

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞUNUN
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞIYLA İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA: DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülcan BATUR TAŞKIN

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı

Sağlık Yönetimi Programı

Mart, 2021

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞUNUN
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞIYLA İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA: DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülcan BATUR TAŞKIN

(Y1716.030011)

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı

Sağlık Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Haluk ŞENGÜN

Mart, 2021

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Darülaceze Başkanlığı Örneği” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (.../.../2021.)

Gülcan BATUR TAŞKIN

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmam sırasında bana yol gösteren, bilgi ve deneyimlerini aktararak destek olan tez danışmanım Doç. Dr. Sn. Haluk ŞENGÜN'e,

Yüksek lisans eğitimim boyunca kıymetli bilgilerini bizlerden esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Sn. Abdulkadir GÜÇLÜ'ye,

Yüksek lisans tez çalışmam sırasında istatistiksel değerlendirmelerdeki katkılarından dolayı Dr. Öğr. Üyesi Sn. Hatice Funda SEZGİN'e,

Yüksek Lisans yapmama vesile olan, eğitimin hayatın her alanında önemli olduğunu bilgi ve tecrübeleriyle bize aktaran ve bu süreçte bizi yüreklendiren kıymetli Darülaceze Başkanı Yüksek Mimar Sn. Hamza CEBECİ'ye,

Yüksek lisans eğitimim boyunca destek ve anlayışlarından dolayı Sn. Funda ERSİN, Sn. Esin KARAKUŞ'a,

Araştırmamın örneklem grubunu oluşturan ve araştırmama katılarak destek olan Darülaceze Başkanlığı'ndaki sağlık çalışanı arkadaşlarıma ve rehabilitasyon birimindeki ekip arkadaşlarıma,

Araştırmamın her aşamasında yardımını esirgemeyen eşime, anneme, babama ve kız kardeşim Nurcan BATUR'a,

Yüksek lisans eğitimim boyunca sabır ve anlayışlarından dolayı çocuklarım Tarık Tuğra, Emir Kağan ve Merve Tuğba'ya teşekkürlerimi sunarım.

Mart ,2021

Gülcan BATUR TAŞKIN

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞUNUN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞIYLA İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ

ÖZET

Sağlık çalışanlarının sürekli empati yaparak bakım vermesi, tedavi yapması ve buna uzun süre devam etmesi bir süre sonra çalışanlarda merhamet yorgunluğuna neden olmaktadır. Merhamet yorgunluğu yaşayan çalışanlar zamanla tükenmişlik hissi yaşayabilir, moral ve motivasyonları düşüp heyecanlarını kaybedebilir sonuçta örgüte olan bağlılıklarını kaybedebilirler. Bu çalışmada kimsesiz, yaşlı ve engelli olan dezavantajlı bireylere her türlü bakım hizmeti veren sağlık çalışanlarındaki merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisi araştırılmak istenmiştir. Amacı; merhamet yorgunluğu örgütsel vatandaşlığa olumsuz etki ediyorsa bununla ilgili tespitleri yapmak ve gereken önlemleri almaktır. Çalışmanın örnekleme Darülaceze Başkanlığı'nda çalışan doktor, hemşire, teknik personel, sosyal hizmet görevlileri ve hasta bakıcılardan oluşan 166 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Katılımcılara demografik bilgiler, merhamet yorgunluğu ölçeği ve örgütsel vatandaşlık ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarının analizi IBM SPSS Statistics 25.0 sürümü ile yapılmıştır. Çalışmanın anlamlılık düzeyi $\alpha = 0.05$ olarak alınmıştır. Öncelikle, anketteki demografik bilgi soruları, daha sonra ise diğer iki anketteki ölçekler için cevap sıklık (frekans) dağılımı verilmiştir. SPSS programının içinde bulunan Kolmogorov-Simirnov ve Shapiro-Wilk normal dağılım testi uygulanmıştır. Maddelerin oluşturduğu boyutlar normal dağılmadığı için ($p < 0.05$), non-parametrik yöntemlerden olan Mann-Whitney-U testi ile Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. İlişkilerin belirlenmesi için Kendall's tau-b ilişki analizi ve regresyon modeli kullanılmıştır. Veriler doğrultusunda merhametliğin alt boyutlarından umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algılarının örgütsel vatandaşlık üzerine olumsuz etki ettiği; ancak sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma, bilinçli farkındalık gibi algıların örgütsel vatandaşlık üzerine daha fazla olumlu etki ettiği görülmüştür.

Çalışmamızın sonucunda merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık üzerinde olumlu etki ettiği sonucu çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Merhamet Yorgunluğu; Örgütsel Vatandaşlık; Darülaceze Başkanlığı.

**A RESEARCH ABOUT THE RELATIONSHIP BETWEEN THE
COMPASSION FATIGUE OF THE HEALTHCARE EMPLOYEES AND
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: DARULACEZE
INSTUTION EXAMPLE**

ABSTRACT

Healthcare professionals' empathetic care, treatment and continuing to do so for a long time causes compassion fatigue in employees after a while. Employees who experience compassion fatigue may experience a feeling of burnout over time, their morale and motivation may decrease and their excitement may eventually lose their commitment to the organization. In this study, it was aimed to investigate the effect of compassion fatigue on organizational citizenship behavior in healthcare workers who provide all kinds of care services to orphans, elderly and disadvantaged individuals. Purpose; If compassion fatigue negatively affects organizational citizenship, it is to make determinations and take the necessary measures. The sample of the study consists of 166 healthcare workers, including doctors, nurses, technical staff, social workers and caregivers working in the Darülaceze Presidency. A questionnaire consisting of three parts: demographic information, compassion fatigue scale and organizational citizenship scale was applied to the participants. Survey results were analyzed using IBM SPSS Statistics 25.0 version. The significance level was taken as $\alpha = 0.05$ in the study. First, for the demographic information questions in the questionnaire, then the frequency distribution for the scales in the other two questionnaires is given. Normal distribution tests of Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk, which are included in the SPSS program, were performed. Since the dimensions formed by the items are not normally distributed ($p < 0.05$), the Mann-Whitney-U test, which is one of the non-parametric methods, was applied to the Kruskal-Wallis test. Kendall's tau-b relationship analysis and regression model were used to determine the relationships. According to the data, it is stated that the perceptions of negligence, disconnection and disconnection from the sub-dimensions of compassion have a negative effect on organizational citizenship; However, it has been observed that perceptions such as compassion,

awareness of sharing, conscious awareness have more positive effects on organizational citizenship. As a result of our study, it was concluded that compassion fatigue has a positive effect on organizational citizenship.

Keywords: Compassion Fatigue; Organizational Citizenship; Darülaceze Institution

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONUR SÖZÜ	v
ÖNSÖZ.....	vii
ÖZET.....	ix
ABSTRACT	xi
İÇİNDEKİLER	xiii
KISALTMALAR	xvii
ÇİZELGE LİSTESİ.....	xix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xxiii
I. GİRİŞ	1
II. MERHAMET YORGUNLUĞU	5
A. Merhamet Kavramı	5
B. Merhamet Yorgunluğu Kavramı	7
C. Merhamet Yorgunluğunun Belirtileri	10
D. Merhamet Yorgunluğu İle İlişkili Kavramlar	11
1. Merhamet Tatmini (Memnuniyeti)	11
2. Tükenmişlik	12
3. Sekonder Travmatik Stres(STS) ve Sekonder Travmatik Stres Bozukluğu(STSB)	13
4. Post Travmatik Stres Bozukluğu (PTSB)	15
5. Dolaylı Travma (Vicarious Trauma)	16
E. Merhamet Yorgunluğunun Sonuçları	17
F. Merhamet Yorgunluğu İle Başa Çıkma Yöntemleri.....	18

III. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK	21
A. Örgütsel Vatandaşlık.....	21
B. Örgütsel Vatandaşlık Kavramı ve Benzer Kavramlarla Olan Bağlantısı	23
1. Prososyal Örgütsel Davranış.....	23
2. Psikolojik sözleşme.....	24
3. Örgütsel Spontanlık.....	24
4. Rol Davranışları	25
C. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	26
1. Yardımseverlik(Özgecilik/Diğergamlık/Altruizm).....	26
2. Vicdanlılık.....	27
3. Nezaket.....	28
4. Centilmenlik.....	28
5. Sivil Erdem	29
D. ÖVD'ye Etki Eden Faktörler	30
1. Kişisel Özellikler.....	31
2. İş (Görev) Özellikleri	32
3. Örgütsel Özellikler	32
4. Liderlik Davranışları	33
5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları.....	33
IV. DARÜLACEZE	35
A. Darülaceze'nin Tarihçesi	35
B. Darülaceze Nizamnamesi	37
C. Darülaceze'ye Aceze Kabulü.....	40
D. Darülaceze'de Yönetim ve İdari Yapı	42
E. Darülaceze'nin Teşkilat Yapısı.....	43
V. GEREÇ VE YÖNTEM	47

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	47
B. araştırmanın Deseni.....	47
C. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	48
D. Örneklemeye Yönelik Güç Analizi (Power Analysis).....	48
E. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları.....	50
F. Veri Toplama Aracı.....	51
G. Verilerin İstatistiksel Analizi.....	52
H. Anketin Güvenilirlik Analizi.....	52
İ. Araştırmanın Hipotezleri.....	53
VI. BULGULAR.....	55
A. Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri.....	55
B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri.....	66
1. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Alt Boyutlarına Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri.....	67
2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğinin Boyutlarına Yönelik Sıklık Dağılım Analizi.....	73
C. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	78
1. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	79
2. Regresyon Analizi Sonuçları.....	83
D. Grup Farklılığı Analizleri.....	90
1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği İçin Grup Farklılığı Analizleri.....	90
2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği İçin Grup Farklılığı Analizleri.....	104
VII. TARTIŞMA.....	119
VIII. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	123
IX. ÖNERİLER.....	131
X. KAYNAKLAR.....	135

EKLER.....	155
ÖZGEÇMİŞ.....	165

KISALTMALAR

MY	: Merhamet Yorgunluğu
MYÖ	: Merhamet Yorgunluğu Ölçeği
ÖV	: Örgütsel Vatandaşlık
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
ÖVDÖ	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği
TDK	: Türk Dil Kurumu

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Benzer Kavramların Kronolojik Sıralaması ve Boyutları	25
Çizelge 2.	Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları	53
Çizelge 3.	Araştırmanın Hipotezleri.....	54
Çizelge 4.	Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	55
Çizelge 5.	Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	56
Çizelge 6.	Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	56
Çizelge 7.	Çocuk Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	57
Çizelge 8.	Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	57
Çizelge 9.	Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	58
Çizelge 10.	Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	59
Çizelge 11.	Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	59
Çizelge 12.	Pozisyon Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	60
Çizelge 13.	Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	61
Çizelge 14.	Kurumdaki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	62
Çizelge 15.	Çalışılan Kadro Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	63
Çizelge 16.	Meslek Seçme Nedeni Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	64
Çizelge 17.	Gelir Algısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	64
Çizelge 18.	Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	65

Çizelge 19.	Haftalık Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	66
Çizelge 20.	Yardımseverlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	67
Çizelge 21.	Nezaket Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	68
Çizelge 22.	Centilmenlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	69
Çizelge 23.	Vicdanlılık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	71
Çizelge 24.	Sivil Erdem Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	72
Çizelge 25.	Sevecenlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	73
Çizelge 26.	Umursamazlık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	74
Çizelge 27.	Paylaşımların Bilincinde Olma Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	75
Çizelge 28.	Bağlantısızlık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu	76
Çizelge 29.	Bilinçli Farkındalık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	77
Çizelge 30.	İlişki Kesme Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu.....	78
Çizelge 31.	Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	79
Çizelge 32.	Korelasyon Analizi Sonuçları.....	80
Çizelge 33.	Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	84
Çizelge 34.	Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Yardımseverlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	85
Çizelge 35.	Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Nezaket Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	86
Çizelge 36.	Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Centilmenlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	87
Çizelge 37.	Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Vicdanlılık Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	88

Çizelge 38.	Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Sivil Erdem Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	89
Çizelge 39.	Cinsiyet Açısından Mann-Whitney-U Sınaması Sonuçları.....	90
Çizelge 40.	Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	90
Çizelge 41.	Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları...	91
Çizelge 42.	Çocuk Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları...	92
Çizelge 43.	Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	92
Çizelge 44.	Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	93
Çizelge 45.	Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	94
Çizelge 46.	Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	95
Çizelge 47.	İşletmedeki Pozisyon Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	96
Çizelge 48.	Meslekteki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	97
Çizelge 49.	Kurumdaki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	98
Çizelge 50.	Çalışılan Kadro Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	99
Çizelge 51.	Mesleği Seçme Nedeni Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	100
Çizelge 52.	Gelir Algısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	101
Çizelge 53.	Çalışma Şekli Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	102
Çizelge 54.	Haftalık Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	103
Çizelge 55.	Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	104
Çizelge 56.	Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	105

Çizelge 57.	Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları .	106
Çizelge 58.	Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	107
Çizelge 59.	Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Olma Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	108
Çizelge 60.	Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	109
Çizelge 61.	Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	110
Çizelge 62.	İşletmedeki Pozisyon Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	111
Çizelge 63.	Meslekteki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	112
Çizelge 64.	Kurumdaki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	113
Çizelge 65.	Çalışılan Kadro Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	114
Çizelge 66.	Mesleği Seçme Nedeni Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	115
Çizelge 67.	Gelir Algısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	116
Çizelge 68.	Çalışma Şekli Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları.....	117
Çizelge 69.	Haftalık Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları	118

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	Merhametle Bağlantılı Olan Değerler	7
Şekil 2.	Merhamet Stresi ve Merhamet Yorgunluğu Modeli	9
Şekil 3.	Merhamet Yorgunluğunun Yönetimi ve Tedavisi	19
Şekil 4.	Darulaceze Başkanlığı Teşkilat Şeması	45
Şekil 5.	İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	49
Şekil 6.	Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	50
Şekil 7.	Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	55
Şekil 8.	Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	56
Şekil 9.	Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	57
Şekil 10.	Çocuk Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	57
Şekil 11.	Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	58
Şekil 12.	Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	58
Şekil 13.	Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	59
Şekil 14.	Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	60
Şekil 15.	Pozisyon Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	61
Şekil 16.	Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	62
Şekil 17.	Kurumdaki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	63
Şekil 18.	Çalışılan Kadro Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	63
Şekil 19.	Meslek Seçme Nedeni Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	64

Şekil 20. Gelir Algısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	65
Şekil 21. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	65
Şekil 22. Haftalık Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	66

I. GİRİŞ

İlk çağlardan beri insanlar, aralarında her ne kadar fikir ayrılıkları olsa da hayatta kalabilmek için birbirlerine ihtiyaçları olduklarını, zorluklara karşı beraber mücadele etmeleri gerektiğini anlamışlardır. İnsanlar yeri geldiğinde kendisinin de ihtiyaç duyabileceğini düşünerek karşısındakine hoşgörülü davranmıştır. Toplumların birlik ve beraberliklerini sürdürmelerinin, birbirlerine tahammül etmelerinin, hoşgörülü davranmalarının sebebi merhamet duygusundan kaynaklanmaktadır. Temelde empati, yardımseverlik ve sevecenlik duygularının ön planda olduğu merhamet, kişinin hem kendisinin hem diğer insanların zor zamanlarında sıkıntıları giderme isteği ve çabasıdır. Sağlık kuruluşları ve bakımevleri merhamet duygusunun en yoğun yaşandığı yerlerdir. Hasta bakımında önemli bir yere sahip olan merhamet, hastaların daha çabuk iyileşmesini sağlamakta, yaşam kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmaktadır. Hastaların olumsuz deneyimlerinden etkilenen, yoğun bir şekilde acıya maruz kalan sağlık çalışanlarının göstermiş olduğu merhamet duygusu zamanla azalarak merhamet yorgunluğuna dönüşebilir.

