



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İşletme Anabilim Dalı

Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans
Programı

SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ,
DUYGUSAL ZEKA, SINİZM VE TÜKENMİŞLİK
ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA

Tezi Hazırlayan: Buse TUNÇ

165130102

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Osman YILDIRIM

İSTANBUL - 2018



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İşletme Anabilim Dalı

Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans
Programı

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ,
DUYGUSAL ZEKA, SİNİZM VE TÜKENMİŞLİK
ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi


Buse TUNÇ

T.C.
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

23/03/2018

Enstitümüz *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Anabilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **165130102** numaralı **Buse TUNÇ** “*İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*”nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği “**SAĞLIK KURUMLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU, ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ, İŞ ÖZEKLİĞİ, DUYGUSAL ZEKA, SİNİZİM VE ÖRGÜT VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA**” konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20/02/2018 tarih ve 2018/8 sayılı toplantısında seçilen ve Sefaköy Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin 39. maddesi gereğince ~~(50)~~ dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oycokluğu/oybirliği ile Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 3 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü’ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
PROF.DR. OSMAN YILDIRIM

ÜYE
DR.ÖĞT.ÜYE YAĞMUR ÖZYER AKSOY


ÜYE
DR.ÖĞT.ÜYE. SELÇUK ÇAPUK

YEMİN METNİ

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

23.03.2018

Buse TUNÇ



ÖZET

SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ, DUYGUSAL ZEKA, SINIZM VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA

Buse TUNÇ

Yüksek Lisans Tezi; İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

Mart 2018 –99 sayfa

Yapılan hastane gözlemleriyle ele alınan örgütsel davranış değişkenlerinin sağlık çalışanlarının rutin meslek hayatında karşılaştığı kavramlar olduğu düşünülmektedir. Fakat belirtilen örgütsel davranış değişkenleri ile ilgili yapılan çalışmaların literatürde sağlık alanında yok denebilecek kadar az olduğu gözlemlenmiştir. Buradan yola çıkarak örgütsel vatandaşlık davranışı , iş özerkliği, örgüt güvenlik iklimi, duygusal zeka değişkenlerinin birbirine olan etkileri ile sinizm arasındaki etki araştırılıp devamında tükenmişliği nasıl etkilediğini belirlemek amaçlanmıştır.

Araştırmaya katılmaya kabul eden ve kolayda örneklem yöntemiyle belirlenen 180 sağlık çalışanının anket cevapları SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili Doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) yapılmış ve cronbach's alpha değerleri hesaplanmıştır. Araştırma bulgularından yola çıkarak Örgütsel vatandaşlık davranışının iş özerkliği ve örgüt güvenlik iklimini etkilemediği, iş özerkliğinin duygusal zekayı etkilemediği gözlemlenmiş aynı zamanda da örgütsel vatandaşlık davranışının duygusal zekayı doğru orantılı, iş özerkliğinin örgüt güvenlik iklimi ve duygusal zekayı doğru orantılı, örgüt güvenlik iklimi ve duygusal zekanın sinizmi ters orantılı ve son olarak sinizmin tükenmişliği ters orantılı etkilediği gözlemlenmiş örgütsel davranış değişkenleri arasındaki ilişkiler ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, Örgüt Güvenlik İklimi, İş Özerkliği, Duygusal Zeka, Sinizm, Örgüt Vatandaşlık Davranışı, Sağlık Kurumları



ABSTRACT

RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, WORK AUTONOMY, SAFETY CLIMATE, EMOTIONAL INTELLIGENCE, CYNICISM AND BURNOUT AND A RESEARCH IN HEALTH CARE

Buse TUNÇ

Master Thesis; Department of Business Administration

Consultant: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

March 2018 –99 paper

It is thought that the organizational behavior variables discussed by the hospital observations are the concepts that the health professionals meet in their routine professional life. However, it has been observed that the studies on the organizational behavior variables stated in the literature are too few to be tried in the field of health. From this, it is aimed to investigate the effect between organizational citizenship behavior, work autonomy, organizational security climate, the effects of emotional intelligence variables on each other and cynicism.

Survey responses of 180 health workers who accepted to participate in the survey and determined easily by sampling method were analyzed and interpreted using SPSS for Windows 22.00 and AMOS 22.0 program. Confirmatory factor analysis (DFA) was performed on the scales used in the study and cronbach's alpha values were calculated. It was observed that organizational citizenship behavior did not affect job autonomy and organizational security climate, job autonomy did not affect emotional intelligence, organizational citizenship behavior was directly proportional to emotional intelligence, job autonomy was directly proportional to organizational security climate and emotional intelligence, organizational security climate and emotional intelligence inversely proportional, and finally inversely proportional to cynicism burnout.

Keywords: Safety Climate , Organizational Citizenship Behaviour, Cynical Behaviour ,Work Autonomy, Emotional Intelligence , Bornout, Health Institutions

ÖNSÖZ

Yapılan çalışma ile hastane çalışanlarına uygulanan anket sonucu kolayda örneklem yöntemiyle belirlenmiş gönüllü katılımcılar açısından çalıştıkları kurumlarda tükenmişlik sendromu, örgüt güvenlik iklimi, iş özerkliği, duygusal zeka, sinizm ve örgüt vatandaşlık davranışı değişkenlerinin nasıl algılandığını ve aralarındaki ilişkinin ne durumda olduğunu belirleyerek literatüre ve sektöre katkı sağlaması amaçlanmıştır.

Öğrencisi olduğum günden bu yana geleceğe dair hayallerimi destekleyen, hayatıma yön veren, yoluma ışık tutan ve ömür boyu desteklerini esirgemeyeceğine inandıran tez danışmanım Prof. Dr. Osman Yıldırım hocama emekleri için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Lisans öğrenimimden bu yana hayallerime ilk inanan, her koşulda yol gösteren ve desteğini hiç eksik etmeyen Yard. Doç. Dr. Zafer Adıgüzel hocama teşekkürlerimi sunuyorum.

İlkokuldan bu yana her attığım adımda elimden tutan, yanımda olan, bana güvenen ve desteklerini hiç esirgemeyen anne, babama, çalışmalarım sırasında yardımını eksik etmeyen kardeşim Arif Tunç'a teşekkürlerimi sunuyorum ve yapmış olduğum bu tez çalışmasını bugüne kadar yaptığım her şeyde hakkı ödenmez emekleri olan, babam Mustafa Tunç ve annem Nurtaç Tunç'a ithaf ediyorum.

İSTANBUL, 2018

Buse TUNÇ

İçindekiler

| | |
|--|------|
| TEZ ONAYI | III |
| ONAY | III |
| YEMİN METNİ | IV |
| ÖZET | III |
| ABSTRACT | V |
| ÖNSÖZ | VII |
| TABLolar DİZİNİ | XII |
| ŞEKİLLER DİZİNİ..... | XIII |
| SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ | XIV |
| EKLER LİSTESİ..... | XV |
| 1.BÖLÜM..... | 15 |
| 1. GİRİŞ..... | 15 |
| 2.BÖLÜM..... | 19 |
| 2. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ..... | 19 |
| 2.1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI | 19 |
| 2.1.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI..... | 20 |
| 2.1.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ÖZELLİKLERİ | 21 |
| 2.1.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLAR | 22 |
| 2.1.3.1. ALTRUİZM | 22 |
| 2.1.3.2. NEZAKETLİLİK | 22 |
| 2.1.3.3. SPORTMENLİK (CENTİLMENLİK)..... | 23 |
| 2.1.3.4. BİLİNÇLİLİK (VİCDANLILIK)..... | 23 |
| 2.1.3.5. SİVİL ERDEM..... | 23 |

| | | |
|----------|--|----|
| 2.1.4. | ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ ÖNEMİ | 24 |
| 2.2. | İŞ ÖZERKLİĞİ..... | 24 |
| 2.2.1. | İŞ ÖZERKLİĞİ KAVRAMI..... | 25 |
| 2.3. | ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ | 26 |
| 2.3.1. | ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ KAVRAMI..... | 26 |
| 2.3.2. | ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR | 27 |
| 2.3.2.1. | İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ | 27 |
| 2.3.2.2. | KAZA | 30 |
| 2.3.2.4. | İŞ KAZASI..... | 30 |
| 2.3.2.5. | MESLEK HASTALIĞI | 30 |
| 2.3.2.6. | ÖRGÜT KÜLTÜRÜ..... | 31 |
| 2.3.2.7. | GÜVENLİK KÜLTÜRÜ | 31 |
| 2.3.2.8. | GÜVENLİK İKLİMİ | 32 |
| 2.3.3. | ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ ÖLÇEĞİ BOYUTLARI | 32 |
| 2.3.3.1. | ÖRGÜT İKLİMİ..... | 32 |
| 2.3.3.2. | GÜVENLİK MOTİVASYONU | 32 |
| 2.3.4. | ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ ÖNEMİ | 33 |
| 2.3.4.1. | ÇALIŞANLAR AÇISINDAN ÖNEMİ..... | 33 |
| 2.3.4.2. | KURUMLAR AÇISINDAN ÖNEMİ..... | 33 |
| 2.4. | DUYGUSAL ZEKA..... | 33 |
| 2.4.1. | DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI..... | 34 |
| 2.4.1.1. | DUYGU KAVRAMI | 34 |
| 2.4.1.2. | ZEKA KAVRAMI | 35 |
| 2.4.1.3. | DUYGUSAL ZEKA..... | 35 |
| 2.4.3. | DUYGUSAL ZEKANIN ALT BOYUTLARI | 36 |
| 2.4.3.1. | KENDİ DUYGULARINI ANLAMA..... | 36 |

| | | |
|----------|--|----|
| 2.4.3.2. | BAŞKALARININ DUYGULARINI ANLAMA | 36 |
| 2.4.3.3. | DUYGULARIN KULLANIMI..... | 36 |
| 2.4.3.4. | DUYGU DÜZENLENMESİ | 36 |
| 2.5. | SİNİZM | 37 |
| 2.5.1. | SİNİZM KAVRAMI | 37 |
| 2.5.2. | SİNİZM | 38 |
| 2.5.3.1. | KİŞİLİK SİNİZMİ | 38 |
| 2.5.4. | SİNİKLERİN TUTUM VE DAVRANIŞLARI | 38 |
| 2.5.5. | ÖRGÜTSEL SİNİZM | 39 |
| 2.5.6. | SİNİZMİN ALT BOYUTLARI | 39 |
| 2.5.6.1. | BİLİŞSEL BOYUTU | 39 |
| 2.5.6.2. | DUYUŞSAL BOYUTU | 40 |
| 2.5.6.3. | DAVRANIŞSAL BOYUTU | 40 |
| 2.5.7. | ÖRGÜTSEL SİNİZMİN NEDENLERİ | 40 |
| 2.5.8. | ÖRGÜTSEL SİNİZMİN SONUÇLARI | 40 |
| 2.6. | TÜKENMİŞLİK KAVRAMI..... | 41 |
| 2.6.1. | TÜKENMİŞLİĞİN SEBEPLERİ | 44 |
| 2.6.1.1. | BİREYSEL FAKTÖRLER..... | 44 |
| 2.6.1.2. | ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER..... | 45 |
| 2.6.2. | TÜKENMİŞLİĞİN ALT BOYUTLARI | 47 |
| 2.6.2.1. | DUYGUSAL TÜKENME | 47 |
| 2.6.2.2. | DUYARSIZLAŞMA | 47 |
| 2.6.2.3. | KİŞİSEL BAŞARI HİSSİNİN AZALMASI | 47 |
| 2.6.3. | TÜKENMİŞLİĞİN ETKİLERİ | 48 |
| 2.6.3.1. | BİREYSELER ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİLER | 48 |
| 2.6.3.2. | ÇALIŞMA HAYATI ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİLER..... | 48 |

| | |
|---|----|
| 2.6.3.3. AİLE HAYATI ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİLER | 49 |
| 3.BÖLÜM..... | 50 |
| 3. ARAŞTIRMA VE VERİLERİNİN ANALİZİ | 50 |
| 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ..... | 50 |
| 3.6. ARAŞTIRMANIN MODELİ, KAPSAMI VE VARSAYIMLAR..... | 50 |
| 3.3 VERİ TOPLAMA ARACI | 53 |
| 3.7. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM | 53 |
| 3.8. VERİ ANALİZİNDE KULLANILAN İSTATİSTİKSEL TEKNİKLER | 55 |
| 3.6 HİPOTEZLER | 56 |
| 3.8. ÖLÇEKLERİN GÜVENİLİRLİK VE İÇ TUTARLILIK ÖLÇÜTÜ DEĞERLERİ..... | 57 |
| 3.10. MODELDE KULLANILAN ÖLÇEKLERİN DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI..... | 60 |
| 3.10.1. ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ | 61 |
| 3.10.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ | 62 |
| 3.10.3. SİNİZM ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ | 64 |
| 3.10.4. İŞ ÖZERKLİĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ..... | 65 |
| 3.10.5. DUYGUSAL ZEKA DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ..... | 66 |
| 3.10.6. TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ | 67 |
| 3.11. YAPIAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE KURGULANAN MODELİN YOL ANALİZİ | 68 |
| 4.BÖLÜM..... | 72 |
| 4.SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 72 |
| KAYNAKÇA | 79 |
| EKLER | 88 |
| EK 2. ÖZGEÇMİŞ..... | 94 |

TABLolar DİZİNİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1. Cronbach's Alpha Değerleri İçin Bir Sınıflama..... | 54 |
| Tablo 2. Katılımcıların demografik özelliklerinin yüzdesel dağılım tablosu..... | 58 |
| Tablo 3. Standart İyi Uyum ltleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum Değerleri..... | 61 |
| Tablo 5. Modelden hesaplanan Regresyon ve determinasyon katsayıları..... | 70 |

ŞEKİLLER DİZİNİ

| | |
|---|----|
| Şekil 1. Araştırma Modeli..... | 52 |
| Şekil 2. Örgüt Güvenlik İklimi (Safety Climate Scale, SCS) Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucu..... | 61 |
| Şekil 3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Organizational Citizenship Behaviour, OCB) Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucu..... | 63 |
| Şekil 4. Sinik Davranış (Cynical Behaviour, CB) Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi | 64 |
| Şekil 5. İş Özerkliği (Work Autonomy, WA) Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucu..... | 65 |
| Şekil 6. Duygusal Zeka (Emotional Intelligence, EI) Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu..... | 66 |
| Şekil 7. Tükenmişlik (Burnout, BO) Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu..... | 67 |
| Şekil 8. Öngörülen modelin Yapısal eşitlik modellemesi ile yol analizi..... | 68 |
| Şekil 9. Modifiye edilen modelin Yapısal eşitlik modellemesi ile yol analizi..... | 69 |
| Şekil 10. Hipotez Red/Kabul..... | 73 |

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

| | |
|-----------------|--|
| SPSS | :Statistical Package for the Social Sciences |
| AMOS | : Analysis of Moment Structure |
| DFA | : Doğrulayıcı Faktör Analizi |
| KMO | :Kaiser-Meyer-Olkin |
| GFI | : Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index) |
| CFI | : Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index) |
| RMSEA | : Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü |
| İSG | : İş Sağlığı Güvenliği |
| WHO | : Dünya Sağlık Örgütü |
| ILO | : Uluslararası Çalışma Örgütü |
| ÇSGB | : Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı |
| IAEA | : Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu |
| TDK | : Türk Dil Kurumu |
| SBE | : Sosyal Bilimler Enstitüsü |
| SCS | :Örgüt Güvenlik İklimi Ölçeği |
| OCB, ÖVD | :Örgütsel Vatandaşlık Davranışı |
| CB | :Sinizm |
| WA | :İş Özerkliği |
| Ei | :Duygusal Zeka |
| BO | :Tükenmişlik |

EKLER LİSTESİ

Sayfa

| | | |
|--------------|-----------------------|----|
| Ek 1. | Katılımcı Anketi..... | 88 |
| Ek 2. | Özgeçmiş..... | 94 |



1.BÖLÜM

1. GİRİŞ

Sağlık kurumlarında hizmet sunulan kişiler olası bir sağlık problemini önlemek veya maruz kaldığı hastalıktan kurtulmak isteyen kişilerdir. Bu koşullar altında hizmet verecek olan sağlık çalışanları, sağlık gibi hassas bir durumun içerisinde bulunduğundan tutum ve davranışları hasta memnuniyeti, kurum içi ilişkiler açısından oldukça önemli bir konumda yer almaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda hasta hizmetlerinden başlayan süreçten, tıbbi tedavinin bitişi ve hastaneden ayrılma anına kadar devam eden süreçte doktorun sunduğu hizmet mükemmel olsa da veznede çalışan sağlık personelinin olumsuz bir davranışı veya yardımcı sağlık personelinin gülümsemeyişi bile hastaların hastaneden mutsuz/memnuniyetsiz ayrılmasına neden olabilecektir.

Sağlık kurumları geniş bir sektör olup içerisinde hem tıp hizmeti, hem yönetim hizmetleri, hem otelcilik hizmetlerini hem de mali işleri ve daha sayabileceğimiz bir çok sektörünün kolunu bünyesinde barındıran kuruluşlardır. Karma bir yapıya sahip sağlık kurumlarında yer alan birimler aslında hali hazırda ayrı ayrı birer sektörken, vardiya ve emek yoğun çalışma şartlarında çalışan, tıbbi hizmet sunumunda ve yönetsel hizmet sunumunda ikili ilişkilerin yer aldığı sağlık kurumlarında çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışı, iş özerkliği, duygusal zeka ve örgüt güvenlik iklimi değişkenlerinden nasıl etkilenir ve ne olursa çalışanlar sinizme beraberinde de tükenmişliğe yakalanma riski taşırlar? Nasıl verimli bir çalışma ortamı sağlanabilir? sorularına cevap bulmak amacıyla ele alınan tez çalışmasında örgütsel davranış değişkenlerini seçebilmek ve inceleyebilmek amacıyla literatür taranmış ve hastane ortamları ziyaret edilmiştir.

Sağlık kurumları ile ilgili araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüt güvenlik iklimi, iş özerkliği, duygusal zeka, sinizm ve tükenmişlik örgütsel davranış değişkenlerinin ikişer ikişer, ikişer veya üçer incelendiği ve arasındaki ilişkilerin ortaya konduğu gözlemlenmiştir.

Yapılan literatür taramalarından yola çıkılarak kısaca örgütsel davranış değişkenleri ele alınacak olursa; örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllülük esasıyla görev tanımları dışında yürütülen ve kurum işleyişine katkı sağlığı düşünülen bir kavramdır. İş özerkliği, çalışanların yürüteceği işlerin planlanmasından, nasıl yürütüleceğine ve sonlandırılacağına kadar uzanan süreçte kendi kararlarını alma ve işi yürütme özgürlüğü sağlanan bir kavramdır. Örgüt güvenlik iklimi, yaşanabilecek olası iş kazalarını ve meslek hastalıklarını en aza indirmek hatta tamamen ortadan kaldırmak için yürütülen faaliyetler bütünüdür. Duygusal zeka, bireylerin kendini tanıma ve duygularını gerektiği şekilde yönlendirebilmesine dayalı olarak geliştirilebilen sosyal ortamlarda ve iş ortamında fark yaratmasını sağlayabilecek bir kavram olarak ele alınmaktadır. Sinizm, yaşanan olumsuzluklarda sosyal hayatta çevrenin, iş hayatında ise çalışma arkadaşlarının veya örgütlerin kusurlu olduğunun düşünülmesi, kurulan her iletişimin altında art niyet aranmasına bağlı olarak bir süre sonra sürekli dedikoduya dönüşebilecek ve çevresindekileri de etkileyebilecek bir kavram olarak nitelenebilir. Tükenmişlik ise yukarıda bahsettiğimiz beş değişkenin birbirleriyle olan etkileşimin yönüne göre pozitif veya negatif etkilenebilecek bir kavramdır. Olumsuz sonuçların hakim olması durumunda bireylerin yaptığı işten soğuması, kendini yetersiz hissetmesiyle birlikte işten ayrılmaya kadar uzanan bir süreç olarak ele alınabilmektedir.

Literatür taramasının yanı sıra hastane ortamı ziyaretlerinden yola çıkılarak, hastanede yaşanan problemlerin ayrı ayrı örgütsel vatandaşlık davranışı, iş özerkliği, duygusal zeka ve örgüt güvenlik iklimi, sinizm ve tükenmişlik tanımları ile benzerlik gösterirken birbirlerini de etkilediği gözlemlenmiştir.

Gönüllülük esasına dayanan ve örgütlere fayda sağlamak amacıyla sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışı tutumlarının, yapılacak işin bireyler tarafından planlanması ve yürütülmesini de etkileyebileceği göz önüne alınarak iş özerkliği değişkeni ve ÖVD anlayışına sahip bireylerin kurumun sağladığı ve sunduğu örgüt güvenlik iklimi faaliyetlerini de uygulayabileceği, duygu kullanımının iş ve özel hayata olan etkileri nedeniyle duygusal zekasını da ön

plana çıkarabilmesine etki edeceği düşünülerek araştırma modeline dahil edilmiştir.

Gerek örgüt yaptırımlarının eksikliği gerekse bireylerin güvenlik talimatlarını yerine getirmemesi sebebiyle ortaya çıkabilecek meslek hastalıklarının ve iş kazalarının yaşanması daha sonrasında ise tekrarlanması ve duygusal zeka ölçeğinin kullanılmaması sebebiyle öğrenilebilir sosyal yeteneklerin sergilenememesi ile bir süre sonra çalışanlar arasında dedikoduya daha doğrusu kurum hakkında konuşmalara neden olabileceği düşünülerek sinizm ölçeği de araştırma modeline dahil edilmiştir.

Dedikodularla, suçlamalarla başlayan sinizm, bir süre sonra kişilik özelliğine yansır ve suçu sürekli başkasında arama eğilimi, herkesin iki yüzlü olduğu düşüncesi bireylerin karakter özelliği olmaya başlar. Böyle oldukça da çalışanlarda işten soğuma, yetenekli olduğu şeylerde kendini başarısız hissetme eğilimleriyle tükenmişlik yaşanmasına itebileceği için tükenmişlik ölçeği de araştırma modeline dahil edilmiştir.

Yapılan çalışma ile hastane çalışanlarına uygulanan anket sonucu kolayda örneklem yöntemiyle belirlenmiş gönüllü katılımcılar açısından çalıştıkları tükenmişlik sendromu, örgüt güvenlik iklimi, iş özerkliği, duygusal zeka, sinizm ve örgüt vatandaşlık davranışı değişkenlerinin nasıl algılandığını ve aralarındaki ilişkinin ne durumda olduğunu belirleyerek çalışanlar örgütsel davranış değişkenleri doğrultusunda nasıl yönlendirilirse sinizm doğrultusunda tükenmişlik yaşama riskinin azaltılmasının veya kontrol altına alınmasının sağlanmasına yönelik literatüre ve sektöre katkı sağlaması amaçlanmıştır.

Araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen bir araştırma modelidir. Buna göre çalışmada hastane çalışanlarının tükenmişlik sendromu, örgüt güvenlik iklimi, iş özerkliği, duygusal zeka, sinizm ve örgüt vatandaşlık davranışı konusundaki düşünceleri incelenmeye çalışılmıştır.

Araştırma İstanbul Avrupa Yakası'nda faaliyet gösteren kolayda örneklem yöntemiyle araştırmaya katılmayı kabul eden 180 hastane çalışanlarını kapsamaktadır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak Beyhan, Güneş, Türktan ve Özcengiz tarafından kullanılan tükenmişlik ölçeği, Neal ve Griffin (2006) tarafından kullanılan örgüt güvenlik ölçeği, Illardi, Kasser ve Ryan (1993) tarafından kullanılan iş özerkliği ölçeği, Brandes (1997) tarafından oluşturulan sinizm ölçeği, Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Fetter (1990) tarafından kullanılan örgütsel vatandaşlık ölçeğinden oluşan anket uygulamasından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin başlangıcında katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koymak amacıyla bir takım sorular yer almıştır.

Araştırmada toplanan anket cevapları SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili Doğrulamalı faktör analizleri (DFA) yapılmış ve cronbach's alpha değerleri hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan 6 adet ölçeğin AMOS programında doğrulamalı faktör analizleri ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Faktör analizinde elde edilen alt boyutlar arasında korelasyon ve regresyon analizleri de uygulanmıştır.

Bu tez çalışması; giriş, örgütsel davranış değişkenleri, anket analizlerinden elde edilen veriler ve sonuç olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümü giriş, ikinci bölümü tükenmişlik sendromu, örgüt güvenlik iklimi, iş özerkliği, duygusal zeka, sinizm ve örgüt vatandaşlık davranışı değişkenlerinin tanımları, üçüncü bölümü araştırma verileri ve dördüncü bölümü sonuç oluşturmaktadır.

2.BÖLÜM

2. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ

Araştırmaya dahil edilen örgütsel vatandaşlık davranışı, iş özerkliği, örgüt güvenlik iklimi, duygusal zeka, sinizm ve tükenmişlik örgütsel davranış değişkenleri sırasıyla ele alınacak ve alt boyutlarıyla birlikte tanımları yapılacaktır.

2.1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bu başlık altında örgütsel vatandaşlık davranışının ve alt boyutlarının tanımlarına yer verilecektir. Günümüzde sağlık kurumlarının hızla artması ve teknolojik gelişmelerin hızla ilerleyişi örgütlerde fark yaratmayı zorunlu kılar diyebiliriz. Hizmet sunan örgütlerin fark yaratabilmesi, rekabet yarışına girebilmesi için çalışanların tutum ve davranışları önemli rol oynamaktadır. Sağlık kurumlarında hizmet sunulan kişilerin derdine çare arayan veya sağlığını korumak isteyen kişiler olması hizmet sunumu da hassaslaştırmaktadır. Sağlık kurumlarında sunulan hizmette doktorun çok iyi olması veya yapılan operasyonun başarılı geçmesi hasta memnuniyeti için yeterli bir kriter değildir. Alınan sağlık hizmetinden çok memnun kalan hasta, vazedede çalışan sağlık personelinde güler yüz göremediğinde dahi hastaneden mutsuz ayrılabilir. Hizmet sunumu etkisinin önemi kadar kurum içerisinde birlikte çalışan kişilerin birbirine destek olması, kötüye değil iyiye götürme niyeti de hizmet kalitesini etkilemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, kurum içerisindeki bireylerin ödül-ceza, maaş, terfi beklentileri gözetmeksizin gönüllülük esasıyla kuruma yarar sağlamak amacıyla sergilediği davranışlar bütünü olarak özetlenebilir(Gürbüz, 2006). Bu bağlamda sağlık kurumlarının bahsettiğimiz koşullar içerisinde rekabet üstünlüğü elde edebilmesi için örgütsel vatandaşlık davranışının benimsenmesinin ve gerçekleştirilmesinin aktif rol oynadığından bahsetmek mümkündür.

2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Vatandaşlık, karşılıklı hukuki temellere dayandırılmış bireyler ve devlet arası ilişki olarak özetlenebilen, birey ve devlet arasında da bağ oluşturan bir kavram olarak tanımlanabilmektedir (Güven,2007). Örgütsel vatandaşlık kavramında ise birey-devlet ilişkisindeki devletin yerini örgütler alır. Birey ve örgüt arasında olması gereken kurallar dışında gönüllülük esasıyla, tercihsel olarak gösterdikleri faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilmektedir (Öztürk, 2009). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütte yer alan ve örgütün çizdiği görev tanımı dışında gönüllülük esaslı olan ve beklenilenin üzerinde sergilenen performans olarak da tanımlanabilmektedir (Gürbüz, 2006).

Vatandaşlık, karşılıklı hukuki temellere dayandırılmış bireyler ve devlet arası ilişki olarak özetlenebilen, birey ve devlet arasında da bağ oluşturan bir kavram olarak tanımlanabilmektedir (Güven,2007). Örgütsel vatandaşlık kavramında ise birey-devlet ilişkisindeki devletin yerini örgütler alır. Birey ve örgüt arasında olması gereken kurallar dışında gönüllülük esasıyla, tercihsel olarak gösterdikleri faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilmektedir (Öztürk, 2009). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütte yer alan ve örgütün çizdiği görev tanımı dışında gönüllülük esaslı olan ve beklenilenin üzerinde sergilenen performans olarak da tanımlanabilmektedir (Gürbüz, 2006).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı 1980'li yıllarda Bateman ve Organ tarafından yapılan çalışmalar sonucu ilk kez ele alınmıştır (Ebrhaimpour, vd., 2011) .

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmesi için çalışanlar tarafından iş tanımlarında/sözleşmelerinde belirtilmemiş fakat gönülden istekle ve karşılığında doğrudan bir ceza-ödül sistemine tabi tutulmayan, kişisel menfaatlerden ziyade örgüte katkı sağlamak amacıyla sergilenen davranışlar bütünü olarak tanımlanabilmektedir (Organ, 1990).

1980'li yıllarda ilk olarak kullanıldığını belirttiğimiz ÖVD kavramı, yıllar geçtikçe literatürdeki kavramlar arasında önemli bir yer edinmeye başlamıştır. Kavram olarak yakın geçmişte yer alıyor olsa da 1938 yılında Benard tarafından ele alınan rol ötesi ve rol tanımlaması davranışları çalışmasına kadar uzandığını söyleyebiliriz (Yeşiltaş, vd., 2011).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütte yer alan ve örgütün çizdiği görev tanımı dışında gönüllülük esaslı olan ve beklenilenin üzerinde sergilenen performans olarak tanımlanabilir (Gürbüz, 2006).

Literatürde yapılan araştırmalardan yola çıkarak, günümüz koşullarında eğitilmiş iş gücünü zorlamayla verim alınmadığını ve gönüllülük esaslı çalışan, sorumluluklarını kendi arzusu ile birinin zorlamasına ihtiyaç duymadan yerine getiren, takım çalışmasında özveri gösteren bireyler; emirlerle zorlanarak, verilen görevlerin dışına çıkmadan ve yalnızca üstleri tarafından gözetim altındayken işlerinde performans gösteren bireylerden daha verimli bir performans sergilediklerini söyleyebiliriz (Çelik, 2007).

2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

Örgütsel vatandaşlık davranışının ayırt edici özelliklerinde bahsedecek olursak;

- ÖVD iş yükümlülüklerinin dışında olan bir kavramdır. Yapılması gerekenlerden ziyade bireylerin sorumlulukları dışında gönüllü olarak yerine getirdiği faaliyetleri kapsamaktadır (Çelik, 2007). Örnek ile açıklayacak olursak; veznede işe başlayan sağlık personeline işleyişin nasıl olduğunu, sistemin nasıl yürüdüğünü kolaylaştırmak adına mesai arkadaşı tarafından bilgi aktarılması diyebiliriz.
- ÖVD ceza-ödül dayatmaları olmayan bir kavramdır (Çelik, 2007). Örnek ile açıklayacak olursak; sağlık sorunu yaşayan iş arkadaşının yerine payına düşen hastalar harici diğer hemşirenin hastalarının bir kısmıyla da ilgilenen hemşire bireysel olarak, kendi arzusuyla bu işi yapmış olacaktır. Yapması durumunda bir ödül, yapmaması durumunda ise bir ceza ile karşı karşıya kalmayacaktır diyebiliriz.

- ÖVD oryantasyonlarla, eğitim programlarıyla geliştirilebilecek, düzeltilebilecek veya kazandırılabilir davranışlar değildir (Çelik, 2007). Çalışanların gönüllülük esasına dayalı yürütülen, iş kapsamı dışında emek verilen işler bütünüdür ve isteğe bağlı olarak gerçekleşebilecek davranışlardır.
- ÖVD örgüt verimliliğine katkı sağlayabilecek, huzur, güven ve iyi ilişkilerin bulunduğu bir ortam yaratabilme özelliğine de sahiptir (Çelik, 2007). Örnek verecek olursak; kendine kahve almak üzere kalkan bireyin iş arkadaşına da kahve isteyip istemediğini sorması, bitirmesi gereken dosyalar biriktiğinde destek olabileceğini teklif etmesi davranışlarını içinde barındırır diyebiliriz.
- ÖVD iş gereklilikleri dışında yer almayan bir işi yapmadıklarında cezai yaptırımın olmayacağını bildiği halde yapma girişiminde bulunduğu için insancıl değerler çerçevesinde ele alabiliriz(Çelik, 2007).

2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutlar

Bu başlık altında örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından bahsedilecektir.

2.1.3.1. Altruizm

Bireylerin davranışlarının diğergamlılık dayılabilmesi için yapılan davranışların tamamen duygusal bağ ile herhangi bir geri dönüş beklemeden,terfi , ücret artışı,ödül, takdir, tebrik gibi algı beklentisi olmadan sergilediği davranışlar bütünüdür diyebiliriz(McKenzie, 2011).

2.1.3.2. Nezaketlilik

Nezaketlilik boyutunda sergilenen alınacak kararların öncesinde sunulması, bilgilendirilmesi, hatırlatılması gibi davranışlarının kurum içerisinde problemlerin önlenmesinde ve etkin zaman kullanımında rolü olduğunu söyleyebiliriz (McKenzie, 2011).

İş arkadaşları ile arasındaki ilişkide onların işini aksatmayacak tutumlarda bulunurken bunun yanı sıra kendine çay, kahve alırken iş arkadaşlarının da isteyip istemediğini sormasının nezaket çerçevesinde bir davranış olduğunu söyleyebiliriz (Çetin, vd., 2003).

2.1.3.3. Sportmenlik (Centilmenlik)

Sportmenlik boyutunda bir sorun yaşandığında veya işler beklendiği gibi gitmediğinde bile küçük sorunların büyütülmemesi, gerginlik yaratılmaması ve olumsuzlukları ortadan kaldırmak için çaba gösterilen davranışlar bütünü olduğunu söyleyebiliriz (Özdevecioğlu, 2000).

Sergilenen bu davranışlarla kurum içerisinde çatışma ve motivasyon düşüklüğü yaşanmasını engellediğini en kötü ihtimalle ise geciktirdiğini söyleyebiliriz(Elçi, 2005).

2.1.3.4. Bilinçlilik (Vicdanlılık)

Bilinçlilik boyutunda çalışanların zamanı etkin ve verimli kullanma bilincinde olduğunu ve bunun için çaba gösterdiğini söyleyebiliriz. Çalışanlar kurumların hedeflerine ulaşabilmesi için çalışması gereken zamandan fazla ve beklenenden fazla çabalarla performans sergileme gayretinde bulunurlar diyebiliriz (McKenzie, 2011).

2.1.3.5. Sivil Erdem

Sivil erdem boyutunda çalışanların kurumun gelişmesine yönelik davranışlar sergilediğini söyleyebiliriz. Kurumda çalışan alt-üst düzey fark etmeksizin tüm çalışanlar ve hatta iş görenler değişen koşullara adapte olmaya çalışır bununla birlikte karşılaşılan zorlukların çözümü için izlenecek yollarını şekillendirirler (Elçi, 2005).

2.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Önemi

Literatürde yer aldığı tarihten bu yana sıkça ele alınan ve kurumlarda değer yaratması ve kurum amaçlarına giden yolda etkileyici olması nedeniyle performansa da etkisi olduğunu söyleyebiliriz. Literatürde örgütsel vatandaşlık kavramının yanı sıra iyi asker sendromu olarak ele alınmış bu kavram görevleri dışında gönüllülük esasıyla gösterilen iş gücü performansının ekstra pozitif yönlü performans sağlaması nedeniyle örgütleri iyi ve güzele götürdüğünü söyleyebiliriz (Gürbüz, 2006).

Teknolojinin sürekli gelişmesiyle çalışma koşulları teknolojiyle bağdaştırılsa bile işleyişin devamlılığında rol alacak, hizmet-ürün sürecine yön verecek ve kurumu koordine edecek güç insandır. Kurumlarda verimlilik ve başarının çalışanların performansı ile doğru orantılı olduğunu söyleyebiliriz. Bireylerin kurumlarda sergilediği gönüllü performansın da kurumlarda avantaj olarak görüldüğünü söyleyebiliriz (Keleş, ve Pelit, 2009).

2.2. İŞ ÖZERKLİĞİ

Bu başlık altında iş özerliği kavramının tanımına yer verilecektir. İş özerliği kavramı günümüzde yeni literatüre kazandırılan bir kavram olmakla beraber güncel araştırmalara da konu olan bir kavramdır. Sağlık kurumlarında yapılması gereken işlerin çokluğu nedeniyle çalışanların yapacakları işi üstlerine veya çalışma arkadaşlarına bağlı olarak yapması iş sürecinde mutsuz olmalarına neden olabilmektedir. Örnekle açıklayacak olursak; hemşirenin başhemşire tarafından birey tercihe dahil edilmeden yoğun bakımda görevlendirilmesi genel cerrahide çok başarılı olabilecekken standart bir iş akışı izlemesine neden olabilmektedir.

İş özerliği çalışanların yapacakları işin belirlenmesinden, o işin nasıl yürütüleceğine kadar uzanan süreçte çalışanların inisiyatifine bırakılmasını kapsayan bir kavram olarak özetlenebilmektedir (Gözükara, vd. 2016). Sağlık kurumlarında iş çokluğunun doğru ve çalışanların motivasyonu yüksek iş performansı göstermelerinin iş özerliği kavramının gerçekleştirilmesi ile bağlantılı olduğunu söylemek mümkündür.

2.2.1. İş Özerkliği Kavramı

İş özerkliği yakın geçmişte literatüre girmiş ve üzerinde araştırmaların devam ettiği bir kavramdır. Bireylerin çalıştığı kurumlarda yapacakları işleri seçmede ve bu işleri yürütürken nasıl bir yol izleyeceğine karar vermelerine, hangi araç gereçleri kullanacaklarına kadar uzanan süreçteki kararlar bireylerin kendi inisiyatifine bırakılmıştır. Yapılan literatür çalışmalarında özerklik ve kontrol kavramlarının karıştırıldığını görebiliriz. İkisi arasındaki fark ise; kontrol de yapılacak işin, izlenecek yolun ve kullanılacak araç gereçlerin düzene sokulması ve takibinin yapılması şeklinde bir yol izlenir. Özerklik kavramındaysa yapılacak işin tüm süreçlerinde bireyin karar ve yönetme özgürlüğü söz konusudur (Gözükara, vd., 2016).

Sağlık kurumları insan hayatını doğrudan etkileyebilecek müdahaleler içerdiği için hizmet sunumunda hastayla birebir ilişki içerisinde olan sağlık profesyonellerinde müdahale kısıtlılığı öne sürülebilmektedir. Bu kısıtlılıkla birlikte iş özerkliği sağlayamayan bireylerde motivasyon düşüklüğü yaşanabilir. Aksi durumda ise yüksek motivasyon elde edilebilir. Nitekim; Gelleatly ve Irving (2001), çalışma koşullarında duruma has faktörlerde özerklik sahibi bireylerin kısıtlayıcı etkilere daha az maruz kaldığını ileri sürmüşlerdir.

Çok fazla ast-üst ilişkisinin yaşandığı ve hayati önem taşıyan sağlık hizmetlerinde, çalışana ne kadar iş özerkliği sağlanırsa o kadar verimli ve istekli çalışacağını söyleyebiliriz. Çalışanların verimi ve isteği azalmadıkça tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin azalacağını da söylemek mümkündür. Durum böyle olunca da bireylerin ortaya koydukları işler, belki erken teşhis, belki erken müdahale gibi olaylarda aktif rol alabilmeleri sağlanabilir diyebiliriz. Saragih (2011) yaptığı çalışmada, bireylerin görevleri sırasında sağlanan özerklikle kendilerini yetenekli ve yaratıcı gördükleri için özerkliği daha üstün iş performansı sağlandığı sonucunu ileri sürmüştür.

2.3. ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ

Bu başlık altında örgüt güvenlik iklimi kavramının ve alt boyutlarının tanımı ele alınacaktır. Sağlık kurumları gerek tedavi sürecinde gerekse laboratuvar incelemelerinde hem meslek hastalıklarına yol açabilecek hem de iş kazalarına neden olabilecek bir konumda yer almaktadır. Tedavi için gelen bir hastaya müdahale sırasında koruyucu ekipman (eldiven, araç-gereç) kullanmamasından kaynaklı kan ile bulaşıcı hastalıklara maruz kalabilmektedirler. Örnekleri çoğaltabileceğimiz sağlık kurumlarında kalifiye eleman ve itibar kaybı yaşanmaması için örgüt güvenlik ikliminin gerçekleşmesinin önemli bir konumda yer aldığını söyleyebiliriz.

Örgüt güvenlik iklimi örgütte sağlanan güvenlik önlemlerinin çalışanlar tarafından algılanması olarak özetlenebilmektedir (Zohar, 1980). Örgüt içerisinde kurum gerekli önlemleri alıp, ekipmanları temin etse dahi çalışanlar bunun önemini benimseyip güvenlik önlemlerini yerine getirmese güvenlik ikliminin sağlanması mümkün olmayacaktır.

2.3.1. ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ KAVRAMI

İnsanlığın var oluşundan bu yana hayatta kalmak için temel ihtiyaçların karşılanması gereksinimi vardır. Bu ihtiyaçların karşılanması için de bireyler çalışmakla mükelleftir. Karşılaşılan bir güvenlik tehdidinde karşı korunmak ve korunamayan durumlarda ise bu durumdan kurtulmak bireylerin önemli sayılan ihtiyaçlarındandır (Demirbilek, 2005). İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları M.Ö 460'lı yıllarda Hipokrat tarafından yapılan, kurşun zehirlenmesinin belirtileri çalışması ve yine M.Ö 380'li yıllarda Aristo tarafından yapılan, koşucuların yakalandıkları hastalıkları ve gladyöterler için özel diyetlerin yer aldığı çalışmalarla araştırmaların çok önceye dayandığını ifade edebiliriz (Berk vd; 2011).

Günümüzde de iş sağlığı ve güvenliğinin (İSG) şartlarının belirlenmesinde en üst birim olan Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) iş sağlığı ve güvenliğini, çalışan bireylerin karşılaşılabilecekleri her türlü sorunla ilgilenen halk sağlığı birimi olarak tanımlamaktadır (Özçer, 1988).

1919 yılında ILO'nun ve 1948 yılında WHO'nun kurulmasıyla, iş sağlığı ve iş güvenliği kavramı uluslararası boyuta taşınmıştır (WHO, 2013).

Yapılan araştırmaların incelenmesi sonucunda ülkemizde İSG sürecinin yasal düzenlemelerinin Avrupa ülkeleriyle kıyaslandığında biraz daha yavaş ve gecikmeli olarak gerçekleştiğini söyleyebiliriz. Osmanlı Devleti'nde sanayi ve endüstrileşmede yaşanan gecikmelerle İSG'de de yakalanmayan hızın ilk yasal çalışma kabulü 1865 yılında Dilaver Paşa Nizamnamesi ile kömür madeni işçileri için geliştirilen düzenlemelerle sağlanmıştır. Sonrasında da 1869 yılında da Maadin Nizamnamesi ile de maden işçileri için ek düzenlemeler yapılmıştır (Uslu, 2002).

Yeni Türk Devleti'nde İSG ile ilgili ilk yasal düzenleme 1921 yılında 151 sayılı "Ereğli Havza-i Fahmiye Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik Kanunu" adı altında yapılan çalışma ile gerçekleşmiştir. 1923 yılında ISO üyeliğinin gerçekleşmesi ve 1946 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSBG) kurulmasıyla İSG ile ilgili konular bakanlıklarca ele alınmaya başlamıştır. İSG gün geçtikçe önem kazanmıştır ve bunun sonucunda da 1949 yılında WHO'ya üyelik gerçekleşmiştir (Yiğit, 2008).

2.3.2. Örgüt Güvenlik İklimi İle İlgili Kavramlar

2.3.2.1. İş Sağlığı ve Güvenliği

Geçmişten günümüze önemi giderek artan iş sağlığı ve güvenliği; çalışanların çalışma ortamındaki olumsuzluklardan etkilenmesini önleyerek ruh ve beden bütünlüklerini sağlamak, rahat ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmak, iş hastalıklarını ve iş kazalarını önleyerek doğabilecek iş gücü ve iş kayıplarını önlemek ve olası bir arıza sonucunda yaşanabilecek patlama, yangın gibi tehlikelerin oluşmasını engellemek amacıyla yapılan çalışmaları kapsamaktadır (Yiğit, 2008).

İş sağlığı, çalışanları bedensel, ruhsal ve sosyal yaşam standartlarını yüksek seviyeye taşımayı ve süreklilik sağlamayı ve bu ilerleyişi engelleyecek koşulları önlemeyi, bireylerin ruhsal ve bedensel yeteneklerine göre işe

yerleştirmeyi ve çalışan ile birey arasındaki uyumu sağlamayı amaçlayan alan olarak tanımlanmıştır (Aydın, vd. 2012).

İş güvenliği, çalışanların iş esnasında karşılaşabilecekleri tehlikelerin azaltılması ve bütünüyle ortadan kaldırılması için işveren sorumluluğunda uygulanması gereken kurallar bütünü olarak tanımlanabilir (Devebakan, 2007).

