ve Jackson'a (1981) göre üç ana başlıktan oluşan tükenmişlik, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunda azalma (diminished personal accomplishment). Bu boyutlar, bireylerin işlerine karşı yaşadığı tükenmişlik duygusunun farklı yönlerini ifade etmektedir.

2.2. Duygusal Tükenmişlik

İnsanların bire bir ve yüz yüze ilişkilerinin yoğun olduğu işlerde çalışanlarda görülür. Bu durum, kişinin aşırı psikolojik ve duygusal baskılar altında kalmasından kaynaklanır. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezidir. Yoğun çalışma temposu içinde, duygusal yönden zorlanan birey, hem kendisini hem de diğerlerinin duygusal beklentilerini karşılamakta zorlanır. Duygusal tükenme, bu baskılara karşı bir tepki olarak gelişir (Işıkhani, 2016:374). Duygusal Tükenmişlik kavramı, Christina Maslach tarafından 1970'li yıllarda geliştirilmiş ve zamanla psikoloji literatüründe birçok kez çalışıldığı görülmüştür.

Duygusal tükenme, bireylerin stres düzeylerini, fiziksel ve duygusal yorgunluklarını yansıtan bir olgudur. Bu durum, duyarsızlaşmayı tetikleyerek kişisel başarıda azalmaya yol açar ve tükenmişliğin tanımlanmasında temel bir unsur olarak kabul edilir (Leither ve Maslach, 1988: 297).

Duygusal tükenmenin temel nedeni, aşırı iş yükü, iş yerinde yaşanan kişilerarası anlaşmazlıklar ve olumsuz çalışma koşullarıdır. Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, kendilerini bitkin ve tükenmiş hissederler, enerjilerini yeniden kazanacak hiçbir kaynak bulamadıklarını düşünürler. Bunun bir sonucu olarak, hizmet verdikleri kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve ilgili davranmadıklarını fark ederler (Polatçı, Ardıç & Türkan, 2014:284).

2.3. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma insanların duygusal kaynaklarının tükenmesi sonucu, birlikte çalıştığı kişilere, yöneticilerine ya da hizmet verdiği bireylere karşı olumsuz, kayıtsız ve alaycı bir tutum sergilemesi durumudur. Bu durum, tükenmişliğin kişiler arası etkileşimler üzerindeki etkilerini ortaya koyar (Meriç vd. Erdem 2023:53).

Duyarsızlaşmanın etkisiyle kişilerarası ilişkilerde meydana gelen bozulmalar, tükenmişliği bireysel bir problem olmaktan çıkarıp, örgüt geneline yayılan salgın bir hastalık haline getirebilir. Bireyin işi gereği karşılaştığı diğer insanlara ve işine karşı soğuk, ilgisiz, katı ve hatta insancıl olmayan tutumlar geliştirmesi olarak tanımlanan duyarsızlaşma, işe yönelik idealizmde büyük bir düşüşe ve hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tutumların gelişmesine yol açmaktadır (Polatçı, Ardıç & Türkan, 2014:284). Tükenmişlik duygusunun yoğunlaşmasıyla birlikte, bireyin özgüveni zayıflar ve bu durum, zamanla diğer insanlara ve müşterilere karşı sert tutumlar sergilemesine yol açabilir. Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası ilişkiler boyutunu oluşturur ve hizmet verilen bireylere ya da örgütteki diğer kişilere karşı umursamaz, duygusuz ve alaycı tutumlar sergilenmesini ifade eder. Duyarsızlaşmanın, bireyin diğer insanlarla arasına mesafe koyma çabası olduğu söylenebilir (Çetin, Basım, & Aydoğan, 2011:63).

2.4. Kişisel Başarıda Azalma

Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği kişilere ve kendisine karşı olumsuz bir tutum geliştiren bireyler, yaptıkları işin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlanırlar. Bu durum, kişisel yeterlilik duygularının azalmasına yol açar (Gündüz, 2005:153). Kişisel başarıda azalma hissi, çalışan bireyin yaptığı işle ilgili kendini olumsuz bir şekilde değerlendirmesi, yani işinde yetersiz ve beceriksiz hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Sorunlarla baş etmenin mümkün olmadığı bir noktaya gelindiği, gelecekte hiçbir şeyin düzelmeyeceği ve olumsuz gelişmelerin ardından yeni olumsuzlukların geleceği gibi kaygı ve düşüncelerle, bireyin kendisi hakkında başarısızlık hükmü vermesi ve kaybetmişlere özgü bir yenilgi psikolojisi içinde kendisini mahkûm etmesi, bu sürecin en temel göstergelerindendir (Dolgun, 2010:3).

2.5. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin nedenleri bireysel nedenler ve örgütsel nedenler olmak üzere birden fazla sebep olabilmektedir (Akboğa 2025:15).

2.5.1. Bireysel Nedenler

Tükenmişlik, uzun süreli stres, aşırı çalışma, yeterli dinlenme eksikliği ve kişisel ihtiyaçların ihmal edilmesi gibi etmenlerle ortaya çıkan bir durumdur. Bu durumun bireysel nedenleri, kişinin karakter özellikleri, yaşam biçimi, çevresel koşullar ve psikolojik durumu ile ilişkilidir. Kişisel faktörler arasında aşırı mükemmeliyetçilik, iş yükünün fazla olması nedeniyle zamanı verimli kullanamama, kontrol eksikliği, fiziksel sağlık sorunları gibi pek çok etken, tükenmişliği tetikleyebilmektedir. Tükenmişlik Sendromuna neden olan en önemli bireysel faktörlerden biri, kişinin beklentilerinin gerçekleşip gerçekleşmemesidir. Çoğu zaman, tükenmişlik sendromu, bu tür beklentilerin karşılanmaması sonucu gelişir. Bu nedenle, bireyin beklentilerinin karşılanmaması, tükenmişlik sendromuna yol açabilecek bir zemin hazırlar (Kahya, 2015:531).

Genç ve deneyimsiz çalışanlarda tükenmişliğin daha sık görülmesi, genellikle işe yeni başlayan bireylerin işlerine karşı duydukları yüksek heyecan ve isteklilikle ilişkilidir. Bu kişiler, enerjilerini daha yoğun bir şekilde harcayarak hızlıca yorulurlar. İşlerinde kendilerini kanıtlama çabası içinde olan bu bireyler, başlangıçta büyük başarılar elde edebileceklerini düşünseler de zamanla hedeflerine ulaşamadıklarında motivasyonları düşer. Sonuç olarak, gerçekleri kabullenmek ve hedeflerini yeniden düzenlemek yerine, hayal kırıklığına uğrayarak tükenmişlik yaşayabilirler (Ardıç ve Polatçı, 2009:24).

Bunun yanı sıra, demografik faktörlerin de önemli bir rol oynadığı bilinmektedir. Genç, bekar ve çocuksuz bireylerde, yaşlı, evli ve çocuklu bireylere kıyasla; üniversite mezunu olanlarda, üniversiteye devam etmeyenlere göre; birkaç yıllık iş deneyimine sahip olanlarda ise bir yıldan az ya da beş yıldan uzun süre çalışanlara göre daha yüksek oranlarda tükenmişlik sendromu görüldüğü belirlenmiştir (Torun, 1997: 48).

2.5.2. Tükenmişliğin Örgütsel Nedenleri

Tükenmişlik kavramı ilk kez tanımlandığında, tükenmişlik genellikle bireysel özelliklerden kaynaklanan bir sorun olarak kabul edilmiştir. Geleneksel bakışa göre, sorun bireyin kendisinde olup, çözüm de bireyin sorunlarını ortadan kaldırmak ya da bireyi bu durumdan kurtarmak şeklinde düşünülmüştür. Ancak ilerleyen yıllarda yapılan araştırmalar,

tükenmişliğin yalnızca birey odaklı bir sorun olmadığını göstermiştir (Ardıç, & Polatçı, 2009:24). Tükenmişliğe neden olan örgütsel nedenlerin başında, iş görenlerin sürekli olarak yüksek iş talepleriyle karşılaşması ve görevlerini tamamlamak için yeterli zaman bulamaması, tükenmişlik riskini artırır (Maslach ve Leiter, 2016: 100).

Örgütte yönetim ve liderlik eksiklikleri de tükenmişliği artıran bir faktördür. Yetersiz geri bildirim, adalet duygusunun zedelenmesi ya da olumsuz liderlik tarzları, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını olumsuz etkileyebilir. İş yerindeki adaletsizlikler veya bireyin çabalarının yeterince takdir edilmemesi, motivasyon kaybına ve iş tatminsizliğine yol açarak tükenmişlik ihtimalini yükseltir (Bakker ve Demerouti, 2007: 315).

Örgütlerde ödüllendirme sisteminin varlığı ya da yokluğu, tükenmişliğin örgütsel sebeplerini değerlendirirken dikkate alınması gereken kritik bir faktördür. Ödül, çalışanın örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak maddi ve sosyal açıdan takdir edilmesidir. Çalışan ile iş arasındaki ödüllendirme uyumu, kişinin örgüte sağladığı katkılar sonucunda tatmin, takdir ve ödüllendirilmişlik duygusunu yaşadığı bir çalışma ortamını ifade eder (Özer 2024:27).

Tükenmişliği etkileyen pek çok örgütsel faktör bulunmaktadır. Bunlar arasında örgütün yapısı, yapılan işin türü ve meslek özellikleri, çalışma saatleri, nöbetler, fazla mesai, iş yerinin fiziksel koşulları, aşırı yasaklar, iş yükü, düşük ücret, rol belirsizliği ve çatışmaları, eğitim seviyesi, iş arkadaşları ve amirlerden alınan sosyal destek, ödül sistemleri, örgütsel ilişkiler, çatışmalar, bireyin yeterince takdir edilmediğini hissetmesi, kariyer fırsatlarının yetersizliği, olumsuz fiziksel şartlar ve örgüt kültürü gibi bir dizi etken sıralanabilir (Telli vd, 2012: 137).

2.6 Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik, uzun süreli stres, aşırı iş yükü ya da duygusal ve fiziksel yorgunluk nedeniyle ortaya çıkan bir durumdur. Bu durum, çağımızın toplumsal yapısının bir yansıması ve yaşamımıza anlam katma çabamızın bir sonucudur. Yardım talep eden birçok kadın ve erkek, yaşamlarının anlamını kaybettiklerini ifade etmektedir. İstekleri ve motivasyonları giderek yok olmuştur (Ören, Türkoğlu 2006:3). Tükenmişlik belirtilerinin göz ardı edilmesi, durumun ilerlemesine ve yönetilemez hale gelmesine yol açmaktadır. Bu nedenle, tükenmişlik sendromunun belirtilerinin doğru bir şekilde tanınması, zamanında teşhis edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması büyük bir önem taşımaktadır (Ardıç, Polatçı,

2009: 29). Tükenmişlik sendromu, fiziksel, duygusal ve zihinsel belirtilerle kendini gösterebilmektedir (Isıkhan, 2016:377).

2.6.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri

Hayat enerjilerinin tükenmiş ve isteklerinin kaybolduğunu hisseden, hayattan hiçbir beklenti ve hedefi kalmadığını düşünen bireyler, mevcut olumsuzlukları kabullenerek bağışıklık sistemlerinin çökmesiyle karşılaşabilirler. Tüm enerjilerini sorunlarla mücadeleye adadıktan sonra, bu mücadelenin sonunda pes etme durumu, bağışıklık sistemini zayıflatabilir ve kişileri ölümle sonuçlanabilecek çeşitli hastalıklarla karşı karşıya bırakabilir (Dolgun, 2010).

Tükenmişlik, başlangıçta fiziksel anlamda hafif belirtilerle kendini gösterir. Bu belirtiler arasında yorgunluk, bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk ve uyku problemleri yer alır. Eğer bu belirtilere karşı önlem alınmazsa, süreç ilerledikçe daha ciddi sağlık sorunları ortaya çıkabilir. Geçmeyen soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara karşı düşük direnç, kilo dalgalanmaları, solunum zorlukları, genel vücut ağrıları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilmeleri, kalp çarpıntıları ve cilt problemleri gibi şikayetler görülebilir. Bu tür rahatsızlıklar sürekli hale geldiğinde, birey bu belirtileri görmezden gelmemeli ve zaman kaybetmeden önlem almalıdır. Zira bu tür fiziksel semptomlar, tükenmişliğin bir göstergesi olabilir (Ardıç & Polatçı, 2008: 73).

2.6.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri

Olumsuz çalışma koşulları, iş yerinde sürekli stresin yol açtığı aşırı yorgunluk, olumsuz tutumlar ve iş performansından duyulan memnuniyetsizlikle birlikte iş tükenmişliği sendromunun gelişmesine neden olabilir (Salvagioni, vd. 2017:2) Zorlu çalışma koşulları, tükenmişliğin psikolojik belirtilerinin diğer semptomlara göre daha uzun süre devam etmesine neden olabilir. Bu süreçte insanlar, içe kapanma, yalnızlık hissi, özgüven kaybı ve sinirlilik gibi birçok belirti sergileyebilirler. Zamanla, hem iş ortamında hem de ailede ortaya çıkan olumsuz durumlar, kişilerin psikolojik olarak yıpranmış olarak yorumlanabilir.

Tükenmişliğin duygusal belirtileri arasında, bireyin kendini bitkin ve tükenmiş hissetmesi, kolayca öfkelenmesi, abartılı tepkiler vermesi, aşırı heyecanlanması, mutsuzluk ve huzursuzluk yaşaması yer alır. Ayrıca bilişsel becerilerde zorluklar, hayal kırıklığı, sabırsızlık, özgüvenin ve benlik saygısının düşmesi, kendini değersiz hissetme, eleştirilere karşı tahammülsüzlük gibi duygusal tepkiler de görülür. Nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi

pozitif duygusal bağların azalması, gerilim ve tartışmaların artması, karar verme yeteneğinde yetersizlik, dikkat toplamada güçlük, boşluk ve anlamsızlık hissi ile ümitsizlik de tükenmişliğin diğer duygusal belirtilerindendir (Tetik, 2011:139).

2.6.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri

Tükenmişliğin davranışsal boyutu, tükenmişliğin en ileri aşamasını gösterir. Bu belirtiler, biriken olumsuz duyguların dışa vurmasıdır ve hem tükenmişlik yaşayan birey hem de çevresindekiler tarafından kolaylıkla fark edilebilir (İnal, 2010:40). Davranışsal belirtileri diğer iki belirtiyeye göre daha çabuk kendini göstermektedir (Şentürk, 2025:10). Tükenmişliğin davranışsal belirtileri kişilerde, genellikle işten kaçma ya da işe gitmeme isteği, düşük verimlilik, empati eksikliği, iletişim zorlukları, olumsuz tutumlar, panik durumları, özgüven kaybı, sorumluluk almakta zorlanma, bilinçsiz hareketler ve ani sinirlilik gibi çeşitli belirtiler gösterebilirler. Belirtilerin şiddet kazandığı dönemlerde, kişi "Etrafımdaki her şey ters, bunlara ne oluyor?" diye sorgular. Ancak gerçekte, etrafında herhangi bir değişiklik yoktur; asıl değişen şey, kişinin kendisinin tükenmiş olmasıdır (Karsavuran, 2014:139).

2.6.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Yapılan araştırmalar, tükenmişliğin bireylerde hem geçici hem de kalıcı rahatsızlıklara yol açabileceğini göstermektedir. Ancak bu rahatsızlıklar ortaya çıkmadan önce, tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtileri gözlemlenerek, bu durumun bireyler üzerinde geçici, tedavi süreci uzun ya da kalıcı etkiler bırakıp bırakmayacağı hakkında bir değerlendirme yapılabilir. Bu nedenle, tükenmişliğin belirtileri ele alınırken, aynı zamanda bu belirtilerin olası sonuçları da göz önünde bulundurulmalıdır. (Ardıç & Polatçı, 2008:74).

Tükenmişliğin sonuçları, üç ana başlık altında incelenebilir: birey üzerinde, çalışma hayatı üzerinde ve aile hayatı üzerinde olumsuz etkiler yaratır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 74). Tükenmişliğin, iş kaybından aile içi ilişki problemlerine, psikosomatik hastalıklardan alkol, madde ve sigara kullanımına, hatta uykusuzluk ve depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar geniş bir yelpazede ciddi sonuçları olduğu belirtilmektedir. Bu bireysel olumsuzlukların yanı sıra, kurumsal açıdan da iş verimliliğinde ve hizmet kalitesinde azalma, işten ayrılmalarda artış ve deneyimli personelin kaybı gibi sonuçlar doğurabilmektedir (Şenturan vd., 2009: 34).

2.6.5. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

İş ya da özel hayattaki baskılar sonucunda ortaya çıkan bireysel tükenmişlik, genellikle fiziksel yorgunlukla kendini göstermektedir. İlk başlarda sürekli yorgunluk, kırgınlık hisseden bireyler daha sonraları kronikleşen baş ağrıları, grip, huzursuzluk gibi birçok fiziksel rahatsızlıkla devam etmektedir.

Tükenmişliğin en önemli sonuçlarından biri, enerji seviyesindeki azalmadır. Enerjideki düşüş veya vücut direncindeki zayıflama nedeniyle bireyler, ilaç, sakinleştirici ya da alkol gibi maddelere yönelme eğiliminde olabilirler (Dolgun, 2010:8).

Bireysel tükenmişliğin bir diğer yönü, kişinin kendini yetersiz hissetmeye başlaması ve yaptığı işte yeterli olamadığını düşünmesidir. Tükenmişlik, yalnızca bireyin fiziksel sağlığını değil, aynı zamanda ruhsal sağlığını da olumsuz yönde etkileyebilir. Özellikle bireyin kişisel başarı hissinde ve benlik saygısında bir azalma yaşanmasına neden olabilir (Telli vd., 2012: 137). Çünkü, bireyin kendi hakkında olumlu düşünme gereksinimi olarak tanımlanan benlik saygısının, aynı zamanda toplumsal bir boyutu da vardır. Benlik saygısı, bireyin başkalarıyla kıyaslandığında kendini daha yüksek bir statüde görme ihtiyacı ve bu durumu pekiştirebilmek için sosyal onay alma isteğiyle doğrudan ilişkilidir (Dolgun, 2010:8).

Tükenmişlik yalnızca fiziksel sağlıkla sınırlı bir durum değildir; aynı zamanda bireyin ruhsal iyilik hâlini de etkiler. Bu durum, kişinin kendine duyduğu saygının ve başarı hissini azalmasına yol açabilir (Işıkhani, 2016: 379-380).