İnsanlar işlerini yaparken zamanlarını en çok çalışma ortamında ve çalışma arkadaşlarıyla geçirirler. Farklı meslek gruplarından farklı insanların bir arada çalıştığı sağlık sektörünün malzemesi insan ve insan hayatıdır. Bu nedenle, sağlık sektörü hem tıbbi olarak hem de yönetsel olarak en iyi hizmeti sunmak zorundadır. İnsanların kendisine yardım edene yardım etme doğasının bir gereği olarak, işvereninden aldığı olumlu davranışlara kendisi de olumlu karşılık vermek isteyecektir. Sergilemiş olduğu davranışlar örgütsel vatandaşlığı oluşturmaktadır. Podsakof vd (2000)'ne göre, örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma arkadaşları ve yöneticilerin verimliliklerini artırmak, ekip içi ve ekipler arasında iletişimi sağlamak, işleri kolaylaştırarak çalışanların performanslarını artırmak, örgütteki değişikliklere uyum sağlayarak örgütün gelişmesine yardımcı olmaktır. Dolayısıyla, organizasyonun işleyişini geliştiren tüm faaliyetler örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturmaktadır. Karşılaşılan olumsuz olaylara bile içinde

hoşgörü, gönüllülük ve tahammül barındıran bu davranışlar hemçalışanlara hem de örgüte oldukça büyük fayda sağlamaktadır (Ersan, 2018:48).

Yapılan iş her ne olursa olsun örgütlerin rekabet edip, üstünlüklerini devam ettirebilmeleri için ellerindeki en büyük güç insan kaynaklarıdır. Çalışanlar üzerindeki tutum ve davranışlar örgütün etkinlik ve verimliliğini etkiler. Çalışanların normal iş tanımlarının haricinde, örgütün ileri gitmesi için yaptıkları her türlü gönüllü davranış örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak kabul edilir. ÖVD örgütsel etkinlik, verimlilik ve başarı için örgüt açısından istenilen, arzu edilen, örgütün başarısına katkıda bulunan özü gönüllülük esasına dayalı birey davranışıdır (Yurdakul, 2018:1-2).

Farklı din, dil ve ırktan birçok milleti içinde barındıran Osmanlı İmparatorluğunda örgütsel vatandaşlık, farklı milletten olanların canlarını bile feda etme boyutuna kadar ulaşmıştır. İşte Osmanlı İmparatorluğunun son zamanda toplanan yardımlarla kurulmuş olan Darülaceze, toplumsal vatandaşlık ve aidiyetin son yapılarından biridir. 93 Harbi de denilen Osmanlı-Rus savaşı sonrasında yoğun göç dalgasının İstanbul'da meydana getirdiği dilencilikle mücadele etmek için kurulmuş olan bu yapı, 1895'ten bu yana hem kimsesiz, yaşlı ve engellilere bakmakta hem de bu bakım veren insanlara ekmek kapısı olmaktadır. Merhametin doruk noktasında yaşandığı bu müessesede çalışanlarda oluşan merhamet yorgunluğunun, iş tanımlarının ötesine çıkarak gönüllü sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışına herhangi bir etkisinin olup olmadığı araştırılmak istenmiştir.

Bu çalışmanın birinci bölümünde merhamet ve merhamet yorgunluğu kavramı, merhamet yorgunluğunun belirtileri, ilişkili olduğu kavramları, sonuçları ve başa çıkma yöntemleri; ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık kavramı,benzer kavramlarla olan bağlantısı, ÖVD'nin boyutları, ÖVD'ye etki eden faktörler, ÖVD'nin sonuçları; üçüncü bölümünde ise Darülaceze Başkanlığı ile ilgili bilgiler verilmiştir. Dördüncü bölümde Darülaceze Başkanlığı'nda çalışan sağlık çalışanlarındaki merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlığa etkisinin ölçülmesi için uygulanan anketlerin analizi yapılmıştır. Son bölümde analizler tartışılarak, sonuç ve öneriler getirilmiştir.

Bu alandaki çalışmaların az olması, özellikle de huzurevi ve bakımevi kapsamında hizmet veren sağlık alışanlarında böyle bir çalışmanın yapılmamış olması bu çalışmamızın ana sebepleri arasında yer almaktadır. Çalışmamızın gelecekte yapılacak olan benzer araştırmalara ışık tutacağı amaçlanmaktadır.

II. MERHAMET YORGUNLUĞU

A. Merhamet Kavramı

Merhamet psikolojik olarak üzüntü, acıma, elem duyma, ilgi ve şefkat, yufka yüreklilik gibi kavramları içinde barındırır (İslam Ansiklopedisi, 2020). Türk Dil Kurumu'na göre “*Bir kimsenin veya bir başka canlının karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma*”dır (TDK, 2020). Merhamet duygusunun oluşabilmesi için karşıdaki kişinin suçlu olup olmadığı veya bunu hak edip etmemesinin bir önemi yoktur (Oğuz vd. 2005:172).

İslâmî kaynaklara göre merhamet, rahmet demektir. Merhamet Türkçe’de hem yaratıcı olan Allah, hem de yaratılan varlık olan insan için kullanılırken, rahmet sadece yaratıcı olan Allah için kullanılır. İnsanlardaki merhamet duygusu Allah’ın insanlara bir lutfudur. Gazzali’ye göre bir kişinin merhametli sayılabilmesi için, acıyarak merhamet ettiği kimsenin istek ve ihtiyaçlarını gücü nispetinde yerine getirmesi, bunu yaparken de kendi özgür ve hür iradesiyle yerine getirmesi gerekmektedir. Merhamet, insanlar arasındaki duygusal birlik ve beraberliğin, dayanışma ve paylaşmanın ortak noktasıdır. Allah’ın insanlara bahşetmiş olduğu anne babaya olan sevgi, saygı ve itaat; çocuklarına olan sevgi, yaşlılara, yoksullara, hastalara, sakatlara, yetimlere, kimsesizlere yardım etme gibi faziletlerin hemen hepsi merhamet duygusundan kaynaklanmaktadır (<https://islamansiklopedisi.org.tr>, 06.03.2020). Altuntaş, (2011)’in ifadesine göre merhamet duygusunun içinde acıma vardır ki, bu duygu zayıflığı değil aksine güçlü bir ruhu gösterir. Tan (2011)’in ifadesine göre merhamet, kişileri değiştiren, etkileyen, geliştiren ve büyüten bir duygu olup; sorumluluk bilinci yüksek olan kişilerde oldukça yoğundur.

Goetz vd. (2010)’a göre merhamet “başkalarının ıstırabına/acısına şahit olmakla ortaya çıkan ve bununla birlikte yardım etme arzusunu güdüleyen his”tir. Burada merhamet bir duygulanım durumu olarak görülmüş, diğer insanlara karşı gösterilen iyilikçi tavırdan ve başkalarının yerine kendini koyarak onların

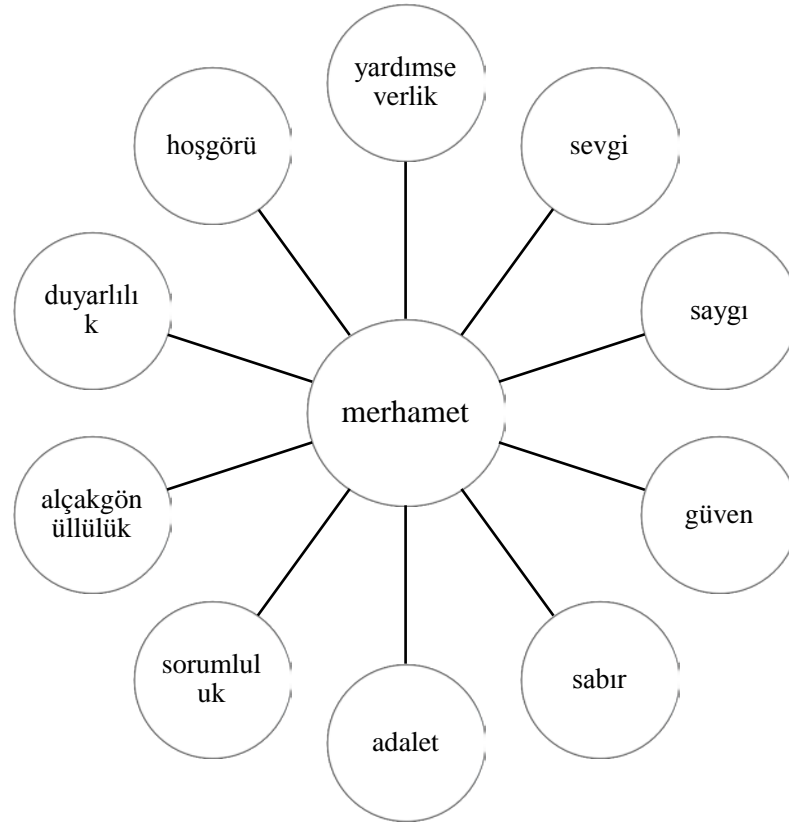
duygularını vekâleten hissetme duygusu olan empatiden ayrılmıştır. Başka bir ifadeyle, merhameti empati, sempati ve acıma duygusundan ayıran en önemli fark, insanları içinde buldukları bu kötü durudan kurtarmak için eyleme geçme hissiyatıdır (Ledoux, 2015: 50).

Merhamet felsefi açıdan incelendiğinde; Antik Yunan'dan bu yana duyguların önemli olduğu, eğer akılla çatışırsa kişiyi ahlaklı davranmaktan uzaklaştırabileceği söylenmiştir. Aristoteles ve onun gibi düşünen filozoflar, ancak duygularla ahlaklı ve iyi bir yaşantı sürülebileceği, ama onun da doğru zamanda doğru yerde ve doğru kişilere yöneltilmesi gerektiğini söylemişlerdir. Aristoteles'in görüşlerine katılmayan Kant ve onun gibi düşünen filozoflara göre ahlaklı olmak duygularla hareket etmemeyi gerektirmektedir(Danacı, 2016:1). Felsefesi merhamet kavramına dayanan Schopenhauer ise başlangıçta Kant gibi düşünmekteyken, kötülük problemi adlı çalışmasıyla Kant'tan ayrılmıştır. İnsan davranışlarındaki üç temel özellik üzerine duran Schopenhauer bu özellikleri şöyle açıklamıştır. Birincisi kötülük olup, kişi başka kişilerin acı çekmesini düşünür. İkincisi bencillik olup, kişinin sadece kendi rahatını düşünür. Üçüncüsü ise merhamet olup, kişi başka kişilerin rahatını düşünür. Schopenhauer'e göre merhamet insanı insan yapan tek duygu olup; insanı gerçek ahlaka, gerçek adalete ve gerçek insan sevgisine ulaştırır. Buna göre ahlakın, yasaların, adaletin ve sevgininbir takım yükümlülükler gerektirdiğini söyleyen Schopenhauer, yasaların, bireyleri şekillendirdiğini ama ahlaklı olmalarını sağlayamadığını, bireyleri farklı tercihler yapmak zorunda bıraksa da hedeflerinden vazgeçiremediğini ifade ederek, sadece kötülüğün yönteminin değiştiğinden bahsetmiştir. Schopenhauer, insan sevgisinin merhamet duygusundan kaynaklandığını, herhangi bir karşılık beklemeden insanlara iyi davranmak ve haksızlık yapmamanın da bu kapsamda olduğunu ifade etmiştir(Akın, 2018: 127-128).

Sağlıkta merhamet ise, insanların yaşamış oldukları herhangi bir travmatik duruma, başka bir insanın acıma ve üzüntü hissetmesi durumudur (Dalgacı ve Gürses 2018:184). Ya da insanların yaşadıkları ağrı, acı ve travmayı en içten şekilde kendinde hissederek acıma duymasıdır (Öztürk ve Kıracı, 2019:441). Bu durum empatik bir tepkidir(Tanrıkuşu, 2019:5). Merhametin empatiden farkı, merhamette karşı tarafın acılarının hem hissedilmesi hem de acıların giderilmesi

için eylemde bulunulmasıdır (Boellinghaus vd. 2014:130; Harris veGriffin 2015:81). Merhamet duygusunun harekete geçmesi için acı tetikleyici bir faktördür (Çingöl ve ark. 2018). Merhamet sağlık çalışanlarının sahip olması gereken bir duygu olup, bakım hizmetini kolaylaştırır. Sağlık çalışanları, bakım vermekle yükümlü olduğu kişilere daha iyi hizmet verebilmek için, tedavi ve bakım sırasında empati kurar ve onlara merhamet gösterir(Akın, 2018:128). Merhamet duygusu ile ortaya konulan her davranış ahlakidir (Schopenhauer, 2009:74). Slatten vd.(2011)' e göre sağlık çalışanlarına için merhamet ahlaki bir inançtır.