Sağlık sektörünün iş sağlığı ve güvenliğinde yüksek risk sınıfında yer alması nedeniyle alanda pek çok araştırma, önlem, koruyucu projeler ve sistemli güvenlik algısı gerektiren bir sektör olduğunu söyleyebiliriz. Çalışma alanında güvenliğin sağlanması ve sağlık profesyonelin iş güvenliğinden yeterli düzeyde haberdar oluşu hem çalışanın sergilediği işin kalitesini hem de sektörde fazlaca rastlanan tükenmişlik sendromunun aza indirgenmesinde faydalı olabilir. Bu bağlamda konu ile ilgili olarak; Kılıç (2014), bir eğitim ve araştırma hastanesini örneklemler olarak, sağlık alışanlarında iş güvenliği algısını belirlemek amacıyla bir çalışma ortaya koymuştur.

Hizmet sunumunda hastalar ile uygulamalı iletişim kuran sağlık profesyonellerinin başında doktorlar ve hemşirelerin geldiğini düşünecek olursak ve hemşirelerin çalışma koşullarını göz önüne alacak olursak tedavi süreci sonrasında hastayla sürekli etkileşim içerisinde olduklarından iş güvenliği ile ilgili yeterli bilgi ve birikime sahip olmamaları durumunda yaşanabilecek olası olumsuz faktörleri öngörebiliriz. Nitekim; elikalp, vd. (2016), hemşirelerin çalışma ortamlarında iş güvenliği uygulamalarını değerlendirmek amacıyla bir alan araştırması yapmışlardır.

Karma bir yapıya sahip olduğunu belirttiğimiz sağlık kurumlarında çalışılan departmana göre güvenlik riskinin artması/azalması muhtemel bir durumdur. Çalışanlara çalıştıkları birime göre olası riskler baz alınarak eğitim verilip, bilinçlendirme çalışmaları yapılırsa çalışanların iş güvenliği algısı ve sorumluluğu arttırılabilir ve yaşanabilecek olumsuz sonuçların önüne geçilebilir. Nitekim; Tüzüner, V. ve zaslan, B. (2011), hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesi amacıyla çalışma gerçekleştirmişlerdir.

Yapılan araştırmalar incelendiğine risk grubunda yer alanların sadece sağlık profesyonelleri değil sağlık kuruluşları içerisinde görev alan taşeron çalışanların da bu grupta yer aldığını söyleyebiliriz. Sektördeki risklere karşı eğitim, seminer veya belirli bir oryantasyon sürecinden geirilseler bile sektörü bilmeyen ve rastgele seçilmiş taşeron çalışanlar olası yüksek risk grubunda yer alabilirler. Bu bağlamda; İzgi, M. Ve Türkmen, H. (2012), taşeron sağlık işçilerinin işçi sağlığı ve iş güvenliği durumlarını tespit etmek amacıyla araştırma gerçekleştirmişlerdir.

Sağlık kurumlarında bulaşıcı hastalık ve tedavide kullanılan malzemeler ile yaralanmalarda güvenlik riski yüksek olarak değerlendirilebilirken yaşanan tek güvenlik sorunu olmadığını da söyleyebiliriz. Hassas bir süreç olarak adlandırdığımız sağlık hizmetlerinde, sözlü ve fiziksel şiddete maruz kalma riskinin de oldukça yüksek olduğunu belirtebiliriz. Sektör içerisinde şahit olmasak bile güncel olarak haberlerde yer alan sağlık çalışanlarına şiddet haberleri de bahsettiğimiz riskleri destekler niteliktedir. Nitekim; Aldem, M. Vd. sağlık profesyonellerinde iş güvenliği konusunu incelemişlerdir.

Yaşanacak olası güvenlik risklerinin tükenmişliğe sebep olmasını hizmet yılına bağlı olarak da inceleyebiliriz. Uzun yıllar sektörde hizmet vermiş bir sağlık çalışanı geçen yıllarda sürekli olarak benzer iş kazalarına veya sözlü/fiziksel şiddete maruz kalırsa ve daha kötüsü bu olumsuzluklar yıllar geçtikçe artış gösterir, önlem alınmazsa sonucunda tükenmişlik sendromunun görülebilmesi kuvvetli bir risk olarak belirtilebilir. Bu bağlamda; Aydın Aktekin, F. (2010) iş sağlığı ve iş güvenliğinin hemşirelerin tükenmişlik düzeylerine etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir.

Çalışılan ortam kalitesi, çalışanlara verilen kurum içi eğitimler, yeterli miktarda kaynak sunumu ve sürekli gelişimi destekleme faktörlerinin iş özerkliğini arttırabileceğini/azalmasını önleyebileceğini söyleyebiliriz. Bu bağlamda; Saidykhan, W.L. (2017) alışanların çalışma yaşamı kalitesini incelemiştir.

2.3.2.2.Kaza

Planlı olmayan, aniden ortaya çıkabilen, ihmal ve dikkatsizlik sonucunda yaşanabilecek maddi ve manevi zarara neden olabilen olaydır (Güney, 1993). Yapılan araştırma sonuçlarından yola çıkarak yaşanan kazaların %90 önlenbilir düzeyde olduğunu söyleyebiliriz. Buna ek olarak, çalışma koşulları düzenlenirse ve iyileştirilebilirse de kazaların %8-10'luk düzeyde önlenildiğini de söyleyebiliriz (Özçer, 1988).

2.3.2.4.İş Kazası

OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Standardı tarafınca tanımlandığında, sonuçlarında hastalık, yaralanma, maddi- manevi hasar ve kayıplara neden olan istenmeyen olay olarak ele alındığını gözlemleyebiliriz.

Kurumda yaşanan kazanın; kazazedeyi ve çevresini, kazada etken olan çalışanları, görgü tanıklarını, kazadan haberdar olan kurum çalışanlarını, kurumu, birlikte iş yapılan kurumları ve çalışanları, mevcut müşterileri ve kazanın yaşandığı kurumda çalışan taşeronları olumsuz olarak etkilediğini söyleyebiliriz. Bunların yanı sıra da yapılan araştırmalardan yola çıkarak; kazazedelerin yaralanma ve sakatlanma durumunda belirli bir süre işten uzak kalması veya çalışamaz hale gelmesi ülke ekonomisini dolaylı olarak etkilediğini söyleyebiliriz (Kurt, 1998).

2.3.2.5.Meslek Hastalığı

Bireylerin çalıştığı kurumda işverenin veya sorumlusunun yönlendirmesiyle verilen işi yerine getirmesi sırasında şartlar gereği oluşan bir dış etkenden etkilenmesi veya bu dış etkenin tekrarlanması durumunda maruz kaldığı bedensel ve ruhsal olumsuzluğu meslek hastalığı olarak tanımlayabiliriz (Savaşan, 1980).

506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu 11/B maddesiyle yapılan yasal tanımda, "Sigortalının çalıştırıldığı işin niteliğine göre tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, sakatlık veya ruhi arıza halleridir." şeklinde ele alınmıştır (Akbulut, 1992).

2.3.2.6.Örgüt Kültürü

Kültür, bilgi, inanç, hukuk kavramlarının yanı sıra içinde bulunduğu toplumunda yansımalarıyla inanç, ahlak, gelenek ve görenek kavramlarının da yer aldığı alışkanlık ve yeteneklerle çerçevelenen karmaşık bir olgudur şeklinde tanımlanabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1988). Kültürün örgüt boyutu ise kurucu ve yöneticilerce oluşturulup zamanla gelişim gösterebilmektedir. Örgütün kültür boyutu kuruma dahil olan bireylerin içinde bulunduğu çevreden kazandığı kültür anlayışıyla da değişim gösterebilmektedir. Tanımlardan yola çıkarak örgütün, mevcuttaki toplumun kültüründen tamamen bağımsız bir yapıya sahip olmadığını da söyleyebiliriz (Şişman, 2002). Örgüt kültürü, kurum çalışanlarının sosyal çevresi ve iş çevresindeki ilişkisiyle alışlagelmiş davranış, faaliyetleri bir arada tutma adına yapılan çalışmalar bütünüdür (Bakan, vd., 2004).

2.3.2.7.Güvenlik Kültürü

Güvenlik kültürü kavramı ilk kez Çernobil kazası ile gündeme gelmiştir. Bu kavramla birlikte kazaların önüne geçilmesinde insan faktörünün önemini yansıttığını da söyleyebiliriz (Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu (IAEA), 1986). Çernobil kazasından sonra hazırlanan raporda , güvenlik kültürünün zayıf olduğu ve gerçekleşen kazanın sebeplerinden biri olduğu belirtilmiştir (Dursun, 2011).

Güvenlik kültürünün sağlanabilmesi için, sağlık ve güvenlik kavramlarının desteklenmesi, önleyici faaliyetlere yer verilmesi, olası tehlikelerin belirlenmesi ve raporlanması, ve katılımcı, açık iletişim kurulan bir yönetim sağlanması gerektiğini söyleyebiliriz (Şerifoğlu ve Sungur, 2008).

2.3.2.8. Güvenlik İklimi

Kurum çalışanlarının algısını değerlendiren, kolay değişiklik gösterebilen, liderlikten etkilenebilen, nelerin destekleneceğini ve nelerin ödüllendirileceği konularını inceleyen kavramdır (Şerifoğlu ve Sungur, 2007).

Güvenlik ikliminin sağlandığı durumlarda, iş güvenliğinde istenmeyen olayların yaşanmasında azalma olduğunu ve çalışanlarında çalışma verimini arttırmada etkili olacağını söyleyebiliriz (Ocak, 2009).

2.3.3. Örgüt Güvenlik İklimi Ölçeği Boyutları

Araştırmada yer verilen örgüt güvenlik iklimi ölçeğini uygularken 3 alt boyutu da kullanıldı. Örgüt İklimi, Güvenlik Motivasyonu, ve Güvenlik Katılımı olmak üzere sırasıyla kısaca ele alacağız.

2.3.3.1.Örgüt İklimi

Bireylerin kurum içindeki çalışmaları sonucu beklentileri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyini içinde barındıran olaydır. Kısa süreli ve değerleyici olan bu durum, birey ve davranışsal kurallar arasındaki uyumu değerlendirir (Karcıoğlu,2000).

Örgüt iklimini, kurum çalışanlarının, kuruma kimlik kazandırma davranışı arasındaki motivasyonu sağlayan, bireyin davranışları üzerinde etkisi olan ve kurum ile ilgili tüm psikolojik değerlerin yer aldığı ve ölçülmesi daha mümkün daha somut bir kavram olarak tanımlayabiliriz (Acuner, 2010).

2.3.3.2.Güvenlik Motivasyonu

Kurumlar çalışanlarının güvenli çalışma ortamında yer almasını isterler. Güvenli çalışma koşulunda kurumun güven ortamını yaratması yetersiz kalır ancak çalışanlarda güvenli davranışlar sergilerse iş güvenliğinin sağlanabileceğini söyleyebiliriz. Kurum çalışanlarını güvenli davranış sergilemeleri için zorlayamaz fakat izlenen ve geliştirilen politikalar çalışan davranışları üzerinde etkili olabilirler (Al, vd., 2003)

Olası iş kazalarını önlemenin ve iş güvenliğini sağlayabilmenin çalışan motivasyonu ile doğrudan etkileşim içerisinde olduğunu söyleyebiliriz.

Yapılacaklar belirlenir, tasarlanır ve gerçekleştirilmek üzere yarışmalar düzenlenebilir, posterler-afişler asılabilir. Bu çalışmaların amacı ise çalışanları güvenli çalışma eylemlerini benimsetmektir (Grin, vd. 2000).

2.3.4. Örgüt Güvenlik İklimi Önemi

İSG kavramı ortaya çıkışından bu yana insan ve üretim ile anılmaktadır. Bu durum da kavramı önemli kılan etkenlerden birini oluşturmaktadır. İSG'yi sadece iş yeri ve çalışan üzerine inceleyerek daraltmaktansa bireysel, örgütsel, toplumsal ve küresel olarak incelenirse önemi kavranabilecek bir kavram olduğunu söyleyebiliriz (Baloğlu, 2013).

2.3.4.1. Çalışanlar Açısından Önemi

Yukarıda bahsettiğimiz tanımlarda da belirttiğimiz gibi, çalışanlar iş kazaları ve meslek hastalıklarına maruz kaldıktan sonra geçici bir süreliğine veya tamamen çalışma yeteneklerini kaybedebilirler. Bireyler çalışamaz duruma geldiklerinde sadece işlerini değil gelirlerinde de azalma ve kayıplar yaşayabilirler. Yaşanan olumsuzluklar sonucunda manevi kaybın yanında yaşanan maddi kayıplar yalnızca bireyi etkilemenin ötesinde bakmakla mükellef olduğu ailesinin geçimi üzerinde de etki edebilmektedir (Altan, vd., 2000).

2.3.4.2. Kurumlar Açısından Önemi

Çalışanlar iş sağlığı ve güvenliği açısından korunduğunu ve güvende olduğunu hissettiklerinde iş doyumunu ve motivasyonun da olumlu yönde artacağını söyleyebiliriz. Yaşanabilecek herhangi bir iş kazası ve meslek hastalığı beraberinde sadece bireyler için maddi-manevi kayıp değil kurumlar ve ülke ekonomisinde de kayıplar yaşatabilmektedir. İSG'yi sağlamak hem üreten, hizmet veren çalışan kaybını hem de maddi kayıpları önlemede destekçi olacağını söyleyebiliriz (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011).

2.4. DUYGUSAL ZEKA

Bu başlık altında duygusal zekanın ve alt boyutlarının tanımı ele alınacaktır. Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin kendini tanıması hedeflerini

ve amaçlarını belirlemede yardımcı olacaktır, başkalarının duygularını/düşüncelerini anlamaya çalışması iş arkadaşları ile olan ikili ilişkilerinin yönünü belirlemede yardımcı olacaktır. Duygusal zekasını kullanan bireyler duygularını denge ve uyum çerçevesinde yönlendirebileceklerdir ve iş ve sosyal çevrede iletişimin nasıl kurulacağını, etkili iletişimi nasıl yakalayabileceğini anlamasında yardımcı olacaktır.

Zekanın işe girmede etkili bir kavram, duygusal zekanın ise mevcut işteki yükselişini ve sürekliliğini sağlayacak öğrenilen ve geliştirilebilen bir kavram olduğundan söz etmek mümkündür(Adiloğulları, 2011). Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin duygusal zeka kullanımı, bireylerin sosyal çevresinde ve iş hayatında fark yaratacak değerler olduğunu söyleyebiliriz.

2.4.1. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

Yirminci yüzyılda yapılan araştırmalar sonucunda zeka ve duygu kavramının ayrı iki kavram olduğu kanısına varılınca duygusal zeka kavramı John Meyer ve Peter Salovey'in çalışmaları ile literatüre dahil olmuştur (Mayer, vd., 2000).

Yapılan araştırmalarca, bireylerin düşünce ve davranışlarının yönlendirmesinde ve sorunların çözümüne odaklanmada duygularının etkili olabileceği söylenmiştir (Mayer, Salovey, 1997).

2.4.1.1. Duygu Kavramı

Duygu kavramı, bireylerin içsel ve dışsal etkiler sonucunda, hoşlanıtı veya acı hissi olarak açıklanabilir. Bireylerin temel ihtiyaçları ve sonrasında ortaya çıkan davranışlarla ilişkilendirilir. İnsan davranışlarına hakim olabilmek için duyguları incelemek süreci kolaylaştırır (Binbaşoğlu, 1990:86). Duygu aktarımı kültürden kültüre farklılık gösterebildiği gibi aynı kültür içinde de farklılık gösterebilir. Duygu aktarımında, yüz ifadesinde, mimiklerde, ses tonunda, beden dilinde değişiklikler gözlenebilir (Budak, 2000).

2.4.1.2. Zeka Kavramı

Zeka kavramının ilk yazılı belgeleri Eski Yunan ve Hindistan'da bulunmuştur. Zeka'nın en çok rastlanan tanımında öğrenme, anlama ve alışılmamış durumlarla başa çıkabilme yeteneği olarak açıklandığını söyleyebiliriz (Budak, 2000).

Zeka kavramı, Latince intellectus kavramının karşılığıdır ve algılama, tanıma, bilme, anlayış olarak açıklanmıştır. Bireylerin kendi zekaları ile ilgili ön gördüğü fikir, farkında olmadan yapılan gözlemlerin, felsefi ifadelerin, bilimin ilerleyişinin, toplumsal değişimlerin etkili olduğu süreci kapsar (Saroğlu, 1995).

2.4.1.3. Duygusal Zeka

Yakın geçmişte ve özellikle de son yirmi yılda, bireylerin duygularına hakim olamayışının, umutsuzluğunun ve tahammülsüzlüğünün artışta olduğu yapılan araştırmalarca ileri sürülmüştür. Yapılan duygusal zeka çalışmalarıyla elde edilen nörobiyolojik veri birikimleri sayesinde incelediği beyin duyu merkezlerinin çalışması ve bireyleri yönlendirmesi hakkında bilgi birikimleyerek, tehdit oluşturabilecek duygusal krizin atlatılması noktasında yeni fikirlerin oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir (Yaşarsoy, 2006).

Yıllar geçtikçe duygusal zeka ve önemi kurumlar tarafından kabul edilmekte ve alakayla takip edilmektedir. Bilişsel zeka (IQ) bireylerin işe girme sürecinde etkisini gösterebilirken, sosyal zeka ise bireylerin işlerinde devamlılık ve ilerleme konusunda etkili olabilmektedir. Duygularımızın iş ve sosyal hayat üzerindeki ele alınan etkileri, başarı seviyesinde etkili olan tek kriterin IQ olmadığını göstermektedir (Adiloğulları, 2011).

Duygusal zeka kavramı; öğrenilebilir sosyal ve psikolojik yeteneklerden oluşmaktadır. Duygusal ve sosyal kapasiteye sahip bireyler, duygularının farkında olan, kontrol yeteneği olan ve durum idaresinde kabiliyetli olanlar sosyal hayatlarında ve iş hayatlarında fark yaratıp avantaj sağlayabilirler. Aksi durumda, bireylerin düşüncelerini netleştirebilmek ve işlerine odaklanabilmek için içsel bir mücadele vermeleri gerekebilir (Goleman, 1996).

2.4.3. Duygusal Zekanın Alt Boyutları

Bu başlık altında duygusal zekanın alt boyutlarının tanımları ele alınacaktır.

2.4.3.1. Kendi Duygularını Anlama

Duygusal zekanın bu boyutunun bireylerin kendi duygularının ve devamında sergileyeceği davranışların bu duygulara bağlı olduğu hususunda kapsamlı bir anlayışa sahip olması ile ilişkili olduğunu söyleyebiliriz (Goleman, 2000).

Kişinin kendi duygularını anlamasını özbilinç ve benlik bilinci olarak adlandırabilmek mümkündür. Kendini tanıma ve duygularını ifade ederken doğru değerlendirme yeteneğinin oluşmasında, duygusal zekanın temelini oluşturmada rol oynamaktadır. Genel anlamıyla ise bireylerin ruh halinin ve o ruh haline ilişkin düşüncelerinin bilincinde olabilmesidir diyebiliriz (Goleman, 2000).

2.4.3.2. Başkalarının Duygularını Anlama

Bu boyut kişinin kendini anlayabilmesi boyutunun temeliyle oluşmaktadır. Bireylerin kendini başkalarının yerine koyarak düşünebilmesi ve bu doğrultuda hareket edebilmesi olarak özetlenebilmektedir (Yeşilyaprak, 2007).

2.4.3.3. Duyguların Kullanımı

Bu boyutta duyguların olması gerektiği gibi yönetilebilmesi ve denetleyebilmesi yeteneğinden söz etmek mümkündür. Duyguların dengeli, uyumlu bir şekilde ortaya koyulabilmesi ve işçel doyumun hedefe yönelik olarak kullanılmasıdır diyebiliriz (Goleman, 2000).

2.4.3.4. Duygu Düzenlenmesi

Bu boyutta ise belirlenen, algılanan duyguların sosyal çevremizde iletişim kurarken ne düzeyde ve nasıl yansıtacağımızın belirlenmesidir diyebiliriz. Kişilerarası ilişkilerde insanları etkilemek, gönlünü kazanmak, etkili hitabet

gibi dolaylı yollarda karşıdaki bireyi etkilemek adına kullanılan taktiklere yer verilir (Goleman, 2000).

2.5. SINIZM

Bu başlık altında sinizm ve alt boyutlarının tanımı ele alınacaktır. Sağlık kurumlarında yaşanacak bir hata ölümle sonuçlanabilecek, kalıcı hasarlar bırakabilecek boyutlara ulaşabilecek düzeyde hassastır. Sağlık çalışanlarının vezneden başlamak üzere hastanede ki her aşamada hata payı en düşük olacak şekilde çalışması beklenir. Yaşanan bir olumsuzluk veya yaşanabilecek olası olumsuzluklar ön görülmezse, fark edildiği halde hata kabullenilmezse bir süre sonra başkalarını kötülüklerin başlaması olası muhtemel bir sorundur. Kurum içerisinde suçu başkalarına atmakla başlayan süreç sonrasında kurum içi dedikoduya dönüşebilecek bir olgudur.

Sinizm, insanların davranışlarının altında yer alan inancın, dürüstlüğü ve iyi niyetin şüphe ile karşılanması ve etrafta gelişen olaylara karşılık inanırlılık seviyesinin değerlendirilmesiyle özetlenebilecek bir kavramdır (Kabataş, 2010). Sağlık kurumları içerisinde negatif enerjinin hakim olmaması, örgüte karşı olan olumsuz tutumların iş ortamındaki diğer bireylere de yansımaması ve güvensizlik ortamının yok edilmesi için örgütlerde kontrol altına alınması gereken bir kavramdır diyebiliriz.

2.5.1. Sinizm Kavramı

Sinizm kavramı olarak ilk önce "Zynismus" daha sonra "Kynismus" kelimelerinden türetilmiştir. Günümüzde ise "Cynicism" olarak anılmaktadır (Çiftçi, 2013:18).

Kelimenin kökeni hakkında bir görüşe göre Yunanca "köpek" anlamına gelen "kyon" kelimesinden türediği iddia edilmektedir. Bu benzetmede sinikler, kendi fikirlerini açıklama şekilleri ve geleneklere ters düşen davranışlar sergilemeleri bakımından köpeklere sembolize edilmişlerdir. Bir diğer görüşe göre ise "sinik" kelimesi sinizm öğretisinin geliştiği ve

eğitiminin verildiği ilk sinik okulunun kurulduğu yer olan Kynosarges isminden geldiği iddia edilmektedir. (Tokgöz ve Yılmaz, 2008).

M.Ö. 400'lü yıllarda düşünce ve yaşam biçimi olarak adlandırılan sinizm kavramı Antik Yunan'da ortaya çıkmıştır. Sinizm ile ilgili ilk çalışmalar Antisthenes ve Sinop'lu Diogenes tarafından yapılmıştır. Sinizm kavramı yeni karşılaştığımız bir kavram değildir ve varoluşu M.Ö. 4.-5.yüzyıldaki Sinik Okuluna kadar uzanmaktadır. Tarihteki ilk sinik olarak bilinen Antisthenes, Sokrates'in öğrencisidir (Özgener , vd., 2008).