2.6.6. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerine Sonuçları

Tükenmişlik, bireylerde fiziksel ve psikolojik belirtiler belirdikten sonra, önlem alınmadığı takdirde çalışma hayatına da olumsuz etkiler yapar. Tükenmişlik yaşayan bireylerde, iş ile ilgili ilk olumsuz geri bildirim performansının azalmasıdır (İnal, 2022:50).

Tükenmişliğin iş yaşamındaki olumsuz sonuçlarından biri, hizmet verilen kişilere veya müşterilere karşı duyarsızlaşmaktır. Tükenmişlik yaşayan bir kişi, çevresindekilere farklı bir bakış açısıyla yaklaşır ve onları sadece bir araç olarak görmeye başlar. Bu durumda, birey hizmet sunduğu kişilerin ihtiyaçlarına karşı ilgisiz hale gelir ve onlara karşı saygısız, hatta kaba davranarak görevini sürdürür (Izgar, 2001: 25).

Tükenmişliğin çalışma hayatına etkilerinden biri, bireylerin yaptıkları işlerden artık haz almamalarıdır. Çalışanın hiçbir şeye odaklanamaması ve sürekli dikkat dağınıklığı içinde

olması, ciddi bir sorun teşkil eder. Bu durum, hem çalışana hem de örgüte önemli zararlar verebilir. Örgütsel açıdan, verimlilik ve iş kalitesinde düşüşe yol açan bu durum, çalışan açısından ise iş kazaları veya düşen performans nedeniyle iş kaybına sebep olabilir (Dolgun, 2010:9).

2.6.7. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerine Sonuçları

Tükenmişlik yalnızca kişinin iş yaşamını etkilemekle kalmaz; aynı zamanda bireyin ruhsal sağlığını olumsuz etkileyerek özel hayatında da çeşitli sorunlara yol açar. Bu durumun en belirgin sonuçlarından biri, bireyin ailesi üzerinde doğrudan ve derin etkiler bırakmasıdır. İş kaynaklı duygusal yorgunluk ve insanlara karşı gelişen ilgisizlik hali, yalnızca iş ortamında kalmaz; evdeki ilişkilerde de kendini gösterir. Tükenmişlik yaşayan kişinin aile bireyleri, zamanla dışlanmış ve değersiz hissedebilir, kişinin çevresine gösterdiği ilgiye karşı kıskançlık geliştirebilir ve bu kişiyi suçlama eğilimi gösterebilir. Bu tür duygular, aile içinde çatışmaların artmasına ve bireyler arasında duygusal mesafenin oluşmasına neden olabilir (Işıkhan, 2016:380).

Birey, işinde karşılaştığı sorunlar nedeniyle tükenmişlik yaşadığında, bu durumun etkileri özel hayatında da ciddi şekilde hissedilmeye başlar. Tükenmişlikle eve dönen birey, eşi, çocukları ya da anne-babası tarafından ihmal edilmiş ve yalnız bırakılmış hissedebilir, ayrıca bireyin onlarla birlikte olmaktan memnun olmadığı düşüncesine kapılabilirler. Bu da, bireyi suçlama eğilimine yol açar. Zaten tükenmişlik nedeniyle suçluluk duygusu yaşayan birey, ailesi tarafından yapılan bu suçlamalarla daha derin sorunlarla karşılaşabilir. Sonuç olarak, aile içindeki çatışmaların artmasına, aile üyelerinin birbirlerinden uzaklaşmasına, boşanma ya da ayrı evlerde yaşama durumlarının ortaya çıkmasına, çocuklar ve ebeveynler arasındaki bağın zayıflamasına neden olabilir (Ardıç & Polatçı, 2009: 39).

2.7. Sağlık Sektöründe Tükenmişlik

Sağlık çalışanlarının tükenmişliği, son yıllarda sağlık sektörü üzerine yapılan önemli araştırma konularından biridir. Sağlık çalışanlarında tükenmişlik, hasta bakımının kalitesini etkileyebileceği gibi, sağlık çalışanlarının kendi sağlığını da olumsuz şekilde etkileyebilir.

Sağlık çalışanları, hem kamu hem de özel hastanelerde, sınırlı personel ve ağır iş yükü ile zorlu bir tempoda görev yapmaktadır. Bu yoğun çalışma ortamında, sunulan hizmetin kalitesini en yüksek düzeye çıkararak mükemmeliyetçi bir yaklaşım sergilemek önemli

olabilmektedir. Hem hastalar hem de hastane yönetimi, sağlık çalışanlarından en yüksek verimi beklemektedir. Yapılan değerlendirmelerde, vardiyalı sistemde çalışan bireylerin, vardiyalı çalışmayanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı ve haftalık çalışma süresi uzadıkça bu tükenmişliğin daha da arttığı belirlenmiştir (Özkahraman, vd. 2022:590).

Sağlık çalışanları, sürekli olarak hastaların ihtiyaçlarına yanıt vermek, onların yaşamlarının en hassas yönleriyle yüzleşmek ve yaşamları tehlikede olan bireylerle çalışmak zorundadırlar. Ayrıca, ailelerin ve hastaların büyük beklentileriyle karşılaşmak, sağlık çalışanlarını yoğun bir stresle ve bu stresin yol açtığı çeşitli sorunlarla baş başa bırakmaktadır (Kaya vd. 2007: 357-358).

Sağlık çalışanlarının işi gereği hem hasta hem de hasta yakınları gibi çok fazla insan ile sürekli iletişim halinde olmaları sağlık çalışanlarının işlerini zorlaştırmaktadır. Hastaların rahatsızlıkları gereği duygusal ve fiziksel açıdan daha narin olmaları, hasta yakınlarının yaşanan süreçten dolayı çok fazla duygusallaşıp, psikolojik ve fiziksel açıdan yıpranmaları hasta ve hasta yakınlarını daha da agresif bir tavır içine sokabilmektedir. Bu tutum sağlık çalışanlarına sözlü taciz ve fiziksel şiddet gibi istenilmeyen olaylara neden olabilmektedir. Sonuç olarak toplumda artış gösteren şiddet olaylarının sağlık kuruluşlarını da olumsuz yönde etkilediği, bu durumun sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve verim kaybına yol açtığı görülmektedir (Serin, vd. 2015:112).

Son yıllarda, sağlık ortamında hekime ve sağlık çalışanlarına yönelik şiddet önemli bir artış göstermektedir. Hastaneler, sağlık çalışanları için giderek daha tehlikeli hale gelmektedir. Bu durum, hekimler ve diğer sağlık çalışanlarının kendilerini güvende hissetmemelerine neden olmaktadır (Annagür, 2010: 162). Sağlık çalışanlarına karşı artan şiddet olayları, sağlık çalışanlarının tükenmişliğini en çok etkileyen nedenlerden biri yorumlanmaktadır.

Sağlık çalışanlarının stresli iş yaşamlarında tükenmişliğe yol açan en büyük sebeplerden biri, baskılayıcı çalışma düzenidir. Aşırı iş yükü, yönetim baskısı ve ekip arkadaşları arasındaki rekabet gibi faktörler, sağlık çalışanlarına mobbing uygulanmasına neden olabilir. Mobbing, hastanelerde yaygın olarak görülen ve sağlık çalışanları için ciddi bir mesleki sağlık ve güvenlik riski oluşturduğundan, bu konuda tedbir alınması gerekmektedir (Yiğitbaş & Deveci, 2011: 25).

Sağlık çalışanları, çalışma ortamlarından kaynaklanan biyolojik, kimyasal, ergonomik, fiziksel ve psikososyal tehlikelerle karşı karşıya kalabilirler. Bu tehlikeler sonucunda, tüberküloz, Hepatit B, Hepatit C ve AIDS gibi enfeksiyon hastalıkları gelişebilir. Ayrıca, batıcı delici yaralanmalar, radyasyon, kanserojen maddeler ve anestezi gazlarına maruz kalma gibi ciddi sağlık sorunları da meydana gelebilir. Ergonomik tehlikeler nedeniyle ise, kas iskelet sistemi hastalıkları ve mesleki ağrı şikayetleri gibi sorunlar ortaya çıkabilir (Gürer & Gemlik, 2020: 46).

2019 yılı sonlarında başlayan ve hızla tüm dünyaya yayılan COVID-19 salgını, kuşkusuz en çok etkilenen meslek gruplarından biri olan sağlık çalışanlarını büyük bir zorlukla karşı karşıya bırakmıştır. Salgın süresince, sağlık çalışanlarının virüse yakalanma riski arttıkça, hem kendileri hem de yakınları için hastalanma kaygısı da büyümüştür. Bu durum, zaten dayanıklılık gerektiren görevlerini yerine getiren sağlık çalışanlarında tükenmişliğe yol açabilmektedir (Yumru, 2020: 5). COVID-19 pandemisi, sağlık çalışanları için büyük bir risk ve zorluk dönemi olmuştur. Hem fiziksel hem de psikolojik açıdan sağlık çalışanları, bu dönemde bir dizi tehlike ve zorlukla karşılaşmışlardır.

Sağlık çalışanları, yoğun iş temposu, yönetim ve iş arkadaşlarından gelen baskılar, hasta ve hasta yakınlarının oluşturduğu tehditler ve yaptıkları işin doğasındaki tehlikeler gibi birçok faktör nedeniyle tükenmişlik sendromuyla en sık karşılaşılan meslek gruplarından biri haline gelmiştir.

3. ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Zorunlu vatandaşlık davranışı, bireyin kendi iradesi dışında, dışsal baskılar veya zorunluluklar nedeniyle gösterdiği davranışlar olarak tanımlanır (Organ, 1997:68). Bu tür davranışlar, genellikle bir kişinin üstlerinden ya da dışsal etkenlerden kaynaklanan bir baskı sonucunda ortaya çıkarken, örgütsel vatandaşlık davranışı ise bireyin, bir organizasyon içinde gönüllü olarak, resmi sorumluluklarının ötesinde ve organizasyonun başarısına katkıda bulunmak amacıyla gösterdiği ekstra çaba olarak anlaşılabilir (Podsakoff, vd. 2000:115).

Zorunlu vatandaşlık davranışı, örgütsel vatandaşlık davranışının yeniden ele alınmasıyla ortaya çıkmış ve tanımlanmıştır. Bazı araştırmacılar, bu davranışı örgütsel vatandaşlık davranışının olumsuz bir yansıması olarak değerlendirmiştir (Zhao vd., 2014:177). Örgütsel vatandaşlık davranışı literatürü, bu davranışların çalışanlar tarafından gönüllü olarak örgüte katkı sağlamak amacıyla gerçekleştirildiğini öne sürse de Vigoda-Gadot (2006), bazı örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlar tarafından isteyerek başlatılmadığını ve bu davranışların daha az gönüllülükle gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. Bu yaklaşım, örgütsel vatandaşlık davranışına farklı bir bakış açısı getirmiştir. Günümüzde ise örgütler, artan rekabet koşullarında ayakta kalabilmek ve sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde edebilmek amacıyla, çalışanlarını örgütsel vatandaşlık davranışı gibi ekstra görevlerde bulunmaya teşvik etmektedir. Bu tür bir ortamda, çalışanlar, iş tanımlarına dahil olmayan görevleri yerine getirme konusunda genellikle güçlü sosyal veya yönetsel baskılarla karşılaşmaktadırlar (Surucu, Maslakci & Sesen, 2020: 572).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), çalışanların iş yerlerinde, örgütlerine karşı ekstra çaba gösterdiği gönüllü faaliyetler olarak tanımlanır. Örgütsel vatandaşlık davranışının gönüllülük temeline dayandığı düşüncesi, bu tür davranışları görev performansından ayıran önemli bir faktördür. Ancak, son yıllarda yapılan araştırmalar, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları sergilerken aslında bu davranışları gönüllü olarak yapmadıklarını ortaya koymuştur (Bolino vd., 2013:544). Vigoda-Gadot, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş stresi, işten ayrılma niyeti, ihmalkarlık ve tükenmişlik gibi olumsuz faktörlerle pozitif bir ilişki içinde olduğunu; ancak yaratıcılık, iş memnuniyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı ve performans gibi olumlu unsurlarla ise negatif bir ilişki sergilediğini ortaya koymuştur (Vigoda-Gadot, 2006:86).

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, istismarcı yönetim, piyasa temelli baskılar, çalışma arkadaşlarının baskısı, sosyal ve yönetsel baskılar gibi dışsal faktörlerin etkisiyle gerçekleşen bir davranış olarak kavramsallaştırılmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan araştırmalar, çalışanların bu davranışı göstermelerinin temelinde işlerini kaybetme korkusunun yattığını ve bu endişeyle sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının, çalışanlar arasında mesafelerin artmasına yol açtığını ortaya koymuştur (Koçak, 2018: 1490).

Zorunlu vatandaşlık davranışında, bireylerin çalıştıkları örgütlerine katkı sağlamak amacıyla sergiledikleri ekstra rol davranışları, zamanla iş tanımlarının bir parçası haline gelir. Başlangıçta gönüllü olarak yapılan bu işler, daha sonra bir zorunluluk gibi görünmeye başlar. Bu durum, çalışana ek yükler getirebilir ve hem bireysel hem de örgütsel düzeyde sorunlara yol açabilir. Bu nedenle, zorunlu vatandaşlık davranışının, örgütsel vatandaşlık davranışının aksine, örgütler için istenmeyen sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir (Aydemir & Akdoğan, 2021: 64-65).

Zorunlu vatandaşlık davranışının kavramsal temelleri oluşturulurken, bu davranışın örgütsel vatandaşlık davranışından ayrı bir yapı olarak ele alınmak istendiği görülse de, Zhang, Liao ve Zhao (2011) zorunlu vatandaşlık davranışının aslında bir tür örgütsel vatandaşlık davranışı olduğunu belirtmişlerdir. Buradaki temel fark ise, yapılan davranışın gönüllü olarak yapılıp yapılmama durumuna bağlıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışında gönüllülük seviyesi oldukça yüksekken, zorunlu vatandaşlık davranışında gönüllülük seviyesi düşük düzeylerde kalmaktadır (Aydemir & Akdoğan, 2021: 64-65).

3.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Teorik Temelleri

Zorunlu vatandaşlık davranışının temelini oluşturan kuramsal yaklaşımlar incelenmiş; bu çerçevede öne çıkan teorilerden Sosyal Değişim Teorisi ile Zorlayıcı İkna Teorisi aşağıda detaylı biçimde ele alınmıştır (Özlok, 2024:15).

3.1.1. Sosyal Değişim Teorisi

Sosyal Değişim Teorisi, maksimum şekilde ödül alma isteği ile kayıpları en aza indirme arasındaki süreçte gerçekleşen insan davranışının ekonomik modeli olarak tanımlanmıştır. Bu teoride, iki taraflı fayda sağlamaya yönelik bir ilişki söz konusudur (Özlok, 2024: 15). Blau (1964)'nın Sosyal Değişim Kuramına göre, çalışan tarafından işletmeye sağlanan katkıların gelecekte çalışana geri döneceği ve bunun sonucunda bir getiri elde edileceği

beklentisi bulunmaktadır. Ancak bu kazancın niteliği kesin olarak ifade edilmemiştir. Bu ilişki tamamen güven esasludur (Telli Danışmaz, 2021: 8).

Ekonomik değişimlerde taraflar, belirli bir sözleşme (veya anlaşma) kapsamında miktarı belli somut veya soyut taahhütlerde bulunurlar ve bu çerçevede değişim gerçekleşir. Örneğin, işveren ile çalışan arasında yapılan iş sözleşmesi, ekonomik değişimin çerçevesini belirler. Sosyal değişim ise taraflar arasında herhangi bir yazılı veya sözlü sözleşme olmaksızın, karşılıklı olarak birtakım beklentilerin olduğu bir durumu ifade eder. Bu değişim ilişkisinde, birey karşı tarafa yaptığı bir sosyal yatırımın karşılığında bir beklenti içerisinde olur. Aynı şekilde, birey kendisine yapılan bir sosyal yatırım karşılığında, karşı tarafa karşılık verme yükümlülüğü hisseder. Bu nedenle, bireyler sosyal değişim faaliyetlerini gerçekleştirirken karşılığı kesin olmayan bir beklentiye girmektedirler (Bayar, 2023: 34).

Blau'ya (1964) göre, bireyleri örgütlere bağlayan en güçlü etmen sosyal cazibedir. Bu bağlamda, yüksek ödüller vaat eden örgütler, çekicilik açısından daha cazip kabul edilebilir. Örgütlerin sundukları ödüller, sosyal bağları güçlendirirken, ödüllerin yetersizliği ise bu bağların zayıflamasına yol açmaktadır. Ödüller, içsel ve dışsal olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. Blau'ya (1964) göre, altı farklı sosyal ödül türü bulunmaktadır: kişisel çekicilik, sosyal kabul, sosyal onay, sözsüz yardımlar, saygı, itibar, uyum ve güç. İçsel ödüller, bireylerin başka avantajlar sağlamak amacıyla değil, sadece varlıkları nedeniyle keyif aldıkları ve onları motive eden ödüllerdir. Dışsal ödüller ise, elde edildikleri örgüt dışındaki diğer kaynaklardan da kazanılabilir. Diğer bir deyişle, dışsal ödüller, örgütten bağımsız olarak, örgüt aracılığıyla etkileşimde bulunulan başka bir kurumdan temin edilmektedir (Durmaz & Yıldırım, 2021).

3.1.2. Zorla İkna Teorisi

Zorlayıcı İkna Teorisi, Schein ve arkadaşları (1961) tarafından ortaya atılmıştır. Bu teori, zorunlu vatandaşlık davranışı ve istismarcı davranış gibi unsurları içerir. Zorlayıcı ikna, baskı, güç, zorlayıcı yöntemler ve/veya kişilerarası ve grup temelli etki manipülasyonları kullanılarak, bireylerin tutum ve davranışlarında değişiklikler meydana getiren bir sosyal etki stratejisidir (Özlok, 2016: 16).

Zorunlu vatandaşlık davranışı, zorlayıcı ikna teorisi açısından değerlendirildiğinde, yöneticilerine karşı çıkamayan çalışanların sömürülmesi, otoritenin ve gücün kötüye kullanılması olarak görülebilir. Bu durumu açıklamak için, bir işletme yönetiminin

alışanlarının rol tanımlarını genişletmek amacıyla baskıcı yöntemler kullanarak maliyetleri düşürmeye çalışması ve performans ile sonuçları artırmak için çalışanlar üzerindeki baskıyı yoğunlaştırması örnek olarak verilebilir (Telli Danışmaz, 2021:12).