Merhametle bağlantısı olan değerler Şekil 1'de Selçukluların simgesi olan "Sekiz Köşeli Yıldız" ile ifade edilmiştir (Dalgalı ve Gürses, 2018:185).



Şekil 1. Merhametle Bağlantılı Olan Değerler

Kaynak: (Dalgalı ve Gürses, 2018:185)

B. Merhamet Yorgunluğu Kavramı

Najjar N.vd (2009)' a göre kendini diğer insanların yerine koyarak, onların duygularını anlayarak, kişide onlara yardım etme duygusunu uyandıran merhamet

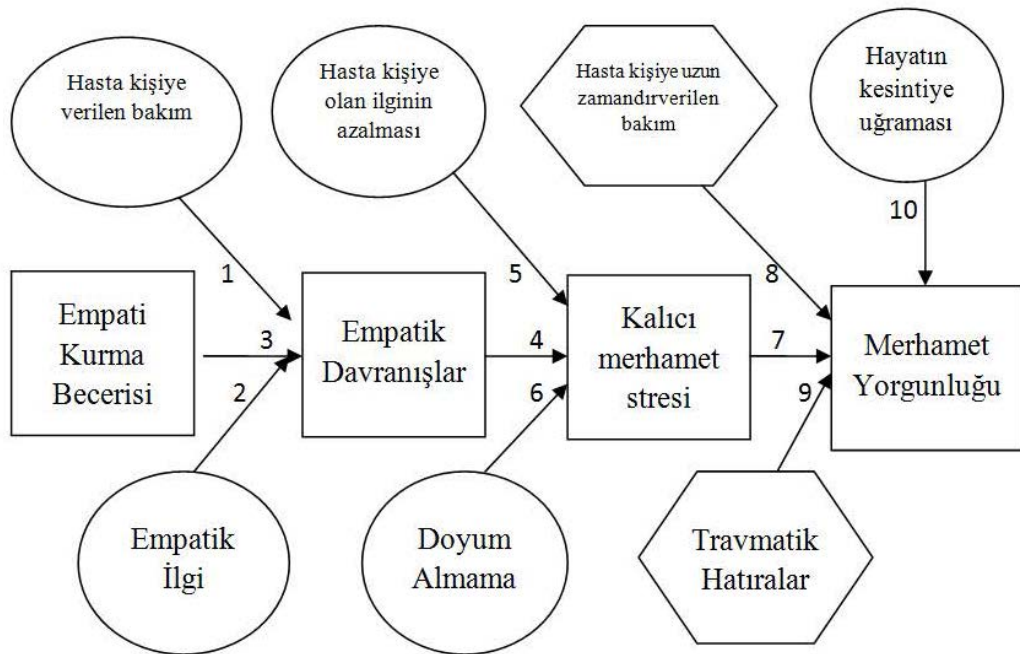
duygusu, bir süre sonra kronik yorgunluk oluşturmaktadır. McHolm (2006) ve Mathieu (2012)' ye göre merhamet yorgunluğu, insanda duygusal, fiziksel, sosyal ve manevi tükenmişliği veya bu duyguların azalmasını ifade eden bir kavram olup genel olarak sağlık profesyonellerini ve bakım verenleri kapsar.

Bu kavram Joinson (1992)'un yılında yapmış olduğu araştırmayla ilk defa ortaya çıkmış olup, kriz danışmanı DorisChase'in yapmış olduğu tanımdan hareketle kavram haline dönüşmüştür. Carla Joinson "CopingWithCompassionFatigue" adlı makalesinde merhamet yorgunluğundan bahsetmiş olup bu makale Nursing dergisinde yayınlanmıştır. Acil servislerde çalışan hemşireleri, deneyimlerini ve sonucunda merhamet yorgunu olmalarını anlatan bu makalede merhamet yorgunluğu; tükenmişlik sendromu gibi olup, daha farklı bir şekilde ortaya çıkmakta ve özellikle bakım hizmeti veren kişilerde daha yoğun görülmektedir. Bu çalışmada formal bir şekilde merhamet yorgunluğu kavramının tanımı yapılmamıştır ancak, hemşirelerin bakım verirken empati yaparak hastaların travmatik streslerini içselleştirerek merhamet yorgunu olacakları söylenmiş ve bu kavram "bakım vericileri etkileyen benzersiz bir tükenmişlik biçimi" olarak nitelendirilmiştir. Schaufeli ve Buunk(2003)'a göre genel olarak zihinsel yorgunluğu ya da sürecini ifade eden tükenmişlik kavramı ise yetenek, güç ve enerjiye talebin artmasıyla kuvvetin kesilmesi, tükenmesi durumudur. Başka bir deyişle tükenmişlik, insanların artan iş stresinin kronik seviyeye ulaşmasıyla meydana gelen ruhsal, bedensel enerjilerinin azalmasıdır (Özensel ve Koçak, 2004:35). Her zaman, her yerde ve her meslekte görülebilmektedir. Ancak literatür taramalarında merhamet yorgunluğunun öğretmenler, avukatlar, hakimler, polisler, itfaiyeciler, sosyal hizmet çalışanları, acil yardım ekipleri ve sağlık profesyonelleri gibi amacı insanlara yardım etmek olan mesleklerde daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir (Pehlivan ve Güner, 2018:130; Cingi ve Eroğlu, 2019:61). Bu durumu Smith (2012);meslek gruplarının hepsinin ortak özelliği, travma yaşayan ya da travmaya uğradığını düşünen insanlara hizmet vermeleri olarak açıklamış ve sağlık çalışanlarının %25-50'sinde merhamet yorgunluğu belirtileri tespit edildiğini ifade etmiştir.

Sorenson vd .(2016), sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğunu, maddi ya da manevi açıdan yoğun acı çeken hastalara gösterilen merhamet duygusunun zaman geçtikçe kademeli olarak azalması olarak tanımlamışlardır.

Hastasına en iyi bakımı vermeye çalışan meslek elemanlarının harcadıkları yoğun çaba zamanla merhamet yorgunluğuna dönüşebilir. Özellikle hastasıyla uzun zaman geçiren, ona direkt bakım veren ya da psikoterapi uygulamaları yapan sağlık profesyonellerinde uzun süreli travmaya maruz kalmalarından dolayı merhamet yorgunluğu görülmektedir (Orbay, 2019:36).

Alanyazınlardaki merhamet yorgunluğu tanımlarına bakıldığında iki önemli unsur ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birincisi bakıma yardımcı muhtaç kişi, ikincisi ise ona bakım veren kişidir (Dikmen ve Aydın, 2016:15). Figley (2002)'in hemşirelik bakımının bedeli olarak ifade ettiği merhamet yorgunluğu, travmatik stres yaşayan kişilere yardım ederken dolaylı yoldan travma geçirilmesi, ve bunun kişide oluşturduğu duygusal etkidir. Empati kurma becerisi, empatik endişe, empatik davranışlar, yoğun hasta travmasına maruziyet, merhamet stresi, yapılan işe karşı duyulan başarı duygusu, uzun zamandır hasta kişiye bakım verme, hastaya olan ilgi ve alakanın azalması, kesilmesi, travmatik hatıralar, hayatın kesintiye uğraması gibi değişkenlerin birbiriyle etkileşim halinde bulunduğunu ifade eden Figley (2002), bununla ilgili merhamet yorgunluğu modelini (Şekil 2) geliştirmiştir.



Şekil 2. Merhamet Stresi ve Merhamet Yorgunluğu Modeli

Kaynak: (Figley C. R., 2002:1435).

C. Merhamet Yorgunluğunun Belirtileri

Slatten vd. (2011)'ne göre merhamet yorgunluğunun belirtileri çok hızlı ortaya çıkmaktadır. Bu belirtilerin çok iyi bilinmesi ve bu durumdan korunmak için kısa sürede tedbir alınması gerekmektedir (Özan, 2019:17). En yaygın belirtisi duygusal hissizlik olup, genel olarak fiziksel, duygusal/ruhsal, manevi, sosyal, zihinsel ve işle ilgili belirtiler görülebilir. Merhamet yorgunluğunun fiziksel belirtileri arasında; baş ağrısı, tansiyon problemleri (düşmesi ya da yükselmesi), sindirim problemleri (ishal, kabızlık ya da mide rahatsızlıkları), uyku problemleri, kendini sürekli yorgun hissetme, vücudun bağışıklık sisteminde zayıflama, kilo problemleri (alma ya da verme) sayılabilir (Adanır, 2019:20; Alan, 2018:143; Yılmaz G., 2016:15; Gök, 2015:303)

Merhamet yorgunluğunun duygusal/ruhsal belirtileri arasında; anksiyete, çabuk sinirlenme, huzursuzluk, duyarsızlık, ilgisizlik, madde kullanımına başlama ya da artma (sigara, alkol, uyuşturucu vs.), başka insanların sorunlarının sürekli zihinde düşünülmesi, depresyon, izolasyon, ruh hali değişiklikleri sayılabilir (Showalter, 2010:239; Coetzee ve Klopper, 2010:237; Alan, 2018:143; Yılmaz G., 2016:15; Çınarlı, 2019:19;Gök, 2015:303; Adanır, 2019:21).

Merhamet yorgunluğunun manevi belirtileri arasında; karar alıp verme mekanizmasında zayıflama veya yetersizlik, manevi duyarsızlaşma, inanç ve değer yargılarında farklılaşmalar sayılabilir (Şirin ve Yuttaş, 2015:125; Alan, 2018:143; Yılmaz G., 2016:15;McHolm, 2006; Konal ve Ardahan, 2018:13).

Merhamet yorgunluğunun sosyal belirtileri arasında; olaylar karşısında bir şey hissetmeme, kendisini diğer insanlardan veya dünyadan uzaklaşmış hissetme, tepki vermeme, hastaların acılarına ortak olmama, hastalarla daha az zaman geçirme ve onlarla alay etme olarak sayılabilir (Şirin ve Yuttaş, 2015:125; Coetzee ve Klopper, 2010:237; Alan, 2018:143; Yılmaz G., 2016:15;McHolm, 2006; Boyle, 2011).

Merhamet yorgunluğunun zihinsel belirtileri arasında; işe yoğunlaşmada güçlük, dikkat dağınıklığı, hata yapma olasılığında artma ve iç huzursuzluğusayılabilir(Coetzee ve Klopper, 2010:238; Şirin ve Yuttaş, 2015:125).

Merhamet yorgunluğunun işle ilgili belirtileri arasında; işe gitmekte veya çalışmakta isteksizlik, sık aralıklarla izin alma, hasta veya hasta yakınlarıyla iletişim kurmaktan kaçınma sayılabilir (Coetzee ve Klopper, 2010:238; Alan, 2018:143; Yılmaz G., 2016:15; Gök, 2015:303; Adanır, 2019:20; Çınarlı, 2019:18; Şirin ve Yuttaş, 2015:125).

Coetzee ve Klopper (2010) merhamet yorgunluğunu; merhamet rahatsızlığı, merhamet stresi ve merhamet yorgunluğu olarak üç basamakta açıklamıştır. Birinci basamakta özellikle yorgunluğun ön plana çıktığı fiziksel, insanlara karşı hassasiyetin azalmasının yer aldığı duygusal, insanlara veya hastalara yardım etme isteğinde azalmanın yer aldığı sosyal, dikkat eksikliğinin yer aldığı zihinsel belirtilerle karakterize “merhamet rahatsızlığı” yer almaktadır. Bu basamakta önlem alınmazsa; performans düşüklüğü gibi fiziksel, anksiyete gibi çeşitli sorunların yaşandığı duygusal, hastaların acılarına ortak olmama gibi sosyal, iç huzursuzluğu gibi zihinsel belirtilerle karakterize merhamet stresi oluşmaktadır. Eğer bu basamakta da önlem alınmazsa merhamet yorgunluğu oluşmaktadır. Bu aşamada insanlarda tükenmişlik sendromu gibi fiziksel, işten ayrılma isteği gibi duygusal, insanlara karşı hiçbir şey hissetmeme gibi sosyal, iç huzursuzluğu gibi zihinsel belirtiler görülmektedir (Çınarlı, 2019:20).

D. Merhamet Yorgunluğu İle İlişkili Kavramlar

1. Merhamet Tatmini (Memnuniyeti)

İnsana verilen hizmetlerde merhamet memnuniyeti önemlidir. Bunun nedeni, insanların başkalarını memnun ettiklerinde kendilerinde oluşan motivasyon duygusudur. Çünkü merhamet memnuniyeti insanların gücü yettiğince karşısındakine yardım ederek onların hayatlarına dokunarak iyileştirme ve böylelikle kendilerinde oluşan mutluluk hissiyatıdır (Stamm, 2002: 109;Ertümer, 2019: 9).Flarity vd.,(2013)’ye göre merhamet memnuniyeti, başkasına bakım vermenin psikolojik ödülüdür. Bazı çalışmalarda ise merhamet memnuniyeti için “insan ruhunun dayanıklılığı” terimi kullanılmış olup, merhamet yorgunluğu olasılığını dengeleyen bir unsur olarak görülmüştür (Slocum-Gori vd., 2013:173; Stamm, 2002:109; Şirin veYurttaş, 2015:128). Özellikle sağlık alanında empatiyle bakım veren kişiler, hastalarında veya hasta

yakınlarında iyileşme gördüklerinde mutlu olmakta ve kendilerini duygusal olarak ödüllendirilmiş olarak hissetmektedirler (Şirin ve Yurttaş, 2015:128).