2.5.2. Sinizm

Türk Dil Kurumu sinizmi, "insanın erdem ve mutluluğa, hiçbir değere bağlı olmadan bütün gereksinimlerden sıyrılarak kendi kendine erişebileceğini savunan öğretilerdir." Şeklinde tanımlanmıştır (TDK sözlük).

Sinizm, insanların davranışlarının altında yer alan inancın, dürüstlüğü ve iyi niyetin şüphe ile karşılanması ve etrafta gelişen olaylara karşılık inanırlılık seviyesinin değerlendirilmesiyle açıklanan bir kavramdır (Kabataş, 2010).

2.5.3.1. Kişilik Sinizmi

Yalan söyleme, gerçek yüzünü göstermeme, insanları kullanma ve iyi niye suistimali gibi tavırların insanın temel karakteri olduğunu düşünürler. Bireylerin tercihlerinin bencilce olduğunu, tutarlı ve güvenilir olmadığına inanırlar. Genellikle yapılan her eylemin arkasında farklı bir düşünce olduğunu düşünürler (Balıkçioğlu, 2013).

2.5.4. Siniklerin Tutum ve Davranışları

Sinizmin beraberinde gelen siniklik kavramında gözlenen belli başlı davranış biçimleri vardır. Çalışanların yönetim ve yöneticileri sorgulamaya başlaması, kurum yönetimini yetkisi kadar tanınması ve önemsememesi ile devam eden tutumlardır. Bu davranışların yanı sıra belirli bir makama erişmiş kişilerin emek harcıyarak değil, şans ve torpile eriştiklerini düşünürler. Belirtilen bu davranış ve tutumlar bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklanabildiği gibi mevcut çalışma koşullarından da kaynaklanabileceğini söyleyebiliriz (Abraham, 2000).

2.5.5. Örgütsel Sinizm

Literatürde ‘işyerinde sinizm’ kavramı iki farklı şekilde kullanılmaktadır. Birincisi, bireyin kişiliğinden kaynaklanan ve yaşama bakış açısını yansıtan ‘genel sinizm’ iken diğeri ise bireyde sinik tutumların oluşmasına neden olan örgütsel faktörleri temel alan ‘örgütsel sinizm’dir. (Sur, 2010)

Genel sinizm, insan davranışı ve tutumlarıyla ilgili genelde olumsuz, negatif algıları yansıtan, doğuştan gelen ve kararlı bir kişilik özelliğidir. Örgütsel sinizm ise, çalışanın örgüte yönelik olarak geliştirdiği bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutları içeren negatif bir tutumdur(Kabataş, 2010).

Örgütsel Sinizm; kişilik sinizmi dışında şimdiye kadar yapılan sinizm tanımlarına bir düzen getirerek bünyesinde toplamaktadır. Örgütsel sinizm, çalışanların istihdam edildiği örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğuna inanmaları durumunda ortaya çıkmıştır. Özellikle, dürüstlükten yoksun olma algısı, samimiyet, adalet, dürüstlikle ilgili temel beklentilerin ihlal edilmesinden kaynaklanabilmektedir.

Örgütsel sinizm, sadece bir nesneye karşı özel bir tutum değildir. Birden fazla nesne ile ilgili olabilir ve bir nesneden diğerine genellenebilir. Bu nedenle örgütsel sinizm, iş tatmini gibi diğer tutumların kapsamından daha geniş kapsamlı olarak kabul edilmelidir (Sur, 2010).

2.5.6. Sinizmin Alt Boyutları

Bu başlık altında sinizmin alt boyutlarının tanımı ele alınacaktır.

2.5.6.1.Bilişsel Boyutu

Bilişsel boyutta örgütsel sinizmin dürüstlükten yoksun olduğu anlayışı hakimdir. Bu davranışla birlikte kişiler kurum içerisindeki her faaliyette yalan, iki yüzlülük arama eğilimindedirler diyebiliriz(Brandes, 1997).

2.5.6.2.Duyuşsal Boyutu

Duyuşsal boyutta kişilerin sinik davranışlar sergilemesiyle birlikte ortaya çıkan kızgınlık, saygısızlık, öfke ve nefret söylemleri, kötümser bakış açısı, kendinden ve çevreden utanç duyma sürekli şikayet hali olarak ele alabiliriz(Brandes, 1997).

2.5.6.3. Davranışsal Boyutu

Diğer boyutlarda ele aldığımız davranışlar devamında gelecekte de kötümser bakış açısının hakim olacağını ve bireylerin hem kurum hemde kurumda çalışan kişiler ile ilgili karamsar ve negatif bir bakış açısıyla yaklaşabileceklerini söyleyebiliriz (Tınaztepe, 2012).

2.5.7. Örgütsel Sinizmin Nedenleri

Örgütsel sinizm yakın geçmişte literatüre eklenmiş yeni bir alan olması dolayısıyla net bir neden henüz bulunamamıştır. Örgütsel sinizm kavramı ile ilgili genel kabul görmüş bir fikir bildiği olmadığından nedenlerini tartışmakta hayli güçtür.

Örgütsel sinizmin gelişmesinde bireylerin olayları nasıl algıladıkları ve yorumladıkları oldukça önemlidir. Bireyler örgüt içerisindeki olumsuz olaylar karşısında farklı algılara ve tutumlara sahip olabilirler. Bu yüzden örgütsel sinizmin nedenlerine bakarken sosyal-bilişsel bir yaklaşım gerekebilir. Bu yaklaşım sayesinde örgütsel sinizme yol açan örgütsel olayları tanımlamadan önce çalışanların olayları nasıl yorumladıkları ve bu yorumların örgütsel sinizmde nasıl bir rol oynadıkları incelenir (Çiftçi,2013).

2.5.8. Örgütsel Sinizmin Sonuçları

Örgütsel sinizm işyerine karşı negatif bir tutum olduğu için yarattığı sonuçlar da hem birey hem de örgüt açısından zarar verici olabilmektedir. Bir hastalık olarak değerlendirilen sinizm eğer tedavi edilmezse çalışma ortamını

kötüleştirerek örgüt içerisinde istenmeyen olaylara sebebiyet verebilmekte, aynı zamanda işletmenin değişimine ayak uydurmasına engel teşkil etmektedir. Bu yüzden örgüt içerisinde sinizmin bir an önce önlenmesi ve gerekli kontrollerin yapılması gerekmektedir (Karacaoğlu, 2012).

Örgütsel sinizmin birey açısından psikolojik (sinirlenme, endişe vb.), fizyolojik (uykusuzluk vb.) ve davranışsal (alkol-sigara alma) sonuçlara neden olmaktadır.

Beklentileri karşılanmayan ve bu nedenle örgüte karşı olumsuz tutum besleyen sinik bireylerin bu tutumları sebebiyle psikolojik sonuçlar oluşmaktadır. Yapılan araştırmalarda sinik bireylerin sinirsel ve duygusal bozukluklar yaşadığı, depresyon, uykusuzluk, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara sahip oldukları belirtilmektedir (Tekingündüz, 2013).

Sinizmin davranışsal sonuçlarına değinen yazarlar sinizmin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarına ek olarak alkol alma, sigara kullanma ve ortalamanın üzerinde bir kiloya sahip olma gibi sağlığı olumsuz yönde etkileyen davranışsal sonuçlarla da bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir (Kalağan, 2009).

2.6. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişlik; geçmişten günümüze uzanan çalışma hayatı içerisindeki ikili ilişkilerde olumsuzluklar yaşanması sonucunda ortaya çıkan bir olgudur. Bireylerin çalışma süresi içerisinde hizmet verdiği kişilere olan tavırlarında duyarsızlaşma, ruhsal anlamda yaşanan çöküntü ve bıkmışlık hissiyle birlikte gelen yaptığı işte başarısız olma düşüncesi sonucu yaşanan ve gözlenen bir kavramdır (Eker, G., 2007).

Tükenmişlik kavramı 1970'li yıllarda Freudenberger ve Maslach tarafından yapılan çalışmalar sonucunda ilk kez literatürde yer almıştır. Freudenberger (1974) yaptığı çalışma ile tükenmişliği bireyde ve çevresinde yaşanan duygusal çöküntü, motivasyonunun ve işe/hayata olan bağlılığının azalması olarak ele almıştır (Maslach vd., 2001: 399-400). Belirttiğimiz faktörlerin yanı sıra da tükenmişliği “mesleki tehlike” olarak adlandırmıştır

(Sürgevil, 2006). Çalışanlar hizmet verdikleri kişiler ile bire bir ve yakın iletişimde mecburi rol aldığı için, verilecek hizmetteki istekleri karşılamakta zorluk çektiğinde ve yetemediğinde duygusal tükenme eyleminin gerçekleştiğini belirtmiştir (Hazell, 2010).

Tükenmişliğin ilk çalışmalarını yapan ikinci isim olan ve yaptığı tanımlar çoğunlukça kabul görmüş olan Maslach çalışma ortamında yüz yüze çalışma koşulları nedeniyle bireylerde görülen ve görülme ihtimali bulunan tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması alt başlıkları ile üç boyutta ele almıştır (Chan, 2006).

Sağlık sektörünün çok karma bir yapıya sahip olması nedeniyle tükenmişlik sendromuna en çok sağlık çalışanlarında rastlayabiliriz. Hizmet sunumunda yaşanan ikili ilişkilerden öte hassas ve özel anlayış gerektiren çalışma koşulları veya mesleğin rastgele seçilmesi durumu, sektördeki aşırı rekabet ve çok üste sorumluluk nedeniyle bir zaman sonra tükenmişliğe kapılma riski taşırlar. Bu bağlamda Demirbaş (2016) Ankara'da bulunan üç farklı hastanede görev alan yöneticilerin ve klinik sağlıkçılarının tükenmişlik düzeylerini inceleyen bir çalışma yapmıştır.

Kişilik özelliklerine bağlı olarak tükenmişliğe kapılma oranı da olumlu/olumsuz olarak etkilenebilir. Sabırlı, sakin, duygularını ifade edebilen kimseler sektördeki çalışma zorluklarını veya hassas bireylerin verdiği aşırı tepkileri görmezden gelerek hayatlarında bir sorun olarak yer etmesine de izin vermezler. Nitekim konu ile ilgili olarak Düz (2015), Tunceli'de bir kamu hastanesinde görev alan sağlık profesyonellerinin tükenmişlik sendromu ve kişilik özellikleri ile ilişkisini araştıran bir çalışma yaparken Yüksel (2017), iki kamu ve bir özel hastanede görev alan sağlıkçıların kişilik özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır.

Eğitim düzeyi, çalışılan departman, alınan maaş ve pozisyon da kişilerin beklentilerini karşılar düzeyde olursa tükenmişlik riskinin azalacağını ancak beklenti altında kalırsa ve zaman geçtikçe istenilen elde edilemezse tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin artabileceğini söyleyebiliriz. Belirttiğimiz nedenler ile ortaya çıkabilecek tükenmişliği; Çatak (2013),

Denizli’de sağlık merkezinde çalışan sağlık profesyonellerinin tukenmişlik duzeylerini belirlemek amacıyla araştırmıştır.

Yoğun tempoda çalışan ve yaşı ilerleyen sağlık profesyonellerinin sektördeki hizmet suresi arttıka işe gosterdiği özenin azalmasından tukenmişlik sendromuna uzanan bir surece girmeleri olası bir risk olabilir.

Karataş (2006), Ankara’daki iki kamu hastanesinin sağlık profesyonellerinde yaşanan tukenmişlik duzeylerini araştıran bir çalışma yapmıştır.

Sektördeki alışma saati, iş yuku/sorumluluk, nobet saatleri fazlalaştıka, gorev belirsizliği yaşandıkça sağlık profesyonellerinin de tukenmişlik sendromuna yakalanma riskinde artış gorlebilir. Sağlık sektörünün en yoğun birimleri olarak duşnlen acil ve yoğun bakım birimlerinde gorev alan sağlık personeline tukenmişlik sendromuna fazlaca rastlanabilir. Günüşen (2010), Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetleri’nde çalışan sağlık profesyonellerinde (hemşire ve hekim) tukenmişlik duzeyi ile ilgili literatür incelemesi yapmıştır.

Tukenmişlik kavramı ile ilgili bir çok alanda çalışma yapılmış ve farklı tanımlar yapılmıştır. Yapılan çalışmalardan örnekler řu şekildedir:

Bireyler yaşamlarını surdrrken yaptđđı işin yanlış bir şekilde sonuçlanacağını fark ettiğinde düzeltmek için belirli adımlar atmaz ve yanlış olduğunu bile bile kendini doğru olduğuna inandırarak ilerlemeye devam ederse işlerin kötü sonuç almaya yakın bir duruma geldiğinde tukenmişliğe neden olabilir. Aksi durumda ise önlem alınır ve durum fark edildiği gibi düzeltilmeye çalışılırsa işler yoluna girdikçe tukenmişliğe kapılma riskinden uzaklaştırabilir. Nitekim Storlie (1979), yaptđđı çalışmada tukenmişliği; kişilerin kötü giden bir şeyler olduğu fark etmesine rağmen kabullenmemesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamıştır. Bireyin yaşadığı tukenmişlik; iş hayatında ve günlük hayatında karşılaştığı olaylara en kötü durumu göz önüne alarak değerlendirdike tukenmişlik fazlalaşmaya başlar (am, 1992).

Çalışanların günlük yaşamda ve iş yaşamında kurduğu ikili ilişkiler de kurulacak sağlıklı iletişim bireyleri tukenmişlikten uzaklaştırırken, sağlıksız ve

kötü olarak adlandırabileceğimiz iletişim de bireyleri tükenmişliğe yaklaştırabilir. Kişilerin verdiği hizmet karşılığı aldığı maaşın beklentileri karşılması veya olması gereken kadar kişiye hizmet vermesi tükenmişlikten uzaklaştırırken aksi durum da bir o kadar tükenmişliğe yaklaştırabilir. Nitekim Edelwich (1980), tükenmişlik sendromu çalışmalarında tükenmişliği ; hizmet sektöründe görev alan bireylerin, ikili ilişkilerinde ki çalışma şartları sebebiyle bireyde artarak seyreden motivasyon ve hedeflerde düşüş yaşanması olarak belirtmiştir (Sürgevil, 2006). Belirtilen tanıma bağlı olarak bireylerde; arzuları ve hedefleri arasında tutarsızlık, yaptığı iş sonucu hizmet verdiği kişiden beklediği değeri göremeyince yaşanabilecek sürtüşmeler, maaş beklentisinin altında kalması ve olması gerekenden fazla kişiye hizmet vermesi sonucu tükenmişlik yaşanmaktadır (Üngören, 2010)

Günlük yaşamın rutin ve sıkıcı işleri insanları ruhsal açıdan baskılar. Benzer şekilde iş yaşamının günlük rutin işleri yine çalışanın ruhsal dengesine etki edebilir. Hem bireysel hem iş yaşamında insanların yaptıkları işlerin bir işe yaraması, bir değer yaratması veya takdir edilmesi ruhsal dengesine katkı yapacaktır. Aksi durum da bir takım etkiler yaratacaktır. Nitekim Pines (1988), tükenmişlik sendromunu, kişilerin günlük yaşamında ve iş hayatında attığı her adımın değerli ve topluma yarar sağladığının farkında olmaması ve kabullenmemesi durumu olarak değerlendirilmiştir (Pines, 2002; Pines ve Aronson, 1988).

2.6.1. Tükenmişliğin Sebepleri

Bireylerin tükenmişliğe kapılmalarında çeşitli bir çok faktörü sebep olarak gösterebiliriz. Başlıklar altında toplamak adına da bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki başlık altında ele alabilir.

2.6.1.1. Bireysel Faktörler

Kişilerin bulunduğu ortamdaki koşullar hemen her bireyin tükenmişlik sendromuna yakalanmasında etken olabilirler. Bireylerin sahip olduğu bazı özelliklerin tükenmişlik sendromuna yaklaştırmada veya uzaklaştırmada etkin rol oynadığını da söyleyebiliriz.

Yaş ilerledikçe bireylerin iş ve hayat tecrübesi de arttığı için yaş tükenmişlikte önemli bir belirleyicidir. Polatçı tarafından yapılan çalışma incelendiğinde bireylerin yaş ve iş tecrübeleri arttıkça tükenmişlik düzeyinde azalma görüldüğü belirtilmiştir (Polatçı, 2007).

Cinsiyet yapılan araştırmalarda tükenmişlik için çok önemli bir belirleyici olarak görülme de toplumda kadın-erkek egemenlik çatışmasının varlığının devam ettiği görülmektedir (Maslach vd., 2001). Yapılan araştırmalar incelendiğinde kadınlarda erkeklere oranla daha fazla tükenmişlik yaşandığı gözlenmiştir (Yüksel,2011).

Eğitim almış bireylerin istek ve beklentileri de yükselmektedir. Beklentileri yakalayamayan bireyler topluma fayda sağlayamadığını düşünerek tükenmişlik sendromuna yakalanabilirler (Maslach vd., 2001:410). Artan eğitim seviyesini yükseltirken harcanan maddi ve manevi emeklere bağlı olarak yükselen beklentiler maddi beklentiler olmaktan ziyade manevi beklentilerdir. Prestijli ve statü sahibi bir iş yaşamı talebinin karşılanması ile tükenmişliğe yakalanma oranı ters orantılıdır (Bülbül, 2012).

Medeni durumun kişiler arası iletişimde etkili bir rol oynadığını söyleyebiliriz. Bekar veya evli fark etmeksizin tüm bireyler aynı çalışma koşullarında ve aynı etkilere maruz kalsalar da evli bireylerin bekarlara oranla daha az tükenmişlik sendromuna yakalandığı görülmektedir. Evli bireylerin kişiler arası iletişimi tecrübelerine dayandırarak olumsuzluklarla daha kolay baş etmede yardımcı olarak kullanmaktadırlar (Yüksel, 2011).

2.6.1.2.Örgütsel Faktörler

Bireylerin kurumlarda ki çalışma ortamında yaşadığı kötü süreçler, çalışanların makine olarak görülüp değersizleştirilmesi çalışanlarda olumsuz etki yaratmaktadır. Bireyler keyifle ve istekle yaptığı işlerden elde ettiği başarılarla mutluluk ve motivasyon ile kendini işine adayıp, iş bağlılığı sağlarken kurumların bireye yaşattığı değersizlik ve duygu sömürgesi durumu tam tersine çevirebilmektedir.

İş yükü, belirlenen zamanda ve belirlenen özelliklerde yapılması gereken iş miktarını ifade eder. Normal kapasitenin üzerinde müşterilerin, çok sayıdaki talepleriyle az zamanda ilgilenip, çözüme kavuşturmak için çalışması bireyleri tükenmişliğe yaklaştıran bir sebep olabilir. Kurum çalışanlarının iş yükü hafifletilirse çalışan verimliliği artırılabilir, çalışan verimliliğinin artırılması kurum verimliliğini de artırır (Sezgin, 2010).

Kontrol, bireylerin çalışma hayatlarındaki süreçlerde kendi fikirleriyle hareket edebilmesi durumu olarak açıklanabilir. Bireylerin işleri ile aralarındaki uyumu işine olan hakimiyeti, kontrol düzeyi ile ilişkilendirilebilir. İş uyumu ile iş üzerindeki kontrol arasında doğru orantı olduğunu da söyleyebiliriz. İş uyumunu yakalamak ise bireylerin üzerine düşen sorumluluğu yerine getirebilmesi ile ilgilidir. Bu durumun gerçekleşebilmesinin en temel gereksinimi de sorumlulukları ile kontrol ve yetki sınırlarının eş düzeyde olmasıdır (Kervancı, 2013).

Bireylerin yaptığı çalışmaların kurum tarafından maddi veya manevi açıdan takdir edilmesini ödüllendirme olarak açıklayabiliriz. Bireylerin kurumda gösterdiği performansın ve yaptığı işin başarılı bir ödüllendirme sistemiyle değerlendirilmesi çalışanların fark edildiğini ve değerli olduğunu düşünmesine katkı sağlar. Maddi ve manevi olarak ikiye ayırdığımız ödül sisteminden bahsedecek olursak; maddi ödüller maaş, prim, terfi gibi somut çıktılar, manevi ödüllerde ise çalışanlara bireysel takdir, takım içerisinde öne çıkarılması, ücretli izin, plaket, çiçek veya manevi değerli olan hediyelerin çıktısından oluşan bir sistemdir. Ödüllendirme sisteminin yanlış yönetilmesi veya yetersiz uygulanması durumunda çalışanların tükenmişliğe yakalanma oranının artabileceğini söyleyebiliriz (Özgüner, 2011).

Aidiyet, birlik duygusu olarak da bahsedebileceğimiz kurumların sosyal çevresini içerisinde barındıran bir kavramdır. Çalışanların buldukları ortamda kendilerini rahat hissetmelerinin ve çalışma arkadaşlarıyla sevgi ve saygı çerçevesinde iş yapabilmelerinin başarıya ulaşmalarını kolaylaştırdığını söyleyebiliriz.

Aidiyet ile birlikte gelen birlikte başarma ve grup paylaşımı faktörleriyle çalışanlara sosyal kimlik oluşturur ve saygınlık kazandırır (Şanlı Çatak, H. 2013). Aidiyet duygusuyla birlikte iş uyumu, iş bağlılığı ve iş motivasyonun da doğru orantıda gelişeceğini söylemek mümkündür. Bu süreçte de tükenmişliğe yakalanma riski minimize edilmiş olur.

Adalet kavramı, kurumlarda herkes için eşit davranışların sergilenmesi ve kuralların belirlenmesi olarak tanımlanabilir. Kurumlarda çalışanların, verilen karar ve izlenen stratejilerin doğru olduğunu düşünmesi ile ilgili görüşlerde örgütsel adalet kavramı içerisinde yer alır (Leiter,2003). Kurumlarda bireylerin adalet düşüncesine sahip olması ve adaletli yönetilmesi bireyi tükenmişlik sendromuna yaklaştırabilir. Tam tersi durumda ise birey motivasyonunu yükseltebilir ve tükenmişlikten uzaklaştırılabilir.

2.6.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları

Bu başlık altında tükenmişliğin alt boyutlarının tanımları ele alınacaktır.

2.6.2.1.Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme bireylerin yaptığı işte veya sosyal çevresindeki sorumluluğunun giderek azalması ve yapamaz hale gelmesi davranışı olarak ele alınmıştır (Maslach vd., 2001).

2.6.2.2.Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma; bireylerin hizmet verdiği kişilere olan ilgili tavrını umursamaz duruma getirmesi ve ikili ilişkilerdeki iletişim sert üsluplu ve mesafeli olarak ele alınmıştır (Lee ve Shin, 2005).