Zorunlu vatandaşlık davranışı (ZVD) bağlamında, zorlayıcı iknanın belirleyici unsurları şu şekilde tanımlanabilir: Çalışanın, zorlamalara uyum sağlayabilmesi için benlik algısını zedelemeyi hedefleyen yoğun bireylerarası ve psikolojik saldırılara tabi tutulması; ZVD durumunda, kasıtlı olarak baskıcı bir süpervizör ya da örgütlü bir çalışan grubunun, bireye baskı yapmak amacıyla devreye girmesi; Zorlamalara uyumu teşvik etmek için bireylerarası baskının arttırılması; Değişiklikler yapıldıktan sonra, davranışın sürekliliğini sağlamak için kişinin sosyal çevresinin manipüle edilmesi. Bu nedenle, ZVD, bir organizasyondaki güçlü bireylerin aşırısı iş taleplerine uyumu sağlamak amacıyla uyguladıkları zorlayıcı ikna stratejilerini içermektedir (Vigoda-Gadot, 2006: 89).

3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

İlk olarak 1930'lu yıllarda Barnard tarafından incelenen örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı, resmi rol davranışlarının dışında kalan “rol dışı davranışlar” olarak tanımlanmıştır. Bu kavram, ilk kez 1983 yılında Dennis Organ tarafından yönetim bilimleri literatürüne kazandırılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tanımlarında açıkça yer almayan, ödöl sisteminde doğrudan dikkate alınmayan, ancak genel olarak örgütün işlevlerini verimli bir şekilde yerine getirmesine katkı sağlayan gönüllü bireysel eylemler olarak tanımlanır. Bu davranışlar, iş tanımlarında zorunlu olmayan, ihmal edilmesi durumunda ceza gerektirmeyen veya yerine getirilmesi halinde ödüllendirilmesi söz konusu olmayan, daha çok bireylerin tercihlerine dayalı olup, örgütün etkinliği ve verimliliğini artırmaya yönelik biçimsel rol tanımlarının ötesinde gerçekleştirilen eylemlerdir (Organ, 1988: 4).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, temelde çalışanın isteği, gönüllölüğü ve samimi bir şekilde sergilediği davranışlara dayanır. Ancak, bu davranışlar için çalışanların ödöl beklentisi yoktur. Yine de, bu durum, ödüllendirilmeyecekleri anlamına gelmez. Doğrudan ödüllendirilmeseler de, bazen dolaylı yollarla ödüllendirilmeleri mümkün olabilir. Çalışanların örgütlerine sağladıkları katma değeri ölçerken, verimliliğin yanı sıra örgütsel vatandaşlık davranışı da göz önünde bulundurulmaktadır (Yarlısı, 2023:79).

Zararlı davranışlardan kaçınma, örgüte zarar vermemek amacıyla sergilenen bir tutumdur. Her iki davranış da, örgütün yararına olan ve olumlu sonuçlar doğuran davranışlar olarak

değerlendirilir. Bu tür davranışları sergileyen çalışanlar, örgüt içinde "iyi asker" veya "iyi vatandaş" olarak tanımlanmaktadır (Polat, 2007: 62).

Örgüte yeni katılan bireylerin kolayca gruba adapte olabilmeleri ve performanslarını artıran yardım davranışları, grup dinamiği açısından önemli bir etkidir. Ayrıca, grup en iyi uygulamaları hayata geçirebilir, koordinasyon daha verimli hale gelir ve bu da performans dalgalanmalarını azaltır. Yüksek düzeydeki centilmenlik, grubun fazla enerji ve zaman harcamasını engelleyerek daha verimli bir iş ortamı sağlar (Oğuz, 2011: 381).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını literatüre kazandıran Organ, bu davranışın beş temel boyuttan oluştuğunu belirtmiştir. Bu boyutlar; Özgecilik, Vicdanlılık, Nezaket, Centilmenlik ve Sivil Erdem olarak sıralanmıştır (Öter & Ayan 2021:86).

3.2.1. Örgütsel Vatandaşlığın Alt Boyutları

Organ, 1988 yılında yaptığı çalışmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışını (ÖVD) beş ana boyutta incelemiştir. Bu vatandaşlık boyutları, çalışanların örgüte sağladığı katkıları ve olumlu davranışları tanımlamak için kullanılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını alt boyutları için daha farklı çalışmalar yapılmış olsa da Organ'ın (1988)'de yaptığı boyutlandırma çalışmaları literatürde daha fazla kullanılmaktadır.

3.2.2. Özgecilik

Literatürde yardımlaşma olarak daha fazla kullanılmasına rağmen bazı çalışmalarda yardımlaşma, diğerini düşünme, öz verili olmak gibi farklı isimlerle de nitelendirilebilmektedir. Özgeci davranışlar, örgütlerin verimliliğini artırırken, aynı zamanda örgüt içindeki çatışma ve gerginlikleri azaltarak daha iş birliğine dayalı bir ortamın oluşmasına katkıda bulunur (Uz, 2023:24).

Kavramsal olarak yardım etme davranışı, çalışanların iş arkadaşlarına gönüllü olarak destek sağlamalarını ya da işle ilgili ortaya çıkabilecek potansiyel sorunları önlemeye yönelik çaba sarf etmelerini ifade eder (Podsakoff vd., 2000:516). Özgecilik, iş görenlerin örgütleriyle ilgili görevlerde veya sorunlarda diğer iş görenlere yardım etmek amacıyla sergiledikleri tüm gönüllü davranışları ifade eder. Bu tür davranışların en belirgin özelliği "yardımseverliktir" ve bu nedenle bazen özgecilik kelimesiyle de eş anlamlı olarak kullanılmaktadır (Polat, 2007: 68).

Özgecilik, bir çalışanın, diğer bir çalışanın işini tamamlayabilmesi veya üstesinden gelemeyeceği bir konuda başarılı olabilmesi için gönüllü olarak yardım etmesidir. Çalışma

arkadaşlarının performansını artırmaya yönelik bu tür davranışlar, iş birliğini güçlendirici etkisi sayesinde grup etkinliğine ve örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır (Demirel vd., 2011: 37).

Organizasyonda iş ile ilgili ortaya çıkan problemlerde, diğer kişilere karşılıksız olarak yardımda bulunmak, yardımseverliğin temelini oluşturur. Örneğin, bir arkadaşının rahatsızlanması nedeniyle onun yerine görev alan bir öğretmen, bu tür bir yardımseverliğe örnek teşkil eder. Yardımseverliğin, yapılan işin kalitesini artıran bir çalışma olduğu söylenebilir (Karaman vd., 2008: 52).

3.2.3. Vicdanlılık

Bu boyut, iş görenin içsel olarak örgütün kurallarını, düzenlemelerini ve prosedürlerini kabul etmesi ve herhangi bir denetleyici kişi olmasa bile bu kural ve prosedürlere uymasını içeren davranışları ifade etmektedir. Çalışanların örgütün kural, düzenleme ve politikalarına uymak zorunda olmalarına rağmen, bu davranışın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) kapsamında değerlendirilmesinin nedeni, tüm çalışanların bu kurallara uymama eğiliminde olmalarından kaynaklanmaktadır (Bitmiş, vd., 2014: 5).

Çalışanların verilen görevlerinin üstüne çıkarak mola zamanlarında, mesai bitimlerinde gibi zamanlarda gönüllük esasına dayanarak bitmeyen işlerini fazladan çalışıp tamamlayarak gönül rahatlığıyla örgütlerin hedeflerine ulaşabilmesi için yardımcı olabilirler.

3.2.4. Nezaket

Organizasyon içindeki iş bölümünden kaynaklanan, karşılıklı olarak birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 121). Örgüt içinde karşılaşılan problemler, bulunan çözümler ve alınan kararlar, tüm çalışanları etkileme potansiyeline sahip olabilir. Bu yüzden nezaket arkadaşların birbirlerine olan saygılarını, bağlılıklarını ifade edebilir. Örgüt çalışanlarının neden olduğu işle ilgili sorunları, bireylerin haklarını ihlal etmeden önlemek ve etkisini azaltmak amacıyla gerçekleştirilen gönüllü davranışları ifade eder (Öter & Ayan, 2021:86).

Organizasyon içindeki iş bölümü nedeniyle sürekli etkileşim içinde olmaları gereken ve birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışları ifade eder. Nezaket davranışları, önceden haberdar etme, hatırlatma, bilgi alışverişi ve danışma gibi örneklerle kendini gösterebilir (Karaman & Aylan, 2012: 40).

3.2.5. Sivil Erdem

Örgüte yüksek düzeyde bağlılık, örgütün yönetimine aktif bir şekilde katılmak ve örgütün çevresindeki fırsat ve tehditleri etkili bir şekilde izlemekle ifade edilmektedir (Bitmiş, vd., 2014: 6). Örgütün geleceği için alınacak kararlarda bulunabilme, örgütü benimseyip örgüte layık olabilmeyi amaçlanmaktadır.

3.2.6. Centilmenlik

İşin neden olduğu kaçınılmaz rahatsızlık ve zorlamalara karşı hoşgörölü olma, diğer kişiler tarafından rahatsız edilmekten dolayı şikâyet etmeme, işler yolunda gitmediğinde pozitif tutumunu koruma, diğer kişiler kendisi gibi düşünmediğinde kızmama, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık yapabilme ve diğerlerinin düşüncelerine saygı duyma gibi davranışları içerir (Bolat, 2008: 79). Örgüt çalışanlarının, örgüt içindeki problemleri görmezden gelerek, kendilerini ve meslektaşlarını zorluklara sokmadan çalışmalarına devam etmeleridir.

3.3. Sağlık Çalışanlarında Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

Sağlık çalışanları, insan hayatını doğrudan etkileyen kritik bir görev üstlendikleri için, hata yapma payı olmayan diğer mesleklerle karşılaştırıldığında çok daha büyük sorumluluk taşımaktadır. Bu nedenle, iş tatminlerinin artırılması, motivasyonlarının yüksek tutulması ve yaşam kalitelerini olumsuz yönde etkileyen faktörlerin iyileştirilmesi büyük önem taşır. Ancak, ülkemizde sağlık profesyonelleri, çalıştıkları kurumlarda hem yöneticilerden hem de hasta ve hasta yakınlarından yoğun baskılarla karşılaşmaktadır. Ayrıca, sağlık çalışanları, kendilerine verilen asli görevlerin dışında, yönetimler tarafından görev tanımlarına uymayan ve birden fazla yerde çalışmayı gerektiren çeşitli zorunluluklarla da karşılaşabilmektedirler.

Ülkemizde sağlık çalışanlarına yönelik zorunlu vatandaşlık davranışının en önemli etkilerinden biri, sağlık çalışanlarının yurt dışına göç etmesine yol açmasıdır. Türkiye'deki tıp öğrencileri ve profesyonelleri arasında yapılan anketler, yurtdışında çalışma eğiliminin güçlü olduğunu göstermektedir. Tıp öğrencileri, doktorlar ve asistan doktorların önemli bir kısmı, daha iyi çalışma ve yaşam koşulları beklentisiyle yurtdışında iş aramayı veya ek eğitim almayı planladıklarını ifade etmektedir. Bu talep, Türkiye'deki çalışma koşulları ve yaşam kalitesiyle ilgili geniş endişeleri yansıtmakta olup, sağlık sektörü politikalarının, koşulları iyileştirme ve tıbbi yetenekleri elde tutma amacını gütmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Acar, G. 2024:22).

4. ÇALIŞMA ARKADAŞI DESTEĞİ

Çalışanların hayatlarının büyük bir kısmı işyerlerinde geçmektedir. Bu süre zarfında, etkileşimde bulundukları önemli faktörlerden biri de çalışma arkadaşlarıdır. Aileleriyle geçirdikleri vakit kadar, iş arkadaşlarıyla da zaman geçiren bireyler, ait olma, kabul edilme ve destek görme gibi duygusal ihtiyaçlar hissedebilirler (Ateş, 2016:72). Bu yüzden çalışma arkadaşının verdiği destek çalışanlara zor zamanlarında çok iyi gelebilir.

Örgütlerin, çalışanlarına hem etik hem de somut bir şekilde saygı göstermeleri, onlarda kuruluşlarına duyulan güven, saygı ve bağlılık duygularının gelişmesini teşvik eder. Bu durum, çalışanların örgütün sunduğu katkıları değerli gördüklerini ve onların refahını önemsediklerini hissettikçe daha yüksek performans sergileme olasılıklarını artırır. Bu nedenle, çalışanların işlerine karşı daha enerjik ve adanmış olmalarını sağlamak için hem içsel hem de dışsal motivasyon kaynakları güçlendirilmelidir (Kahn, 1990: 707).

Pozitif psikoloji perspektifine göre, çalışma arkadaşı desteği, örgütsel davranış alanında dikkat çeken bir konu olup, örgütsel destek kavramının bir alt boyutu olarak birçok araştırmanın temelini oluşturmuştur (Küçük, 2021: 612-613).

4.1. Örgütsel Destek

Örgütsel destek, bireyin örgütün katkılarını ne derecede takdir ettiğine ve kendi refahlarını önemseyip gözettiğine dair algıdır. Yetenekli çalışanların yönetimi bağlamında ise, başarılarını takdir etmek amacıyla çalışanlara teşvik ve fayda sunarak örgüt, örgütsel destek sağlamaktadır (Demir, 2023: 27).

Örgüt içindeki olaylar ve durumların algılanışı, bireyden bireye farklılık gösterebilir ve bu da çeşitli sonuçlara yol açabilir. Bir çalışan için normal kabul edilen bir durum, başka bir çalışan tarafından anormal olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, algılanan örgütsel destek, her çalışanın örgütün varlığını ve manevi desteğini hissetmesiyle, örgüte olan aidiyet duygusunun artmasına ve kendilerini güvende hissetmelerine yol açmaktadır (Filiz, 2024:98).

Örgütsel destek kuramına göre, çalışanların örgütlerine dair destek algısının gelişmesi için, çalışanların örgütlerini insani özelliklerle birlikte değerlendirmeleri gerekmektedir. Başka bir deyişle, çalışanlar, örgütteki ödüller, ücret, terfi ve işi zenginleştirme gibi iş koşullarını, örgütün zorunlu bir şekilde değil, gönüllü olarak sunduğu imkanlar olarak gördüklerinde, daha fazla örgütsel destek algısı geliştirmektedirler (Giray, 2013: 68).

Örgüt çalışanlarının, çalıştıkları kurumu ne derece değerli ve önemli bir şekilde kendilerine katkı sunduğu ve kurumun iyiliği ile refahını ne kadar önemsendiği konusundaki değerlendirmeleri, örgütsel destek algısını şekillendirir. Çalışanlar, örgüt içerisindeki destekleri, karşılanması gereken temel bir ihtiyaç olarak görmektedirler (Filiz, 2024: 98). Örgütsel destek, günümüzde çalışanların en önemli haklarından biri haline gelmiştir. Ayrıca, örgütsel destek, çalışanların işverenleri ve örgütleriyle zaman içinde kurduğu etkileşimler sonucunda gelişir ve örgütün çalışanlarına olan bağlılık düzeyinin algılanmasını yansıtır. Çalışanlar, örgüt içinde birer sosyal varlık oldukları için, kendilerinin önemsenmesini, başarılarının takdir edilmesini ve övülmesini beklerler (Nartgün & Kalay, 2014: 1363).

Örgütten ya da yöneticiden alınan destek, çalışanın etkinliğini ve verimliliğini doğrudan veya dolaylı olarak artırmayı hedeflerken, çalışma arkadaşı desteği yalnızca arkadaşına yardımcı olma ve destek sağlama amacı taşır. Çalışanın, çalışma arkadaşıyla destekleyici bir ilişki kurması, örgütsel vatandaşlık davranışının sportmenlik boyutunu yansıtır. Ayrıca, bu arkadaşlar arasındaki destek, sosyal destek, işyeri arkadaşlığı ve örgütsel dışlama gibi birçok örgütsel kavramın gizli bir parçasıdır (Küçük, 2021: 613-614).

Örgütler, genel olarak çalışanlardan kuruma bağlılık, özveri, yüksek performans ve verimlilik beklemektedir. Çalışanların kuruma duygusal olarak bağlı olmalarının, performanslarını ve olumlu davranışlarını artırdığı, işyerinde devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerini azalttığı birçok bilimsel araştırma ile kanıtlanmıştır. Çalışanların emeklerinin örgüt tarafından takdir edilmesi, yöneticiler tarafından saygı görmeleri ve ödüllendirme sistemlerinin yanı sıra iyi çalışma koşullarının varlığı, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli etkilere sahiptir (Özkan, 2024: 3-4).

4.2. Algılanan Çalışma Arkadaşı Desteği

Çalışma arkadaşları desteği, çalışanın benzer pozisyonda ve düzeyde olduğu, birlikte çalıştığı kişilerden aldığı desteği açıklamaya yönelik bir kavramdır. Yani, bu kavram, çalışanın hiyerarşide aynı düzeyde olduğu ve benzer ya da aynı işi yapan kişilerden algıladığı desteği ifade etmektedir (Giray, 2013: 75-76).

Çalışma arkadaşına verilen destek, iş yerindeki verimliliği, motivasyonu ve genel iş ortamını olumlu yönde etkileyen önemli bir faktördür. Çalışma arkadaşlarının desteği, bireylerin işlerini daha istekli ve pozitif bir şekilde yapmalarına yardımcı olur. Zor bir projeye karşılaşıldığında veya stresli bir dönemde, iş arkadaşlarından alınan destek, moral

kaynağı olabilir. Birbirine destek veren çalışanlar, işlerini daha verimli bir şekilde yapabilir. Çalışanlar arasında karşılıklı destek olması, iş süreçlerinin daha etkin yürütülmesine katkı sağlar. Birbirine yardım etmek, sorunların kısa sürede çözülmesini kolaylaştırırken, görevlerin paylaşılması da genel iş verimliliğini artırabilir (Uluçay & Zengin, 2020: 45).