2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, en basit şekliyle alınan enerjiden fazlasının harcanmasıyla meydana çıkan; yaptığı işten dolayı uzun süre strese maruz kalan kişilerde görülen maddi ve manevi enerji azalması durumudur (Pettijohn, 1989:287). Duygusal bakımdan ağır iş yükü taşıyan meslek mensuplarında görülen, bir diğer adı da iş stresi olan tükenmişlik, mesleği insanlara yardım etmek olan kişilerde görülmektedir (Leiter ve Maslach, 1988:298; Maslach ve Jackson, 1981:100; Sünter vd., 2006:10; Birinci ve Erden, 2016:11). Tükenmişlik; hekim, hemşire veya diğer sağlık çalışanları gibi, sıklıkla insanlarla birebir iletişim halinde olunmasını gerektiren mesleklerde daha çok görülmektedir. Tükenmişliğin oluşmasında bürokratik engeller, çevresel faktörler, çalışma şartları, iş yerindeki olumsuz koşullar, ağır iş yükü, hizmet verilen grubun özellikleri oldukça önemlidir (Leiter ve Maslach, 1988:298; Birinci ve Erden, 2016:11; Ertümer, 2019:13). Tükenmişlik yaşayan insanlarda, karşısındaki insanlara karşı duyarsızlık, tepkisizlik ve yetersizlik hissi oluşabilir (Ertümer, 2019:13). Freudenberg (1974), tarafından yazılan makale ile ilk kez literatüre giren bu kavram günümüzün en önemli problemlerinden biridir. Freudenberg (1974) göre tükenmişlik, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu”dur. Acil serviste hizmet veren hemşirelerde tükenmişliği araştıran Joinson (1992) a göre merhamet yorgunluğu “bakım verenleri etkileyen benzeri olmayan bir tükenmişlik biçimi” dir.

Tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişinin kendini başarısız hissetme olarak üç evresi vardır. Birinci evre kişiye, aşırı iş yüklenilmesiyle oluşan güç ve enerji kaybına neden olan duygusal tükenmedir. Kişinin çalıştığı kişilere karşı olumsuz, alaycı tutum ve davranışlarda bulunmasıyla ikinci evre duyarsızlaşma meydana gelmektedir. Kişinin yaptığı işte kendini yetersiz bulmasıyla üçüncü evre yani kendini başarısız hissetmesi evresi oluşmaktadır. Böylece duygusal tükenme ile başlayan, duyarsızlaşmanın

artmasıyla ile devam eden bireyde yetersizlik ve başarısızlık hissinin de başlamasıyla tükenmişlik oluşturmaktadır (Sünter vd., 2006:10).

Sağlık hizmetlerindeki dengesiz personel dağılımı ve yetersizlikler sağlık çalışanlarında stres, gerginlik ve tükenme oluşturarak bireyde ruhsal olarak depresyon, anksiyete, çaresizlik; fiziksel olarak ise baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi belirtiler oluşturmaktadır. Bireyin sürekli işe geç kalması, bahane uydurarak işe gelmeyip işinin başında bulunmaması, bireydeki performans düşüklüğü veya işle ilgili görevlerini yapmaması, üretimi düşürmesi ve böylelikle deneyimli çalışanın elde tutulamaması gibi kurumsal sonuçlara da neden olan tükenmişlik sendromu bir nevi iş stresi olarak nitelenmektedir ve sosyal bir sorun olarak görülmektedir (Revicki vd., 1991; Sünter vd., 2006:10).

3. Sekonder Travmatik Stres (STS) ve Sekonder Travmatik Stres Bozukluğu (STSB)

Stres bireyin normal yaşantısını bozan, fiziksel, ruhsal ve psikolojik yaşantısını etkileyen bir olaydır. Stres karşısında verilen tepkiler kişiden kişiye, içinde bulunduğu zamana veya stresi anlamlandırmasına göre değişir (Öztürk ve Uluşahin, 2018; Kahil ve Palabıyıkoglu, 2018:60). Merhamet yorgunluğu kavramı; sekonder travmatik stres, dolaylı (ikincil) travma veya şefkat stresi olarak da isimlendirilebilmektedir (Austin vd., 2009:201, Schroeter 2014:37; Hooper vd., 2019). Figley C. R., (2002)'ye göre merhamet yorgunluğunda yaşanan travma sekonder travmadır ve Sekonder Travmatik Stres (STS)'nin bir diğer adı da ikincil travma ya da eşduyum yorgunluğudur. İnsanların yapmış oldukları iş nedeniyle stresli olaylara şahit olmaları sonucu yaşadıkları, hissettikleri duygu halidir. İkincil travma, başka birinin yaşadığı travmatik olayı, tekraren dinleyen kişinin bu durumdan etkilenmesi durumudur (Ertümer, 2019:13).

Carson vd. (2000)'ne göre STS, 1955-1975 yılları arasında yapılan Vietnam savaşında yaralılara müdahale eden hemşirelerde, çok fazla ölüme de şahit olmaları sonucunda ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik sorunların sürekli hale gelmesiyle ortaya çıkan bir durumdur. Figley (1995)'in kavramsallaştırdığı STS, travma sonrası stres bozukluğuna benzer bir durumdur. Figley (1995), doğrudan travmaya uğrayanlarda birincil travmatik stres, travmaya uğrayanlara yardım

edenlerde ise ikincil travmatik stres oluştuğunu belirtmiş ve ikisinin arasındaki farkın travmanın oluş şekline göre kaynaklandığını belirtmiştir. Buna göre birincil travmayla ikincil travma birbirlerinden farklıdır. Birincil travma; kişi fiziksel ve ruhsal olarak doğrudan tehlike altında olduğunda ortaya çıkar (Ertümer, 2019:13). Örnek olarak yangın, deprem, savaş, terör saldırıları, tecavüz, kazalar ve trafik kazaları gibi yaşantılar sayılabilir (Kahil ve Palabıyıkoglu, 2018:62). İkincil travma ise başka birinin başına bir olay gelmesi ve daha sonrasında bundan haberdar olunması sonucunda kişinin kendinde meydana gelen duygu ve davranışlardır. Nedeni acı çeken bir kişiye bu acıdan kurtulması için yardım etmeyi istemek ve bu kişiye duyulan şefkat, sempati ve hüznün duygularıdır (Birinci ve Erden, 2016:11). Örneğin; bir kişi savaş sırasında askerlik yapıyorsa bu durum birincil travma, bu askerin savaş sırasında yaşadıklarını dinleyen terapistin yaşadıkları ise ikincil travmadır (Ertümer, 2019:14).

Merhamet yorgunluğunda yaşanan travma ikincil travma olup; bireyler kendileri doğrudan acı çekmeyip, acı çeken diğer insanların yaşadıklarına şahitlik etmekten dolayı travmaya maruz kalmaktadırlar (Austin vd., 2009:201; Schroeter, 2014:37; Uslu ve Demir-Korkmaz, 2017:104). Fiziksel ya da psikolojik açıdan zarara uğrayan insanlarla çalışanlarda oluşan STS, sağlık çalışanlarında acı ve ızdırap içinde olan hastaların zor anlarına tanıklık etmesiyle oluşan stres durumudur (Kışmir ve İrge, 2020:3).

Meslekleri gereği çok fazla travmatik olaya şahitlik eden sağlık çalışanları, yoğun çalışma temposunda, imkânların kısıtlı olması nedeniyle hastaların beklentilerini karşılayamamakta bu da sağlık çalışanını yıpratmakta ve sonuç olarak sağlık çalışanı sekonder (ikincil) travmatik stres yaşamaktadır (Yeşil, 2010:8; Hooper vd., 2010:422; Polat, 2016:21). Bire bir hastalarla karşılıklı yüz yüze iletişim halinde olan sağlık çalışanları strese maruziyet açısından yüksek risk grubunda olup, özellikle de bakım hizmeti verenler daha da fazla risk altındadır (Wagner vd., 1998; Hooper vd., 2010:422).

STS, fiziksel, ruhsal ve psikolojik açıdan etkilenen bireyler ve çalışanların deneyimlediği stresi ifade etmede kullanılmakta olup; başka insanların yaşadıkları travmatik olaylardan dolayı olarak etkilenenlerin yaşadıkları travma sonrası stres bozukluğunun belirtilerine benzer belirtiler görülmektedir (Polat, 2016:21). STSB, başkasının yaşamış olduğu travmatik anıların hatırlanmasıyla meydana

gelen anksiyete, depresyon gibi belirtilere neden olan ya da travmatik olayı veya onu hatırlatan durumlardan kaçınmayı ya da bunlarla ilgili, karakterize Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) semptomlarının ortaya çıkmasına neden olan fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak tükenme hali olup, bütün bunların sonucunda iş yapamama durumudur. Bu durumun sağlık çalışanlarında görülmesinin nedeni uzun süre sekonder strese maruz kalmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü sağlık çalışanları alanda hizmet verirken acı çeken insanların acılarından kurtulmasında yetersiz kalmakta, merhamet stresinin etkilerini azaltamamaktadır. Bir risk faktörü olarak hastayla kurulan yüz yüze iletişim sonucu merhamet yorgunluğu ve STSB birbirine benzemektedir. Aralarındaki fark; merhamet yorgunluğu yoğun hasta bakımı veren kişilerde uzun süreli strese maruz kalma ile oluşurken, STSB ise başkalarının travmatik olaylarına ve hikâyelerine uzun süreli maruz kalma ile oluşmaktadır (Pehlivan ve Güner, 2018:131).

STSB'nin belirtileri depresyon, uyku bozuklukları, olaylara aşırı tepki verme, sesli ortamlarda bulunamama, korku ve tükenmişlik hissidir. Bu belirtiler çalışan bireylerin çalışma hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Travmatik strese gerek doğrudan gerekse dolaylı yoldan maruz kalan insanlar arasında benzer etkiler görülmüştür. Bir başka etkilenen grup ise, bu olaylara tanık olanlar ve bu olaylardan etkilenenlerin yakınları ve arkadaşları olup bu kişilerde de sekonder (ikincil) travmatik stres belirtileri görülmüştür. Bunun nedeni Figley ve Kleber (1995)' a göre insanların, hem yakınlarının yaşadıkları kişisel belirtilere tanık olması, hem de kişilerin sarsıcı hayatlarını içselleştirmesidir. Bu durumda STS hem çalışanları hem de çalışan yakınlarını etkileyen bir stres bozukluğudur(Polat, 2016:22).

4. Post Travmatik Stres Bozukluğu (PTSB)

Diğer bir adı da Travma sonrası stres bozukluğu olan Post Travmatik Stres Bozukluğu (PTSB) bireyin kontrol edebileceğinin üzerinde yaşanan travmatik bir olayın akabinde oluşan, bireyde aşırı uyarılma hali oluşturan, dehşet hissi uyandırarak çaresiz bırakan, travmatik rüyalarla yeniden olayları yaşatan ve bütün bunların en az bir ay süreyle devam etmesi neticesinde kişinin fiziksel bütünlüğünü tehdit eden, ruhsal bir bozukluktur (Lotfi ve Başçillar, 2017:277; Baysak vd.,2019:37).

Figley (1995)'e göre STSB'nin belirtileriyle PTSTB'nin belirtileri birbirine benzemektedir. Aradaki tek fark, başkasının yaşadığı travmatize edici olayın diğer kişi tarafından yaşanan hasar verici bir olay haline gelmesiyle alakalıdır.

PTSTB'nin ortaya çıkmasında herhangi bir yakınının ölümü, travmatik bir olaya ya da şiddet eylemlerine şahit olma, ciddi yaralanmalar, tecavüzler veya yakınlarının yaşadığı travmatik bir olayı öğrenme etkili olabilmektedir. Bu tür durumlara maruz kalan kişiler istemsiz bir şekilde olayları akıllarına getirerek tekrar tekrar yaşamakta veya bu olaylar kişilerin rüyalarına yansiyabilmektedir (Lotfi ve Başçılar, 2017:277). Ayrıca doğal afetler, trafik kazaları, savaş gibi toplumu korkutan olaylardan sonra da ortaya çıkabilmektedir. İnsanların hepsi yaşanan bu olaylara karşı her zaman aynı tepkiyi vermez. Bazı insanlarda PTSTB bulguları görülürken, bazı insanlarda hiç görülmeyebilir (Özan, 2019:13).

5. Dolaylı Travma (Vicarious Trauma)

McCann ve Pearlman (1990)'a göre dolaylı travmatizasyon, travmatik yaşantılı danışana yapılan empati sonucunda içselleştirilen duyguların sağlık profesyoneline bilişsel düzeyde oluşturduğu travmadır. Hastalarına empatik yaklaşımda bulunan, uzun süreli travmaya maruz kalan profesyoneller bu durumdan etkilenebilmektedir (Najjar vd., 2009; Vrkleviski ve Franklin, 2008). Öyle ki bu durum kişinin kendinde veya terapist kimliğinde, dünyaya bakışında olumsuz anlamda değişikliklere neden olabilmektedir (Pehlivan ve Güner, 2018:131; Çolak vd., 2012:52).

“Dolaylı Travmatizasyon” ile “Sekonder Travmatik Stres” kavramlarının bazı yerli yayınlarda birbirlerinin yerine aynı anlamda kullanıldığı görülmüştür. STS, travmaya maruz kalan bireyle iletişimde olan sağlık profesyonelinin duygu, düşünce ve davranışlarındaki değişimi konu ederken; DT ise, bu kişinin bilişsel davranışlarındaki değişimle ilgilenir (Kahil ve Palabıyıkoglu, 2018:65). Bir başka deyişle Pearlman ve Saakvitne, (1995a) ve (1995b)'ye göre STS, travma sonrası yaşanan belirtileri; DT ise, kişinin inanç sistemindeki değişimi ifade etmektedir. Bu nedenle ikisi birbirinden ayrı kavramlardır. Örneğin, önceden insanların hepsinin güvenilir olduğunu düşünen bir çocuk terapistinin karşılaştığı olaylardan sonra düşüncesi değişmiş, insanlara güvenmekte zorlandığını ifade etmiştir. Terapistin güven duygularında oluşan değişim ve sonrasında oluşan zorluk STS

değil dolaylı travmatizasyondur (Kahil ve Palabıyıkoglu, 2018:65). STS, kişinin bir kere yaşadığı olay sonucunda bile oluşup, daha kısa süreli tedavi edilebiliyorken; DT uzun yıllar boyunca yaşanan olaylar sonucunda, belli bir birikim neticesinde ortaya çıkan bir durumdur ve tedavisi daha uzun sürelidir (Birinci ve Erden, 2016:12).