2.6.2.3.Kişisel Başarı Hissinin Azalması

Kişisel başarı azalması ise bireylerin kendini yetersiz hissetmesi sonucu yaptığı işten geri çekilmesi tepkilerini yaşadığı tükenme durumudur (Halbesleben ve Buckley, 2004).

2.6.3. Tükenmişliğin Etkileri

Tükenmişlik bireyler ve kurumlar üzerinde sorunların yaşanmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik sendromundan sadece bireyler veya sadece kurumlar değil tükenmişliği yaşayan kimselerin sosyal ve iş çevresindeki herkes olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Tükenmişlik ile ilgili olarak kesin bir sonuçtan bahsedemeyiz. Bunun nedeninin tükenmişliği ve alt başlıklarını ele alırken bahsettiğimiz gibi etki düzeyi ve etkileyen faktörler bireyler arasında farklılık göstermesi olduğunu söyleyebiliriz (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

2.6.3.1. Bireyseller Üzerindeki Olumsuz Etkiler

Bireylerin hem fiziksel hem de ruhsal yönden çöküntü içerisine girmesine neden olan tükenmişlik sendromu sonucu yaşanan uyku düzensizliği, ikili ilişkilerin sallantılı olması, kendini çekme, yeterli olduğu konularda yetersiz hissettiği için kendini geri çekmesi bireysel sonuçlar arasında yer alır (Sumeli, 2011). Tükenmişlik sendromuyla birey yaşadığı problemlere karşı koyabilmek için; sigara, alkol, ağrı kesici, uyku ilaçları, sakinleştirici ve uyuşturucu kullanımına yatkınlaşır. Bu yatkınlaşma ile birey sigara, alkol ve ilaç kullanımlarını arttırdıkça bir süre sonra bağımlı olma riskine artabilir ve problemler daha içinden çıkılmaz bir hal alabilir (Maslach ve Zimbardo, 1982.).

2.6.3.2. Çalışma Hayati Üzerindeki Olumsuz Etkiler

Tükenmişlik sendromuna yakalanmış bireylerin iş yaşamı olumsuz yönde etkilendiği için kurumda bu tükenmişlik sürecinden olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Tükenmişlik nedeniyle çalışanların işten uzaklaşması, çalışma isteğinin kaybolması, iş tatminsizliği yaşaması ve sonrasında işten ayrılmaya kadar uzanan bu süreçte kurumlarda kalifiye eleman kaybı, verimsizlik ve maddi sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Çalışanların işteki performansının düşmesi ve başarısızlığa maruz kalması kurumları da başarısızlığa sürükleyebilmektedir. Çalışma ortamındaki tükenmiş bireylerin negatif tavırları çalışma arkadaşlarını da etkileyip motivasyon düşürmesine de neden olabilmektedir (Yüksel, 2011).

2.6.3.3.Aile Hayati Üzerindeki Olumsuz Etkiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerin iş yaşamında yaşadığı olumsuzlukları özel hayatında ve günlük yaşantılarında da sorunlar doğurmaktadır. İş yerinde yaşadığı olumsuzluklar sonucunda duygusal çöküntü içerisindeki bireyler işteki gerginliği eve de taşımaktadır. Tükenmiş bireylerin eşleri ile ilgili yapılan araştırma da tükenmiş bireylerin işten mutsuz, öfkeli, gergin ve endişeli halleri, şikayetleri de beraberinde getirmektedir. Bu durumlar da bireyin aile hayatını olumsuz etkileyebilmekte, eşlerinin de mutsuz ve memnuniyetsiz bir hale bürünmesine neden olabilmektedir (Jackson ve Maslach, 1982). Bu durumun devam etmesiyle birlikte iş yaşamındaki olumsuzluklardan kendini sorumlu hisseden bireyler aileleri tarafından da suçlanabilmektedirler. Yaşanan sıkıntıların iş yerindeki sorunlardan kaynaklandığının farkına varamayan bireyler birbirlerine olan sevginin azaldığı fikrine kapılabilmektedirler. Aile hayatındaki düzenin rayına girmesiyle, iş hayatındaki başarıdan söz edilebilir (Toprak, 2013).

3.BÖLÜM

3. ARAŞTIRMA VE VERİLERİNİN ANALİZİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmada, hastane çalışanlarına uygulanan anket ile sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, iş özerkliği, örgüt güvenlik iklimi, duygusal zeka değişkenlerinin birbirlerine, sinizme ve beraberinde tükenmişliğe nasıl etkileri olduğu konusundaki görüşlerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

3.6. Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar

Çalışma ele aldığımız değişkenleri ve birbirleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tanımlayıcı araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Böylece de hastane çalışanlarının tüm değişkenlere bağlı olarak sinizm ve bağlantılı olan tükenmişlik konusundaki düşünceleri incelenmeye çalışılmıştır.

Karma bir yapıya sahip sağlık kurumlarında yer alan birimler aslında hali hazırda ayrı ayrı birer sektörken, vardiya ve emek yoğun çalışma şartlarında çalışan, tıbbi hizmet sunumunda ve yönetsel hizmet sunumunda ikili ilişkilerin yer aldığı sağlık kurumlarında çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışı, iş özerkliği, duygusal zeka ve örgüt güvenlik iklimi değişkenlerinden nasıl etkilenir ve ne olursa çalışanlar sinizme beraberinde de tükenmişliğe yakalanma riski taşırlar. Sorularına cevap bulmak amaçlanmıştır.

Gürbüz (2006) tarafından yapılan çalışmada çalışanların gönüllülük esasıyla kurumun beklediğinden daha fazla özverili davranışlar sergilediğini ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak örgüt içerisinde örgüt güvenlik iklimi koşulları sağlansa da bireyler tarafından benimsenmediğinde uygulamada tam katılım sağlanamadığını belirtebiliriz. Buna bağlı olarak örgütsel vatandaşlık davranışı anlayışının örgüt güvenlik iklimine etki edebileceği düşünülmüş ve modelde yer verilerek bu yönde hipotez kurulmuştur.

Çelik (2007), tarafından yapılan çalışmada baskı altında ve emirler doğrultusunda çalışmayan bireylerin daha verimli işler ortaya koyduğunu ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen bireylere kurum tarafından güven duyularak yapacakları işlerin işleyişinde özgür bırakılacakları düşünülmüş ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş özerkliğine etki edebileceği varsayılarak modelde de yer verilmiş, hipotezler de bu yönde kurulmuştur.

Saidykhan (2017), tarafından yapılan çalışmada, çalışanlara verilen kurum içi eğitimlerin, yeterli miktarda kaynak sunumu ve sürekli gelişimi destekleme faktörlerinin iş özerkliğini arttırabileceğini ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak bu doğrultuda sağlanan iş özerkliğinin bireylerin kuruma karşı olumsuz tutumlar sergilemesini önleyici konumda olabileceği düşünülerek sinizme etki edebileceği düşünülmüş modelde yer verilmiş ve hipotezler bu yönde kurulmuştur.

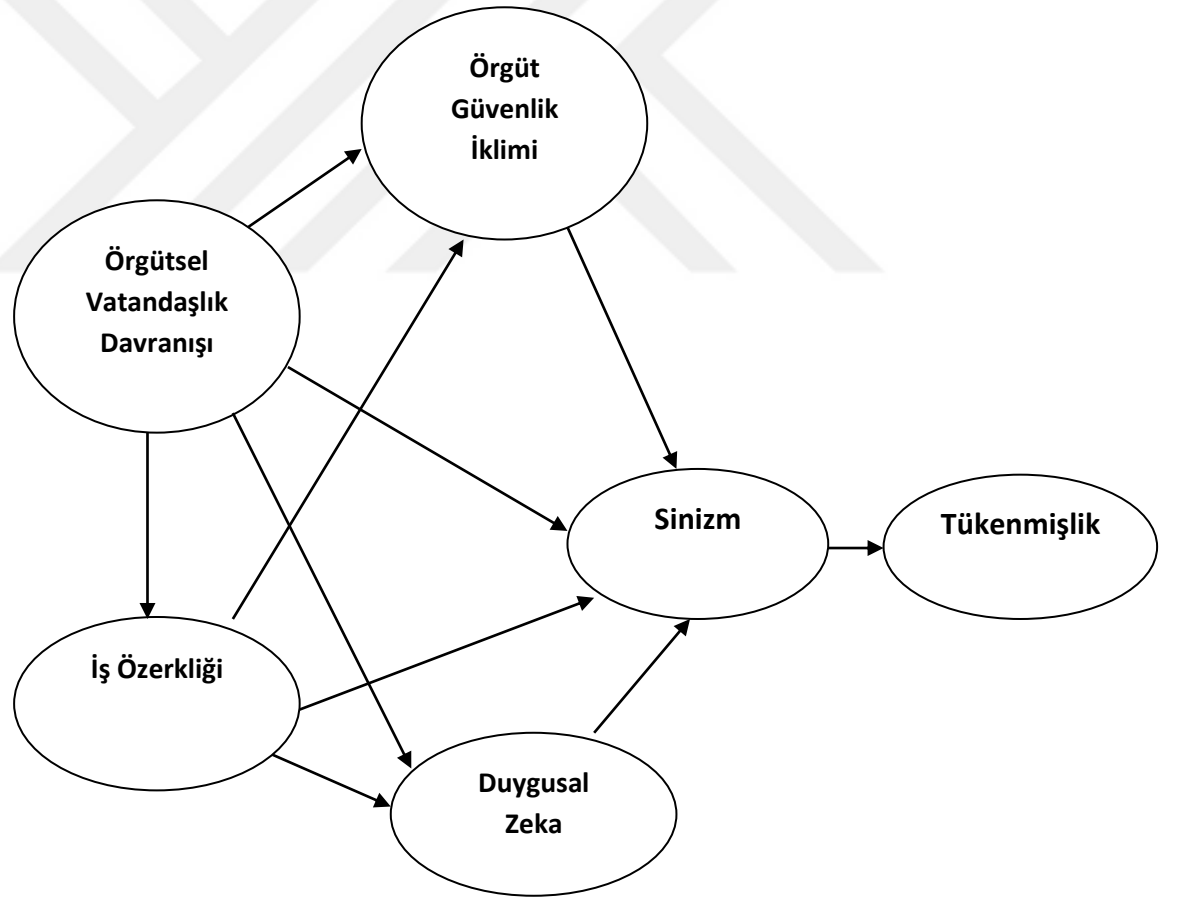
Saragih (2011) tarafından yapılan çalışmada, bireylerin görevleri tamamlamak konusunda kendilerini daha yetenekli ve yaratıcı gördükleri için özerkliğin daha üstün iş performansı sağladığını ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak iş özerkliği sağlanan bireylerin duygusal zekasını da daha verimli kullanabileceği düşünülerek etki edebileceği düşünülerek modelde yer verilmiş ve hipotezler bu yönde kurulmuştur.

Yaşarsoy (2006), tarafından yapılan çalışmada, bireyler için tehdit oluşturabilecek duygusal krizin atlatılması noktasında yeni fikirlerin oluşmasına zemin hazırlayabileceğini ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak duygusal zekasını kullanmasına imkan sağlanan çalışanların kurumla ilgili olumsuz yönleri konuşma eğiliminde bulunmayacağı düşünülerek duygusal zekanın sinizme etki edeceği düşünülerek modelde yer verilmiş ve hipotezler bu yönde kurulmuştur.

Aydın (2010) tarafından yapılan çalışmada, sürekli benzer iş kazalarına veya meslek hastalıklarına maruz kalırsa önlem alınmazsa sonucunda çalışanların örgüte karşı olumsuz düşünceler içerisine girebileceği ve kuruma karşı güvensizlik duyabileceğini ileri sürmüştür. Hastane gözlemlerinden ve

literatürden yola çıkılarak örgüt güvenlik ikliminin sağlanması veya sağlanamaması durumunun sinizme etki edebileceği düşünülerek modelde yer verilmiş ve hipotezlerde bu yönde kurulmuştur.

Storlie (1979) tarafından yapılan çalışmada tükenmişliği; kişilerin kötü giden şeyler olduğunu fark etmesine rağmen kabullenmemesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamıştır. Hastane gözlemlerinden ve literatürden yola çıkılarak bireylerin olumsuzlukları kabullenmek ve düzeltmek yerine yok saymasına bağlı olarak sinizmin tükenmişliğe etki edebileceği düşünülerek modelde yer verilmiş ve hipotezler de bu yönde kurulmuştur.



Şekil.1 Araştırma Modeli

Araştırma İstanbul Avrupa Yakası'nda faaliyet gösteren hastanelerin kolayda örneklem yöntemiyle araştırmaya katılmayı kabul eden hastane çalışanları kapsamında gerçekleştirilmiştir. Anketi cevaplayan katılımcıların görev birimleri arasında fark göstermeyeceği ve tüm sorulara çalışmayı yanıltmayacak, gerçeği yansıtacak cevaplar verdiği varsayılmıştır.

3.3 Veri Toplama Aracı

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak anket uygulamasından faydalanılmıştır. Araştırma anketinin başlangıcında katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyacak sorulara ardından da literatürde yer alan 6 ölçek kullanılmıştır. Ölçekler sırasıyla şöyledir;

- Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Fetter (1990) tarafından kullanılan örgütsel vatandaşlık ölçeği,
- Illardi, Kasser ve Ryan (1993) tarafından kullanılan iş özerkliği ölçeği,
- Neal ve Griffin (2006) tarafından kullanılan örgüt güvenlik ölçeği,
- Kenneth S. Law, Chi - Sum Wong, Lynda J. Song (2004) tarafından kullanılan duygusal zeka ölçeği,
- Brandes (1997) tarafından oluşturulan sinizm ölçeği,
- Beyhan, Güneş, Türktan ve Özcengiz (2013) tarafından kullanılan tükenmişlik ölçeği.

3.7. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırma İstanbul Avrupa Yakası'nda faaliyet gösteren hastanelerin kolayda örneklem yöntemiyle araştırmaya katılmayı kabul eden 180 hastane çalışanına uygulanan anketten 9 tanesi, yeterince doldurulmadığı ve fazlaca boş bırakıldığı için analiz kapsamına alınmamış ve cevaplanan 171 anket analize tabi tutulmuştur. Katılımcıların demografik özelliklerinin verileri Tablo 1'de yer almıştır.

Tablo1. Katılımcıların demografik özelliklerinin yüzdesel dağılım tablosu

| | | n (Katılımcı Sayısı) | % (Yüzdelik Dağılım) |
|------------------------|------------------|---|---|
| Cinsiyet | Erkek | 46 | 26,9% |
| | Kadın | 125 | 73,1% |
| Yaş grupları | 16-20 | 32 | 18,7% |
| | 21-25 | 80 | 46,8% |
| | 26-30 | 32 | 18,7% |
| | 31 ve üstü | 27 | 15,8% |
| Eğitim | İlk/ortaokul | 3 | 1,8% |
| | Lise | 18 | 10,5% |
| | Master/Doktora | 21 | 12,3% |
| | Üniversite | 129 | 75,4% |
| Meslek | Doktor | 29 | 17,0% |
| | Hasta Hizmetleri | 53 | 31,0% |
| | Hemşire | 67 | 39,2% |
| | Tekniker | 22 | 12,9% |
| Kıdem | 1 yıldan az | 67 | 39,2% |
| | 1-2 yıl arası | 33 | 19,3% |
| | 2-3 yıl arası | 21 | 12,3% |
| | 3 yıl ve üzeri | 50 | 29,2% |
| Mesleki deneyim | 1 yıldan az | 54 | 31,6% |
| | 1-5 yıl arası | 72 | 42,1% |
| | 10 yıl ve üzeri | 18 | 10,5% |
| | 5-10 yıl arası | 27 | 15,8% |

Tablo 1’de verilen demografik özelliklerde yer alan yüzelere bakıldığında katılımcıların cinsiyette kadınların %73 oranında çokluk gösterdiğini, eğitimde en yüksek değerin %75,4 oranında üniversite mezunu olduğunu, en düşük değerin %1,8 ile ilkokul/ortaokul mezunu olduğunu, meslekte en yüksek değerin %39,2 ile hemşireler olduğunu, en düşük değerin ise %12,9 ile teknikerler olduğunu, çoğunluğun %39,2 ile 1 yıldan az kıdemli olduğunu, en düşük kıdem ise %12,3 ile 2-3 yıl arası olduğunu, %42,1 oranla en çok mesleki deneyimin 1-5 yıl arası olduğunu, %10,5 oranla en düşük mesleki deneyimin 10 yıl ve üzeri olduğunu söyleyebilmek mümkündür.

3.8. Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Anket yanıtları analiz edilmek üzere Windows 22.00 sürümü SPSS (Statistical Package for the social, Sosyal Bilimler için İstatistik Programı) ve SPSS altında çalışan ölçeklerin birbiri ile olan ilişkisini belirlemek amacıyla yapılan AMOS 22.0 programı ile ele alınmıştır. Daha öncesinde literatürde yer alan ölçeklerin kullanıldığı bu çalışmada öncelikle ölçeklerin literatürdeki alt boyutlarının yapılan çalışmaya uyarlanıp uyarlanmadığını test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmış ve madde faktör yükleri belirli standardın altında kalanlar elenmiştir. Sonrasında katılımcıların soruları doğru anlayıp/anlamadığını ölçmek adına cronbach’s alpha değerleri hesaplanarak güvenilirlik testi de uygulanmıştır. Ankette yer verilen 6 ölçeğin alt boyutlarının da AMOS programı desteğiyle DFA analizlerine tabi tutulmuştur.

Faktör analizinde elde edilen alt boyutlar arasında korelasyon ve regresyon analizleri de uygulanmıştır. Ayrıca araştırma ölçeklerinden elde edilen değişkenler arasında korelasyon ve adımsal backward regresyon analizi yapılmıştır.

3.6 Hipotezler

Araştırmada incelenmek üzere öngörölen araştırma modeline paralel uyumda geliştirilen hipotezler řu şekildedir:

- Hipotez 1: Sağlık Kurumları alışanlarında, örgütsel vatandaşlık davranışının iş güvenliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 2: Sağlık kurumları alışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının iş özerkliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 3: Sağlık kurumları alışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının duygusal zeka üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 4: Sağlık kurumları alışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 5: Sağlık kurumları alışanlarında iş özerkliğinin sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 6 Sağlık kurumları alışanlarında iş özerkliğinin örgüt güvenlik iklimi üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 7: Sağlık kurumları alışanlarında iş özerkliğinin duygusal zeka üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 8: Sağlık kurumları alışanlarında örgüt güvenlik ikliminin sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 9: Sağlık kurumları alışanlarında duygusal zekanın sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 10: Sağlık kurumları alışanlarında sinizmin tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

3.8. Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri

Cronbach's Alpha modeli yardımıyla yapılacak güvenilirlik analizi daha literatürde yer alan ölçeklere daha önce verilmiş cevaplara paralel olarak cevap alınmış mı, katılımcılar soruları doğru anlamış mı anlayabilmek adına yapılacak bir çalışmadır (Cronbach, L.J, 1951).

Cronbach's Alpha sorular arası korelasyona bağlı uyum değeri olarak adlandırılabilir. Cronbach's Alpha değeri faktör altındaki soruların Toplamdaki güvenilirlik seviyesini göstermektedir. Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Ancak, soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 değeri ve üstü olarak kabul edilebilir (Cronbach, L.J, 1951)

Ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri ise ; 0,40'dan aşağıda olursa güvenilir değil, 0,40-0,60 arası düşük güvenilirlik düzeyi, 0,60-0,80 arası oldukça güvenilir, 0,80-1.00 arası yüksek güvenilirlik düzeyi olarak belirtilebilmektedir (Cronbach, L.J., 1951).

Tablo 2. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri tablosu

| <i>Ölçek</i> | Madde Sayısı | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------|--------------|------------------|
| Örgüt Güvenlik İklimi (SCS) | 9 | ,841 |
| Örgüt İklimi (SC) | 4 | ,832 |
| Güvenlik Motivasyonu (SM) | 3 | ,817 |
| Güvenlik Katılımı (SP) | 2 | ,801 |
| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | 18 | ,823 |
| Altrusim (ALT) | 4 | ,811 |
| Nezaketlilik (COU) | 4 | ,800 |
| Sportmenlik (SPO) | 3 | .768 |
| Bilinçlilik (CON) | 3 | .667 |
| Sivil Erdem (CIV) | 4 | .690 |
| Sinizm (CB) | 13 | .912 |
| Bilişsel Sinizm (CC) | 5 | .878 |
| Duyusal Sinizm (AC) | 4 | .805 |
| Davranışsal Sinizm (BC) | 4 | .815 |

| | | |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| İş Özerkliği (WA) | 6 | .789 |
| Duygusal Zeka (EI) | 15 | .810 |
| Kendi Duygularını Anlama (SEA) | | |
| Başkalarının Duygularını Anlama (OEA) | | |
| Duyguların Kullanımı (UOE) | 4 | .719 |
| Duygu Düzenlenmesi(ROE) | 4 | .761 |
| Tükenmişlik (BO) | 13 | .841 |
| Duygusal Tükenme (EE) | 6 | .801 |
| Duyarsızlaşma (DE) | 4 | .609 |
| Düşük Kişisel Başarı Hissi (PA) | 3 | .621 |

Araştırmada kullanılan ölçekler ve alt boyutlarında güvenilirlik değerleri tabloda verilmiştir.