Çalışma arkadaşları, birbirlerine sağladıkları destekle güçlü bir destek ağı kurar ve bu ağ, takım çalışmasının ve etkin iletişimin temelini oluşturur. Bu da grup içindeki koordinasyonu ve iş birliğini geliştirir. İş yerindeki stres, yalnız başına mücadele etmek yerine birbirine destek veren bir ortamda daha kolay yönetilebilir. Çalışma arkadaşları, stresli anlarda birbirlerine yardımcı olarak, iş yükünü hafifletebilirler. Destekleyici bir çalışma ortamı, güçlü iş bağlantılarının oluşmasına ve daha iyi sosyal ilişkilerin kurulmasına olanak tanır. Bu da hem bireysel hem de kurumsal düzeyde iş ortamını daha sağlam ve güvenli hale getirir. Destekleyici bir ekip yapısı, üyelerin yenilikçi fikir ve çözümlere daha açık hale gelmesine olanak tanır. Farklı görüşlerin ve alternatif çözüm önerilerinin tartışılması ise yaratıcı düşüncenin gelişimini teşvik edebilir (Karataş & Özcan, 2015:15).

Çalışma arkadaşı desteğinin bazen olumsuz etkileri de görülebilmektedir. İş yerinde arkadaşına yardımcı olan bir çalışanın daha sonra yaptığı bu iyiliği sürekli kullanması çalışanlar arasında olumsuz bir düşünce olmasını sağlayabilir. Ayrıca yönetim tarafından bir çalışana yapılan destek diğer çalışanlar tarafından hoş karşılanmayabilir. Çünkü mesai arkadaşlarından alınan destek, yöneticiden alınan desteğe göre farklı bir biçimde ortaya çıkmaktadır. Bunun temel sebebi, hiyerarşik yapının yönetici ve çalışma arkadaşları için farklı anlamlar taşımasıdır (Ateş, 2016:73).

Çalışma arkadaşları desteği ile iş stresi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, farklı türdeki iş stresleri ile çalışma arkadaşları desteği arasında olumsuz bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bir başka araştırmanın bulgularına göre, stresli işlerde çalışan bireylerin çalışma arkadaşlarından aldıkları desteğin, onların gerginlik seviyeleriyle olumsuz bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir (Giray, 2013: 76).

Araştırmacılar tarafından ortaya konan örgütsel sonuçlar doğrultusunda, çalışma arkadaşı desteğinin, bireylerin işyerinde huzurlu ve mutlu çalışmalarına olumlu katkılar sağladığı söylenebilir. İşyerinde geçirilen zamanın, bireylerin günlük yaşamlarının büyük bir kısmını

kapsaması, çalışanların iş ve kişisel yaşamla ilgili konularda çalışma arkadaşlarıyla paylaşımda bulunma ihtiyacını doğurabilir (Küçük, 2021: 613).

Çalışma arkadaşları desteğiyle ilgili literatürde en sık karşılaşılan kavram, çalışanın çalıştığı kurumdan aldığı destek algısını ifade eden örgütsel destek algısıdır. Bunun yanı sıra, çalışanın iş memnuniyetini etkileyen yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği gibi diğer önemli destek türleri de bulunmaktadır (Giray & Şahin, 2012: 2).

Çalışma arkadaşı desteğinin beslediği olumlu duygu ve tutumlar doğrultusunda, bireysel ve örgütsel düzeyde arzu edilen işyeri davranışlarına yol açtığını göstermektedir. Ancak, çalışma arkadaşı desteği tanımlanırken, kavramın kapsadığı farklı tutum ve davranışlar nedeniyle bu destek algısını sınıflandırmak faydalı olacaktır. Çalışanda hissettirdiği duygu ve tutum açısından, bireyler arasındaki yardım ve iş birliği, araçsal ve duygusal destek olmak üzere iki farklı boyutta gerçekleşmektedir. Çalışanların birbirlerini desteklemeye yönelik tutum ve davranışları incelendiğinde, bu tutum ve davranışların içeriğinin iki farklı boyutta ele alınmasının oldukça açıklayıcı olduğu görülmektedir (Küçük, 2021: 616).

4.2.1. Araçsal Destek

Araçsal destek, işin yapısı ve nasıl yapılacağı ile ilgili meselelerde bir çalışanın, çalışma arkadaşıyla bilgisini paylaşması, ona yardım etmesi ve süreçte arkadaşına yol göstermesiyle ilgili özgeci davranışlar sergilemesidir. Bu tür destekle, birey, çalışma arkadaşının işi tamamlamasına veya iş ile ilgili herhangi bir sorunla karşılaştığında bu sorunu çözmesine yardımcı olur. Bu anlamda, görev odaklı destek, işin yapısına dair gerekli teknik bilgi ve becerilerle, çalışanın arkadaşına destek olmasını ifade eder (Küçük, 2021: 616).

Araçsal destek, aynı zamanda bilgisel ya da maddi destek olarak da adlandırılmakta olup, bilgi vermeyi, tavsiyelerde bulunmayı, geri bildirim sağlamayı, parasal ve materyal yardımları, bakım ve eğitimle ilgili yardımları ve benzerlerini içermektedir. Bu tür destek, problemleri tanımlama, anlamaya ve bu durumla başa çıkmaya yardımcı olur. Bireye, engellerle ilgili hizmetler, kurumlar, kaynaklar ve yasalar hakkında bilgi vererek, problemleri durumlarla başa çıkabilme yolları sağlamaktadır (Ersoy & Çürük, 2009: 106).

Çalışma ortamında araçsal desteğin sağlanması, çalışanların işlerini daha kolay yapabilmelerine olanak tanır. Ayrıca, stresin azalmasına, iş yükünün dengelenmesine ve genel iş tatmininin artmasına yardımcı olur. Araçsal desteğin eksikliği, iş süreçlerinde aksamalara yol açabilir, bu da verimliliğin düşmesine ve çalışanlar arasında işbirliği

eksikliklerine neden olabilir. Araçsal destek, bir organizasyonun normal faaliyetleri sırasında, işlerin yerine getirilmesi veya tamamlanmasında çalışma arkadaşlarının sağladığı faydalı yardımları ifade eder (Ateş, 2016: 73).

4.2.2. Duygusal Destek

Duygusal destek, kişi merkezli ve şefkatli tutumları içeren bir boyut olarak tanımlanabilir. Bu destek türü, arkadaşlık ilişkileriyle şekillenir ve bu ilişkilerin kuralları çerçevesinde gerçekleşir. Çalışan, iş yerindeki veya iş dışındaki zorlukları, çalışma arkadaşıyla sohbet ederek paylaşır ve bu da bir iletişim süreci oluşturur. Duygusal destek, bireyin sevgi, şefkat ve ilgi gibi temel ihtiyaçlarının karşılanmasında kritik bir rol oynar. İş yerindeki bir arkadaşın bu ihtiyaçları karşılaması hem örgütsel hem de bireysel düzeyde pek çok olumlu sonuca yol açabilir (Küçük, 2021: 616).

Duygusal destek, bireyin psikolojik sağlığı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu tür destek, kişinin çevresindeki kişilerden kabul görme, sevgi ve saygı hislerini uyandırarak ona değerli olduğunu hissettirir. Bu olumlu duygular, bireyin özgüvenini pekiştirebilir, çevresine karşı memnuniyetini artırabilir, motivasyonunu yükseltebilir ve akademik başarıda ilerlemeler kaydetmesine yardımcı olabilir (Öztürklü, 2011: 20).

Günümüz örgütlerinde yöneticilerin, çalışanların mesleki ya da kişisel sorunlarına yönelik gösterdikleri ilgi ve kurdukları içten ilişkiler, çalışanların hem yöneticilerine hem de bulundukları kuruma olan bağlılıklarını artırmakta; bu durum ise iş verimliliği ve performans üzerinde olumlu etkiler yaratabilmektedir (Göktepe, 2016: 25).

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarında tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin aracılık rolünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda sağlık çalışanlarında tükenmişlik, zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteği düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Çalışmanın ikincil amacı olarak da tükenmişlik, zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteği ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark olup olmadığının belirlenmesidir.

5.2. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma tanımlayıcı, kesitsel ve ilişki arayıcı tipte tasarlanmıştır.

5.3. Araştırmanın Önemi

Sağlık kurumlarında artan iş yükü, aşırı çalışma saatleri, stres ve yetersiz personel gibi faktörler; sağlık çalışanlarının psikolojik, sosyal ve fizyolojik açıdan birçok olumsuzluk yaşamasına neden olmaktadır. Bu koşullar, sağlık çalışanlarında belirli bir süre sonra tükenmişlik oluşmasına yol açmaktadır. Sağlık hizmetlerinde kaynakların sınırlı olması ve personel yetersizliği, birçok sağlık çalışanında erken yaşlarda tükenmişlik belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Son yıllarda yaşanan küresel salgın sürecinde sağlık hizmetlerinde artan istifalar, bu durumun önemli bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

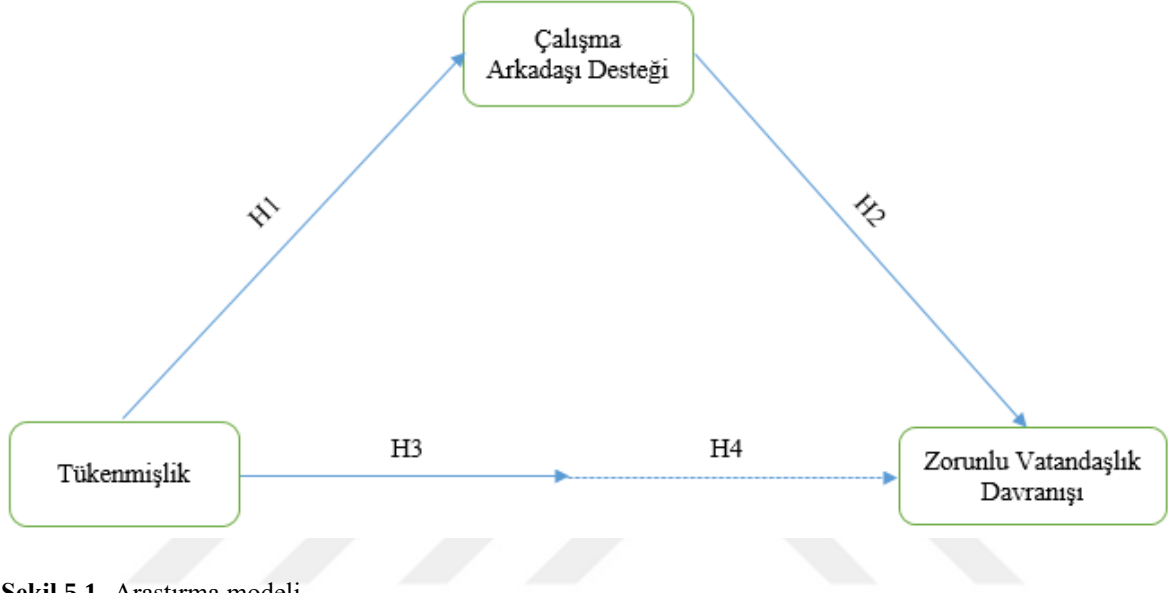
Sağlık hizmetlerinin sunumunda sağlık personelinin görevleri uygulanan tedavi yöntemlerine göre belirlidir. Buna karşın özellikle son yıllarda yaşanan küresel salgınla birlikte sağlık personelinin görevleri dışında iş ve sorumlulukları daha fazla yerine getirdiği görülmektedir. Bu da sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlığın karşıtı olan zorunlu vatandaşlığı açığa çıkarmaktadır. Sağlık personelinin ekstra üstlendikleri roller, çalışma yaşam kalitesini, performanslarını ve sağlık hizmeti sunumunu doğrudan etkilemektedir. Oysaki sağlık kurumlarında sağlık hizmeti talep eden bireylerin sayılarından talep ekipman malzemelerine kadar dengeli bir planlama yapılarak ve takip edilerek ortaya çıkabilecek sorunlar engellenebilir.

Belirtilen bu koşullar altında sağlık çalışanlarının görevlerini eksiksiz yerine getirebilmesinde en büyük desteği çalışma arkadaşları sağlamaktadır. Bu nedenle, özellikle aynı birimde görev yapan çalışanlar arasında güçlü ilişkiler kurulması önemlidir. Çalışma ortamında yardımlaşma ve dayanışmanın sağlanması, sadece kurumsal sorunların

çözümüne değil, bireylerin sosyal yaşamda karşılaştığı zorlukları aşmalarına da katkı sağlar. Bu bakımdan, çalışma arkadaşı desteği hem tükenmişliği hem de zorunlu vatandaşlık davranışlarını azaltmada etkili bir unsur olabilir; ayrıca sağlık çalışanlarının sosyal yaşamlarına da önemli katkılar sağlayabilir.

5.4. Araştırma Modeli

Araştırma modeli çalışma amacı ve literatür doğrultusunda Şekil 5.1.'de gösterilmiştir.



Şekil 5.1. Araştırma modeli

5.5. Araştırma Hipotezleri

Araştırma modeli çalışma amacı ve literatür doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Tükenmişlik çalışma arkadaşı desteğini anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H2: Çalışma arkadaşı desteği zorunlu vatandaşlık davranışını anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H3: Tükenmişlik zorunlu vatandaşlık davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H4: Tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin anlamlı bir şekilde aracılık rolü vardır.

5.6. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma Uygulama Hastanesi olarak belirlenmiştir. Araştırma tarihleri içerisinde aktif olarak görevlerine devam etmekte olan sağlık çalışanları çalışmanın evreni olarak alınmıştır. Veri toplama döneminde hastanede

aktif olarak görev yapan toplam 600 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Çalışmanın rneklemi ise kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiştir (Arslan ve Demir, 2022). Çalışmada sağlık çalışanlarının gönüllü katılımı esas alınarak 304 sağlık çalışanına ulaşılmıştır. Evrenin bilindiği durumlarda uygulanan örneklem büyüklüğü hesaplamalarına göre, %95 güven düzeyinde çalışmanın örneklem sayısının yeterli olduğu söylenebilir (Can, 2014: 28).

5.7. Veri Toplama Araçları

Kişisel Bilgi Formu; sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, toplam mesleki yıl ve hastanedeki görevlerini belirlemeye yönelik ifadelere yer verilmiştir.

Tükenmişlik leği; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ölçeğin Ergin (1992) tarafından Türkçe uyarlama çalışması yapılmıştır. Ölçek toplamda 22 madde ve duygusal tükenme (9 madde), kişisel başarı (8 madde) ve duyarsızlaşma (5 madde) olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek puanlaması 5’li Likert tipinde olup “1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum” arasındadır. Ölçekten alınan puan ortalaması arttıkça çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı yönünde yorumlanmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,938’dir (Tablo 2).

Zorunlu Vatandaşlık leği; Vigado-Gadot (2007) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe uyarlama alışması Sürücü vd., (2020) tarafından yapılmıştır. Ölçek tek boyutlu ve 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçek puanlaması 5’li Likert tipinde olup “1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum” arasındadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça çalışanların zrounlu vatandaşlık düzeylerinin arttığı yönünde ifade edilmektedir. Sürücü vd., (2020) tarafından yapılan çalışmada ölçek geneli Cronbach Alpha değeri ,83’tür. Bu çalışmada ölçek geneli Cronbach Alpha değeri 0,888’dir (Tablo 2).

Çalışma Arkadaşı leği; Tews, Michel & Ellingson (2013) ve Settoon & Mossholder (2002) alışmalarından ilham alınarak geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışması ise Küçük (2021) tarafından yapılmıştır. Ölçek alışma ortamında düşük veya yüksek düzeyde çalışanların birbirleri olan ilişkilerinde destek algısına dayanmaktadır. Ölçek toplamda 14 madde ve araçsal destek (6 madde) ve duygusal destek (8 madde) olmak üzere 2 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek puanlaması 5’li Likert tipinde olup “1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum” arasındadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça sağlık çalışanlarının çalışma arkadaşı desteği arttığı yönünde yorumlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri Küçük (2021) alışmasında iki farklı örneklem için 0,937 ve 0,951

olarak hesaplanmıştır. Bu çalışma için ölçek geneli Cronbach Alpha değeri 0,976'dır (Tablo 2).

5.8. Varsayımlar

Bu çalışma ilgili sağlık kurumunda aktif olarak görevlerine devam eden sağlık çalışanlarına yönelik olarak yapılan anket kapsamında katılımcıların dürüst, samimi ve içten verdikleri cevaplara dayanmaktadır. Bu çalışmada yararlanılan ölçüm araçlarının ilgili örnekleme yönelik uygun ölçme araçları olduğu varsayılmaktadır.

5.9. Sınırlılıklar

Bu çalışma 01.08.2024-01.03.2025 tarihleri arasında verilerin toplanması ile sınırlıdır. Çalışmaya katılıp anket sorularının tamamını cevaplayan ilgili örneklem ile sınırlıdır. Çalışmada kullanılan ölçeklerde yer alan ifadelerin ölçtüğü durumlar ile sınırlıdır.

5.10. Etik İzin

Çalışma öncesinde Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal ve Beşerî bilimler Etik Kurulu'ndan 14.09.2023 tarihli 164923 sayılı etik kurul izni alınmıştır.

5.11. Verilerin Analizi

Veriler SPSS 26 ve SPSS v4.0 için PROCESS makrosu ile analiz edilmiştir. Verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında değer aldığı ve normal dağılım şartını sağladığı belirlenmiştir (Tabachnick & Fidell, 2019). SPSS 26'da tanımlayıcı istatistikler, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi ve gruplar arası farklılığın belirlenmesinde Pos Hoc Tukey Testi kullanılmıştır. Ölçek puanları arasındaki ilişkilerde Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığı Cronbach Alpha katsayısı ile hesaplanmıştır. Tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin aracılık rolünün belirlenmesinde PROCESS Macro (Model 4) kullanılmıştır. Sonuçlar bootstrapping (5000 bootstrap samples) güven aralıklarında değerlendirilmiştir. Güven aralığı %95 olarak belirlenmiş ve sıfır içermemiştir. İstatiksel olarak anlamlılık düzeyi $P < 0,05$ olarak belirlenmiştir.

6. BULGULAR

Sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri Tablo 6.1. de gösterilmiştir.