DT ile tükenmişlik kavramını karşılaştıracak olursak; tükenmişlik çalışılan yer ve çalışma koşulları ile ilgili olup koşullar düzeltildiğinde ya da iş değişikliği yapıldığında düzelebilecek bir durumken, dolaylı travmatizasyon çalışılan yer veya çalışma koşulları ile ilgili olmayıp travmaya maruz kalanlara hizmet sunan kişilerde oluşan bilişsel şemalarda oluşan değişimdir. Yapılan araştırmalarda sekonder travmatik stres, DT ve tükenmişlik kavramlarının birbirinden ayırt edilmesiyle ilgili görüş ayrılıklarının olduğu tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda sekonder travmatik stres ile dolaylı travmatizasyon arasındaki ilişkinin kuramsal olarak yüksek olduğu neredeyse aynı şeyi ifade ettiği belirtilirken, bazı çalışmalardada dolaylı travmatizasyon ile tükenmişlik kavramı arasındaki ilişkinin yüksek olduğu aralarında fark bulunmadığı görülmüştür. Bütün bunların sonucunda dolaylı travmatizasyon ve sekonder travmatik stres kavramlarının tek bir kavramla tükenmişlik olarak açıklanabileceği ifade edilmiştir (Birinci ve Erden, 2016:11).

E. Merhamet Yorgunluğunun Sonuçları

Merhamet yorgunu olan sağlık çalışanları ideal bakımı vermede uygun olmayan davranışlarda bulunabilirler (Showalter, 2010:240). Merhamet yorgunluğu nedeniyle sağlık personelinin işten çıkmalarında artış, verimsizlik, kişiler arası ve mesleki ilişkilerde bozulma, hayattan zevk almama, uygun bakımın verilememesi nedeniyle bakım maliyetlerinin artması gibi durumlar oluşmakta bu da hem sağlık çalışanlarını hem de bakım alanları olumsuz etkilemektedir (Showalter, 2010:240; Hür, 2018:15; Fu ve Chen, 2011:99). Merhamet yorgunluğuna ilk dönemlerde müdahalede edilmediği durumda sağlık personelinin bakım verme sırasındaki merhamet duygusu ve yeteneği kalıcı olarak hasar görebilir. Bu durumda sağlık personelinde hasta bakımına uygun olmayan davranışlar gözlenmektedir (Hür, 2018:15). Özellikle hasta bakımında görev alan personelde iş yapmada isteksizlik, bakım alanlara karşı sinirli veya

tepkisiz davranma görülebilir. Bu tepkisiz davranma sonucu tıbbi hatalarda artış, alınan bakımdan memnuniyetsizlik, bakım alan kişilerle iletişim bozukluğu ve bütün bunların sonucu olarak meslekten ayrılmalar bile görülebilmektedir (Koca, 2018:13; Roman vd., 2013:334; Maiden vd., 2011:340).

F. Merhamet Yorgunluğu İle Başa Çıkma Yöntemleri

Merhamet yorgunluğu ile başa çıkabilmesi için yapılacak olan ilk iş merhamet yorgunluğunun varlığını kabul etmek ve bununla ilgili gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktır (Tanrıku, 2019:13). Bu, verilen bakımın kalitesinin arttırmak ve geliştirmek açısından son derece önemlidir. Çünkü merhamet yorgunu olan kişiler duyarsızlaşır, mevcut verileri yanlış yorumlayabilir, insanlarla ilişki kurabilmesi veya işine bağlanabilmesi oldukça güçleşir (Ertümer, 2019:21; Uslu ve Demir-Korkmaz, 2017:108). Bu durum iş performansını ve verimliliğini düşürmekle kalmaz aynı zamanda hasta güvenliğini de tehlikeye sokacak hataların da artmasına neden olur (Ertümer, 2019:22). Yoder (2010)'in hemşireler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, hemşirelerin merhamet yorgunluğu yaşamamak için verdikleri bakımı otomatige bağladıkları sonucu ortaya çıkmıştır.

Merhamet yorgunluğuyla başa çıkma yöntemlerini dört basamakta açıklayan Figley (2002)'e göre, birinci basamak çalışanlara olayları tüm boyutlarıyla ele alabilecekleri geniş bir bakış açısına sahip olmalarını sağlayacak eğitim vermektir. Çalışanları, kendilerinde travma oluşturan uyaranlara karşı süreci yönetecek şekilde tepkisizleştirme ikinci basamağı oluşturmaktadır. Travmaya uğrayan çalışana gevşeme tekniklerini öğretmek üçüncü basamağı oluştururken; çalışanı sosyal açıdan desteklemek ise dördüncü ve son basamağı oluşturmaktadır (Çınarlı, 2019:32).

Merhamet yorgunluğuyla başa çıkabilmek için; uyku ve beslenmeye dikkat edilerek düzenli egzersizler yapılmalı, arkadaşlarla sohbet edilerek kaliteli zaman geçirmeli, kendine hobiler oluşturmalı, mola vererek çalışılmalı, işin yoğunluğu normal kabul edilerek genel olarak aynı iş akışı takip edilmelidir (Ertümer, 2019:24).

Merhamet yorgunluğunu yönetebilmek ve mevcut durumu tedavi edebilmek için kişisel, profesyonel ve örgütsel stratejiler oldukça önemlidir. Bunlar Şekil 3'te açıklanmıştır.

Kişisel Stratejiler	<ul style="list-style-type: none">•Bozulan şemaları onarmak•İş ve özel hayat dengesini sağlamak•Kişisel psikoterapi yapmak•İyileşmesini sağlayacak aktiviteler bulmak•Manevi ihtiyaçları da göz önünde bulundurmamak
Profesyonel Stratejiler	<ul style="list-style-type: none">•Sağlık profesyonellerinin muayenelerini utanma, korku veya sansür olmadan yapabilmeleri•Uygun öz bakım becerileri yapmak•Profesyonel bağlantılar oluşturmak ve bunları korumak•Başarısızlığı tolere edebilmek•Mesleki ve kendine özgü hedeflerin bilincinde olmak
Örgütsel Stratejiler	<ul style="list-style-type: none">•Çalışanlar için mümkün olduğu kadar rahat bir çalışma ortamı oluşturmak•Çalışma ortamında hem hastalara hem çalışanlara destek olma ve saygı kültürünün sağlanması

Şekil 3. Merhamet Yorgunluğunun Yönetimi ve Tedavisi

Kaynak: (Huggard, 2003: 163-164; Najjar N vd., 2009: 273)

III.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

Örgütlerdeki en kıymetli varlık “insan”, örgütleri yaşatan ise “insan emeği”dir. Önceleri örgüt piramidinde en alt kısımlarda yer alan insan kaynağı, zamanımızda piramidin en üstünde yer almakta, örgütlerin stratejilerinin oluşturulmasında, verimliliklerinin artırılmasında potansiyel stratejik kaynak konumuna yerleşmiştir (İnce, 2005:319). Bu gelişmeler, makinenin bir parçası gibi tanımlanan insan kaynağını, örgütlerde üretim ve hizmet sürecini yöneten, kararlar alan ve koordinasyon sağlayan bir güç haline getirmiştir. Örgütlerde kademeler azaltılmış, hiyerarşik yapı önemini kaybederek mevki yetki farklılıkları ortadan kalmıştır. Örgütsel bağlılığın artmasına yol açan ve ‘İnsani Yönetim’ olarak tanımlanan bu gelişmelerle örgütsel vatandaşlık kültürüne de zemin hazırlanmıştır (Bedük ve Ertürk, 2015:2).

A. Örgütsel Vatandaşlık

İlk olarak Chester Barnard (1938)’ın kullandığı bu kavram “ekstra rol davranışları” olarak tanımlanmıştır. 1983’te Dennis Organ ve arkadaşları bu davranışları Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) kavramı adıyla yönetim bilimine kazandırmıştır (Karaca ve Özmen, 2018:11). Bu davranışlar için organizasyonlardaki biçimsel ödül sistemi içinde doğrudan ve açık bir biçimde tanımlama yapılmadığı, buna karşın bütün bir şekilde bakılıp ele alındığında, örgütün işlevlerinin daha verimli bir şekilde yerine getirilmesini sağlayan, tamamen kişinin kendi isteğine bağlı birey davranışları olduğu sonucuna varılmıştır (Bateman ve Organ, 1983:588). Biçimsel örgüt davranışının dışında gönüllü olarak yapılan (Organ ve Konovsky, 1989:157), herhangi bir emir ve talimat olmaksızın rutin dışı iş davranışlarını içeren davranışlardır (Podsakoff vd.,1990:115). Örgütsel vatandaşlık davranışı gelişmiş kişilerin çalıştıkları örgütlerde verimlilik artmış, girişken ve yenilikçi tüm çalışanlarla birlikte örgütün hedefine hızla ulaşabilmesi için ekstra çaba ve gayretler ortaya konulmuş ve çalışanlar arasında “Biz büyük bir aileyiz” kültürü oluşmuştur (Avcı,

2015:202). Çalışan verimliliğini artırmak isteyen örgütler devamlı yeni yollar aramaktadırlar. Yeniliğe ve gelişime açık, iyi motive edilmiş çalışanlar örgütlerin etkililiğinde ön koşuldur (Şengün, 2016:155). Nitekim yapılan çalışmaların çoğu, nitelikli eğitim almış olan çalışanlardan bile zorlamayla verim alınamayacağını göstermiştir. Kendi görevlerini yerine getirirken gönülden, severek ve isteyerek çalışanların, sadece verilen emirlere uygun çalışanlara göre daha verimli çalıştıkları tespit edilmiştir (Tabakoğlu, 2016:30). ÖVD’de işgörenler herhangi bir ödül kazanmak ya da herhangi bir cezadan kaçınmak için bu davranışı sergilemezler (Turnipseed, 2002:2).

Bu kavramı daha iyi anlamak için biçimsel rol davranışlarına ve fazladan rol davranışlarına yakından bakılmalıdır (Taş, 2014:28). Biçimsel rol davranışları; kurumun çalışanlarından beklediği rol ve davranışlar olup, örgütsel sistemin temelini oluşturan teknik davranışlardır. İşgörenler bu davranışlarının sonucunda örgütün ödül ve ceza sistemine tabidirler. Fazladan rol davranışı; kurumlar tarafından önceden belirlenmemiş, herhangi bir ödül sistemine dahil olmayan, çalışanlarda olması gerekmeyp, çalışanların tamamen kendiliğinden, ekstra, örgüt adına faaliyette bulunmasıdır (Organ, 1997: 91; Şengün, 2016:156).

Organ (1997), ÖVD’nin üç özelliğini vurgular.

- a) Çalışanın herhangi bir şekilde görev tanımında bulunmayan davranışlar
- b) Gönüllü olarak yapılan davranışlar
- c) Kişinin kendi isteğiyle, eğitim almadan içinden gelerek yaptığı davranışlar

ÖVD her ne kadar küçük bir detay gibi görünse de organizasyonlar için büyük önem taşımaktadır (Love, 2001:8). Başarılı organizasyonlar görev tanımlarının dışında iş yapan, üstün performans sergileyen çalışanlara ihtiyaç duyar. Bu çalışanlar fazladan iş yükü için gönüllüdür, özellikle işe yeni girenler olmak üzere iş arkadaşlarına her türlü konuda yardımcı olur ve gereksiz çatışmalara girmez. Araştırmalar böyle organizasyonların diğerlerine göre oldukça üstün performans sergilediğini tespit etmiştir (Şengün, 2016:157).

B. Örgütsel Vatandaşlık Kavramı ve Benzer Kavramlarla Olan Bağlantısı

ÖVD’de olduğu gibi örgütsel faaliyetlere etki eden benzer davranışlar vardır (Şengün, 2016:157). Örgütsel vatandaşlık davranışını daha iyi anlayabilmemiz ve kavramsal sınırlarını daha iyi çizebilmemiz için benzeşim gösterdiği diğer kavramlarla olan farklılıkların tespit edilmesi gerekir (İplik, 2015: 8).

Verilen emirlerden bağımsız bireylerin hür iradeleriyle yaptıkları ve örgütlerin uzun vadeli çalışmalarını etkileyen bu davranışlar; prososyal örgütsel davranışlar, psikolojik sözleşme, örgütsel spontanlık, kurumsal performans, rol/ekstra rol davranışları ile izlenim yönetimidir. Bu kavramlardan en önemlisi örgütsel vatandaşlık davranışı kavramıdır. Tabloda bu kavramlara ait kronolojik sıralamaya ve alan yazında sıklıkla karşılaşılan boyutlarına yer verilmiştir (Ersan, 2018:49).

1. Prososyal Örgütsel Davranış

Organizasyonlarda çalışanların verimliliğini artırmak için; pozitif odaklı, ölçülebilir, geliştirilebilir, etkin olarak yönetilebilir, pozitif yönlü psikolojik kapasitelerin ve kuvvetli tarafların incelenmesidir. Prososyal örgütsel davranış rekabetçi, çatışmacı ve bencil davranışların olduğu dünyayı tanıyarak ve bu dünya ile savaşabilmek için örgütlerin güçlü yönlerine ağırlık verilmesi gerektiğini savunur (Luthans2002a: 59).

Örgütsel davranışın bir alt dalı olan prososyal örgütsel davranış ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir pozitif yönlü yetenek ve güçlü tarafların araştırılmasıdır (Luthans, 2002b). Prososyal örgütsel davranışlar, pozitif psikolojide olduğu gibi, kişisel davranışlardan benmerkezcilik, çatışma ve rekabetin olduğunu kabul ederek, bu davranışlarla başa çıkabilmek için bireyin ve örgütün tüm güçlü yönlerini geliştirmek gerektiğini savunur. Pozitif örgüt bilimcilerin pozitif örgüt çalışmalarında araştırdıkları yetenekler ve kişisel özellikler durumsallık göstermekte olup, araştırılan bütün bu özellikler eğitim, öğretim, gelişim, değişim ve etkin bir yönetimiyle değişebilmektedir (Baykal, 2017:49).