Örgüt Güvenlik İklimi ölçeği, 3 alt boyuttan ve 9 maddeden oluşan bir ölçektir 9 maddenin tamamı ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.841** değeriyle ölçeğin yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Yüksek güvenilirlik aralığında yer alan ölçeğin boyutlarında ise;

- **Örgüt İklimi** alt boyutu **.832**,
- **Güvenlik Motivasyonu** alt boyutu **.817**,
- **Güvenlik Katılımı** alt boyutu da **.801**, değerleri ile yine yüksek güvenilirlik düzeyinde yer aldığı görülmektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği, 5 alt boyuttan ve 20 maddeden oluşan bir ölçektir. Faktör yükü düşük çıkan 9. ve 13. maddelerin elenmesiyle kalan 18 madde ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.823** değeriyle yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Yüksek güvenilirlik aralığında yer alan ölçeğin boyutlarında ise;

- **Altruizm**, alt boyutu **.811**,
- **Nezaketsizlik** alt boyutu **.800** değerleri ile yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer alırken,
- **Sportmenlik** alt boyutu **.768**,

- **Bilinçlilik** alt boyutu **.667**,
- **Sivil Erdem** alt boyutu **.690** olarak belirtilen alt boyutların ise oldukça güvenilirlik düzeyi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Sinik Davranış ölçeği, 3 alt boyuttan ve 13 maddeden oluşan bir ölçektir. 13 maddenin tamamı ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.912** değeriyle yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Yüksek güvenilirlik aralığında yer alan ölçeğin boyutlarında ise;

- **Bilişsel Sinizm** alt boyutu **.878**,
- **Duyusal Sinizm** alt boyutu **.805**,
- **Davranışsal Sinizm** alt boyutu **.815** değerleri ile yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

İş Özerkliği ölçeği, alt boyutu olmayan ve 7 maddeden oluşan bir ölçektir. Madde faktör yükü düşük olan 4. maddenin elenmesiyle kalan 6 madde ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.789** değeriyle oldukça güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Duyusal Zeka ölçeği, 3 alt boyutu olan ve 16 maddeden oluşan bir ölçektir. Madde faktör yükü düşük olan 1. Maddenin elenmesiyle kalan 15 madde ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.810** değeriyle yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Yüksek güvenilirlik aralığında yer alan ölçeğin boyutlarında ise;

- **Kendi Duyularını Anlama** alt boyutu **.768**
- **Başkalarının Duyularını Anlama**, alt boyutu **.678**,
- **Duyuların Kullanımı (Use of Emotion,UOE)**, alt boyutu **.719** ve
- **Duygu Düzenlenmesi(Regulation of Emotion,ROE)** alt boyutu **.761** değerleri ile oldukça güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Tükenmişlik ölçeği, 3 alt boyutu olan ve 22 maddeden oluşan bir ölçektir. Madde faktör yükü düşük olan 5.,7.,10.,12.,14.,18.,20.,21. ve 22. maddelerin

elenmesiyle kalan 13 madde ele alınarak uygulanan güvenilirlik analizinde **.841** değeriyle yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

Yüksek güvenilirlik aralığında yer alan ölçeğin alt boyutlarında ise;

- **Duyusal Tükenme** alt boyutunda **.801** değeri ile yüksek güvenilirlik seviyesi aralığında yer alırken,
- **Duyarsızlaşma** alt boyutu **.609**,
- **Düşük Kişisel Başarı Hissi** alt boyutu **.621** değerleri ile oldukça güvenilirlik seviyesi aralığında yer aldığı görülmektedir.

3.10. Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları

AMOS 22.0 paket programıyla araştırılan ölçeklerin her biri için ayrı ayrı Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmış ve anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ise ölçüm modellerinin kabul edilebilir olduğu gözlemlenmiştir. Sonrasında tam model uygunluğu iyi uyum ölçütleri ile değerlendirilmiştir.

Örnek büyüklüğü arttığında buna bağlı olarak Ki-Kare (x^2) de artış göstermektedir. Örnek sayısı 200 üzeri olduğunda Ki-Kare (x^2) değeri yüksek çıkmaktadır. Örnek çokluğuyla artan Ki-Kare (x^2) testinin sonuçları bizleri yanıltacağından istatistiksel anlamlılık düzeyi düşük çıkmaktadır (Bollen, 1989).

Araştırma için kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmesinde ve genel test edilen modellerin uygun olup olmadığına, serbestlik derecesi ile düzeltilmiş Ki- Kare (x^2) değeri (Ki-Kare değeri/Serbestlik derecesi), diğer uyum iyiliği indeksleri ve standartlaştırılmış kalan (residual) kovaryans matrisinde yer alan değerlerin incelenmesi sonucunda karara varılmıştır. (Bayram, 2013).

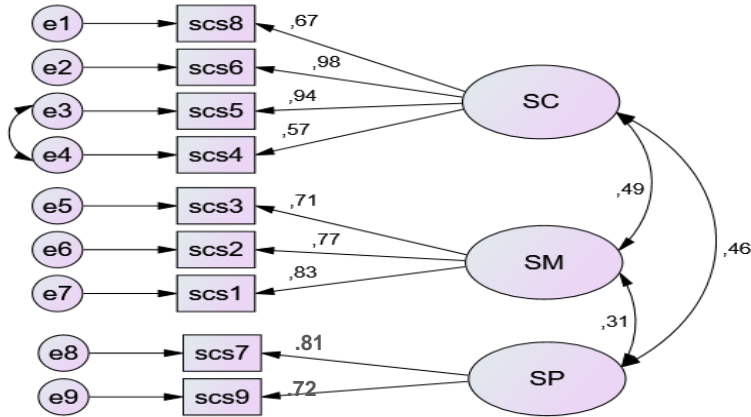
Tablo 3. Standart İyi Uyum Ölçütleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum Değerleri

| Uyum Ölçüleri | İyi Uyum | Kabul Edilebilir Uyum |
|---------------|---------------------|-----------------------|
| χ^2 | - | - |
| χ^2/sd | $0 < \chi^2/df < 2$ | $2 < \chi^2/sd < 3$ |
| RMSEA | $0 < RMSEA < 0,05$ | $0,05 < RMSEA < 0,08$ |
| GFI | $0,95 < GFI < 1,00$ | $0,90 < GFI < 0,95$ |
| CFI | $0,97 < CFI < 1,00$ | $0,95 < CFI < 0,97$ |
| SRMR | $0 < SRMR < 0,05$ | $0,05 < SRMR < 0,10$ |

3.10.1. Örgüt Güvenlik İklimi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

9 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşan Örgüt Güvenlik İklimi ölçeğinin tüm maddeleri ele alınarak Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.

- **Örgüt İklimi** alt boyutunda 8. madde 0,67 , 6.madde 0,98, 5.madde 0,94 , 4. Madde 0,57 ,
- **Güvenlik Motivasyonu** alt boyutunda 3.madde 0,71 , 2. madde 0,77 , 1. Madde 0,83,
- **Güvenlik Katılımı** alt boyutunda 7.madde 0,81 , 9.madde 0,72 olmak üzere madde faktör ağırlık değerleri **0.67; 0.98** aralığında yer almaktadır.



Şekil.2.Örgüt Güvenlik İklimi Ölçeği ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

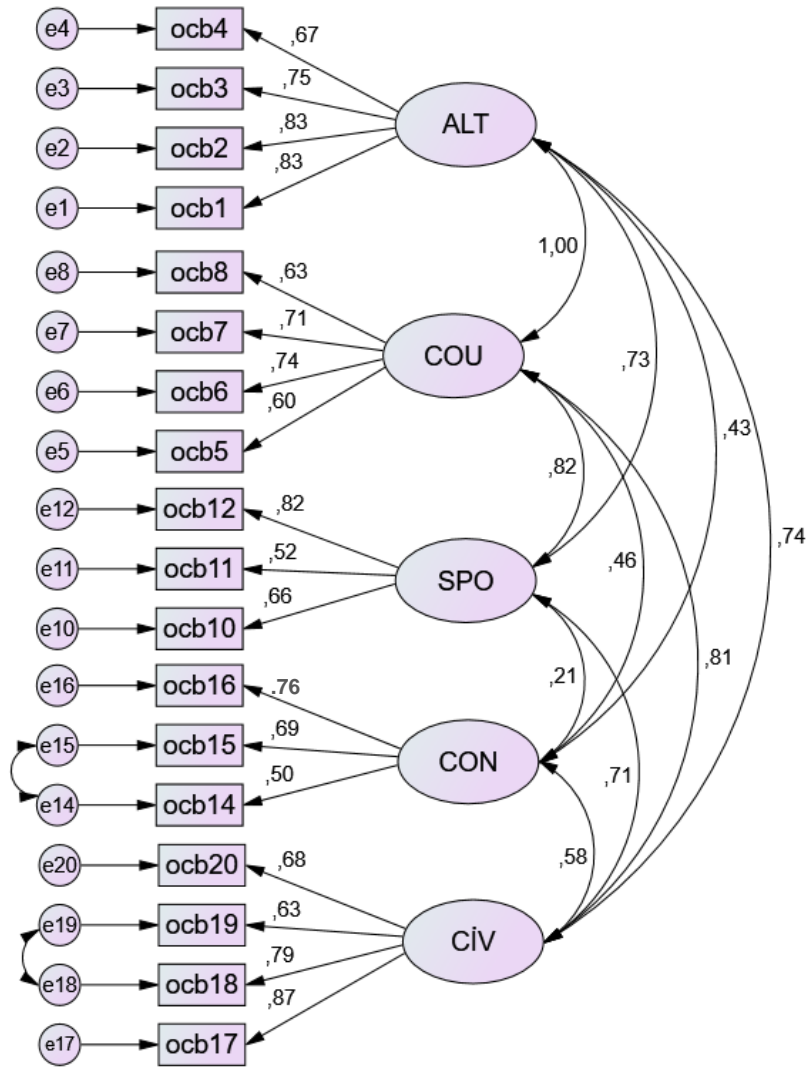
Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p > 0.05$ değerinde belirtilerek;

- χ^2 29.308, χ^2/df -1.724 bulunduğundan DFA nın anlamlı olduğu görülmektedir.
- **GFI** ,965,**CFI**-,988, **SRMR**-,0453, **RMSEA**-,055 aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda “iyi uyum” sınırları içerisinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu görülmüştür.

3.10.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

20 maddeden ve 5 alt boyuttan oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Organizational Citizenship Behaviour (OCB)ölçeğininin 9. Ve 13. maddesi madde faktör yükleri olması gerekenin aksine 0,50'nin altında kalmasıyla madde faktör yükünün düşük olduğu gerekçesiyle elenmiş ve kalan 18 maddenin tamamı ele alınarak Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.

- **Altruizm** alt boyutunda 4.madde 0,67, 3.madde 0,75, 2.madde 0,83, 1.madde 0,83,
- **Nezaketlilik** alt boyutunda 8.madde 0,63, 7.madde 0,71, 6.madde 0,74, 5.madde 0,60,
- **Sportmenlik** alt boyutunda 12.madde 0,82, 11.madde 0,52, 10.madde 0,66
- **Bilinçlilik** alt boyutunda 16.madde 0,76, 15.madde 0,69, 14.madde 0,50
- **Sivil Erdem** alt boyutunda 20.madde 0,68, 19.madde 0,63, 18.madde 0,79, 17.madde 0,87 olmak üzere madde faktör ağırlık değerleri (**0.60; 0.87**) aralığında yer almaktadır.



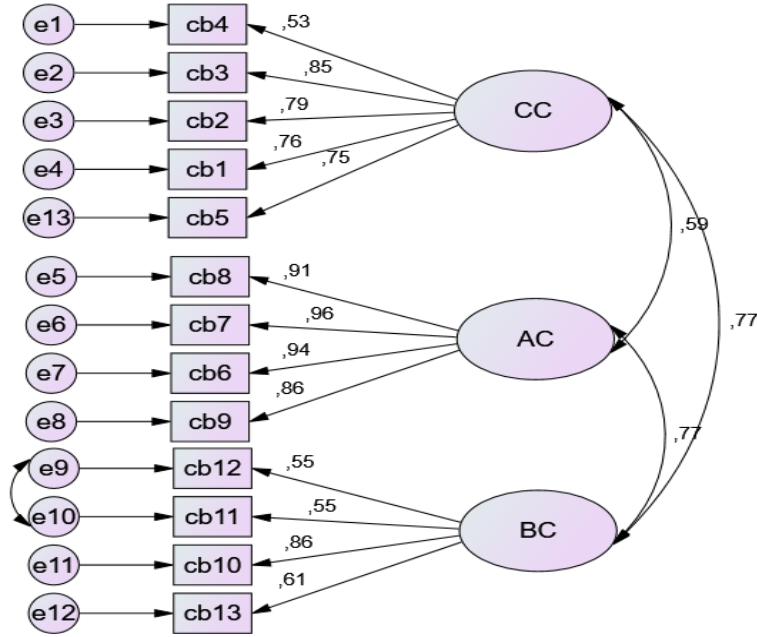
Şekil.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p > 0.05$ değerinde belirtilerek;

- $\chi^2 -205.852$, $\chi^2/df-2.122$ bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu görülmektedir.
- **GFI-** ,902, **CFI-** ,954, **SRMR-**,0653 **RMSEA-**(,080) aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda “kabul edilebilir uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun uygun olduğu görülmüştür.

3.10.3. Sinizm Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

13 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşan Sinik Davranış ölçeğinden hiçbir madde elenmeden 13 maddenin tamamı ele alınarak Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.



Şekil.4. Sinik Davranış Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

- **Bilişsel Sinizm** alt boyutunda 4.madde 0,53, 3.madde 0,85, 2.madde 0,79, 1.madde 0,76, 5.madde 0,75,
- **Duyusal Sinizm** alt boyutunda, 8.madde 0,91, 7.madde 0,96, 6.madde 0,94, 9.madde 0,86,
- **Davranışsal Sinizm** alt boyutunda 12.madde 0,55, 11.madde 0,55, 10.madde 0,86, 13.madde 0,61 olmak üzere madde faktör ağırlık değerleri (**0.55; 0.96**) aralığında yer almaktadır.

Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p > 0.05$ değerinde belirtilerek;

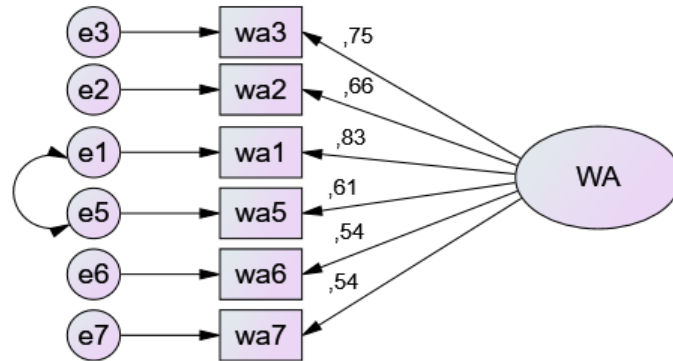
- $\chi^2 -79.360$, $\chi^2/df - 1.653$ bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu görülmektedir.

- **GFI-** .936, **CFI-**.983, **SRMR-**.065 , **RMSEA-**.062 aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda iyi uyum sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

3.10.4. İş Özerkliği Doğrulayıcı Faktör Analizi

7 maddeden oluşan ve alt boyutu olmayan İş Özerkliği (Work Autonomy, WA) ölçeğinden 4. madde madde faktör yükü düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 6 madde ele alınarak DFA uygulanmıştır.

3.madde 0,75, 2.madde 0,66, 1.madde 0,83, 5.madde 0,61, 6.madde 0,54, 7.madde 0,54 olmak üzere madde faktör ağırlık değerleri **(0.54; 0.83)** aralığında yer almaktadır.

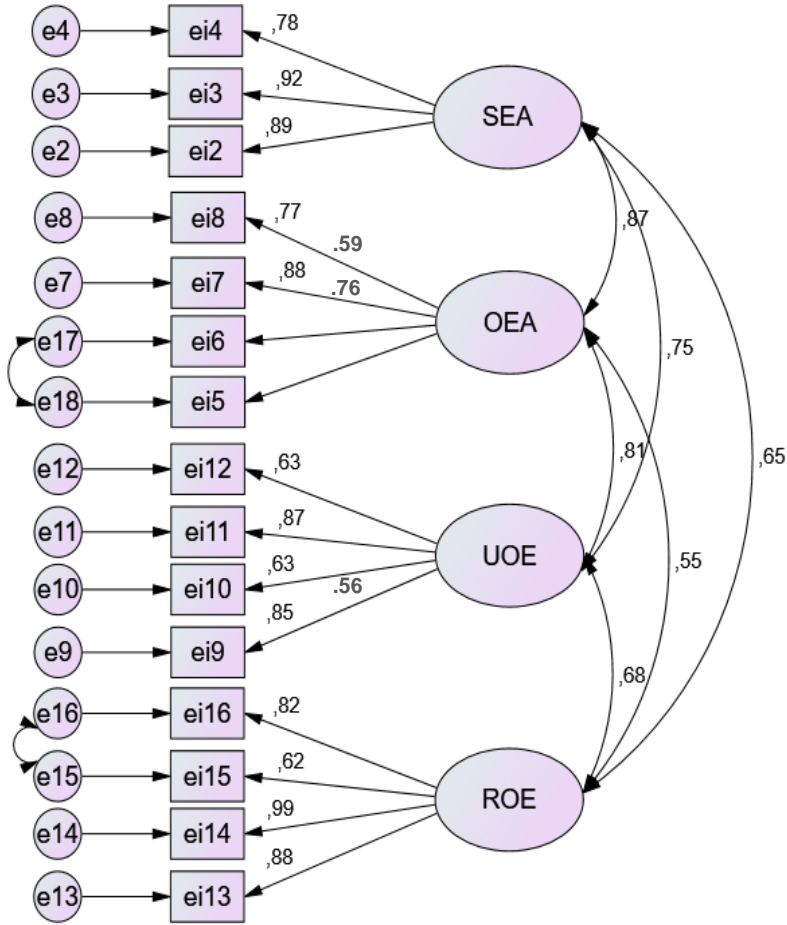


Şekil.5. İş Özerkliği Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p > 0.05$ değerinde belirtilerek;

- χ^2 -4.331,
- χ^2/df -.722713 bulunduğundan DFA nın anlamlı olduğu görülmektedir.
- **GFI-**.992,**CFI-**.998, **SRMR-** .008, **RMSEA-**.000062 aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda “iyi uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu görülmüştür.

3.10.5. Duygusal Zeka Doğrulayıcı Faktör Analizi



16 madde ve 4 alt boyuttan oluşan Duygusal Zeka ölçeğinden 1. madde madde faktör yükü düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 15 maddenin tamamına Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.

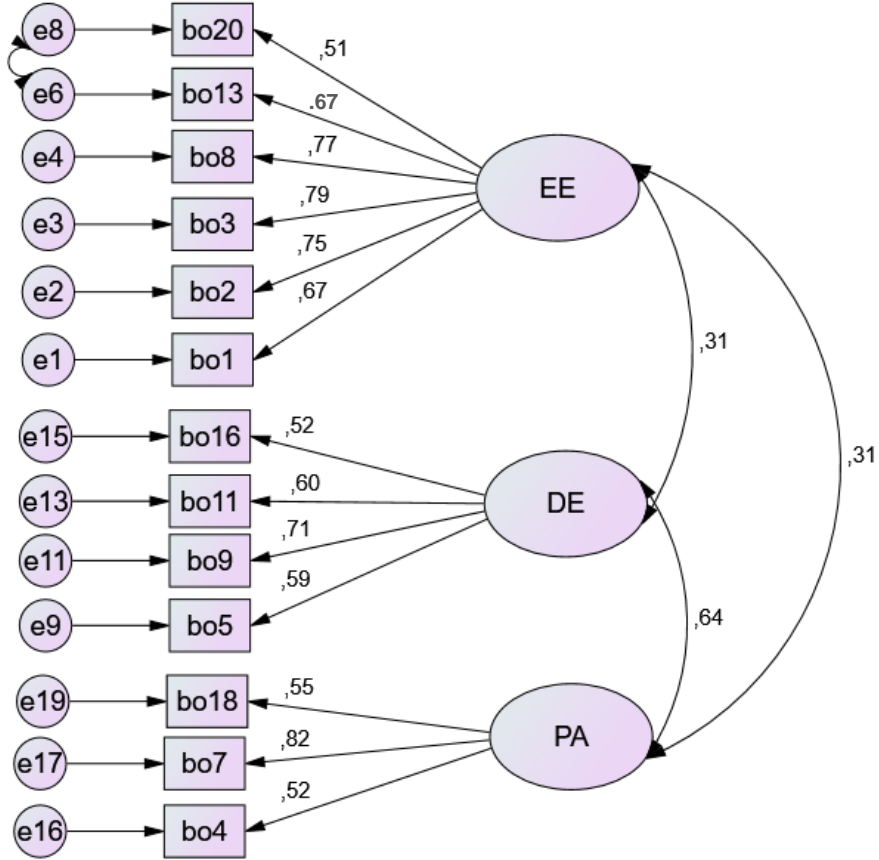
Şekil.6. Duygusal Zeka Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p < 0.05$ değerinde belirtilerek;

- $\chi^2 -124.682$, $\chi^2/df-1,979$ bulunduğundan DFA nın anlamlı olduğu görülmektedir.
- **GFI** - .923, **CFI**-.968, **SRMR**- .0615 , **RMSEA**-.076 aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda “kabul edilebilir uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun uygun olduğu görülmüştür.

3.10.6. Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

22 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşan Tükenmişlik (Born out) ölçeğinden 5.,7.,10.,12.,14.,18.,20.,21. ve 22. Maddeler faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 13 maddenin tamamına DFA uygulanmıştır. Yapılan analizle birlikte madde faktör ağırlık değerleri (0.52; 0.82) aralığında yer almaktadır.



Şekil.7. Tükenmişlik Ölçeği doğrulayıcı Faktör analizi sonucu

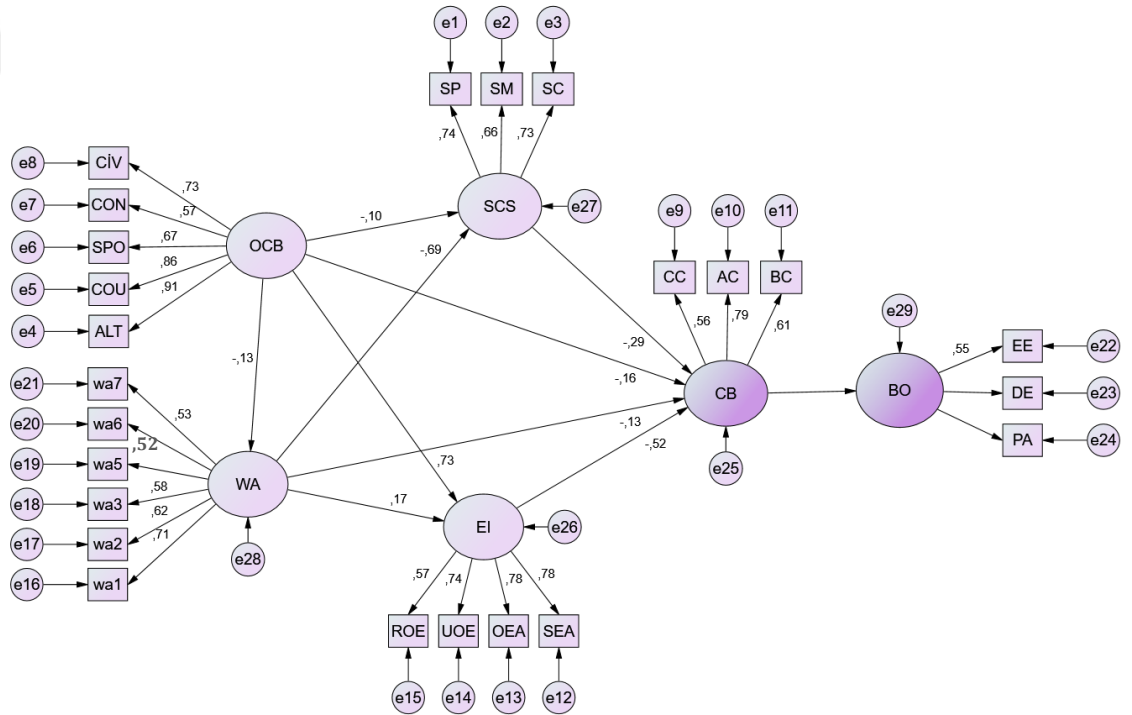
Doğrulayıcı faktör analizi değerleri $p < 0.05$ değerinde belirtilerek;

- $\chi^2 - 81.303$, $\chi^2/df-1,730$ bulunduğundan DFA nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır.
- **GFI**- .931, **CFI** - .960, **SRMR** - .0781 , **RMSEA** .066 aralıklarında bulunan değerler iyi uyum ölçütleri tablosunda “kabul edilebilir uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun uygun olduğu görülmektedir.