Tablo 6.1. Sosyo-demografik özellikler

Sosyo-Demografik Özellikler		N	%
Cinsiyet	Kadın	160	52,6
	Erkek	144	47,4
Medeni Durum	Evli	200	65,8
	Bekâr	104	34,2
Yaş	20-25 yaş	43	14,1
	26-30 yaş	84	27,6
	31-35 yaş	59	19,4
	36-40 yaş	46	15,1
	41-45 yaş	42	13,8
	46 yaş ve üzeri	30	9,9
Eğitim	Lise	58	19,1
	Ön lisans	65	21,4
	Lisans	149	49
	Lisansüstü	32	10,5
Toplam mesleki yıl	1-5 yıl	116	38,2
	6-10 yıl	92	30,3
	11-15 yıl	71	23,4
	16 yıl ve üzeri	25	8,2
Görev	Hemşire	132	43,4
	Hekim	38	12,5
	Sağlık Teknikeri	60	19,7
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	5,3
	Temizlik	23	7,6
	İdari Birimleri	35	11,5
		Ortalama	Standart Sapma
Yaş		33,91	7,08
Toplam mesleki yıl		8,01	4,92

Sağlık çalışanlarının %52,6'sı kadın (N= 160), %47,4'ü erkek (N= 144)'tir. Medeni durumlarında; %65,8'i evli (N= 200), %34,2'si bekar (N= 104)'dır. Yaş dağılımlarında; %14,1'i 20-25 yaş (N=43), %27,6'sı 26-30 yaş, %19,4'ü 31-35 yaş (N=59), %15,1'i 36-40 yaş (N= 46), %13,8'i 41-45 yaş (N= 42) ve %9,9'u 46 yaş ve üzeri (N= 30)'dir. Eğitim düzeylerinde; %19,1'i lise (N=58), %21,4'ü ön lisans (N=65), %49'u lisans (N= 149) ve %10,5'i lisansüstü (N=32) mezunudur. Toplam mesleki yıl olarak; %38,2'si 1-5 yıl (N=

116), %30,3'ü 6-10 yıl (N= 92), %23,4'ü 11-15 yıl (N= 71) ve %25'i 16 yıl ve üzeri (N= 25)'dir. Görev dağılımlarında; %43,4'ü hemşire (N= 132), %12,5'i hekim (N= 38), %19,7'si sağlık teknikeri (N= 60), %5,3'ü yardımcı sağlık personeli (N= 16), %7,6'sı temizlik (N= 23), %11,5'i idari birimlerde (N= 35) görev yapmaktadır (Tablo 1).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarına yönelik verilerin yanıtların madde puan ortalamaları ve dağılım istatistikleri çalışmanın bu bölümünde yer verilmiştir. Tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri Tablo 6.2.'de gösterilmiştir.

Tablo 6.2. Duygusal Tükenme alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,63	1,47	N 98 % 32,2	59 19,4	58 19,1	35 11,5	54 17,8	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,98	1,47	N 69 % 22,7	55 18,1	62 20,4	49 16,1	69 22,7	
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,56	1,40	N 89 % 29,3	79 26,0	59 19,4	30 9,9	47 15,5	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	2,75	1,37	N 75 % 24,7	60 19,7	82 27,0	40 13,2	47 15,5	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	2,61	1,42	N 93 % 30,6	61 20,1	72 23,7	27 8,9	51 16,8	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,67	1,33	N 76 % 25,0	68 22,4	79 26,0	42 13,8	39 12,8	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,01	1,41	N 66 % 21,7	44 14,5	74 24,3	59 19,4	61 20,1	
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,80	1,30	N 63 % 20,7	61 20,1	95 31,3	41 13,5	44 14,5	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	2,20	1,33	N 131 % 43,1	62 20,4	61 20,1	17 5,6	33 10,9	

Tablo 6.2.'de sağlık çalışanlarının en yüksek madde puan ortalaması 3,01 ile “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” iken en düşük madde puan ortalaması 2,20 ile “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” maddesinin olduğu görülmektedir.

Kişisel başarı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri Tablo 2’te sunulmuştur.

Tablo 6.3. Kişisel başarı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım	3,45	1,22	N	33	18	102	79	72
			%	10,9	5,9	33,6	26,0	23,7
İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına ne uygun çözüm yollarını bulurum	3,63	1,25	N	34	17	58	111	84
			%	11,2	5,6	19,1	36,5	27,6
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	3,80	1,30	N	31	20	48	82	123
			%	10,2	6,6	15,8	27,0	40,5
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	3,44	1,25	N	34	28	81	91	70
			%	11,2	9,2	26,6	29,9	23,0
İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum.	3,36	1,19	N	32	29	98	87	58
			%	10,5	9,5	32,2	28,6	19,1
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	3,18	1,19	N	35	36	124	57	52
			%	11,5	11,8	40,8	18,8	17,1
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	3,31	1,32	N	42	37	80	74	71
			%	13,8	12,2	26,3	24,3	23,4
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	3,41	1,25	N	33	35	76	94	66
			%	10,9	11,5	25,0	30,9	21,7

Tablo 3’te kişisel başarı alt boyutunda en yüksek madde puan ortalaması 3,80 ile “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum” ile en düşük madde puan ortalaması 3,18 ile “İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” maddesidir.

Duyarsızlaşma alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 6.4. Duyarsızlaşma alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1,93	1,29	N	167	58	37	15	27
			%	54,9	19,1	12,2	4,9	8,9
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,43	1,30	N	94	78	70	29	33
			%	30,9	25,7	23,0	9,5	10,9
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,64	1,31	N	75	71	86	31	41
			%	24,7	23,4	28,3	10,2	13,5
İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu ne olduğu umurumda değil.	1,99	1,31	N	160	60	39	16	29
			%	52,6	19,7	12,8	5,3	9,5
İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	2,55	1,35	N	87	74	71	32	40
			%	28,6	24,3	23,4	10,5	13,2

Tablo 4'te duyarsızlaşma alt boyutunda en yüksek madde puan ortalaması 2,64 ile “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” maddesi iken en düşük madde puan ortalaması 1,93 ile “İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum” maddesinin olduğu belirlenmiştir.

Zorunlu vatandaşlık davranışı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 6.5. Zorunlu vatandaşlık davranışı alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalıştığım yerdeki yöneticiler, çalışanlarına resmi görevlerinin dışında ekstra faaliyetlerde bulunmaları için baskı uygular.	2,06	1,25	N	143	62	59	17	23
			%	47,0	20,4	19,4	5,6	7,6
Çalıştığım yerde herhangi bir resmi ödül olmadan, normal çalışmam gereken sürelerin dışında ekstra sürelerde çalışmak için sosyal bir baskı vardır.	1,81	1,06	N	159	78	45	9	13
			%	52,3	25,7	14,8	3,0	4,3
Görevimi yaparken, resmi işlerimin dışında ekstra çaba harcamam için bir beklenti olduğunu hissediyorum.	2,25	1,30	N	115	82	51	27	29
			%	37,8	27,0	16,8	8,9	9,5
Yeterli zamanım ya da enerjim olmadığında bile, kendi işlerimin dışında benden diğer çalışanların işlerine de yardımcı olmam konusunda bir baskı olduğunu hissediyorum.	2,11	1,21	N	127	77	58	23	19
			%	41,8	25,3	19,1	7,6	6,3
İsteğim olmamasına karşın, normal yapmam gereken işlerin dışında, amirime yardım etmem konusunda üzerimde bir baskı olduğunu hissediyorum.	1,94	1,12	N	140	84	51	14	15
			%	46,1	27,6	16,8	4,6	4,9

Tablo 5’te zorunlu vatandaşlık davranışı en yüksek madde puan ortalaması 2,25 ile “Görevimi yaparken, resmi işlerimin dışında ekstra çaba harcamam için bir beklenti olduğunu hissediyorum” maddedir. En düşük madde puan ortalaması ise 1,81 ile “Çalıştığım yerde herhangi bir resmi ödül olmadan, normal çalışmam gereken sürelerin dışında ekstra sürelerde çalışmak için sosyal bir baskı vardır” maddesinin olduğu görülmüştür.

Çalışma arkadaşı desteği araçsal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6.6. Araçsal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışma arkadaşlarım ağır iş yüküm olduğunda bana yardım ederler.	3,48	1,27	N	36	26	70	98	74
			%	11,8	8,6	23,0	32,2	24,3
Çalışma arkadaşlarım iş ile ilgili sorun yaşadığımda zahmeti göze alıp bana yardım ederler.	3,40	1,26	N	37	31	73	98	65
			%	12,2	10,2	24,0	32,2	21,4
Çalışma arkadaşlarım işler zorlu hale geldiğinde bana yardım ederler.	3,47	1,25	N	35	27	71	101	70
			%	11,5	8,9	23,4	33,2	23,0
Çalışma arkadaşlarım işlerimi yetiştiremediğim zamanlarda bana yardım ederler.	3,43	1,31	N	41	29	66	94	74
			%	13,5	9,5	21,7	30,9	24,3
Çalışma arkadaşlarım yardıma ihtiyacım olduğunu doğrudan söyleyemesem de beni anlar ve zor görevlerde bana yardım ederler.	3,25	1,32	N	47	37	72	89	59
			%	15,5	12,2	23,7	29,3	19,4
Çalışma arkadaşlarım işimi yapmam için ihtiyacım olan kaynakların nerede olduğunu bana söylerler.	3,55	1,23	N	31	25	68	104	76
			%	10,2	8,2	22,4	34,2	25,0

Tablo 6’da araçsal destek alt boyutunda en yüksek madde puan ortalaması 3,55 ile “Çalışma arkadaşlarım işimi yapmam için ihtiyacım olan kaynakların nerede olduğunu bana söylerler” maddesidir. En düşük madde puan ortalaması 3,25 ile “Çalışma arkadaşlarım yardıma ihtiyacım olduğunu doğrudan söyleyemesem de beni anlar ve zor görevlerde bana yardım ederler” maddesidir.

Çalışma arkadaşı desteği duygusal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistiklerine Tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 6.7. Duygusal destek alt boyutu madde puan ortalamaları ve yanıtların dağılım istatistikleri

Ölçek Maddeleri	Ort.	ss.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışma arkadaşlarım işimde başarılı olduğumda beni takdir ederler.	3,31	1,33	N	48	24	86	76	70
			%	15,8	7,9	28,3	25,0	23,0
Çalışma arkadaşlarım düşüncelerimi paylaştığımda beni dinlerler.	3,63	1,21	N	27	20	75	96	86
			%	8,9	6,6	24,7	31,6	28,3
Çalışma arkadaşlarım iş yerinde kendimi evimdeymiş gibi hissetmem için çaba gösterirler.	3,09	1,36	N	57	39	85	64	59
			%	18,8	12,8	28,0	21,1	19,4
Çalışma arkadaşlarım sorunlarımı ve dertlerimi anlamak için ek çaba gösterirler.	3,16	1,31	N	46	42	96	57	63
			%	15,1	13,8	31,6	18,8	20,7
Çalışma arkadaşlarım işler zorlu hale geldiğinde bile bana karşı ilgi ve nezaket gösterirler.	3,29	1,26	N	37	40	84	83	60
			%	12,2	13,2	27,6	27,3	19,7
Çalışma arkadaşlarım benimle kişisel olarak ilgilenirler.	3,19	1,33	N	49	34	92	66	63
			%	16,1	11,2	30,3	21,7	20,7
Çalışma arkadaşlarım bana vakit ayırıp dertlerimi dinlerler	3,32	1,27	N	39	30	92	78	65
			%	12,8	9,9	30,3	25,7	21,4
Çalışma arkadaşlarım kötü bir gün geçirdiğimde beni neşelendirmeye çalışırlar.	3,36	1,34	N	43	32	77	75	77
			%	14,1	10,5	25,3	24,7	25,3

Tablo 7’de duygusal destek alt boyutunda en yüksek madde puan ortalaması 3,63 ile “Çalışma arkadaşlarım düşüncelerimi paylaştığımda beni dinlerler” iken en düşük madde puan ortalaması 3,09 ile “Çalışma arkadaşlarım iş yerinde kendimi evimdeymiş gibi hissetmem için çaba gösterirler” maddesinin olduğu belirlenmiştir.

Tükenmişlik, zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteği tanımlayıcı istatistikler Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 6.8. Tanımlayıcı istatistikler

Değişkenler	Min-Max	$\bar{x}$ ss	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alpha
Tükenmişlik	1-5	2,82±0,87	,452	1,187	,938
Duygusal Tükenme	1-5	2,68±1,15	,309	-,666	,945
Kişisel Başarı	1-5	3,46±0,95	-,785	,865	,896
Duyarsızlaşma	1-5	2,33±1,04	,978	,712	,842
Zorunlu Vatandaşlık	1-5	2,06±1,02	,944	,406	,888
Çalışma Arkadaşı Desteği	1-5	3,36±1,13	-,435	-,447	,976
Araçsal Destek	1-5	3,43±1,17	-,555	-,467	,964
Duygusal Destek	1-5	3,29±1,16	-,326	-,694	,966

Tükenmişlik ölçeği genel puan ortalaması 2,82±0,87’dir. Ölçek alt boyutlarında; duygusal tükenme 2,68±1,15; kişisel başarı 3,46±0,95 ve duyarsızlaşma 2,33±1,04’dir. Zorunlu vatandaşlık puan ortalaması 2,06±1,02’dir. Çalışma arkadaşı desteği ölçeği genel puan ortalaması 3,36±1,13’dir. Ölçek alt boyutlarında; araçsal destek 3,43±1,17 ve duygusal destek 3,29±1,16’dır (Tablo 8).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının cinsiyete göre değerlendirilmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına Tablo 9’da yer verilmiştir.

Tablo 6.9. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının cinsiyete göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$ ±ss	Test değeri	P değeri
Tükenmişlik	Kadın	160	2,86±0,87	T:0,831	P:0,407
	Erkek	144	2,78±0,88		
Duygusal Tükenme	Kadın	160	2,73±1,11	T:0,771	P:0,441
	Erkek	144	2,63±1,19		
Kişisel Başarı	Kadın	160	3,50±0,90	T:0,826	P:0,409
	Erkek	144	3,41±0,99		
Duyarsızlaşma	Kadın	160	2,35±1,06	T:0,487	P:0,626
	Erkek	144	2,30±1,06		

Tükenmişlik (P:0,407), duygusal tükenme (P:0,441), kişisel başarı (P:0,409) ve duyarsızlaşma (P:0,626) ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 9).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının medeni duruma göre değerlendirilmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 6.10. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının medeni duruma göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Tükenmişlik	Evli	200	2,86±0,89	T:1,027	P:0,305
	Bekâr	104	2,75±0,84		
Duygusal Tükenme	Evli	200	2,75±1,12	T:1,482	P:0,139
	Bekâr	104	2,55±1,18		
Kişisel Başarı	Evli	200	3,47±0,97	T:0,257	P:0,797
	Bekâr	104	3,44±0,90		
Duyarsızlaşma	Evli	200	2,36±1,07	T:0,716	P:0,474
	Bekâr	104	2,27±0,99		

Tükenmişlik (P:0,305), duygusal tükenme (P:0,139), kişisel başarı (P:0,797) ve duyarsızlaşma (P:0,474) ile medeni durum arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (Tablo 10).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre yapılan analiz sonuçları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 6.11. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{x} \pm ss$	Test ve P değeri	Gruplar arası fark
Tükenmişlik	20-25 yaş	43	2,60±0,89	F:1,424 P:0,215	
	26-30 yaş	84	2,78±0,92		
	31-35 yaş	59	2,89±0,90		
	36-40 yaş	46	2,85±0,72		
	41-45 yaş	42	3,07±0,72		
	46 yaş ve üzeri	30	2,72±1,00		
Duygusal Tükenme	20-25 yaş	43	2,36±1,13	F:1,646 P:0,148	
	26-30 yaş	84	2,65±1,23		
	31-35 yaş	59	2,74±1,15		
	36-40 yaş	46	2,61±1,00		
	41-45 yaş	42	3,05±1,07		
	46 yaş ve üzeri	30	2,70±1,20		
Kişisel Başarı	20-25 yaş ¹	43	3,25±0,95	F:2,552 P:0,028*	5>2
	26-30 yaş ²	84	3,32±1,04		
	31-35 yaş ³	59	3,62±0,90		
	36-40 yaş ⁴	46	3,67±0,77		
	41-45 yaş ⁵	42	3,69±0,80		
	46 yaş ve üzeri ⁶	30	3,20±1,08		
Duyarsızlaşma	20-25 yaş	43	2,20±1,03	F:0,380 P:0,863	
	26-30 yaş	84	2,38±1,07		
	31-35 yaş	59	2,32±1,07		
	36-40 yaş	46	2,27±0,99		
	41-45 yaş	42	2,47±1,00		
	46 yaş ve üzeri	30	2,27±1,04		

*P<0,05

Kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (P:0,028). Sağlık çalışanlarında 41-45 yaş arasındaki sağlık çalışanlarında kişisel başarı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Pos Hoc Tukey Testinde; 41-45 yaş grubu ile 26-30 yaş grubu sağlık çalışanlarında ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlıdır. Tükenmişlik (P:0,215), duygusal tükenme (P:0,148) ve duyarsızlaşma (P:0,868) ile sağlık çalışanlarının yaş grupları arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 11).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre yapılan analiz sonuçları Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo 6.12. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x} \pm ss$	Test ve P değeri	Gruplar arası fark
Tükenmişlik	Lise ¹	58	2,61±0,75	F:2,795 P:0,040*	3>1
	Ön lisans ²	65	2,69±0,94		
	Lisans ³	149	2,95±0,85		
	Lisansüstü ⁴	32	2,89±0,96		
Duygusal Tükenme	Lise	58	2,42±1,06	F:2,573 P:0,054	
	Ön lisans	65	2,50±1,18		
	Lisans	149	2,84±1,13		
	Lisansüstü	32	2,79±1,22		
Kişisel Başarı	Lise	58	3,26±1,00	F:2,159 P:0,093	
	Ön lisans	65	3,35±0,96		
	Lisans	149	3,59±0,85		
	Lisansüstü	32	3,41±1,16		
Duyarsızlaşma	Lise	58	2,14±0,88	F:1,436 P:0,232	
	Ön lisans	65	2,22±1,09		
	Lisans	149	2,41±1,07		
	Lisansüstü	32	2,49±1,05		

*P<0,05

Tükenmişlik ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır (P:0,040). Lisans mezunlarında tükenmişlik anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testi sonuçlarına göre, lisans mezunları ile lise mezunları arasındaki ortalama puan farkı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Duygusal tükenme (P:0,054), kişisel başarı (P:0,093) ve duyarsızlaşma (P:0,232) ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur (Tablo 12).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 6.13. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Toplam Mesleki Yıl	N	$\bar{x} \pm ss$	Test ve P değeri	Gruplar arası fark
Tükenmişlik	1-5 yıl ¹	116	2,64±0,84	F:3,786 P:0,011*	2>1
	6-10 yıl ²	92	3,04±0,96		
	11-15 yıl ³	71	2,87±0,75		
	16 yıl ve üzeri ⁴	25	2,71±0,83		
Duygusal Tükenme	1-5 yıl ¹	116	2,44±1,16	F:3,444 P:0,017*	2>1
	6-10 yıl ²	92	2,94±1,20		
	11-15 yıl ³	71	2,76±1,04		
	16 yıl ve üzeri ⁴	25	2,60±1,03		
Kişisel Başarı	1-5 yıl	116	3,32±1,03	F:1,750 P:0,157	
	6-10 yıl	92	3,60±0,86		
	11-15 yıl	71	3,54±0,85		
	16 yıl ve üzeri	25	3,36±1,08		
Duyarsızlaşma	1-5 yıl ¹	116	2,17±0,97	F:2,889 P:0,036*	2>1
	6-10 yıl ²	92	2,58±1,22		
	11-15 yıl ³	71	2,31±0,93		
	16 yıl ve üzeri ⁴	25	2,17±0,82		

*P<0,05

Tükenmişlik (P:0,011), duygusal tükenme (P:0,017) ve duyarsızlaşma (P:0,036) ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın toplam mesleki yıl süresi 6-10 yıl arasında olanlarda anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde; tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma için toplam mesleki yıl süresi 6-10 yıl ile 1-5 yıl arasındaki ortalama puan farkı anlamlıdır. Kişisel başarı ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (P:0,157; Tablo 13).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi Tablo 14'te sunulmuştur.