2. Psikolojik sözleşme

İşveren ile işgören arasındaki bir takım beklentilerin yazılı olmayan karşılıklı değişimleridir. İş ilişkilerinde değişimlerin olduğu dönemlerde Rousseau psikolojik sözleşme için; karşılıklı beklenti ve yükümlülüklerin söz konusu olduğu örgüt ve işgörenler arasındaki ilişkide bireyin inanç ve algılamalarıdır, ifadesini kullanmıştır. Bu tanıma göre, sözleşme taraf içermeyip, tamamen kişinin bilişsel algılamasıyla oluşmaktadır. Kişinin psikolojik sözleşmesini oluşturan koşullarla çevre ise, örgütü oluşturmaktadır (Schalk ve Roe, 2007: 168). Psikolojik sözleşme işveren ile işgören arasında herhangi bir çatışma olmadan karşılıklı güven ortamı içinde, birbirlerine karşı dürüst ve samimi olmaları hususunda aynı görüşü paylaşmaktır (Şengün, 2016:159).

Bir örgütte çalışmaya başlayan kişi, maddi (para, mal vs), manevi (beğenilme, sosyal statü, iş doyumunu vs) kazanç elde etmek ister (Samadov, 2006:77) Çalışan işveren ile yetki, görev ve sorumlulukları ile bunun karşılığında elde edeceği maddi haklarını içeren bir sözleşme imzalar. Ancak bu sözleşmeyle birlikte aslında yazılı olmayan bir sözleşme olan “psikolojik sözleşme”de yapmıştır. Eğer işveren sadece yazılı anlaşmaya göre davranırsa işgörenler bir süre sonra örgüte olan ilgilerini ve bağlılıklarını kaybedebilirler (Öztürk, 2009: 25; Kurt, 2011: 27). Örgütsel vatandaşlık davranışı her çalışan için aynı iken psikolojik sözleşmeler çalışanların her biri için ayrıdır, özeldir (Kurt, 2011: 27; Kaymakçı, 2013:20).

3. Örgütsel Spontanlık

Örgütün rol tanımlarında yer almayıp, çalışanın özgür iradesine ve gönüllülüğüne dayanan, örgütteki iş birliğini artırıp, örgütün imajını yükselterek örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlıkla arasında bulunan en önemli ayrıntı; örgütsel vatandaşlık davranışı formal ödül sistemi içinde önemsiz olmayan aktif-pasif davranışları kapsarken, örgütsel spontanlık davranışları ise formal ödül sistemi içindeki yalnızca aktif davranışları kapsamaktadır (Altay, 2015:8; Şengün, 2016: 158). Bir sigorta şirketi çalışanın, bir ayda diğer kişilerden daha fazla poliçe satması sonucu almış olduğu ödül örgütsel spontanlık davranışına örnek olarak verilebilir (Altay, 2011:26).

4. Rol Davranışları

Morrison ve Law'a göre, işgörenlerin örgütte çalışırken gösterdikleri davranışlarıdır. Bu davranışların bazıları iş ile ilgiliyken, bazıları ise rol dışı davranışlardır (Çetin ve Fıkrıkoca, 2010:42). Ancak aynı işi yapan iki kişinin algıladıkları işi yapmalarında farklılıklar olabilmekte, bundan dolayı da rol davranışları farklılık gösterebilmektedir. Çalışanların görevlerini yaparken görevleriyle ilgili algısal çerçeveleri ne kadar geniş olursa, organizasyondaki çalışmalarını bir o kadar örgütsel rolü olarak algılamaktadır. Örgütte çalışma arkadaşlarına yardım etme, azami dikkat ve özenle görevlerini yerine getirme rol davranışına örnek olarak verilebilir (İşbaşı, 2000: 34; Oral, 2012:26).

Çizelge 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Benzer Kavramların Kronolojik Sıralaması ve Boyutları(Ersan, 2018: 50)

Organ, 1983	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (OrganizationalCitizenshipBehavior)	Diğergamlık/özgeçilik (altruism) Vicdanlılık (consciousnesses) Centilmenlik (sportsmanship) Nezaket (courtesy) Sivil Erdem (civicvirtue)
Brief ve Motowidlo, 1986	Prososyal Örgütsel Davranışlar (ProsocialOrganizational Behavior)	Çalışma arkadaşlarına iş ile ilgili konularda yardım etme Çeşitli İK uygulamalarında esnek ve merhametli olma Hizmet alıcılarına örgütün lehine ürün ve hizmet sunma Hizmet alıcılarına örgütün aleyhine olsa bile ürün ve hizmet sunma Gerektiğinde hizmet alıcılarının şahsi sorunlarıyla da ilgilenme Örgütsel değerlere politikalara ve kurallara uyma Örgütsel prosedür ve idari faaliyetlere katkı sağlayacak önerilerde bulunma Uygun prosedür, direktif ve politikalara itiraz etme Çalışırken extra çaba sarf etme Fazladan verilen görevlere istekli olma Her durumda örgüte sadık olma ve örgüte destek olma Örgütü örgüt dışında olumlu şekilde temsil etme Çalışma arkadaşlarına kişisel sorunlarında yardım etme
George ve Brief, 1992	Örgütsel Spontanlık Davranışları (OrganizationalSpontaneity)	İş Arkadaşlarına Yardımcı Olma Örgütü Koruma Yapıcı Tekliflerde Bulunma Kendi Kendini Geliştirme Çevreye İyilik (Goodwill) Yayma
Borman ve Motowidlo, 1993	Kurumsal Performans (ContextualPerformance)	Sosyal ve psikolojik çevreye katkı sağlayan rol tanımlarında belirtilmeyen gönüllü davranışlar Başkalarına yardımcı olma Örgütsel çevreye ve örgütün imajına katkıda bulunma Örgütte çaba sarf etme
Van Dyne, Cummings ve Parks, 1995	Rol Üstü Davranışı (Extra Role Behavior)	Yardımcı ve işbirliği davranışları (Affillative/Promotive) Yapısal zorlukların üstesinden gelme (Challenging/Promotive) Uygun olmayan davranışlara sonlandırmak için durum kritiği yapma (Challenging/Prohobitive) Eşit olmayan güç ve otorite (Affillative / Prohibitive)
Jones ve Pittman 1982	İzlenim Yönetimi (Impression Management)	Niteliklerini tanıtmaya Kendini Sevdirmeye Tehdit Etmeye Örnek Davranışlar Sergilemeye Kendini Acındırma
Millward ve Hopkins (1998)	Psikolojik Sözleşme (PsychologicalContract)	İlişkisel Psikolojik Sözleşme İşlemsel Psikolojik Sözleşme

C. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Yapılan araştırmalarda ÖVD'nin boyutlandırılmasıyla ilgili olarak herhangi bir fikir birliğine rastlanmamaktadır. Smith vd.(1983)'nin, konuyla ilgili ilk boyutlandırmayı yaptıkları çalışmalarda görülmektedir ki iki başlıkta toplanan boyutlar; yardımseverlik (özgecilik/diğergamlık/altruizm) ve genel uyum (general compliance) dur. Yardımseverlik, örgütteki bir çalışanın, diğer çalışma arkadaşlarına bilerek ve isteyerek doğrudan yardımcı olmasını hedefleyen gönüllü davranışları olarak tanımlanırken; genel uyum ise, doğrudan yardımcı olmaktan ziyade dolaylı olarak yardımsever olmaktır. Daha sonraki yıllarda Organ (1997), yaptığı çalışmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışını; yardımseverlik, vicdanlılık (conscientiousness), nezaket (courtesy), sivil erdem (civicvirtue) ve centilmenlik (sportsmanship) olarak beş boyutta incelemenin daha uygun olacağını belirtmiştir. Çalışmalarını bu alanda sürdüren araştırmacılar en çok bu boyutlandırmayı kullanmaktadır (Ürek, 2015:48).

1. Yardımseverlik(Özgecilik/Diğergamlık/Altruizm)

Bir çalışanın örgütte çalışan diğer arkadaşlarına gönüllü olarak, kendi isteği ile yardım etmesi olarak tanımlanan bu kavram, her ne kadar bireysel bir hareket gibi görünsede örgüte katkı sağlar. Buradaki yardımla ilgili olan durum örgütle ve iş ile ilgili olduğu için buradaki davranışın diğergamlık boyutu ile ele alınması gerekir (Şengün, 2016:160; Güler, 2009:9).

Sağlık problemi yaşadığı için işe gelemeyen bir arkadaşının yerine çalışma, işe yeni başlayan tecrübesiz bir arkadaşına işe alışması için yardım etme, iş yükü fazla olan arkadaşına yardımcı olma örnek olarak verilebilir. Bu davranışlar hem performansları hem de grup verimliliğini artırır (Ölçüm Çetin, 2004: 20). Bununla birlikte yardımseverlik davranışı sadece örgüt üyelerine değil, yatan hastalara, müşterilere veya satıcılara karşı da olabilmektedir (Şengün, 2016:160).Bu nedenle özgecilik davranışı yardım etme ile birlikte duyarlılığı da vurgular. Özgecilik davranışlarının içinde en sık görüleni çalışma arkadaşlarına yardımcı olmaktır. Yapılan yardımseverlik organizasyonla ve işle ilgiliyse özgeciliğe bahsedilebilir (Kamer, 2001: 12, Şengün,2016:160; Güler, 2009:9).

2. Vicdanlılık

ÖVD'nin ikinci boyutu Organ (1998)'in tanımlamasına göre vicdanlılık olup yüksek görev bilinci olarak da adlandırılmaktadır. Örgütün koyduğu kurallara uyma konusunda çalışanların her zaman istekli olmamalarının sonucunda bu boyut ortaya çıkmıştır (Kaplan, 2011: 32). Organ (1988)'a göre vicdanlılık; örgüte katılmak, çalışma zamanını verimli kullanmak, örgüt kurallarına uymak gibi davranışları kapsar ve örgütün kendisinden beklediği biçimsel rol davranışının da üzerinde fazladan rol davranışı ortaya koymak için gönüllü olmayı içerir.

Zor hava şartlarında bile işe geç kalmayarak devamlılık göstermek, örgütün belirlediği yer ve zamanlarda suistimal etmeden dinlenmek, hasta olsa bile devamlılık göstererek işe gelmek, örgütün kaynaklarını dikkatli kullanmak, örgüt kurallarına uymak (Çetin ve Fıkrıkoca, 2010:47), işini hakkıyla yapmak, gönüllü olarak fazladan çalışmak (Dipaola ve Hoy, 2005:36; Bedük, 2010:206) örnek olarak verilebilir. Kısacası vicdanlılık; örgütün kurallarını benimsemesi nedeniyle, çalışanların bazı rol davranışlarını herhangi bir denetim olmadan kendisinden beklenen üzerinde yapmaya gönüllü olmasıdır (Podsakoff vd., 2000: 524-25; Güler, 2009:9). Bazı çalışmalarda vicdanlılık boyutu kişisel gayret olarak da adlandırılmaktadır. Çünkü vicdanlılık, işgörenlerin kendilerinden beklenen performansın üzerinde hareket etmesi ve örgütteki görevlerini yapmaktan ziyade, örgütün kurallarına saygı duyarak onları içselleştirmesidir (Yılmaz, 2010:3; Emek, 2014:5).

Özgecilik ile vicdanlılık bazı noktalarda birbirlerinden ayrılmaktadır. İşbaşı'na göre, özgecilikte kişiler belli bir kişiye yardım ederken, vicdanlılıkta örgüte yarar sağlamak için davranış sergilerler. Nedeni özgecilik davranışının ortaya çıkmasını sağlayan durumlar, her zaman için vicdanlılık davranışının da ortaya çıkmasını sağlamaz. Ancak her ikisinin de ortak paydası yardım etmedir. Yardım etme alanlarının birbirinden farklı olması, bu davranışların ayrı boyutlarda incelenip ele alınmasına sebep olmuştur (İşbaşı, 2000:27; Güler, 2009:10; Oral, 2012: 38).

3. Nezaket

ÖVD'nin üçüncü boyutu nezaket olup, bireylerin herhangi bir olay ya da davranışla karşılaştıklarında göstermiş oldukları incelik ve zarafettir (Organ, 1988). ÖVD'nin nezaket boyutu, olası problemlerin çıkmasını önlemek amacıyla faydalı bilgilerin hatırlatılması, zamanın ve imkânların etkili ve verimli bir şekilde kullanılması demektir (Avcı, 2015:194). Kişinin çalışma arkadaşları için sorun oluşturabilecek olan olası problemleri tespit etmesi, sorun çıkmaması için önceden önlem alması ya da çıkan sorunlara çözüm yolları bulması gibi davranışlar nezaket boyutunda değerlendirilir (İşçi, 2010). Amacı, işle ilgili çıkabilecek problemleri önlemek olup kişinin kendi isteğiyle yaptığı davranışlardır (Envergil, 2018:40). Örgüt çalışanlarının daima iletişim halinde olmalarını gerektirir.

Kişinin çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerinde, karşısındakinin işini engellemeyecek şekilde davranması, bununla birlikte kendisine çay, kahve alacağı zaman karşısındakine de sorması nezaket davranışı içinde değerlendirilir (Çetin, vd., 2003; Tunç, 2018:23).

Özgecilik ve nezaket boyutları her ne kadar birbirine benzer gibi görünse de problemle karşılaşma zamanına göre ayırt edilmektedir. Şöyle ki; özgecilik, problemle karşılaştıktan sonra ortaya konulan davranış iken nezaket, problem oluşmadan, oluşabilecek problemleri engellemek amacıyla ortaya konulan davranışlardır. Örgütte problemler ortaya çıkmadan önce veya karar almadan önce danışma, hatırlatma, bilgi verme ya da yapılacak olanları önceden anlatma gibi olarak nitelendirilen tüm davranışlar nezaket boyutunda değerlendirilir (Akgümüş, 2019:30).

Nezaket örgütteki tüm çalışanların birbirleriyle iletişim halinde olmalarını, birbirlerine uyarı ve hatırlatmalarda bulunmalarını gerektirir. Nezaket davranışları örgütte sorun çıkmaması için, problem çıkmadan önce veya problem anında müdahaleyi gerektirdiğinden geleceğe odaklıdır (Akgümüş, 2019).