3.11. Yapısal Eşitlik modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol analizi

Hipotezlerle öngörülen ilişkileri araştırmak için AMOS 22.0 paket programı ile path diyagramı yani daha günlük bir ifade ile yol analizi çizilmiş ve yapısal parametrelerin tahmininde **En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) metodu** kullanılmıştır. Modelin path diyagramı Şekil 5’de verilmiştir. AMOS SEM programında analiz sonuçlarını standartlaştırılmış ve standardize edilmemiş katsayılar olarak ayrı ayrı verilmektedir. Bu analizde anlaşılabilirliği sağlamak amacıyla standartlaştırılmış katsayılar kullanılmıştır.

Yapısal eşitlik modellemesinde model uyumu için hesaplanan Ki-Kare değeri, örneklem hacminin büyüklüğünden ve değişken sayısından etkilenecek yanlış kararlar vermeye sebep olabileceğinden, bu değer yerine, Ki Kare / serbestlik derecesi ($\chi^2/ df.$) ölçütüne bakılarak karar verilmektedir. (Schermele-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003).



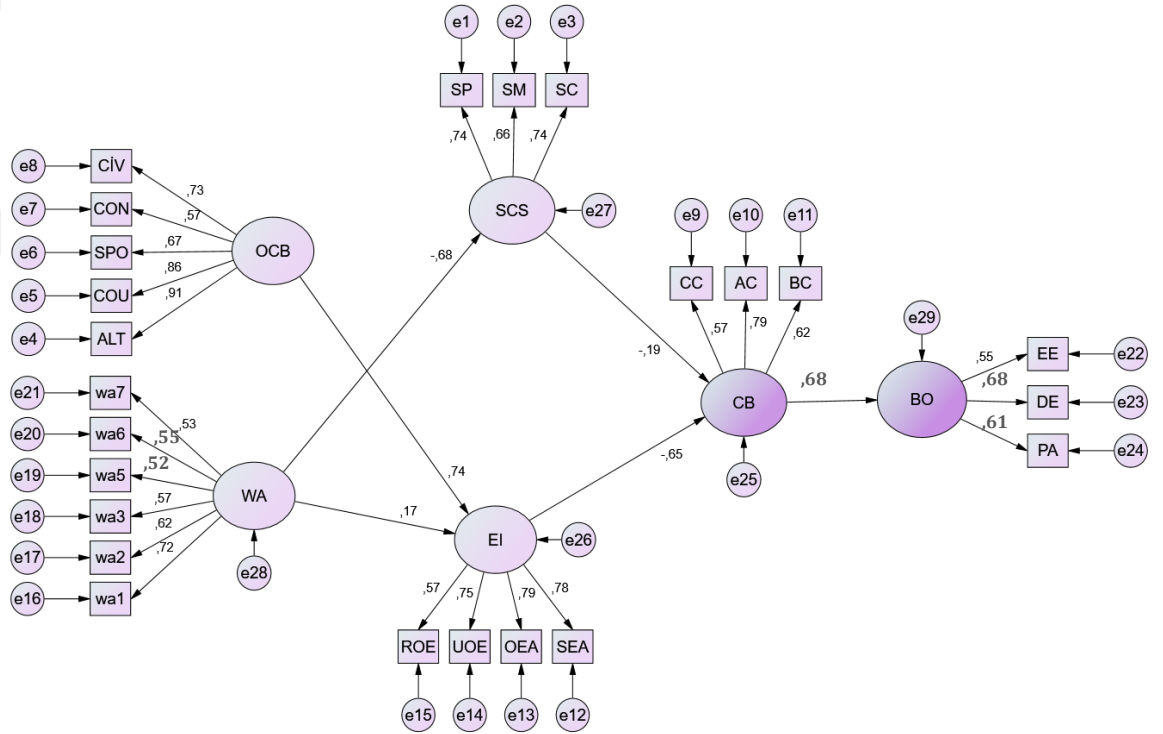
Şekil .8. Öngörülen modelin Yapısal eşitlik modellemesi ile yol analizi

Öngörülen modelin temel parametreleri

- χ^2 (708.67), χ^2/df (3.108) ve ($p < 0,05$) olarak elde edilmiştir .

Model uyum indeksleri;

- **RMSEA** (0,111), **GFI** (0,835), **CFI** (0,9002) ve **SRMR** (0,0921) olarak hesaplanmıştır.
- Modelin uyumuna ilişkin uyum ölçütü değerleri araştırma modelinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığı görülmektedir. Modelde istatistiksel olarak anlamsız olan ($p > 0,05$) **OCB** () \rightarrow **CB** , **OCB** \rightarrow **SC**, **OCB** \rightarrow **WA** ve **WA** \rightarrow **CB** modelden çıkarılıp tekrar analiz edilmesi gerekmektedir. Söz konusu etkisiz olan ($p > 0,05$) yollar analizden çıkarıldıktan sonra elde edilen model aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır.



Şekil.9. Modifiye edilen modelin Yapısal eşitlik modellemesi ile yol analizi

Analiz sonucunda;

- χ^2 (713.093), χ^2/df (3.074) bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modelde test olasılık düzeyi ($p < 0.05$) olarak tespit edilmiştir.
- Model uyum değerleri ;
- **RMSEA** (0.076) , **GFI** (0.910), **CFI** (0.955) ve **SRMR** (0.0745) olarak hesaplanmıştır. Modifiye edilmiş modelin uyumuna ilişkin uyum ölçütü değerlerin kabul edilebilir sınırlar içinde yer aldığı görülmektedir.

Tablo 4. Modelden hesaplanan Regresyon ve determinasyon katsayıları

| Etkileyen | Et ki | Etkilen en | Regresyon katsayıları | Standart regresyon katsayıları | CMİN (z) | p |
|--|-------|------------|-----------------------|--------------------------------|----------|-----|
| WA | → | EI | ,102 | ,171 | 2,426 | * |
| OCB | → | EI | ,665 | ,736 | 9,946 | *** |
| WA | → | SCS | -,557 | -,676 | -6,025 | *** |
| EI | → | CB | -,567 | -,646 | -6,019 | *** |
| SCS | → | CB | -,120 | -,189 | -2,400 | * |
| CB | → | BO | .780 | .680 | 6,200 | *** |
| Yapısal Eşitlikler | | | | R² | | |
| EI= ,17*WA+.736*OCB | | | | %57 | | |
| SCS= -.676* WA | | | | %46 | | |
| CB= -.646*EI-.189*SCS | | | | %48 | | |
| BO=.680*CB | | | | %75 | | |
| *** $p < 0.001$ ** $p < 0.01$ * $p < 0.05$ | | | | | | |
| SCS: Safety Climate Scale , WA: Work Authonomy, BO: Bornout, EI:Emotional Intelligence, OCB: Organizational Citizenship Behaviour, CB: Cynical Behaviour | | | | | | |

- İş Özerkliği değişkeninin Örgüt Güvenlik İklimi değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.676; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İş Özerkliği değişkeni Örgüt Güvenlik İklimi değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. İş Özerkliği değişkeninin değeri yükselirse Örgüt Güvenlik İklimi değişkeninin değeri de yükselir . Bu modelde Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni %46 oranında açıklanabilmiştir.
- İş Özerkliği değişkeninin Duygusal zeka değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.171; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Aynı şekilde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeni Duygusal Zeka değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.736; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İş Özerkliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeni Duygusal Zeka değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. İş Özerkliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkenlerinin değeri yükselirse Duygusal Zeka değişkeninin değeri de yükselir . Bu modelde Duygusal Zeka örgütsel davranış değişkeni %57 oranında açıklanabilmiştir.
- Duygusal Zeka değişkeninin Sinizm değişkenine etki eder, standardize edilmiş regresyon katsayısı (-.646; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Aynı şekilde Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni Sinizm değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (-.189; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Duygusal Zeka ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni Sinizm ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkenlerinin değeri yükselirse Sinizm değişkeninin değeri azalır . Bu modelde Sinizm değişkeni %48 oranında açıklanabilmiştir.
- Sinizm değişkeninin Tükenmişlik değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.680; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Sinizm değişkeni Tükenmişlik değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. Sinizm değişkeninin değeri yükselirse Tükenmişlik değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Tükenmişlik değişkeni %75 oranında açıklanabilmiştir.

4.BÖLÜM

4.SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma, söz konusu değişkenler ile sınırlıdır. Araştırmanın bir başka sınırlılığı ise katılımcı sayısının azlığıdır.

Bu araştırma, orta ve üst kademe yöneticilerine ve İK profesyonellerine güncel örgütsel davranış değişkenleri hakkında faydalı bilgiler sunmaktadır.

Önemli olduğu düşünülen veya bu araştırma için seçilen örgütsel davranış değişkenleri arasındaki ilişkiler, YEM ile elde edilen karmaşık modelde aynı anda gözlemlenmektedir. Bu bakımdan yapılan çalışma orijinal bir yapıdadır.

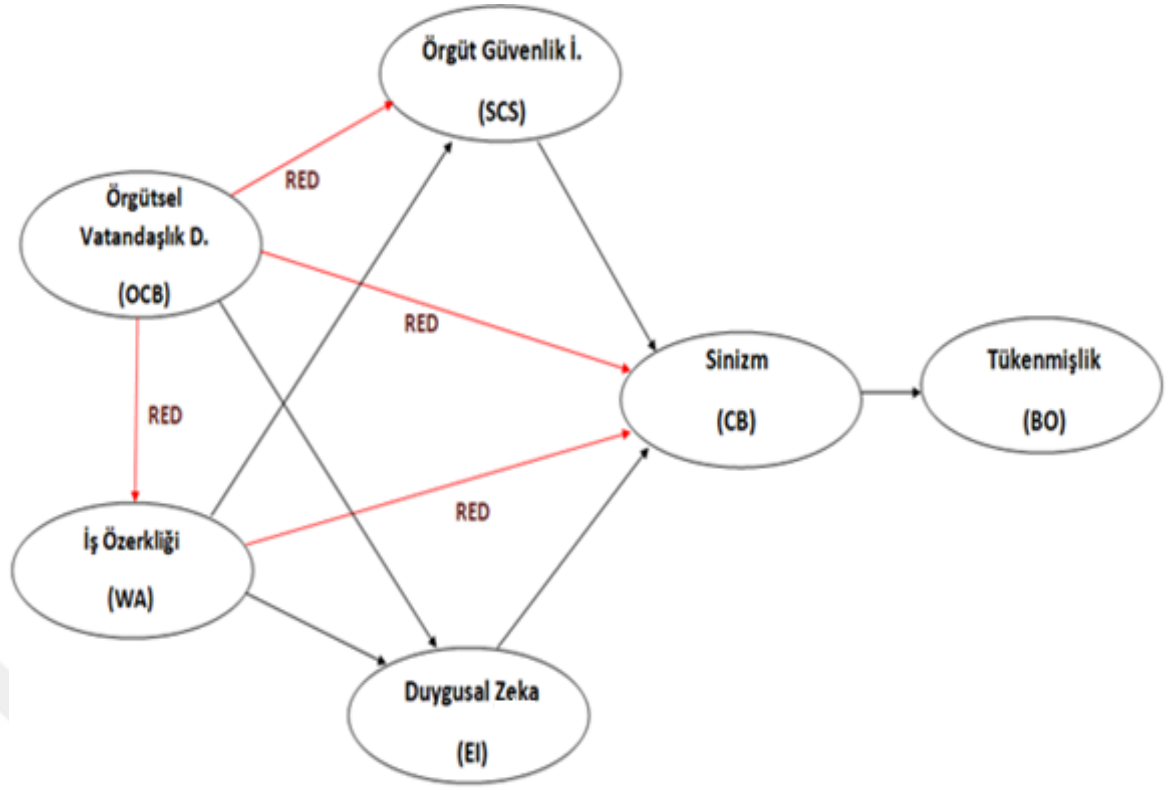
Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş özerkliğinin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgüt güvenlik ikliminin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve sinizmin etkilerinin sağlık kurumlarında ele alınmadığı görülmüştür.

Literatür incelendiğinde iş özerkliği ve örgüt güvenlik ikliminin, iş özerkliği ve sinizmin, iş özerkliği ve duygusal zekanın etkilerinin sağlık kurumlarında ele alınmadığı görülmüştür.

Literatür incelendiğinde örgüt güvenlik iklimi ve sinizmin etkilerinin sağlık kurumlarında ele alınmadığı görülmüştür.

Literatür incelendiğinde duygusal zeka ve sinizmin etkilerinin sağlık kurumlarında ele alınmadığı görülmüştür.

Literatür incelendiğinde sinizm ve tükenmişliğin etkilerinin sağlık kurumlarında ele alınmadığı görülmüştür. Araştırma sonucunda ise; Şekil 10'da görüldüğü üzere reddedilen ve kabul edilen hipotezler belirlenmiştir.



Şekil 10: Hipotez Kabul/Red

- Hipotez 1: Sağlık Kurumları çalışanlarında, örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt güvenlik iklimi üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi reddedilmiştir.
- Hipotez 2: Sağlık kurumları çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının iş özerkliğini üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi reddedilmiştir.
- Hipotez 3: Sağlık kurumları çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının duygusal zekayı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.
- Hipotez 4: Sağlık kurumları çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışının sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi reddedilmiştir.
- Hipotez 5: Sağlık kurumları çalışanlarında iş özerkliğinin sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi reddedilmiştir.

- Hipotez 6 Sağlık kurumları çalışanlarında iş özerkliğinin örgüt güvenlik iklimi üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.
- Hipotez 7: Sağlık kurumları çalışanlarında iş özerkliğinin duygusal zeka üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.
- Hipotez 8: Sağlık kurumları çalışanlarında örgüt güvenlik ikliminin sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.
- Hipotez 9: Sağlık kurumları çalışanlarında duygusal zekanın sinizm üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.
- Hipotez 10: Sağlık kurumları çalışanlarında sinizmin tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma bulgularında modifiye edilen ve kabul sınırları dahilinde yer alan modele göre;

- İş Özerkliği değişkeninin Örgüt Güvenlik İklimi değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.676; $p < 0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İş Özerkliği değişkeni Örgüt Güvenlik İklimi değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. İş Özerkliği değişkeninin değeri yükselirse Örgüt Güvenlik İklimi değişkeninin değeri de yükselir . Bu modelde Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni %46 oranında açıklanabilmiştir.
- İş Özerkliği değişkeninin Duygusal zeka değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.171; $p < 0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Aynı şekilde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeni Duygusal Zeka değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.736; $p < 0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İş Özerkliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeni Duygusal Zeka değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. İş Özerkliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkenlerinin değeri yükselirse Duygusal Zeka değişkeninin değeri de yükselir . Bu modelde Duygusal Zeka örgütsel davranış değişkeni %57 oranında açıklanabilmiştir.
- Duygusal Zeka değişkeninin Sinizm değişkenine etki eder, standardize edilmiş regresyon katsayısı (-.646; $p < 0,001$) bulunduğundan katsayı

anlamlıdır. Aynı şekilde Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni Sinizm değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (-.189; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Duygusal Zeka ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni Sinizm ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkenlerinin değeri yükselirse Sinizm değişkeninin değeri azalır . Bu modelde Sinizm değişkeni %48 oranında açıklanabilmiştir.

- Sinizm değişkeninin Tükenmişlik değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.680; $p<0,001$) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Sinizm değişkeni Tükenmişlik değişkenini doğru orantılı olarak etkilemektedir. Sinizm değişkeninin değeri yükselirse Tükenmişlik değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Tükenmişlik değişkeni %75 oranında açıklanabilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışını gerçekleştiren faaliyetler şöyledir;

- İşe gelemeyen çalışanların yerini iş arkadaşları doldurur.
- İş ile ilgili bir problem yaşayan çalışana, iş arkadaşları tarafından destek verilir.
- Kuruma yeni dahil olan bireylere adaptasyon sürecinde destek sağlanır.
- Bir karar almadan önce bu kadardan etkilenilecek herkes ile görüşülür ve fikir alınır.
- Çalışma arkadaşlarının doğruları diğer çalışanlar tarafından reddedilmez.
- Çalışma arkadaşları birbirlerinin sorunlarına destek olur.
- Yapılan işlerden çalışma ortamında bulunan bireyler de haberdar edilir.
- Kurum içerisinde büyük bir sorun yaşansa da çözüm aranır.
- İşten ayrılma girişimlerine ve söylemlerine pek rastlanılmaz.
- İş sürecinde yapılacak işlerin makam/mevkiden ziyade kurumu nasıl etkilediği dikkate alınır.
- Yemek molaları ve kahve araları uzatılmaz, işten kaçma niyeti

gözlenmez.

- Kurum tarafından belirlenmiş ara saatleri, kurum içi kurallar, prosedürlere uyum sağlanır.
- Kurumun gelişmesinde aktif rol oynamaya gayret edilir ve gelişimlere ayak uydurulur.
- Kurum imajını olumlu etkileyebilecek faaliyetlerde istekli ve gönüllü olarak yer alırlar.

İş özerkliğini gerçekleştiren faaliyetler şöyledir;

- Çalışanlar oldukları gibi hisseder ve rahatlıkla kendileri gibi davranışlar sergileyebilirler.
- Kurum içerisinde kendilerini baskı altında hissetmezler.
- Kurum ile ilgili her hangi bir konuda fikir ve görüşlerini ifade etmede kendilerini rahat ve özgür hissederler.
- Çalışma süresince hislerinin ve duygularının yönetim ve kurum tarafından dikkate alındığını hissederler.
- Çalışma süresince yapacakları iş ile ilgili karar verme yetkisine sahip olurlar.
- Yapılacak işin ilerleyişi konusunda görüşlerini bildirerek katkı sağlayabilirler.

Örgüt Güvenlik İklimini Gerçekleştiren Faaliyetler şöyledir;

- Kurum tarafından İSG konularına önem verilmekte ve bu durum çalışanlara da hissettirilmektedir.
- Kurum yönetimi tarafından güvenlik konusuna yüksek öncelik verilmektedir.
- Kurum çalışanlarının kişisel güvenliğini sağlamak için verilen ekipmanlar, yapılan bilgilendirmeler çalışanların kendini değerli hissetmesinde rol oynamaktadırlar.
- Güvenliğin sağlanmasının gereklilikleri önce yönetimce benimsenir ve kurum çalışanlarına benimsetme girişimlerinde bulunulur.

- Hem yönetim hem de çalışanlar tarafından iş yerinde olası kaza ve kaza risklerinin azaltılması çalışmalarını önemlidir.
- Kurum içi güvenlik programları için teşvikler mevcuttur.
- Kurum içerisinde gerçekleşecek iş sağlığı ve güvenliğini korumaya yönelik faaliyetlerde kurum çalışanları gönüllü ve aktif rol oynar.

Duygusal zekayı gerçekleştiren faaliyetler;

- Bireyler duygularının farkındadır.
- Çalışma arkadaşları birbirlerinin duygularını hareketlerinden anlayabilirler.
- Kendi duygularını anlamanın yanı sıra çalışma arkadaşlarının duygularını da gözlemler ve anlayamaya çalışırlar.
- Bireyler kendilerine hedefler belirler ve ulaşmak için çaba harcarlar.
- Bireyler işin gerektirdiği yetkinliklere sahip olduklarını tekrarlayıp, kendilerini sürekli motive ederler.
- Zorluklar karşısında öfke kontrolü sağlayabilirler.
- Öfke ve kızgınlık anlarında duygularını kontrol altına alıp kısa bir sürede sakinleşebilirler.

Sinizmi gerçekleştiren faaliyetler;

- Bireyler kurumlarda söylenen ve gerçekleşen eylemlerin farklı olduğuna inanırlar.
- Bireyler kurumu anımsadığında gerilir, sinirlenir, hiddetlenir ve endişeye kapılırlar.
- Bireyler çevresine sürekli olarak çalıştığı kurum ile ilgili dert yazar.
- Bireyler sürekli ve hemen hemen her ortamda kurumu eleştirme girişimlerinde bulunurlar.

Tükenmişliği gerçekleştiren faaliyetler;

- Bireyler işten soğuduğunu hissederek, ruhen tükenmişliğe bürünür ve artık yaptıkları işi yapamayacaklarını düşünürler.
- Yaptıkları işten bıktıklarını düşünürler.
- Yaptıkları işin kimseye fayda sağlamadığını düşünürler.
- Bir süre sonra tutum ve davranışları sertleşmeye başlar.

- İş esnasında karşılaşılan kişiler ile ilgili nötrleşirler, kişilere ne olduğu hiç onları ilgilendirmez.
- İkili ilişkili işlerin artık strese dönüştüğünü hissederler.
- Yaptıkları işten kayda değer bir başarı elde etmediklerini düşünürler.
-

Çalışma saatleri, nöbetleri ve yoğun geçen bir iş seyri olan sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelinde örgütsel vatandaşlık davranışı bilinci geliştirilirse hem duygusal zeka kullanımının yükseltilmesi hem de işini severek canı gönülden yapan personelinin iş sağlığı ve güvenliği kurallarını göz ardı etmeden çalışması sonucunda kaza ve meslek hastalığı riskleri de azaltılabilir böylece de İSG bilincinin yükseltilmesi sağlanabilir.

Alt-üst ilişkilerinin fazlaca görüldüğü, hayati önem taşıyan hizmet sunumunun her noktasında az-çok ayırmaksızın risk bulunduğunu söyleyebiliriz. Veznedan başlayan sürecin taburcu olana kadar uzanan süreçte yapılan müdahale ve hizmet sunumunda çalışanların hem iş özerkliği sağlanırsa duygusal zekasının öne çıkması ve iş sağlığı güvenliği bilincinin yükseltilmesi sağlanabilir.

Emek yoğun hizmet sunan sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelleri hastanede yaşanabilecek olası olumsuzluklara karşı korunursa ve güvende olduğu hissettirilirse sinik davranışlar sergilemesi ve devamında tükenmişlik sendromuna yakalanması önlenir.