Tablo 6.14. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Görev	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Tükenmişlik	Hemşire	132	2,82±0,93	F:0,334	P:0,892
	Hekim	38	2,76±0,88		
	Sağlık Teknikeri	60	2,82±0,68		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	2,64±0,94		
	Temizlik	23	2,88±0,99		
	İdari Birimleri	35	2,95±0,85		
Duygusal Tükenme	Hemşire	132	2,67±1,15	F:0,077	P:0,996
	Hekim	38	2,59±1,19		
	Sağlık Teknikeri	60	2,69±1,07		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	2,71±1,11		
	Temizlik	23	2,71±1,46		
	İdari Birimleri	35	2,75±1,08		
Kişisel Başarı	Hemşire	132	3,44±1,02	F:1,136	P:0,341
	Hekim	38	3,33±0,93		
	Sağlık Teknikeri	60	3,52±0,77		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	3,08±1,05		
	Temizlik	23	3,60±1,01		
	İdari Birimleri	35	3,66±0,87		
Duyarsızlaşma	Hemşire	132	2,35±1,07	F:0,244	P:0,943
	Hekim	38	2,36±1,04		
	Sağlık Teknikeri	60	2,26±0,93		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	2,12±0,98		
	Temizlik	23	2,32±1,21		
	İdari Birimleri	35	2,42±1,12		

Tükenmişlik (P:0,892), duygusal tükenme (P:0,996), kişisel başarı (P:0,341) ve duyarsızlaşma (P:0,943) ile sağlık çalışanlarının görevleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür (Tablo 14).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin cinsiyete göre değerlendirilmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına Tablo 15'te yer verilmiştir.

Tablo 6.15. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin cinsiyete göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Zorunlu Vatandaşlık	Kadın	160	2,02±0,97	T:-0,737	P:0,462
	Erkek	144	2,10±1,08		
Çalışma Arkadaşı Desteği	Kadın	160	3,40±1,08	T:0,620	P:0,535
	Erkek	144	3,32±1,17		
Araçsal Destek	Kadın	160	3,50±1,12	T:1,133	P:0,258
	Erkek	144	3,35±1,23		
Duygusal Destek	Kadın	160	3,30±1,14	T:0,059	P:0,953
	Erkek	144	3,29±1,21		

Zorunlu vatandaşlık (P:0,462), çalışma arkadaşı desteği (P:0,535), araçsal destek (P:0,258) ve duygusal destek (P:0,953) ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır (Tablo 15).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin medeni duruma göre değerlendirilmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına Tablo 16'da sunulmuştur.

Tablo 6.16. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin medeni duruma göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Zorunlu Vatandaşlık	Evli	200	2,09±1,03	T:0,891	P:0,374
	Bekâr	104	1,98±1,01		
Çalışma Arkadaşı Desteği	Evli	200	3,34±1,14	T:-0,363	P:0,717
	Bekâr	104	3,39±1,10		
Araçsal Destek	Evli	200	3,39±1,20	T:-0,759	P:0,448
	Bekâr	104	3,50±1,13		
Duygusal Destek	Evli	200	3,30±1,17	T:0,062	P:0,951
	Bekâr	104	3,29±1,18		

Zorunlu vatandaşlık (P:0,374), çalışma arkadaşı desteği (P:0,717), araçsal destek (P:0,448) ve duygusal destek (P:0,951) ile medeni durum arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Tablo 16).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre değerlendirilmesi Tablo 17'de gösterilmiştir.

Tablo 6.17. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Zorunlu Vatandaşlık	20-25 yaş	43	1,99±1,10	F:0,384	P:0,860
	26-30 yaş	84	2,05±1,01		
	31-35 yaş	59	2,19±1,13		
	36-40 yaş	46	1,93±0,87		
	41-45 yaş	42	2,10±0,87		
	46 yaş ve üzeri	30	2,06±1,17		
Çalışma Arkadaşı Desteği	20-25 yaş	43	3,44±1,10	F:0,703	P:0,622
	26-30 yaş	84	3,37±1,16		
	31-35 yaş	59	3,35±1,18		
	36-40 yaş	46	3,56±0,89		
	41-45 yaş	42	3,13±1,20		
	46 yaş ve üzeri	30	3,27±1,22		
Araçsal Destek	20-25 yaş	43	3,51±1,13	F:0,800	P:0,550
	26-30 yaş	84	3,43±1,18		
	31-35 yaş	59	3,44±1,22		
	36-40 yaş	46	3,63±0,96		
	41-45 yaş	42	3,15±1,27		
	46 yaş ve üzeri	30	3,35±1,28		
Duygusal Destek	20-25 yaş	43	3,37±1,14	F:0,529	P:0,754
	26-30 yaş	84	3,30±1,24		
	31-35 yaş	59	3,27±1,23		
	36-40 yaş	46	3,48±0,91		
	41-45 yaş	42	3,11±1,19		
	46 yaş ve üzeri	30	3,19±1,23		

Zorunlu vatandaşlık (P:0,860), çalışma arkadaşı desteği (P:0,622), araçsal destek (P:0,550) ve duygusal destek (P:0,754) ile sağlık çalışanlarının yaş grupları arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 17).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre değerlendirilmesi Tablo 18’de sunulmuştur.

Tablo 6.18. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının eğitim düzeyine göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x} \pm ss$	Test değeri	P değeri
Zorunlu Vatandaşlık	Lise	58	2,03±1,09	F:0,773	P:0,510
	Ön lisans	65	1,90±1,13		
	Lisans	149	2,11±0,92		
	Lisansüstü	32	2,16±1,13		
Çalışma Arkadaşı Desteği	Lise	58	3,31±1,19	F:0,811	P:0,489
	Ön lisans	65	3,20±1,19		
	Lisans	149	3,45±1,02		
	Lisansüstü	32	3,35±1,31		
Araçsal Destek	Lise	58	3,34±1,28	F:0,846	P:0,470
	Ön lisans	65	3,30±1,26		
	Lisans	149	3,54±1,05		
	Lisansüstü	32	3,34±1,34		
Duygusal Destek	Lise	58	3,29±1,21	F:0,832	P:0,477
	Ön lisans	65	3,10±1,19		
	Lisans	149	3,37±1,10		
	Lisansüstü	32	3,29±1,34		

Zorunlu vatandaşlık (P:0,510), çalışma arkadaşı desteği (P:0,489), araçsal destek (P:0,470) ve duygusal destek (P:0,477) ile sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark belirlenmemiştir (Tablo 18).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 6.19. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Toplam Mesleki Yıl	N	$\bar{x} \pm ss$	Test ve P değeri	Gruplar Arası Fark
Zorunlu Vatandaşlık	1-5 yıl	116	2,01±1,04	F:0,982 P:0,401	
	6-10 yıl	92	2,19±1,04		
	11-15 yıl	71	2,03±0,87		
	16 yıl ve üzeri	25	1,85±1,22		
Çalışma Arkadaşı Desteği	1-5 yıl ¹	116	3,56±1,08	F:3,584 P:0,014*	4>2
	6-10 yıl ²	92	3,12±1,18		
	11-15 yıl ³	71	3,25±1,05		
	16 yıl ve üzeri ⁴	25	3,65±1,17		
Araçsal Destek	1-5 yıl ¹	116	3,66±1,09	F:4,080 P:0,007*	4>2
	6-10 yıl ²	92	3,16±1,23		
	11-15 yıl ³	71	3,29±1,13		
	16 yıl ve üzeri ⁴	25	3,72±1,23		
Duygusal Destek	1-5 yıl	116	3,47±1,18	F:2,633 P:0,051	
	6-10 yıl	92	3,07±1,23		
	11-15 yıl	71	3,21±1,05		
	16 yıl ve üzeri	25	3,58±1,16		

*P<0,05

Çalışma arkadaşı desteği (P:0,014) ve araçsal destek (P:0,007) ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Çalışma arkadaşı desteği ve araçsal desteğin toplam mesleki yıl süresi 16 yıl ve üzeri olanlarda anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tuley testinde; çalışma arkadaşı desteği ve araçsal destek için toplam mesleki yıl süresi alt değişkenlerinde 16 yıl ve üzeri ile 6-10 yıl arasında ortalama puan farkı anlamlıdır. Zorunlu vatandaşlık (P:0,401) ve duygusal destek (P:0,051) ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (Tablo 19).

Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi Tablo 20’de sunulmuştur.

Tablo 6.20. Zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteğinin sağlık çalışanlarının görevlerine göre değerlendirilmesi

Değişkenler	Görev	N	$\bar{x} \pm ss$	Test ve P değeri	Gruplar Arası Fark
Zorunlu Vatandaşlık	Hemşire	132	2,13±1,04	F:0,920 P:0,468	
	Hekim	38	2,00±0,95		
	Sağlık Teknikeri	60	2,01±1,01		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	2,27±1,49		
	Temizlik	23	2,17±1,18		
	İdari Birimleri	35	1,77±0,60		
Çalışma Arkadaşı Desteği	Hemşire ¹	132	3,56±1,11	F:2,582 P:0,026*	1>5
	Hekim ²	38	3,27±1,03		
	Sağlık Teknikeri ³	60	3,37±1,05		
	Yardımcı Sağlık Personeli ⁴	16	2,86±1,43		
	Temizlik ⁵	23	2,86±1,27		
	İdari Birimleri ⁶	35	3,23±1,02		
Araçsal Destek	Hemşire	132	3,67±1,14	F:2,997 P:0,012*	1>5
	Hekim	38	3,28±1,00		
	Sağlık Teknikeri	60	3,47±1,11		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	3,02±1,52		
	Temizlik	23	2,89±1,37		
	İdari Birimleri	35	3,17±1,08		
Duygusal Destek	Hemşire	132	3,46±1,14	F:2,116 P:0,063	
	Hekim	38	3,27±1,26		
	Sağlık Teknikeri	60	3,27±1,22		
	Yardımcı Sağlık Personeli	16	2,71±0,92		
	Temizlik	23	2,82±1,20		
	İdari Birimleri	35	3,30±1,24		

*P<0,05

Çalışma arkadaşı desteği (P:0,020) ve araçsal destek (P:0,012) ile sağlık çalışanlarının görev dağılımları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Çalışma arkadaşı desteği ve araçsal desteğin hemşirelerde anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Tukey testinde; çalışma arkadaşı desteği ve araçsal destek için hemşireler ile temizlik personeli arasında; duygusal destek için hemşire ile hekim arasındaki ortalama puan farkı anlamlıdır. Zorunlu vatandaşlık (P:0,468) ve duygusal destek (P:0,063) ile sağlık çalışanlarının görev dağılımları arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 20).

Tükenmişlik, zorunlu vatandaşlık ve çalışma arkadaşı desteği arasındaki yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 21’de gösterilmiştir.

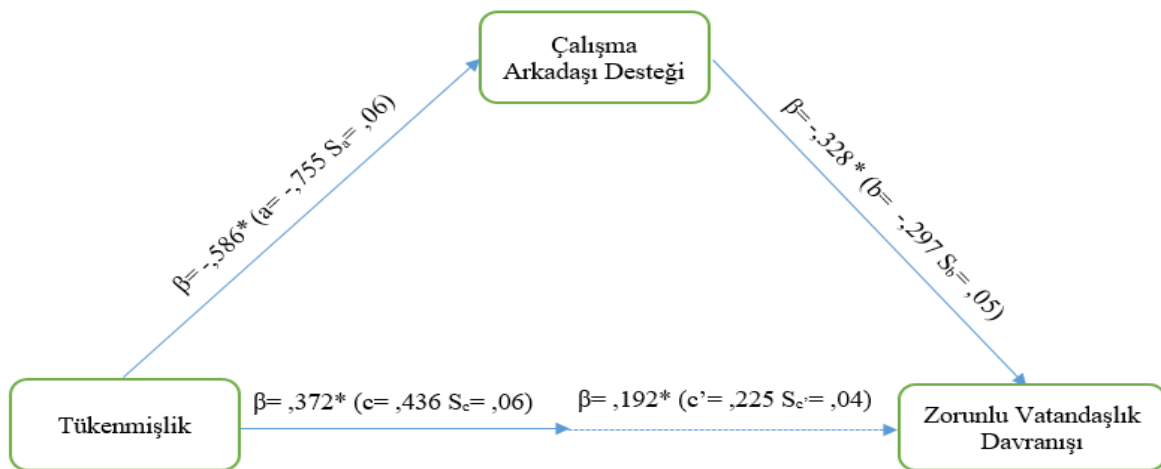
Tablo 6.21. Pearson Korelasyon Analizi sonuçları

Değişkenler		Çalışma Arkadaşı Desteği	Araçsal Destek	Duygusal Destek	Zorunlu Vatandaşlık
Tükenmişlik	r	-,586**	-,540**	-,588**	,565**
	p	,000	,000	,000	,000
Duygusal Tükenme	r	-,599**	-,536**	-,616**	,622**
	p	,000	,000	,000	,000
Kişisel Başarı	r	-,268**	-,250**	-,265**	,216**
	p	,000	,000	,000	,000
Duyarsızlaşma	r	-,570**	-,538**	-,558**	,538**
	p	,000	,000	,000	,000
Zorunlu Vatandaşlık	r	-,546**	-,514**	-,536**	1
	p	,000	,000	,000	

p<0,01

Tükenmişlik ile zorunlu vatandaşlık (r: ,565; p: ,000) arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Çalışma arkadaşı desteği ile tükenmişlik (r: -,586; p: ,000) ve zorunlu vatandaşlık (r: -,546; p: ,000) arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Tablo 21).

Tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık üzerindeki etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin aracılık rolünün belirlenmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına Şekil 2 ve Tablo 22’de yer verilmiştir.



Şekil 6.1. Araştırma modeli görsel sonuçları

Tablo 6.22. Aracılık analizi sonuçları

Değişkenler		SC	USC	SE	T	P	R ²	%95 GA		
								AS	ÜS	
Doğrudan Etki										
Tükenmişlik	→	Çalışma Arkadaşı Desteği Zorunlu	-,586	-,755	,060	-12,579	,000	,343	-,874	-,637
Tükenmişlik	→	Vatandaşlık Davranışı Zorunlu	,372	,436	,065	6,702	,000		,308	,564
Çalışma Arkadaşı Desteği	→	Vatandaşlık Davranışı	-,328	-,297	,050	-5,990	,000		-,397	-,198
Dolaylı Etki										
Tükenmişlik	→	Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	,192	,225	,048	4,687			,130	,321
Toplam Etki										
Tükenmişlik	→	Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	,564	,661	,055	11,896	,000	,319	,551	,770

P<0,001; SC: Standardize Edilmiş Katsayıları; USC: Standardize Edilmemiş Katsayılar; GA: Güven Aralığı; AS: Alt Sınır; ÜS: Üst Sınır

Doğrudan etkilerde; tükenmişliğin çalışma arkadaşı desteği üzerinde (β : -,586) anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu ve açıklanan varyans değerinin (R^2) ,343 olduğu belirlenmiştir. Zorunlu vatandaşlık üzerinde, tükenmişliğin pozitif (β : ,372) ve çalışma arkadaşı desteğinin (β : -,327) negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Açıklanan varyans değerinin (R^2) ,389 olduğu saptanmıştır. Dolaylı etkide; tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık üzerinde (β : ,192) anlamlı ve pozitif yönde olduğu görülmüştür. Çalışma arkadaşı desteğinin modele dâhil edilmesiyle, tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık üzerindeki doğrudan (β : ,372) ve dolaylı (β : ,192) etkilerinin anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışma arkadaşı desteğinin kısmi aracılık rolü üstlendiği ortaya çıkmıştır (Tablo 22).

Tablo 6.23. Araştırma hipotezlerine ilişkin değerlendirme

Hipotez Adı	Hipotez	Kabul/Red
H1	Tükenmişlik çalışma arkadaşı desteğini anlamlı ve negatif yönde etkiler.	Kabul
H2	Çalışma arkadaşı desteği zorunlu vatandaşlık davranışını anlamlı ve negatif yönde etkiler.	Kabul
H3	Tükenmişlik zorunlu vatandaşlık davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.	Kabul
H4	Tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin anlamlı bir şekilde aracılık rolü vardır.	Kabul

7. TARTISMA

Elde elde edilen bulgular maddeler halinde verilmiştir.

7.1. Cinsiyet ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Çalışmanın sonuçlarına göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları olan duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç ile ilgili benzer çalışmalar ele alındığında, Özen vd. (2019) tarafından Konya ilinde gerçekleşen duygusal emek ölçeği ve tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin toplam puanı ve alt boyutları açısından incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bir başka çalışmada Yıldırım (2008) tarafından tükenmişlik ve sosyodemografik değişkenler arasındaki ilişkiler ele alındığında tükenmişliğin alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığı belirtilmiştir. Çalışmamızın aksine Gülbayrak vd. (2020) tarafından hemşireler üzerine yapılan araştırmada tükenmişlik boyutu ile cinsiyet değişkeni bakımından duyarsızlaşma değişkeni istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.