4. Centilmenlik

ÖVD'nin dördüncü boyutu centilmenlik olup, hoşgörülülük olarak da adlandırılmaktadır. Çalışanların olumsuz davranışlardan kaçınarak sorun oluşturmamaları, gereksiz gerginliklere sebep olmalarını ifade eder (Öztürk ve

Özata, 2013:368-369). Çalışma ortamında her zaman pozitive odaklanmak, olumsuz durumlar olsa bile şikâyet etmemek, olumlu bakış açısına sahip olarak her zaman çözüme odaklanmaktır (Demiröz, 2014: 26;Şengün, 2014:162; Karaca ve Özmen, 2018:14). Organ'a (1988) göre centilmenlik, iş hayatının olumsuzluklarından şikâyet etmemek, kişisel çıkarlarını örgütün çıkarlarının önüne geçirmeyerek, kendi arzularına uygun olmasa bile bakış açısını her zaman pozitif tutmaktır. Örgüt içinde arkadaşlarına karşı saygısızca davranmaktan imtina etmek, hataları hoşgörü ile karşılamak,örgütü ve faaliyetlerini örgüt dışında da savunmak, işiyle ilgili sorunları dert edinmemek, sorunları büyütme yerine her zaman çözümü hedeflemek, huzurlu bir çalışma ortamı aramak yerine çalışma ortamının huzurlu olması için gayret göstermek centilmenlik boyutuna örnek olarak verilebilecek davranışlardır(Geçkil, 2013:55; Karaca ve Özmen, 2018: 14;Altay, 2011:17). Centilmenlik boyutu örgüte bağlılık duygusunu artırır (Şengün, 2016:162).

Örgütün yönetimi ne kadar iyi olsa da, beklenmedik zamanlarda sorunlar çıkabilir, gerginlikler yaşanabilir (Erdem, 2003).Çalışanlar işlerinin sürekli olumsuz yönlerine odaklanırlarsa, şikâyet ederlerse, küçücük sorunları bile büyütüp huzursuzluk çıkarırlarsa, örgütte olumlu hava oluşturulamaz (Altay, 2011:16). Gergin havanın sebebi ne olursa olsun, bu ortamda çalışanlar şikâyet etme ve direnç gösterme haklarını kendilerinde bulabilirler (Şengün, 2016:162). Gerginlikleri yatıştırmak zor olabilmektedir. Çalışanlar arasında oluşturulacak olan olumlu hava ile gergin ortam yumuşatılabilir (Altay, 2011:16).Bu nedenle centilmenlik boyutunun temeli sorunlara karşı yapıcı tavır ve tutum sergilemeye dayanmaktadır (Şengün, 2016:162).

5. Sivil Erdem

ÖVD'nin sonuncu boyutu sivil erdem olup, iş görenlerin örgütün gelişimine destek vermeleridir (Kayalar, 2013:41). Graham (2000)'a göre ise işgörenlerin örgüt yaşamına aktif ve gönüllü katılması olarak tanımlanabilir. Çalışanların örgütteki iş tanımlarının dışında, gerek mesleki gerekse sosyal anlamda ekstra çalışmalar yaparak örgütü desteklemesidir (Sezgin 2005, 323; Arıkan, 2017:33). Örgüt ihtiyaçlarına hizmet eden bu davranışlarla örgütlerin gelişimi desteklenir (Acar, 2014:12).

Sivil Erdem davranışlarına örnek olarak; örgütün gelişmesine katkıda bulunacak kurumsal toplantılarda bulunmak, örgütle ilgili kurum dışı etkinlik ve toplantılara katılmak, örgütteki yenilikleri takip etmek, yeniliklerin diğer çalışanlar arasında da yerleştirilmesinde destek olmak, kurumsal duyuru kaynaklarını takip etmek ve çalışma arkadaşlarını da duyurularla ilgili bilgilendirmek verilebilir (İşbaşı, 2000: 30; Karaman ve Aylan 2012: 41; Kayalar, 2013:41). İşgörenin örgütte aktif rol alması demek, örgütle ilgili örgütü etkileyebilecek her türlü konuda bilgi sahibi olması, alınan kararlara, eğitim ve toplantılara gönüllü olarak katılması demektir(Kayalar, 2013:41).

Çalışanların örgütün yönetiminde söz sahibi olmalarını gerektiren sivil erdem davranışına, çalışanların fikirlerini beyan ederken, disiplinsiz ve kaba davranışlar ortaya koyabilecekleri ihtimaliyle birçok yönetici tarafından sıcak bakılmamaktadır (Beşiktaş, 2009:58). Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutu yetki ve sorumluluklarını devreden, işgören düşüncelerine önem verilen örgütlerde sıklıkla görülmektedir, bu da çalışanların performansını artırmaktadır (Kayalar, 2013:41).

D. ÖVD'ye Etki Eden Faktörler

ÖVD her ne kadar gönüllülük esasına bağlı olsa da, yine de bu davranışın ortaya çıkmasını sağlayan bazı faktörler vardır (Zehtab, 2018:68). Örgütsel vatandaşlık davranışını anlamak için, gösterilen davranışın oluşmasına yönelik tüm davranışların belirleyicilerini ya da davranışlara etki eden tüm faktörleri bilmek gereklidir. Bu faktörler eğer örgüt içinde varsa örgütsel vatandaşlık davranışının gösterilme olasılığı artar, yoksa bu olasılık azalır (Ersan, 2018:69).

ÖVD ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, davranışlara etki eden birçok farklı faktör olmakla birlikte, daha çok davranışların nedenlerin ve oluşmasının üzerinde yoğunlaşıldığı tespit edilmiştir (Ersan, 2018:70). Çalışanların neden daha fazla rol davranışı sergilediğiyle ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Organ ve Ryan, (1989) bu çalışmaların sonucu olarak, Örgütsel vatandaşlık davranışının kaynağını çalışanların iş memnuniyetleri, adalet algıları ve örgüte olan bağlılıkları olarak bulmuştur (Çelik, 2007: 156; Tabakoğlu, 2016:23; Güler, 2009:19). Podsakoff vd. (2000) yaptıkları çalışmalar ise Organ ve Ryan (1989)'nın çalışmalarını destekler özellikte olup, iş görenlerin ÖVD

göstermelerinin özünde en büyük etken olarak iş memnuniyetleri ve moral faktörünün olduğunu tespit etmişlerdir (Çelik, 2007: 157; Güler, 2009:19).

Araştırmalarda ÖVD'nin ortaya çıkmasında örgüt ortamına yönelik faktörler üzerinde daha az durulmakla birlikte; daha çok kişisel faktörler (iş tatmini, bağlılık, adalet algısı, ücret eşitliği algısı) ve çevresel faktörler (görev özellikleri, lider davranışları, örgütsel destek) olarak iki başlık üzerinde durulduğu tespit edilmiştir (Çekmecelioğlu, 2007: 187). Podsakoff vd (2000), yapmış oldukları çalışmalar sonucunda ise, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden davranışları; kişisel (veya işgören) özellikler, iş (görev) özellikleri, örgütsel özellikler ve liderlik davranışları olmak üzere dört bölüme ayırmışlardır. Bu çalışmada literatürde en çok kabul görmüş ayırım olan bu gruplandırma incelenecektir.

1. Kişisel Özellikler

Organizasyonlardaki insan gücü tüm örgütler için vazgeçilmez bir kaynaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösterecek çalışanların bireysel özellikleri oldukça önemlidir. Kurum yöneticilerinin çalışanların bu özelliklerini öğrenip, çalışanlarını ÖVD sergilemeleri konusunda desteklemeleri kurumsal açıdan büyük kazanç sağlayacaktır (Ürek, 2015:54).

İnsanların hayatlarındaki zorluklara karşı gösterdiği tutum ve davranışlar, kişilerin bir işi yapma ve sürdürme isteğini de belirler. Hayata olumlu bakan insanların içsel motivasyonları yüksek, olumsuz bakanların içsel motivasyonları düşüktür. Bu bakış açısı kişilerin başarılarını da etkiler. Başarısızlıkla karşılaşan insanlar, olumlu ve yapıcı bir yaklaşımla işlerin yolunda gideceğine inançla hareket eder (Ersan, 2018:73). Bu nedenle kişilikteki bireysel farklılıklar oldukça önemli olup, örgütsel vatandaşlık davranışıyla arasında anlamlı bir ilişki vardır (Ehtiyar, 2015: 64).

Alanyazında “öz saygı” ve “başarma” ihtiyacının ÖVD ile bağlantılı olduğu tespit edilmiştir. Öz saygısıyüksek olan kişiler zor görevleri seçer ve kendilerinebaşarmasıgüç hedefler belirler. Amerika ile Ortadoğu'dan seçilmiş kamuda personel olarak çalışanların dahil olduğu bir araştırmada, bu iki unsurunda diğergamlıkla bağlantılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Köse vd., 2003: 8). Üretkenliğe ve yaratıcılığa önem veren kişiler, rekabeti seven, hırslı, sıkı

çalışan ve başarım duygusu yüksek olan kişilerdir. Bu çalışanlara göre kendi başarılarıyla birlikte kurumun başarısı da çok önemlidir. Ayrıca, bu çalışanlar başkalarına yardım ederken daha titiz davranıp, kurumsal problemlerde daha soyut düşünüp, daha fazla ayrıntıya inebilmektedirler (Yücel ve Kaynak, 2008: 702). Bu nedenle bu kişilik özelliğine sahip olan işgörenler örgütte geliştirilebilecek olan alanları daha iyi takip edecek, örgütsel problemlerin çözümünde daha titiz davranacak ve böylece ÖVD sergilemek için daha istekli olacaklardır (Kaymakçı, 2013:46).

Smith vd. (1983)'ne göre kişilik yapısı dışa dönük olan kişiler, dış çevrelerine ve sosyal olaylara daha duyarlı olduklarından, ÖVD göstermeye daha fazla eğilimlidirler. Kişilik yapısı içe dönük ve özellikle de nevroitik özellikte olan kişiler ise kendi problemleriyle daha fazla meşgul olduklarından ÖVD gösterememektedirler (Ergun Özler, 2015: 116).

Araştırmalar kadın çalışanların erkek çalışanlara göre, yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre, üst kademelerde çalışanların daha alt kademelerde çalışanlara göre daha fazla ÖVD gösterdiğini tespit etmiştir. Ayrıca iş görenlerin örgütteki kıdem ve dereceleri arttıkça, çalışma süreleri uzadıkça hem örgütsel bağlılıklarının hem de iş tatminleri arttığını, bunun sonucunda da örgütsel vatandaşlık gösterme eğiliminin de arttığı tespit edilmiştir (Işkın, 2018: 50).

2. İş (Görev) Özellikleri

ÖVD'yi etkileyen bir diğer özellik iş özellikleridir. Bir örgütte çalışanlar iş stresi, aşırı iş yükü ile mücadele ediyorsa ve rol çatışması, rol belirsizliği yaşıyorlarsa buradaki çalışanların ÖVD gösterme eğilimi oldukça azdır. Adil bir ödüllendirme sistemini olması veya çalışanların kendi kendini yönetebilmesi gibi durumlar ÖVD gösterme eğilimini artırmaktadır (Işkın, 2018: 50). Çalışanlar yaptıkları işlerin örgüt üzerindeki etkisinin farkına vardıkları zaman örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye başlarlar (Acar, 2014:16).

3. Örgütsel Özellikler

Ornstein ve Lunenburg (2013)'ne göre, ÖVD'yi etkileyen özelliklerden biri örgütsel özelliklerdir. Örgütlerin de insanlar gibi kişilikleri vardır. Örgütler

destekleyici, esnek ve yeniliğe açık olabilecekleri gibi, samimiysiz, katı kurallı, tutucu da olabilirler. Çalışanların kendilerine has bir takım değerleri, inançları, amaçları ve ihtiyaçları vardır. Her çalışan iş yerine gelirken bunları da yanında getirdiği için örgütler kendine has özellikleri ve çehresi olan bir yer haline gelir. Bu durum örgüt üyeleri arasında ortak bir kimlik duygusu oluşmasına neden olur (Avcı, 2015:201). Örgütlerde çalışanlar kaliteye, yeniliğe, katılıma ve işbirliğine önem verildiğini düşünürlerse örgütsel vatandaşlık davranışı olumlu etkilenir. Van Dyne vd. (1994), iş görenlerin, yüksek kalitedeki örgütsel vatandaşlık davranışlarını, örgütün kaliteli ürün ve servislere değer verdiklerini düşündüklerinde; bağlanma ve katılımcı vatandaşlık davranışlarını ise katılıma önem verdiklerini düşündüklerinde sergilediklerini tespit etmişlerdir.

4. Liderlik Davranışları

Örgütlerin hedeflerine ulaşmasındaki en önemli rol liderdedir. Çalışanlar da hem lideri hem de örgütleri en ileri noktalara taşıyacak çok önemli bir araçtır. Liderin bir diğer misyonu da çalışanlar ve örgüt arasındaki iletişimi sağlamasıdır ki, liderin yönetiminden çıkan sonuç her zaman örgüte mal edilebileceğinden bu süreç çok önemlidir (Erdem, 2008: 64). Ayrıca örgütte çalışanların ÖVD göstermesi de liderin tutum ve davranışıyla ilgilidir (Çölgeçen 2012: 35). İş görenler liderleri tarafından desteklenirlerse, buna karşılık daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya koyarlar (Sevim, 2011: 34). Adaletli ve objektif yönetimle, işindeki başarıyla çalışanlarına örnek olan lider davranışlarıyla çalışanlarına örnek olmaktadır (Acar, 2014:13).

5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Cohen ve Vigoda (2000), yaptıkları çalışmada, ÖVD'nin sergilendiği organizasyonlarda, iş görenlerin ve örgütün verimliliğinin arttığını, yetenekli örgüt çalışanlarının örgütte tutulduğunu, yetenek açısından potansiyeli yüksek adayların ise örgüte çekildiğini ve örgütsel performansın süreklilik kazandığını tespit edilmişlerdir. Yine bu davranışlarla çalışanların birbirleriyle daha uyumlu çalıştıklarını, örgütteki değişim ve dönüşümlere daha hızlı ve rahat uyum sağladıklarını görmüşlerdir. ÖVD'nin çalışanlar arasında yayılmasıyla, örgütte daha başarılı iş ortamı oluşmakta, çalışanın işe bağlılığı artmakta, iş tatmini ve verimlilik artmakta, işe devamsızlık oranı ise azalmaktadır (Işkın, 2018:51).