Duygusal zeka oranı yükselen sağlık profesyonellerinin sinik davranışlar sergileme oranı ise düşecektir. Duygusal zekanın yükselmesine katkıda bulunarak tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimali minimize edilebilir.

KAYNAKÇA

Abraham, R.(2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences: Generic, Social and General, Psychology Monographs, 126(3).

Acuner, Ş.A. (2010). Örgüt Kültürünü Oluşturan Unsurların Çalışanlar Üzerindeki Motivasyonel Etkileri, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, No:713, Ankara, s.30.

Adiloğulları, İ., (2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zeka İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Akbulut, T. , Sirer, H. Türkiye’de İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği, Türk- İş Dergisi, s.41.

Al, T. Chong FW. (2003) Understanding Construction Fatalities in Singapore: Prevention Versus cure - a Dynamic Approach. Joint International Symposium of CIB Working Commissions of W55: Building Economics; W65: Organisation and Management of Construction; W107: Construction in Developing Countries, Singapore.

Aldem, M. Arslan, F.T. Kurt, A.S. (2015). Sağlık profesyonellerinde Çalışan Güvenliği, Tıp Araştırmaları Derneği Dergisi, 11(2): 60-67.

Altan, Z., Gerek, N., Güven,E. (2000).İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir. 79:191.

Aydın Aktekin, F. (2010). İş sağlığı ve güvenliğinin hemşirelerin tükenmişlik düzeylerine etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 266970.

Aydın,U., Karaca, N. G., Özgüller, V. C.,Karaca, E., Güngör, Y.ve Demir, M. (2012). Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitiminin İş Kazaları ve Meslek Haklarının Önlenmesindeki Rolü, Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projesi.

Bagozzi, R.,Yi, Y. (2012). ’Specification, evaluation and interpretation of structural equation models, Journal of the Academy of Marketing Science, 40 (1),8-34.

Bakan, İ., Büyükbeşe, T.ve Bedestenci, Ç. (2004). Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Yaklaşım, Aktüel Yayınları, Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., Bursa.

Baloğlu, C. (2013). Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği, İstanbul, s.105.

Bayram, N. (2013). “Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları” Ezgi yayınevi , s:71

Berk, M., Önal, B. ve Güven, R. (2011). Meslek Hastalıkları Rehberi, ÇSBG, İSGGM, Matsa Basım Evi, Ankara.

Beyhan,S., Güneş, Y., Türktan, M. Özcengiz, D. (2013). Doğu AkdenizBölgesindeki Anestezi Hekimlerinde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, Turk J AnaesthReanim , 41: 7-13.

Binbaşıoğlu, C. (1990). Eğitim Psikolojisi. Binbaşıoğlu Yayınevi Dokuzuncu Basım, Ankara.

Blunch, N.J.(2008). Introductiontostructuralequationmodelingusing SPSS and AMOS, ThousandOaks, CA:Sage.

Bollen, K.A. (1989). Structuralequationswithlatent variables, New York;Wiley, 256.

Bollen, K.A. (1989). Structuralequationswithlatentvariables, New York;Wiley.

Brandes, M. P. (1997) Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents and Consequences. Doktora Tezi, Division of Research and Advenced Studies of the University of Cincinnati, Cincinnati.

Budak, S., (2000). Psikoloji Sözlüğü, Ankara. Bilim ve Sanat Yayınları.

Bülbül,Y. (2012). Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açışından İncelenmesi Milli Emlak Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı Örneği, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Byrne, B. M.(2001). StructuralEquationModelingwith AMOS - Basic Concepts, Applications, and Programming, LEA.

Chan, D. W., (2006). Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong, Procedia-Social and Behvioral Sciences, 180: 1067-1073.

Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. Psychometrika, Vol. 16, 297-334.

Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterlerinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, s.155-160.

Çatak, H. (2013). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi örneği, İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 34438.

Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çelikalp, Ü. Saraçoğlu, G. Bilgiç, Ş. (2016). Hemşirelerin çalışma ortamlarında iş güvenliği uygulamalarını değerlendirmesi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Koruyucu Hekimlik Bülteni, 15(5): 408-413. 151171.

Çetin, M., Yeşilbağ, Y. ve Akdağ, B. (2003). Öğretmenlerin Kişisel Vatandaşlık Davranışı, Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 17: 39-54.

Çiftçi Ayşe, (2013), Genel sinizmin ve örgütsel sinizmin işe bağlılık düzeyine etkisi: Konya ilindeki otel çalışanları üzerinde bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Demirbaş, A.R. (2016). Üç farklı hastanenin yöneticilerinin ve klinikte çalışan sağlık personelinin tükenmişlik durumları, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 192285.

Demirbilek, T. (2005). İş Güvenliği Kültürü, Legal Yayıncılık, İstanbul.

Devebakan, N. (2007). Özel Sağlık İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Dincerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversite, (EBE), YYLT.

Dursun, S. (2011). Güvenlik Kültürünün Güvenlik Performansı Üzerine Etkisine Yönelik Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Düz, A.G. (2015). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleriyle ilişkisi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 410243.

Ebrhaimpour, H., Zahed, A. ve Sepehri, A.K.M., (2011). A Survey Relation Between Organizational Culture And Organizational Citizenship Behavior. *Procedia-Social and Behavior Sciences*, 30:1921.

Eker, G. (2007). Endüstri Meslek Lisesi Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi, Marmara Üniversitesi. Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Elçi, M. (2005). Örgütlerde etik iklimin personelin vatandaşlık davranışlarına etkileri, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Doktora Tezi.

Elçi, M. (2005). Örgütlerde etik iklimin personelin vatandaşlık davranışlarına etkileri, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Doktora Tezi.

Eren, E. (1984). Yönetim Psikolojisi, İstanbul Üniversitesi Yayınları, S,3182.

Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18 (1), 39-50.

Gellatly, I.R., Irving, P.G. (2001). Personality, autonomy and contextual performance of managers, *Human Performance*, 14, 229-243.

Goleman, D., (1996). Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir? İstanbul: Varlık Yayınları.

Gözükara, İ., Çolakoğlu, N., Abamor, E. (2016). İş Özerkliği ve İşkoliklik, *Arel Ekonomi, Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1).

Griffin, M.A., Neal, A., (2000) Perceptions of Safety at Work: a Framework For Linking Safety Climate to Safety Performance, Knowledge, and Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (3), 347-358.

Güney, S. (1993). 1980-1990 Döneminde Türkiye'de Meydana Gelen İş Kazalarının Genel Bir Değerlendirilmesi, *Verimlilik Dergisi*. S.2.

Günüşen, N.P. Üstün, B. (2010). Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1):40-51.

Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(1): 48-75.

Güven, F. (2007). Avrupa Birliğinde Vatandaşlık Kavramı, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Halbesleben, J.R.B., Buckley, M.R. (2004). Burnout in Organizational Life, Journal of Management, 30(6), 859-879.

Hazell, W.K. (2010). Job Stress, Burnout, Job Satisfaction and Intention Leave Among Registered Nurses Employed in Hospital Settings in The State of Florida, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Lynn University, s.21-23.

http://webcache.googleusercontent.com/search?p=cache:il_zZ8tZ908J:www.odevsunumu.com/ara/insan-etik-berrin-filiz%25C3%25B6z/Tum-Dosyalar+&cd=5&hl=tr&ct=clnk&gl=tr.

Ilardi, B. C., Leone, D., Kasser, T. and Ryan, R. M. (1993), Employee and Supervisor Ratings of Motivation: Main Effects and Discrepancies Associated with Job Satisfaction and Adjustment in a Factory Setting. Journal of Applied Social Psychology, 23: 1789–1805.

İzgi, M. Türkmen, H. (2012). Akdeniz Üniversitesi'nde taşeron sağlık işçilerinin işçi sağlığı ve iş güvenliği durum tespiti, Türk Halk Sağlığı Dergisi, 10 (3): 160-173.

Kabataş Ayşe (2010), Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli

Kalağan Gamze (2009). Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Kalaycı Şeref 'SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri' Asil Yayın Dağıtım ,Ankara 2006, s.405.

Karacaoğlu, K. (2012). Brandes, Dharwadkar ve Dean'in Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği, İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 3:80.

Karataş,E. (2006). Ankara ilindeki iki kamu hastanesinde çalışan sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 165328.

Karcioğlu, F., (2000). Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1-2), ss.265-283.

Keleş, Y. Ve Pelit, E. (2009). Otel İşletmelerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi.

Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kılıç, T.(2014). Bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının iş güvenliği algısının belirlenmesi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 375424.

Kurt,M. (1988). Ergonomi ve İş Güvenliği, Tudev İş Dünyası Dergisi, s.1, ss. 15-17.

Lee, K.E., Shin, K.H. (2005). Job Bornout, Engagement and Turnover Intention of Dicititions and Chefs At A Contract Food Service Management Company, Community Nutrition, 7(2).

Maslach, C., Zimbargo, P.G. (1982), Burnout- The Cost of Caring, Prentice- Hall, INC., Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach, C.,Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). "Job burnout", Annual Review of Psychology, 52(1): 397-422.

McKenzie, S.G. (2011). Trust ans organizational citizenship: A study of the relationship of three referents of trust and organizational citizenship of elementary scholl teachers. The University of texas at San Antonio.

Merier, S. T. (1984). The Construct Validity of Burnout, Journal of Occupational Psychology, 57:211-219.

Neal, A., Mark, A.G. (2016). , A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels, Journal of Applied Psychology, 2006, Vol. 91, No. 4, ss. 946–953

Ocaktan, M.E. (2009). Bir Otomotiv Fabrikasında Güvenlik Kültürünün Değerlendirilmesi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, YYLT.

Organ, D. (1990). The motivational baris of organizational citizenship behavior. Resarch in Organizational Behavior, 12, 43-72.

Özçer, S. (1988). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinin Çağdaş Anlamı, Verimlilik Dergisi, S.2.

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, Sayı 20.

Özgener, Ş., Oğut, A., Kaplan, M., (2008). İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm, Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar, İlke Yayınevi, Ankara.

Özgüner, M. (2011). Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği, Bozok Üniversitesi, SBE, YYLT.

Öztürk H.F. (2009). Okul Yöneticilerinde Örgütsel Ahlaki İklim (Örgütsel Etik), Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi (Şişli İlçesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi.

Pines, A.M. (2002). A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher and a Manager, Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 39(1).

Pines,A., Aronson, E. (1988). Career Burnout, Causes&Cures,The Free Press, A Division of Macmillian, Inc. Newyork.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H., Fetter, R. (1990), Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors" Leadership Quarterly, Vol.1, pp.107-142.

Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, SBE. YYLT.

Robbins, S.P. (1999). Organizational Behavior, 8. Baskı, New Jersey, Prentice Hall.

Sabuncuoğlu, Z. Ve Tüz, M. (2005). Örgütsel Psikoloji, Alfa Aktüel Basım Yayın, Bursa.

Saidykan, W.L. (2017). Üniversite çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 4699552.

Saragih, S.(2011), The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes:Self Efficacy as an Intervening Variable, International Research Journal of Business Studies vol. IV no. 03.

Savaşan, S. (1980). İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Doğurduğu Kayıpları Uygulamalı Bir Analizi, Verimlilik Dergisi, S.4.

Schaufeli, W. B. ve Enzmann, D. (1988). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis, Taylor ve Francis.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating The Fit Of Structural Equation Models: Tests Of Significance And Descriptive Goodness- Of- Fit Measures. Methods Of Psychological Research Online. 8(2): 23-74.

Sezgin, A. (2010). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, SBE, YYLT.

Sumeli, F. (2011). Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT.

Sur Özlem (2010). Örgütsel Sinizm: Eskişehir İli Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, İstanbul, s.3

Şanlı Çatak, H. (2013). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, BEÜ, YYLT, s.39.

Şerifoğlu, U.K., Sungur, E., (2007). İşletmelerde Sağlık ve Güvenlik Kültürünün Oluşturulması Tepe Yönetimin Rolü ve Kurum İçi İletişim Olanaklarının Kullanımı, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, S.58. ss:1-17.

Şişman, M. (2002). Örgütler ve Kültürler, Birinci Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara.

Tekingündüz, S, Tengilimoğlu, D. (2013). Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi, Sayıştay Dergisi, S.91, ss.81.

Tokgöz, N., Yılmaz, H. (2008). Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2).

Toprak, E. (2013). Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle İş Tatmini İlişkisi Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma, ÇÜ, SBED, 20:2.

Tozkopran, G. ve Taşoğlu, J. (2011). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3(1).

Tüzüner, V. Özaslan, B. (2011). Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40(2): 138-154, 118158233.

Uslu, M. (2002). Kazaların Oluş Sebepleri, Bıçakçılar Kitabevi, Ankara.

Üngören, E. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, Journal of Yaşar Universty, 17:2933.

Who, http://www.who.int/about/brochure_en.odf, 12 Aralık 2013.

Yaşarsoy, E. (2006). Duygusal Zeka Gelişim Programının Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz, N. (2011). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 12(2): 174.

Yeşilyaprak, B. (2007) Duygusal Zeka ve Eğitim Açısından Doğurguları, <http://www.dzeplatformu.org/makale/008.pdf>.

Yılmaz, A. Ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerinde Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2): 1-19.

Yiğit, A. (2008). İş Güvenliği ve İş Sağlığı, Aktüel Yayınları, Bursa.

Yüksel, E. (2017). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleriyle ilişkisi: Tunceli Örneği, Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 459541.

Yüksel, G. (2011). Ege Üniversitesindeki TıpFakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişikler İle İlişkisi, Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi (TF), Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi (YUT), İzmir.)

EKLER

EK 1.Katılımcı Anketi

Merhaba, Aşağıdaki anket yüksek lisans tezimde kullanacağım. Katılımınız için teşekkürler. Buse Tunç

| | | | | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|
| Cinsiyetiniz: | (1) Erkek | (2) Kadın | Yaş: 19.. | |
| Eğitim Düzeyiniz: | (1) İlk/Orta Okul | (2) Lise | (3) Üniversite | (4) Master/Doktora |
| Göreviniz: | (1) Müdür | (2) Müd. Yrd. | (3) Şef | (4) Amir |
| İşletmedeki Kıdeminiz: | (1) 1 yıldan az | (2) 1-2 yıl arası | (3) 2-3 yıl arası | (4) 3 yıl ve üzeri |
| Mesleki Deneyiminiz: | (1) 1 yıldan az | (2) 1-5 yıl arası | (3) 5-10 yıl arası | (4) 10 yıl ve üzeri |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

| | |
|--|---------------------|
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. İş dönüşü kendimi ruhen 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 bazı kimselere sanki insan değillermiş 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) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

| | |
|---|------------------------|
| 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 kısıtladığımı düşünüyorum. | (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 hava yaratırım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Fikrim Yok (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum

| | |
|---|------------------------|
| 1. Çoğu zaman belirli hislerimin nedenleri konusunda çok mantıklı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Ben kendi duygularımı iyi anlarım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Ne hissettiğimi gerçekten bilirim | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Fikrim Yok (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum

| | |
|---|------------------------|
| 4. Her zaman mutlu olup olmadığımı bilirim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Arkadaşlarımın duygularını daima davranışlarından anlarım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. Başkalarının duygu ve düşüncelerine duyarlıyım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8. Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. Her zaman kendime hedefler belirlerim ve onlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 10. Her zaman kendime yetkin bir insan olduğumu söylerim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 11. Kendimi motive eden biriyim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 12. Her zaman elimden gelen çabayı göstermeye kendimi teşvik ederim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 13. Zorlukları rasyonel olarak ele alabildiğim için öfkemi kontrol edebiliyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 14. Ben kendi duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 15. Çok kızdığım zaman daima kısa sürede sakinleşebilirim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 16. Kendi duygularımı iyi kontrol ediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

| | |
|---|------------------------|
| 1. İş yükü ağır olan arkadaşlarıma yardımcı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Herhangi bir sebeple işinin başında bulunamayan arkadaşlarıma yardımcı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

| | |
|--|------------------------|
| 3. İşle ilgili problemi olan arkadaşlarıma yardımcı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Kuruma yeni katılan kişilerin işlerine uyum sağlamalarına yardımcı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Herhangi bir karar alırken, bu karardan etkilenebileceğini düşündüğüm kişilerin fikirlerini alırım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. İş arkadaşlarımdan doğrularını reddetmem. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. İş arkadaşlarımdan problemlerini çözmek için yardımcı olurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8. Yaptığım İşler konusunda iş arkadaşlarımla bilgilendiririm. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. Çok önemli olmayan sorunların çözümü için bile önemli zamanlar harcamaktan yakınmam. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 10. Büyük sorunları çözmeye meyilliyimdir. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 11. İşimden ayrılmak istediğimi düşünmem ve söylemem. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 12. Daima isimdeki pozisyonumu olumlu etkileyecek şeylere odaklanırım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 13. Daima dakik olmaya gayret ederim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 14. Yemek ve araları asla uzatmam. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 15. Kurumca belirlenmiş aralardan başka ara vermem. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 16. Kurumun kural, düzenleme ve prosedürlerine uyarım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 17. Kurumun gelişmesine ayak uydururum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 18. Kurumun imajını olumlu etkileyebilecek faaliyetlere istekli olarak katılırım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 19. Kurum toplantılarına düzenli ve aktif olarak katılırım. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

20. Kurumun gelişmesi için çözümler ararım.

(1) (2) (3) (4)
(5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kısmen (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum

1.Çalıştığım kurumda, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.

(1) (2) (3)
(4) (5)

2.Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.

(1) (2) (3)
(4) (5)

3.Çalıştığım kurumda, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım.

(1) (2) (3)
(4) (5)

4.Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.

(1) (2) (3)
(4) (5)

5.Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.

(1) (2) (3)
(4) (5)

6.Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim.

(1) (2) (3)
(4) (5)

7.Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim.

(1) (2) (3)
(4) (5)

8.Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşıyorum.

(1) (2) (3)
(4) (5)

9.Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.

(1) (2) (3)
(4) (5)

10.Çalıştığım kurum dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınırım

(1) (2) (3)
(4) (5)

11.Çalıştığım kurumdaki ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde konuşuruz.

(1) (2) (3)
(4) (5)

12.Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.

(1) (2) (3)
(4) (5)

13.Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.

(1) (2) (3)
(4) (5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

| | |
|--|---------------------|
| 1. İşte rahatlıkla kendim gibi olabiliyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. İşyerinde kendimi baskı altında hissediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. İşle ilgili fikir ve görüşlerimi ifade etme özgürlüğüne sahibim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. İşle ilgili bana ne deniliyorsa onu yapmak zorundayım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Çalışırken nasıl hissettiğim dikkate alınır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. İşimle ilgili ne yapacağıma karar verme yetkim pek yoktur. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. İşin nasıl yapılacağına kendi görüşlerim doğrultusunda katkıda bulunurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

| | |
|---|---------------------|
| 1. Yönetim, işyeri sağlığı ve güvenliği üzerinde önemle durmaktadır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Güvenlik, yönetim tarafından yüksek öncelikli sayılmaktadır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Yönetim, güvenliğin önemli olduğunu düşünmektedir. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Kişisel güvenliğimin korunması veya geliştirilmesi için gayret gösterilmesinin değerli olduğunu düşünüyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Her zaman güvenliğin sağlanmasının önemli olduğuna inanıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. İş yerinde kaza ve kaza riskini azaltmanın önemli olduğuna inanıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. Örgüt içindeki emniyet programını teşvik ediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8. İşyeri emniyetini artırmak için fazladan çaba sarf ederim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. İş yerinde emniyeti artırmaya yardımcı olan görevler veya faaliyetleri gönüllü olarak yürütüyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Ek 2. Özgeçmiş

Buse TUNÇ

KİŞİSEL BİLGİLER

24 Yaşında, Bekar, Kadın

Uyruk : T.C.

Doğum Yeri / Tarihi : İstanbul, 1994.

Askerlik Durumu : Muaf

E-mail: busetunc94@gmail.com

EĞİTİM

İlkokul : Mehmet Akif Ersoy İ.Ö.O.

İlköğretim : Mehmet Akif Ersoy İ.Ö.O

Lise : Rami Atatürk Anadolu Lisesi

Lisans : İstanbul Arel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu,
Sağlık Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans : İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Programı

EĞİTİM, SERTİFİKA ve SEMİNERLER

Mayıs 2014, Analitik Düşünme, Takım Çalışması, Müşteri Memnuniyeti,
EDUCON.

Mayıs 2014, Kurum Kültürü, Profesyonel Etik, Hiyerarşik İletişim, EDUCON.

Mart 2015, I. Sağlık Yönetiminde İnsan Kaynakları Zirvesi, Etkinlik
Yöneticiliği, İstanbul Sağlık Yönetimi Öğrenci Platformu

Nisan 2015, Şiddet ve Terör Mağdurlarına Biopsikososyal Yaklaşım Öğrenci
Sempozyumu- Sempozyum Başkanlığı. İstanbul Arel Üniversitesi

Mart 2016, Temel İş Sağlığı ve Güvenliği, Kollektif İş Güvenliği Eğitim ve Danışmanlık LTD. ŞTİ.

Mayıs 2016, Sağlığı Bakış; Medya,Kültür, Sanat Öğrenci Sempozyumu, Sempozyum Başkanlığı.

2013-2016 Öğrenci konseyi temsilciği mazbata, İstanbul Arel Üniversitesi.

Ağustos 2017- Internaional Multidisciplinary Scientific Conference On Social Sciences & Arts SGEM, Content analsis of master and doctoral dissertations on career between years of 2000 and 2017 at Turkish Universities.

Eylül 2017 – International Symposium on Economics, Finance and Econometrics- The Effects of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior and Burnout Levels of Employees , İstanbul Üniversitesi&Sakarya Üniversitesi

Kasım 2017 – International Conference on Global Competition & Innovation Management (ICGCIM) – An emprical Research about Job Safety, Burnout and Work Authonomy, İstanbul Üniversitesi

Şubat 2018 – Yetkinlik Geliştirme ve Liderlik, İstanbul Arel Üniversitesi

20 Mart 2018- Academics Conference Network , Burnout, Safety Climate, Work Autonomy , Emotional Intelligence, Cynicism and Organizational Citizenship Behavior and Health Workers Research, ICRDSSBM.

Deneyim

2009-2012- Tunç Avize - Satış

2013- Medicana International – Hasta İlişkileri Stajyeri

2015 - Medicana Bahçelievler – Kurumsal İletişim Stajyeri.

2016 – Medicana International – Kalite Stajyeri

2013 – Arel Üniversitesi Sağlık Yöneticileri Kulüp Başkanlığı

2013-2016- İstanbul Sağlık Yönetimi Öğrenci Platformu Başkan Yardımcılığı

2014 – 2016 – Arel Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölüm Temsilciliği, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu temsilciliği, .Arel Üniversitesi Öğrenci Konseyi başkan yardımcılığı (Bir Dönem).