7.2. Medeni Durum ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Araştırma bulgularına göre, tükenmişlik ve alt boyutları olan duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma ile sağlık çalışanlarının medeni durumu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu sonuç, bireyin evli ya da bekar olmasının tükenmişlik düzeyi üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını göstermektedir. Benzer şekilde, Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007) tarafından yapılan çalışmada da sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır. Ayrıca, Akbolat ve Işık (2008) Çalışanların medeni durumlarına göre yapılan incelemede, duygusal ve fiziksel tükenmişlikle ilgili herhangi bir değişkenin istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmüştür. Ancak, zihinsel tükenmişlik üzerinde etkili olan faktörlerden yalnızca "hayattan dışlanmış hissetme" durumunda anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Bu fark, dul/boşanmış çalışanlar ile evli ve bekar çalışanlar arasında belirginleşmektedir. Dul veya boşanmış çalışanlar, kendilerini hayattan daha fazla dışlanmış hissetmektedirler.

7.3. Yaş ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Bu araştırmada, tükenmişlik alt boyutlarından yalnızca kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Özellikle 41–45 yaş grubundaki sağlık çalışanlarının kişisel

başarı puanları, 26–30 yaş grubuna göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Bu bulgu, yaş ilerledikçe deneyimin artmasının kişisel başarı algısını olumlu yönde etkileyebileceğini göstermektedir. Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın (2006) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, yaş ve meslekteki çalışma süresi ile kişisel başarı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç, yaş ve deneyim arttıkça çalışanların mesleklerinde kendilerini daha yeterli ve başarılı hissettiklerini, iş ile ilgili sorunlarla daha etkili başa çıkma yöntemleri geliştirdiklerini ve zamanla mesleki olgunlaşmanın bir sonucu olarak kendilerini daha başarılı olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Leiter ve Maslach (2004) ise kişisel başarı hissinin zamanla gelişebileceğini ve bu boyutun diğer tükenmişlik boyutlarından bağımsız ilerleyebileceğini savunmaktadır. Araştırmada, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yaş arasında ise anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu sonuç, yaşın bu iki tükenmişlik boyutu üzerinde belirleyici olmayabileceğini ortaya koymaktadır. Ancak Yıldız, Çiçek, & Şanlı, (2018:131), araştırmalarında, 30 yaşın üzerindeki katılımcıların duyarsızlaşma düzeyinin, 30 yaş ve altındaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılık, bireysel ve kurumsal etkenlerden kaynaklanıyor olabilir.

7.4. Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Araştırma sonucunda, genel tükenmişlik düzeyi ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Özellikle lisans mezunu sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin, lise mezunlarına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, lisans mezunlarının iş yükü, sorumluluk düzeyi ya da beklentilerinin daha fazla olmasına bağlı olarak daha fazla tükenmişlik yaşayabileceklerini düşündürmektedir. Benzer şekilde, Helvacı ve Turhan (2013:63), Eğitim durumlarına göre yapılan karşılaştırmalarda, bireylerin eğitim seviyeleri yükseldikçe duygusal tükenmişlik düzeylerinin de arttığı, her eğitim seviyesi için elde edilen değerlerin yükseldiğini saptamışlardır.

7.5. Mesleki Deneyim ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Araştırma bulgularına göre, sağlık çalışanlarının toplam mesleki yılı ile tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı farklar bulunmuştur. Özellikle 6–10 yıl arasında mesleki deneyime sahip olanların bu boyutlardaki puanlarının, 1–5 yıl deneyimi olanlara göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durum, orta düzey deneyime sahip çalışanların mesleki beklentiler ile gerçekler arasında yaşadığı uyumsuzluk, tükenmişliği artırabileceğini göstermektedir. Maslach ve Jackson (1981) de

benzer şekilde, ilk yıllardaki idealizmin zamanla yerini hayal kırıklığına bırakabildiğini ve bu sürecin özellikle 5–10 yıl arasında daha yoğun yaşandığını belirtmiştir.

7.6. Görev Türü ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

Araştırma sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının görevleri ile tükenmişlik, duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, görev türünün tükenmişlik düzeyleri üzerinde belirleyici bir faktör olmadığını gösteriyor olabilir. Leiter ve Maslach (2004), tükenmişliğin bireysel ve örgütsel faktörlerin birleşimi ile şekillendiğini, bu nedenle görev türünün yalnızca tek bir etken olarak tükenmişliği belirlemediğini ifade etmiştir. Bununla birlikte, bazı çalışmalar görev türünün tükenmişlik üzerinde etkili olabileceğini savunmaktadır. ALTU, (2024:56) çalışmasında ebelerin diğer sağlık mensuplarına göre duygusal tükenme yaşadıklarını tespit etmiştir.

7.7. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

Araştırma sonuçlarına göre, zorunlu vatandaşlık, çalışma arkadaşı desteği, araçsal destek ve duygusal destek ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu arkadaş desteği ve zorunlu vatandaşlık davranışının kadın ya da erkek olma durumunda çok örgütsel yapı, ekip dinamikleri ve bireysel ilişkilerle bağlantılı olduğunu göstermektedir. Zorunlu Vatandaşlık Davranışının cinsiyetle arasında anlamlı fark olmadığı literatürde Durmuş (2022:170) çalışmasında cinsiyetle anlamlı fark bulunamadığından desteklenmiştir. Çalışmamızın aksine Ayvaz (2021:89) kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha fazla çalışma arkadaşı desteğini hissettiğini belirtmiştir.

7.8. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi

Araştırma sonuçlarına göre, zorunlu vatandaşlık, çalışma arkadaşı desteği, araçsal destek ve duygusal destek ile medeni durum arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, medeni durumun bu faktörler üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, zorunlu vatandaşlık, çalışma arkadaşı desteği, araçsal destek ve duygusal destek ile medeni durum arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, Topcu vd. (2017:515) yılında yaptıkları çalışmada bulgularındaki zorunlu vatandaşlık davranışının medeni durumla anlamlı fark bulunamamasıyla desteklenmektedir. Bir başka çalışmaya baktığımız da Karakurt, & Ekinci, (2015:586) evli hemşirelerin, bekar

meslektaşlarına kıyasla daha fazla sosyal destek algıladıkları belirlenmiştir. Bu farklılık, bireysel ve demografik farklılıklardan kaynaklanıyor olabilir.

7.9. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Araştırmada, zorunlu vatandaşlık, çalışma arkadaşı desteği, araçsal destek ve duygusal destek ile sağlık çalışanlarının yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu, yaştan sosyal destek türleri üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını göstermektedir. Leiter ve Maslach (2004), yaştan sosyal destek ihtiyaçları üzerinde etkili olmadığını, iş yükü ve destek sistemlerinin daha önemli olduğunu ifade etmiştir.

7.10. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

Araştırma sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi ile zorunlu vatandaşlık, çalışma arkadaşı desteği, araçsal destek ve duygusal destek arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, sosyal destek ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının eğitim seviyesinden çok iş ortamı, liderlik tarzı ve ekip dinamikleriyle ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Ürek ve Uğurluoğlu (2019), sağlık alanında lider ile çalışan arasındaki etkileşimin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediğini ortaya koyarken, eğitim düzeyinin bu ilişki üzerinde anlamlı bir rol oynamadığını ifade etmiştir.

7.11. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Toplam Mesleki Yıla Göre Değerlendirilmesi

Bu çalışmada, çalışma arkadaşı desteği ve araçsal destek ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı farklar bulunmuştur. Özellikle 16 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip sağlık çalışanlarında, bu destek türlerinin daha yüksek algılandığı görülmüştür. Bu durum, uzun yıllar birlikte çalışmanın getirdiği iş birliği, güven ve dayanışma duygusuyla açıklanabilir. Chiaburu ve Harrison (2008), meslek yaşamında geçirilen sürenin, iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerin niteliğini artırabileceğini ve bu durumun özellikle çalışma arkadaşı desteği gibi sosyal kaynaklara olumlu yansıdığını belirtmiştir. Benzer şekilde, Zhou ve George (2001), kıdemli çalışanların hem araçsal hem sosyal destek sistemlerine daha entegre olduğunu ve bu sayede örgütsel bağlılıklarının da güçlendiğini ifade etmektedir. Buna karşın, çalışmada zorunlu vatandaşlık davranışı ve duygusal destek ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu, bazı destek türlerinin çalışanın kıdeminden çok bireysel tutumlarına veya kurum kültürüne bağlı olabileceğini göstermektedir.

7.12. Zorunlu Vatandaşlık ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Sağlık Çalışanlarının Görevlerine Göre Değerlendirilmesi

Araştırma bulgularına göre, sağlık çalışanlarının görev dağılımlarına göre çalışma arkadaşı desteği ve araçsal destek düzeylerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Özellikle hemşirelerin, bu destek türlerini daha yüksek düzeyde algıladıkları saptanmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre, hemşireler ile temizlik personeli arasında çalışma arkadaşı ve araçsal destek açısından; hemşirelerle hekimler arasında ise duygusal destek açısından anlamlı farklar görülmüştür. Bu durum, hemşirelerin ekip içi koordinasyon sağlama, hasta bakım sürecine aktif katılım gösterme ve çok disiplinli iş birliği yürütme gibi görevleri nedeniyle ortaya çıkıyor olabilir. Öte yandan, zorunlu vatandaşlık davranışı ve duygusal destek ile görev dağılımları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu, bazı destek türlerinin sağlık çalışanlarının görev tanımlarından bağımsız olarak benzer biçimde algılandığını göstermektedir.

7.13. Tükenmişlik ile Zorunlu Vatandaşlık Arasındaki İlişki ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracılık Rolü

Pearson korelasyon analizi sonuçları, tükenmişlik ile zorunlu vatandaşlık arasında pozitif yönde bir ilişki bulmuştur. Ayrıca, çalışma arkadaşı desteği ile tükenmişlik ve zorunlu vatandaşlık arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu bulgular, iş arkadaşlarından alınan desteğin, tükenmişliği azaltmada ve zorunlu vatandaşlık baskısını hafifletmede önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Aracılık analizi ise, tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık üzerindeki etkisinde, çalışma arkadaşı desteğinin kısmi bir aracılık rolü oynadığını ortaya koymuştur.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı tükenmişlik düzeylerinin, zorunlu vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi incelenmiş; bu ilişkide çalışma arkadaşı desteğinin aracılık rolü olup olmadığı analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda şu temel bulgulara ulaşılmıştır:

- Sağlık çalışanlarında tükenmişliğin, zorunlu vatandaşlık davranışlarını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bu durum, bireylerin tükenmişlik yaşadıkça iş yerinde gönüllü değil, daha çok zorunlu hissettikleri sosyal ve örgütsel davranışlara yöneldiklerini ortaya koymaktadır.
- Çalışma arkadaşı desteği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Yani çalışanlar arasında güçlü sosyal destek bağları olduğunda, zorunlu vatandaşlık davranışlarının azaldığı gözlemlenmiştir.
- Çalışma arkadaşı desteği, tükenmişlik ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlenmektedir. Bu bulgu, tükenmişliğin zorunlu vatandaşlık davranışlarına etkisinin, sosyal destek mekanizmaları tarafından azaltılabileceğini göstermektedir. Diğer bir ifadeyle bu durum, sosyal destek mekanizmalarının tükenmişliğin olumsuz davranışsal sonuçlarını dengeleyebileceğini göstermektedir.
- Tükenmişlik ve zorunlu vatandaşlık davranışları arasında doğrudan ve dolaylı etkilerin her ikisi de anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlar, sosyal destek sistemlerinin iş yerinde tükenmişlik ve zorunlu vatandaşlık döngüsünü kırmada etkili olduğunu göstermektedir.

Bu sonuçlar, sağlık hizmeti sunumunun yoğun stres altında gerçekleştiği ortamlarda, sosyal destek ağlarının psikolojik tükenmişliği ve bunun davranışsal sonuçlarını dengeleyici bir faktör olduğunu göstermektedir.

Temel bulgulara ek olarak, demografik değişkenlere ilişkin elde edilen ikincil bulgulara da yer verilmesi anlamlı olacaktır. Çalışma, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin, çeşitli demografik özellikler ve iş deneyimleri ile farklılaştığını göstermiştir. Öte yandan, anlamlı olmayan bazı sonuçlara da ulaşılmıştır

Cinsiyet ve medeni durum gibi demografik faktörlerin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur. Hem erkek hem de kadın sağlık çalışanları arasında

tükenmişlik düzeyleri benzer seviyelerde kalmıştır. Aynı şekilde, evli ve bekar sağlık çalışanları arasında da tükenmişlik düzeylerinde önemli bir fark gözlemlenmemiştir.

Yaş grubu açısından yapılan analizler, daha fazla mesleki deneyime sahip olanların kişisel başarı düzeylerinin arttığını göstermektedir. Ancak, yaş ile tükenmişlik arasındaki ilişki daha karmaşık bir yapıya sahiptir ve tükenmişliğin sadece yaşa bağlı olarak arttığını net olarak ifade etmek mümkün olmayabilir. Diğer değişkenlerle birlikte ele alınması gerekebilir.

Eğitim düzeyinin, tükenmişlik üzerinde belirgin bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Lisans mezunu sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu, daha yüksek eğitim seviyesinin, artan iş yükü ve sorumluluklarla birlikte tükenmişlik hissini artırabileceğini göstermektedir.

Çalışma, aynı zamanda mesleki deneyimle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi de ortaya koymuştur. Mesleki deneyimi fazla olan çalışanların, daha az deneyime sahip olanlara kıyasla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum, işin zorluklarıyla sürekli başa çıkma çabasının zamanla hayal kırıklığına ve tükenmişlik hissine yol açmasından kaynaklanabilir.

Sosyal destek ve zorunlu vatandaşlık davranışları ile tükenmişlik arasındaki ilişki, demografik özelliklerden bağımsız olarak benzer bir eğilim göstermektedir. Sağlık çalışanları, iş arkadaşlarından aldıkları destek ile tükenmişliklerini daha iyi yönetebilmektedirler.

Bu araştırmanın bulgularına dayanarak, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmaya yönelik birkaç önemli öneri sunulmaktadır:

- Çalışma, lisans mezunu sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarına yönelik stres yönetimi ve tükenmişlikle başa çıkma konularında eğitimler düzenlenmelidir. Özellikle, yeni başlayan çalışanlar için dayanıklılık ve stresle başa çıkma tekniklerini içeren programlar faydalı olabilir.
- Mesleki deneyimi fazla olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir. Bu durum, çalışanların idealist beklentilerinin karşılanmaması sonucu tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Sağlık kurumları, çalışanlarının iş yükünü dengelemeli onlara yeterli kaynak ve destek sağlamalıdır.

- İş arkadaşlarından alınan desteğin tükenmişliği azalttığı belirlenmiştir. Sağlık kurumları, ekip çalışmasını teşvik eden bir ortam yaratmalı ve çalışanlar arasında dayanışmayı artıracak faaliyetler düzenlemelidir. Çalışanların birbirleriyle daha fazla etkileşimde bulunmalarına olanak tanıyan sosyal ortamlar sağlanabilir.
- Tükenmişlik, özellikle çalışanların kişisel başarısızlık veya yetersizlik hissi ile daha belirgin hale gelmektedir. Çalışanlara, tükenmişlik belirtilerini tanıma ve bu duygularla başa çıkma konusunda destek sunulmalıdır. Ayrıca, tükenmişlikten korunmak için bireysel danışmanlık hizmetleri de sağlanabilir.
- Yöneticiler, çalışanların ihtiyaçlarını anlamalı ve onlara destek olmalıdır. Yönetim tarzı, tükenmişliği etkileyen önemli bir faktördür. Yöneticilerin, empatik ve destekleyici bir yaklaşım benimsemeleri, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmada etkili olabilir. Çalışanların karar alma süreçlerinde daha fazla yer alması ve iş yüklerinin adil bir şekilde dağıtılması, tükenmişliği engelleyebilir.

Ayrıca araştırma geneli olarak hem uygulayıcılara hem de gelecekteki araştırmacılara yönelik şu önerilerde bulunulabilir:

- **Çalışma arkadaşı desteğini artırıcı organizasyonel yapılar** geliştirilmeli ve çalışma arkadaşı desteğini güçlendiren kurum kültürü oluşturulmalıdır. Bu kapsamda, ekip çalışmasını teşvik eden, açık iletişimi destekleyen ve grup içi güveni artıran liderlik yaklaşımları benimsenmelidir.
- **Tükenmişlik düzeylerini azaltmak için psikososyal destek programları** (örneğin, danışmanlık, stres yönetimi eğitimi, esnek çalışma saatleri gibi) yaygınlaştırılmalıdır.
- **Zorunlu vatandaşlık davranışlarını teşvik eden baskıcı yönetim anlayışlarından uzak durulmalı**, çalışanların gönüllü katkılarını artırmaya yönelik motivasyonel ortamlar oluşturulmalıdır.
- **Tükenmişlik belirtileri düzenli olarak izlenmeli** ve riskli gruplar için erken müdahale programları geliştirilmelidir.
- Yöneticiler, **empatik ve destekleyici bir liderlik yaklaşımı** benimsemeli, çalışanların karar alma süreçlerine aktif katılımını sağlamalıdır.

Gelecekteki araştırmalara ise şu önerilerde bulunulmuştur:

- Bu alışma nicel yöntemle yürütüldüğünden, **gelecekte yapılacak nitel araştırmalar, tükenmişlik ve zorunlu vatandaşlık arasındaki ilişkilerin altında yatan psikososyal dinamikleri** daha derinlemesine anlamaya katkı sağlayacaktır.
- **Farklı sağlık kurum türlerinde (devlet, özel, üniversite hastanesi vb.) karşılaştırmaalı çalışmalar** yapılarak, kurum költürü ve yapısının etkisi değerlendirilebilir.
- Araştırmanın örneklemini yalnızca Türkiye'deki sağlık çalışanlarıyla sınırlı olduğundan, **farklı költürel bağlamlarda benzer çalışmalar yapılarak bulguların genellenebilirliği** test edilebilir.

9. KAYNAKÇA

- Acar, G. (2024). *Sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesinin yurt dışına göç niyetine etkisinde sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin aracı rolü*. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kent Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Akboğa, İ.N. (2025). *Sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişki: İstanbul ili örneği*. [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Akbolat, M., & Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Altu, E. Ş. (2024). *COVID-19 pandemi döneminde sağlık çalışanlarının depresyon, tükenmişlik ve yaşam kalitesinin belirlenmesi*. [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Annagür, B. (2010). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: risk faktörleri, etkileri, değerlendirilmesi ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2(2), 161-173.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arslan, R., & Demir, G. (2022). *G-POWER ve MINITAB uygulamalı örnekleme yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Ateş, C. (2016). *Liderlik ve çalışma arkadaşı desteğinin iş doyumuna etkisi*. [Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Aydemir, C., & Akdoğan, A. A. (2021). Zorunlu vatandaşlık davranışının işe yabancılaşma üzerindeki etkisi. *Joeep: Journal of Emerging Economies and Policy*, 6(Özel Sayı), 63-70.

- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bayar, T.(2023). *İş güvencesizliği ve zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide işten ayrılma niyetinin aracı rolü: havacılık sektöründe bir araştırma*. [Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A., & Turgut, H. (2014). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği: geçerlilik ve güvenilirliğinin yeniden değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 1-14.
- Bolat, O. İ., & Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), 75-94.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 542–559.
- Can, A. (2018). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Pegem Akademi: Ankara, 1-429.
- Cemaloğlu, N., & Şahin, D. E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Education Journal*, 15(2), 463-484.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Çetin, F., Basım, H. N., & Aydoğan, O. (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi: öğretmenler üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 61-70.
- Danışmaz, T. A. (2021). *Zorunlu vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ilişkisinde başarıma ihtiyacının ve işte var olamamanın düzenleyici rolünün incelenmesi*. [Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

- Demir, E. (2023). *Hekimlerin mesleki sonuç beklentilerinin kariyer pişmanlıkları üzerine etkisinde çalışma arkadaşı desteğinin düzenleyici rolü*. [Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Demirel, Y., Seçkin, Z., & Özçınar, M. F. (2011). Örgütsel iletişim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 33–47.
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel davranışta güncel konular*, 287, 310.
- Durmaz, V., & Yıldırım, Y. (2021). Sosyal ve ekonomik değişim davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Journal of Entrepreneurship & Development/Girisimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 16(2), 105–115.
- Durmuş, Ş. (2022). *Örgüt kültürü tipinin zorunlu vatandaşlık davranışına etkisinde örgütsel adalet algısının aracı rolü: Türkiye’deki en büyük 500 şirket üzerinde bir araştırma*. [Doktora Tezi, T.C. Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ersoy, Ö., & Çürük, N. (2009). Özel gereksinimli çocuğa sahip annelerde sosyal desteğin önemi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 17(17), 10
- Filiz, M. (2024). *Sağlık çalışanlarının örgütsel güven ve örgütsel destek algılarının ihbarcılık eğilimi üzerindeki etkisini belirlemede etik kültür ve psikolojik güvenliğin aracı rolü*. [Doktora Tezi, Düzce Üniversitesi.] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Giray, M. D., & Şahin, D. N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1–9.
- Giray, D. M. (2013). İş yeri desteği: Örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteğine genel bir bakış. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(3), 65-81.

- Gülbayrak, B., & Aktaş, A. M. (2020). Kadın ve erkek hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara rneği. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(2), 413-432.
- Gündüz, B. (2005). İlköğretim ğretmenlerinde tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152–166.
- Gürer, A., & Gemlik, H. N. (2020). Covid-19 pandemisi sürecinde sahada olan sağlık çalışanlarının yaşadıkları sorunlar ve çözüm nerileri üzerine nitel bir araştırma. *Sağlık Hizmetleri ve Eğitimi Dergisi*, 4(2), 45-52.
- Güven, ., & Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 14(2), 111-132.
- Helvacı, I., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Silifke’de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *işletme ve iktisat alışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Işıkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. *Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde* (ss. 366-391), TSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İnal, F. (2022). *Kurum kltr ve tükenmişlik sendromu ilişkisi: Bilecik defterdarlığı rneği*. [Yüksek Lisans Tezi, Bilecik şeyh Edebalı Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kahya, C. (2015). Örgütsel sessizlik ve tükenmişlik sendromu ilişkisi. *Electronic Turkish Studies*, 10(10), 523–546. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.8335>.
- Karakurt, N., & Ekinci, M. (2015). Hemşirelerin algıladıkları sosyal destek ile problem çözme becerisi arasındaki ilişki. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(4), 574-593.
- Karaman, A., & Aylan, S. (2012). Örgütsel vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 35–48.

- Karaman, K., & Dönder, H. (2008). Öğretmen görüşlerine göre, okullardaki bürokrasi ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 53(53), 49-74.
- Karataş, S., & Özcan, S. (2015). İşbirlikli öğrenme ortamındaki yaratıcı etkinliklerin öğrencilerin yaratıcı ve eleştirel düşünceleri ile akademik başarıları üzerine etkisi. *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 5(2), 1-21.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-163.
- Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5), 357-363.
- Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5), 357-363.
- Koçak, D. (2018). Kişi-örgüt uyumu, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ve lider-üye etkileşimi ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(3), 1487-1508.
- Küçük, B. A. (2021). Çalışma arkadaşı desteği ölçeği (ÇAD): Türkçe'ye Uyarlama Çalışması. *Öneri Dergisi*, 16(56), 611-633.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 91-134.
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout and engagement in the workplace: A contextual analysis. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.),

The handbook of work and health psychology (3rd ed., pp. 57–74). John Wiley & Sons Ltd.

Meriç, E., & Erdem, M. (2023). Öğretmenlerde sabır ve tükenmişlik ilişkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(1), 51–83.
<https://doi.org/10.17860/mersinefd.1204194>

Nartgün, Ş. S., & Kalay, M. (2014). Öğretmenlerin örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel sinizm düzeylerine ilişkin görüşleri. *Turkish Studies (Elektronik)*.

Oğuz, E. (2011). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile yöneticilerin liderlik stilleri arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 3(3), 377-403.

Organ, D. W. (1997). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (s. 68). Lexington Books.

Ören, N., & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16), 66–75.

Öter, S., & Ayan, S. (2021). Denizcilik işletmelerinde dönüşümcü liderlik ile çalışanların gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 13(2), 79-108.

Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(20), 117–135.

Özen, M. Y., & Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.

Özer, B. G. (2024) *İş hukukunda tükenmişlik sendromu*. [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Özkahraman, E., Ensari, M., & Yağımlı, M. (2022). Covid-19 pandemisi döneminde sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 12(3), 590-599.

Özkan, S. (2024). *Tıbbi sekreterlerde algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü: bir vakıf üniversitesine bağlı sağlık kuruluşları*

- üzerine araştırma. [Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Özlok, K. K. (2024) *Zorunlu vatandaşlık davranışının işe bağlılık üzerine etkisinde iş stresinin aracı, kamu hizmet motivasyonunun düzenleyici rolü*. [Doktora Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Öztürklü, Ç. (2011). *İlköğretim 4 ve 5. sınıf öğrencilerinin sınıf öğretmenlerine yönelik duygusal destek davranış algılarının incelenmesi*. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. D. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Seama, K., Polatçı, G., & Ardıç, T. (2014). Bağlılık boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(2), 281-292.
- Serin, H., Serin, S., Bakacak, M., & Ölmez, S. (2015). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 24(3), 109-113.
- Settoon, R. P., & Mossholder, K. W. (2002). Relationship quality and relationship context as antecedents of person- and task-focused interpersonal citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 255–267.
- Surucu, L., Maslakci, A., & Sesen, H. (2020). Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Business and Economics Research Journal*, 11(2), 571-579. doi: 10.20409/berj.2020.268

- Şenturan, L., Gülseven-Karabacak, B., Ecevit-Alpar, Ş., & Sabuncu, N. (2009). Hemodiyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2(2), 33-45.
- Şentürk, D. (2025). *Hemşirelerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyinin beyin göçü tutumuna etkisi*. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7th ed.). Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Taycan O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100–108.
- Telli, E., Ünsar, A. S., & Oğuzhan, A. (2012). Liderlik davranış tarzlarının çalışanların örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerine etkisi: Konuyla ilgili bir uygulama. *EJOVOC (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(2), 135–150.
- Tetik, S. (2011). Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Salihli meslek yüksekokulu örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(13), 339-350.
- Tews, M. J., Michel, J. W., & Ellingson, J. E. (2013). The impact of coworker support on employee turnover in the hospitality industry. *Group & Organization Management*, 38(5), 630-653.
- Türkmenoğlu, B., & Sümer, H. (2017). Sivas il merkezi sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 24-34.
- Uluçay, E., & Zengin, Y. (2020). İşyeri arkadaşlığı ve iş gören performansı arasındaki ilişki: Bir araştırma. *Turkish Business Journal*, 1(1), 29-50.
- Uz, E. (2023). *Duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide psikolojik güçlendirmenin aracı rolü*. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Ürek, D., & Uğurluoğlu, Ö. (2019). Examining the impact of leader–member exchange on organizational citizenship behaviour in healthcare sector. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(1), 81-92.

- Vigoda-Gadot, E. (2007). Leadership style, organizational politics, and employees' performance: An empirical examination of two competing models. *Personnel Review*, 36(5), 661-683.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1), 122-139.
- Yarlısu, H. Y. (2023). *Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisinde sosyal zekânın düzenleyici rolü*. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Yıldırım, İ. (2008). Tükenmişlik, sosyal destek kaynakları ve sosyodemografik değişkenler arasındaki ilişkiler. *Sosyal Davranış ve Kişilik: Uluslararası Bir Dergisi*, 36 (5), 603-616.
- Yıldız, A., Çiçek, İ., & Şanlı, M. E. (2018). Sağlık çalışanlarında tükenmişliğin belirleyicileri: sigara ve alkol kullanımına etkisinin incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 126-132.
- Yiğitbaş, Ç., & Deveci, S. E. (2011). Sağlık çalışanlarına yönelik mobbing. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 11(42), 23-28.
- Yumru, M. (2020). COVID-19 ve sağlık çalışanlarında tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 23(1), 5-6.
- Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of Psychology*, 148(2), 177-196.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.

EKLER

Ek - 1 Anket İzni



T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU
BAŞVURU DEĞERLENDİRME FORMU

	ARAŞTIRMANIN ADI	Tükenmişliğin Zorunlu Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Çalışma Arkadaşı Desteginin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma
	ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	☒ Anket/Ölçek/Skala Çalışması ☐ Gözlemsel Çalışma ☐ Niteliksel Çalışma ☐ Diğer
	GELEN EVRAK SAYISI ve TARİHİ	164923 sayılı ve 14.09.2023 tarihli yazı
	YÜRÜTÜCÜ/DANIŞMAN (Unvan, Ad-Soyad, Kurum, Bölüm)	Dr. Öğr. Üyesi Durmuş GÖKKAYA Yozgat Bozok Üniversitesi – İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
	ARAŞTIRMACILAR (Unvan, Ad-Soyad, Kurum, Bölüm)	Mustafa ÇETİN Yozgat Bozok Üniversitesi – Araştırma Hastanesi

KARAR BİLGİLERİ	KARAR NO: 06/34	TARİH: 20.09.2023
	Yukarıda bilgileri verilen Etik Kurulu başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik sakınca <u>bulunmadığına</u> oybirliği ile karar verildi.	
	Değerlendirme Sonucu	
	☒	Uygundur
	☐	Düzeltilme gereklidir (Açıklayınız)
	☐	☐ Düzeltmeleri görmek istiyoruz ☐ Düzeltmeleri görmemize gerek yok
☐	Uygun değildir (Açıklayınız)	
☐	Açıklama	

ÇALIŞMA ESASI	Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Yönergesi
---------------	---

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU ÜYELERİ

Ek - 2 Anketler

Çalışma Arkadaşı Desteği ANKETİ

Bu anket “Tükenmişliğin Zorunlu Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma” için hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar **yalnızca bilimsel amaçlı** kullanılarak, **kesinlikle gizli** tutulacaktır. Anketi doldururken **isim belirtmenize gerek yoktur**. Sorulara vereceğiniz cevaplar ne kadar doğru olursa araştırma sonucu da o ölçüde doğru olacaktır. Anket gönüllülük esasına göre doldurulmalıdır. Ankete katıldığınız için teşekkür eder, kolaylıklar dilerim.

NO	1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Orta Düzeyde Katılıyorum, 4. Çok Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum					
1.	Çalışma arkadaşlarım ağır iş yüküm olduğunda bana yardım ederler	1	2	3	4	5
2.	Çalışma arkadaşlarım iş ile ilgili sorun yaşadığımda zahmeti göze alıp bana yardım ederler.	1	2	3	4	5
3.	Çalışma arkadaşlarım işler zorlu hale geldiğinde bana yardım ederler.	1	2	3	4	5
4.	Çalışma arkadaşlarım işlerimi yetiştiremediğim zamanlarda bana yardım ederler	1	2	3	4	5
5.	Çalışma arkadaşlarım yardıma ihtiyacım olduğunu doğrudan söyleyemesem de beni anlar ve zor görevlerde bana yardım ederler.	1	2	3	4	5
6.	Çalışma arkadaşlarım işimi yapmam için ihtiyacım olan kaynakların nerede olduğunu bana söylerler.	1	2	3	4	5
7.	Çalışma arkadaşlarım işimde başarılı olduğumda beni takdir ederler.	1	2	3	4	5
8.	Çalışma arkadaşlarım düşüncelerimi paylaştığımda beni dinlerler	1	2	3	4	5
9.	Çalışma arkadaşlarım iş yerinde kendimi evimdeymiş gibi hissetmem için çaba gösterirler	1	2	3	4	5
10.	Çalışma arkadaşlarım sorunlarımı ve dertlerimi anlamak için ek çaba gösterirler.	1	2	3	4	5
11.	Çalışma arkadaşlarım işler zorlu hale geldiğinde bile bana karşı ilgi ve nezaket gösterirler	1	2	3	4	5
12.	Çalışma arkadaşlarım benimle kişisel olarak ilgilenirler	1	2	3	4	5
13.	Çalışma arkadaşlarım bana vakit ayırıp dertlerimi dinlerler.	1	2	3	4	5
14.	Çalışma arkadaşlarım kötü bir gün geçirdiğimde beni neşelendirmeye çalışırlar	1	2	3	4	5

Ek- 3 Demografik Bilgiler

1. Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz:

1. Erkek ()

2. Kadın ()

3. Medeni durumunuz:

1. Evli ()

2. Evli değil ()

4. Eğitim Durumunuz:
lisans ()

1. İlköğretim ()

2. Lise ()

3. Ön

4. Lisans ()

5. Lisansüstü ()

Hastanedeki göreviniz
Sağlık Teknisyeni,

1. Doktor ()

2. Hemşire ()

3. Eczacı ()

4.

5. Yönetim Hizmetleri ()

6. Diğer (Belirtiniz).....

Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz?.....

Anket bitti, teşekkür ederiz.

Ek – 4 Maslach Tükenmişlik Anketi

Bu anket “Tükenmişliğin Zorunlu Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma” için hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar **yalnızca bilimsel amaçlı** kullanılarak, **kesinlikle gizli** tutulacaktır. Anketi doldururken **isim belirtmenize gerek yoktur**. Sorulara vereceğiniz cevaplar ne kadar doğru olursa araştırma sonucu da o ölçüde doğru olacaktır. Anket gönüllülük esasına göre doldurulmalıdır. Ankete katıldığınız için teşekkür eder, kolaylıklar dilerim.

NO	1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Orta Düzeyde Katılıyorum, 4. Çok Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum					
1.	İşimden soğuduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
2.	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
3.	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1	2	3	4	5
4.	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım	1	2	3	4	5
5.	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum	1	2	3	4	5
6.	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	1	2	3	4	5
7.	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	1	2	3	4	5
8.	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
9.	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	1	2	3	4	5
10.	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	1	2	3	4	5
11.	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	1	2	3	4	5
12.	Çok şeyler yapabilecek güçteyim	1	2	3	4	5
13.	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	1	2	3	4	5
14.	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
15.	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil	1	2	3	4	5
16.	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	1	2	3	4	5
17.	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım	1	2	3	4	5
18.	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	1	2	3	4	5
19.	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	1	2	3	4	5
20.	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5
21.	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	1	2	3	4	5
22.	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	1	2	3	4	5

Ek - 5 Demografik Bilgiler

1. Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz:

1. Erkek ()

2. Kadın ()

3. Medeni durumunuz:

1. Evli ()

2. Evli değil ()

4. Eğitim Durumunuz:
lisans ()

1. İlköğretim ()

2. Lise ()

3. Ön

4. Lisans ()

5. Lisansüstü ()

Hastanedeki göreviniz
Sağlık Teknisyeni,

1. Doktor ()

2. Hemşire ()

3. Eczacı ()

4.

5. Yönetim Hizmetleri ()

6. Diğer

(Belirtiniz).....

Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz?.....

Anket bitti, teşekkür ederiz.

Ek - 6 Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Anketi

Bu anket “Tükenmişliğin Zorunlu Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Çalışma Arkadaşı Desteğinin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma” için hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar **yalnızca bilimsel amaçlı** kullanılarak, **kesinlikle gizli** tutulacaktır. Anketi doldururken **isim belirtmenize gerek yoktur**. Sorulara vereceğiniz cevaplar ne kadar doğru olursa araştırma sonucu da o ölçüde doğru olacaktır. Anket gönüllülük esasına göre doldurulmalıdır. Ankete katıldığınız için teşekkür eder, kolaylıklar dilerim.

NO	1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Orta Düzeyde Katılıyorum, 4. Çok Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum					
1.	Çalıştığım yerdeki yöneticiler, çalışanlarına resmi görevlerinin dışında ekstra faaliyetlerde bulunmaları için baskı uygular.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım yerde herhangi bir resmi ödül olmadan, normal çalışmam gereken sürelerin dışında ekstra sürelerde çalışmak için sosyal bir baskı vardır.	1	2	3	4	5
3.	Görevimi yaparken, resmi işlerimin dışında ekstra çaba harcamam için bir beklenti olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
4.	Yeterli zamanım ya da enerjim olmadığında bile, kendi işlerimin dışında benden diğer çalışanların işlerine de yardımcı olmam konusunda bir baskı olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
5.	İsteğim olmamasına karşın, normal yapmam gereken işlerin dışında, amirime yardım etmem konusunda üzerimde bir baskı olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz:

1. Erkek ()

2. Kadın ()

3. Medeni durumunuz:

1. Evli ()

2. Evli değil ()

4. Eğitim Durumunuz:
lisans ()

1. İlköğretim ()

2. Lise ()

3. Ön

4. Lisans ()

5. Lisansüstü ()

Hastanedeki göreviniz
Sağlık Teknisyeni,

1. Doktor ()

2. Hemşire ()

3. Eczacı ()

4.

5. Yönetim Hizmetleri ()

6. Diğer

(Belirtiniz).....

Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz?.....

Anket bitti, teşekkür ederiz.