Podsakoff vd. (2000)'ne göre, örgütsel vatandaşlık davranışları sonuçları şöyle özetlenebilir: Çalışanların iş tatmini, motivasyonu, örgütsel performansı ve örgüte olan bağlılıkları artarken; dikkatli çalışan işgörenlerde hata oranı azalacak, işyerine devamsızlıklar azalacak buna bağlı olarak da zaman kayıpları en aza inecektir (Çetin M. Ö., 2004:38). ÖVD'nin örgütsel performansı artırmasındaki sebepleri ise şöyle sıralayabiliriz (Karaman ve Aylan 2012: 44-45):

- Çalışanlar birbirine yardımcı oldukları için işten kaynaklanan sorunların oluşması önlenir veya en aza indirgenir.
- Örgütün olumlu tarafları öne çıkarılarak, örgüt başarısının sürekliliğini artırabilir.
- İşgörenlerin işlerine devamı hususunda harcanacak enerji ve zamandan tasarruf edilir.
- Kişisel gelişimleri desteklenen işgörenlerin, performanslarını artırır.

ÖVD duygusu az olan çalışanların olduğu kurumlarda örgütlerin huzuru bozulur ve örgüt için yıkıcı etkiler oluşur (Öztürk S. Ö., 2010:43); yüksek olan çalışanların olduğu kurumlarda ise örgütsel çatışmalar iyi yönetilir ve kurumların verimliliği artar (Alp, 2015:46).

IV. DARÜLACEZE

Arapça bir tamlama olan Darülaceze; dar (ev), el (harf-i tarif) ve aceze (acizler, düşkünler) anlamında olup “acizler evi, düşkünler evi” demektir (<http://www.lugatim.com>, erişim tarihi: 05.11.2020).

Darülaceze kelimesi İstanbul’a Darülaceze Müessesesi açıldıktan sonra, düşkün, güçsüz, sakat olduğu için çalışamayanlara, bakıma muhtaç yaşlılara, kendisine bakacak kimsesi olmayan hastalara bakan; sokağa terk edilmiş bebelere ya da kimsesi kalmamış yetim çocuklara bakıp, onları büyütüp meslek sahibi yapan bu kurumun adı olmuştur (Yıldırım, 1996: 1).

A. Darülaceze’nin Tarihçesi

1877 Osmanlı-Rus harbi sonrasında İstanbul’a başlayan yoğun göç akımı ve bunun sonucunda ortaya çıkan evsiz, hasta ve kimsesiz çocuklarla birlikte, artan dilencilikle mücadele etmek için 1886 yılında Şura-yı Devlet Tanzimat Dairesi’nde toplantı yapılmış, bu toplantıda bir düşkünlerevi kurulması planlanmış, padişah bununla ilgili bir ferman yayınlamıştır (Yıldırım, 1996:v). Amaç İstanbul’da dilencilerden dolayı bozulan düzenin tekrar sağlanmasıdır (Kocabaş, 2019:85). Fermana göre İstanbul’da, dilencilik yapan kimsesiz çocukların, sakat kadın ve erkeklerin dilenmemesi, engellilikleri doğrultusunda yapabilecekleri işlerle meşgul olarak geçinmelerini temin etmeleri; çalışamayacak olanlara bakılabilmesi ve çocukların da eğitimlerinin sağlanması için bir yer bakılması ve bununla ilgili ödenek oluşturulması ivedilikle inşaata başlanması buyrulmuştur. Ayrıca İstanbul’da yaşayan taşralı dilencilerin memleketlerine gönderilmeleri, taşrada buluna dilencilerden İstanbul’a gelmek isteyenlerin İstanbul’a alınmaması, çalışabilecek olanların o bölgedeki yol inşaatları veya diğer işlerde çalıştırılması, çalışamayacak olanların belediyenin ilgili birimlerine veya hayır sahiplerine bildirilmesi için valiliklere tebligat yapılmıştır (Özkaya, 2014: 33).

1890 tarihinde yapılan toplantıda Sultan II. Abdulhamit Han, genel anlamda kullanılan Arapça darülaceze isim tamlamasını bu eve isim olarak verdiğini yani yapılacak olan müessesenin adını “Darülaceze” koyduğunu bildirmiş; bu müessese ile kimsesiz çocukların, hasta ve sakatların dilencilikten kurtarılması, yapabilecekleri bir işle geçimlerini sağlamaları, iş yapamayacak durumda olanların bakılıp beslenmelerini, çocuklarında terbiye edilmelerini emretmiştir (Yıldırım, 1996:vi).

Buna göre aralarında bankerler, ticaret odası başkanı ve İstanbul’un mali kurum yöneticilerinin de olduğu 16 kişilik bir heyet Maliye Nâzırı Agop Paşa’nın başkanlığında toplanmış olup bu komisyonda Darülaceze’nin yapılması için yardım toplanılmasına karar verilmiştir. İlk hediye Sultan II. Abdülhamit Han tarafından bağışlanmıştır. Padişah aynı olarak 7000 altın lira değerinde on sekiz parçalık değerli bir eşya ile 10.000 lira da nakdi bağışta bulunmuştur. Haricinde 50.000 liralık makbuz bastırılarak hayır sahiplerine dağıtılmıştır. Yapılan kampanya ile inşaatın yapımına başlamadan 70.000 liradan fazla para toplanmıştır (<https://islamansiklopedisi.org.tr>, erişim tarihi: 27.10.2020).

Komisyon yaptığı toplantıda Darülaceze’nin yerini şehrin içinde olan Yenibahçe çayırı olarak tespit etmiştir. Ancak Sultan II. Abdulhamit Han burayı şehrin içinde olduğu için beğenmemiştir. Şehrin gürültüsünden uzak, daha sakin ve daha havadar bir yer bulunmasını emretmiştir (Koçu, 1974: 40). Darülaceze’nin havası temiz olan Kâğıthane taraflarındaki Poligon’un üst tafralarına, bugünkü yerine inşa edilmesine karar verilmiştir. 1500 kişiyi içine alacak şekilde planlanmış, yapılan hesaplamalar neticesinde binanın 71.929 liraya mal olacağı öngörülerek açık eksiltme yoluyla ihaleye çıkmıştır. İhale 58.500 liraya Tophane-i Amire kalfası Vasilaki üzerinde kalmıştır. Darülaceze’nin temellerini atmak için bu komisyon hicri 7 Rebiülevvel 1310 yılında mevcut yerde hazır bulunmuşlardır (Özkaya, 2014: 37-49). Miladi 12 Ekim 1894 Çarşamba günü öğle vakitlerinde 21 koç kurban edilerek inşaatına başlanan Darülaceze’nin yapımı 3,5 yıl sürmüştür (Koçu, 1974: 43).

İnşaatın tamamlanmasından sonra padişahın cülüs günü olan 31 Ağustos 1895 tarihinde Sultan II. Abdulhamit Han’a Darülaceze’nin anahtarı teslim edilmiştir. Ancak Padişah her şeyin mükemmel olmasını istediğinden tüm

eksikliklerin tamamlanması ve yönetimi için gerekli tüm yasaların hazırlanmasını beklemiştir (Durgun, 2015: 128).

Elli iki dönüm arsa üzerine dikdörtgen şekilde inşa edilen Darülaceze yerleşkesinde uzun kenarlar boyunca karşılıklı olarak birbirinin aynısı dört tane bina yapılmış, binaların arasında kalan bölüm ise bahçe olarak bırakılmıştır. Bahçenin batı kesimine cami, doğu kesimine kilise ve havra, güney kesimine ise mutfak, çamaşırhane ve depo gibi birimler inşa edilmiştir (Kocabaş, 2019:116).

Darülaceze'nin açılışı 17 Şaban 1313 / 12 Şubat 1897 yılında Cuma günü, Sultan II. Abdulhamit Han'ın padişahlığının 18. Yılında, sadrazamlığının üçüncü ayında olan Halil Rıfat Paşa tarafından gerçekleştirilmiştir (Özkaya, 2014: 75; Koçu, 1974: 43). Darülaceze'nin resmen açılmasıyla "Tese'ülün Men'ine Dair Nizamname (Dilenciliğin Önlenmesine Dair Tüzük)" de uygulamaya girmiş, İstanbul sokaklarında özellikle de köprüde dilenenler yakalanarak Darülaceze'ye gönderilmiştir (Yıldırım, 1996: 15).

B. Darülaceze Nizamnamesi

Resmi Gazetede 15 Nisan 1916 Tarih ve 2511 Sayı numarası ile yayınlanan, sonradan İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sadeleştirmesini yaptığı halen yürürlükte olan Darülaceze Nizamnamesi şöyledir:

- İstanbul'da Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlanmış, özerk bütçesi olan Darülaceze bulunmaktadır.
- Darülaceze'nin müdürü ve baştabibi İç İşleri Bakanı tarafından seçilir ve ataması Devlet Başkanı tarafından olur. Doktor, eczacı, muhasebeci, başkâtip, tahsildar ile depo, kiler ve satın alma memuru İç İşleri Bakanı; diğer memur ve hizmetliler müdür tarafından atanır.
- Darülaceze'nin müdürü ile baştabiplik vazifesinin bir kişide birleşmesi uygundur.
- Memurların ödüllendirilme ve cezalandırılmasında İç İşleri Bakanlığının kuralları uygulanır.

- Darülaceze'nin yaptığı işlerden dolayı müdür ile baştabip İç İşleri Bakanlığına, diğer memur ve hizmetliler müdüre, sağlık hizmetini yerine getiren çalışanlar ise baştabibe karşı sorumludur.
- Darülaceze'nin müdürünün başkanlığını yaptığı, üyelerinin baştabip, eczacı, muhasebeci ve başkâtipten oluştuğu bir daimi heyeti vardır.
- Daimi heyet Darülaceze'nin yeme, içme, ısınma, ilaç temini gibi kuruma lazımlı her türlü malzemenin artırılması, azaltılması veya satın alınması dahil olmak üzere müdür tarafından istişare edilmesi istenen tüm konuları görüşmekle mükelleftir.
- Darülaceze'nin hizmetlerinin artırılması, bütçesinin incelenmesi, gerektiğinde kurumla veya yeni yapılacak inşaatla ilgili her türlü kararın alındığı İç İşleri Bakanı tarafından tayin edilen yedi üyeli bir İdare Meclisi vardır.
- İdare Meclisinin başkanı İç İşleri Bakanı olup, onun olmadığı durumlarda üyeler arasından Bakanın seçtiği başka biri ikinci başkan olarak atanır. Bu şekilde alınan kararlar İç İşleri Bakanlığının onayı ile yürürlüğe girer.
- Darülaceze'ye yalnızca İstanbul'da doğmuş veya buraya yerleşmiş, çalışamayacak durumda veya geçinmesini temin edecek herhangi bir mala sahip olmayan ya da kendisine bakabilecek İstanbul'da ya da İstanbul dışında herhangi bir yakını olmayan kimseler Darülaceze İdaresince gerek tıbbi gerekse diğer konularda tüm incelemeler yapıldıktan sonra kabul edilir.
- Darülaceze'ye çocuk alımlarında çocuklarla ilgili herhangi bir tutanak varsa içeriği ile birlikte ve ayrıca vücutlarında herhangi bir işaret varsa özel deftere kayıt edilmelidir.
- Darülaceze'ye akıl hastaları ve cüzamlılar alınamaz. Ancak tedavi edilebilir hastalıkları olanlar, kabul şartlarını taşıyorlarsa hastanede tedavileri yapıldıktan sonra kabul edilirler.
- Geçinebilecek halde olup engelli ya da iş yapamayacak durumda olanlar ücret karşılığında Darülaceze'ye kabul edilirler.

- Bu kişilerden taşınır ya da taşınmaz mallara sahip olanların malları Darülaceze tarafından idare olunur. Bunlardan yiyecek, giyecek ve tedavi masrafları düşülerek, çıkacakları zaman kendilerine iade edilir.
- Darülaceze’de kalan çocuklar gerekli şartları taşıyan ailelere sözleşme yapılarak evlatlık olarak verilirler.
- Darülaceze’de vefat edenlerin Darülaceze tarafından idare edilen mal veya paraları varsa; cenaze masrafları, hayattayken kendisine harcanılan yiyecek, giyecek ve tedavi masrafları düşülerek varsa kalan miktar vezneye ait olur.
- Darülaceze’ye kabul edilenlerden kanunen yasal mirasçısı veya akrabası çıkanlar bu kişilere teslim edilirler. Eğer bakmakla yükümlü olmayan başka biri de almak isterse teslim edilebilir.
- Acezelerden akraba ve yakınlarıyla birlikte olmak isteyenler baştabibin bilgisi dahilinde müdür tarafından belirlenir.
- Acezelerden iş yapabilecek durumda olanlar kendi güçleri nispetindeki işlerle meşgul olacaklardır. Darülaceze terzilik, ayakkabıcılık, marangozluk, çorapçılık, demircilik ve dokumacılık gibi mesleklerle çalıştırılacaktır. Ortaya çıkan işler İç İşleri Bakanlığının belirlediği yer ve vakitte satışa çıkarılacak ve elde edilen gelir aceze ve çocukların yevmiyeleri verildikten sonra Darülaceze’ye gelir olarak bırakılacaktır.
- Darülaceze’nin bütçesi Daimi heyet tarafından düzenlenir, İdare Meclisi tarafından incelenir, kabul edilir İç İşleri Bakanı tarafından onaylanır.
- Darülaceze’nin gelirleri şöyledir:
 - Tapu sentleri ve resmi evrakların üzerine konulan ilave ödemeler karşılığında maliyenin verdiği yıllık 800 bin kuruş
 - Boğaz hattı vapur biletlerinin üzerine konulan ilave ödemeler karşılığında Şirketi Hayriyenin verdiği yıllık 700 lira
 - Denizyollarının biletlerine yapılan 10 para zammın hâsılat miktarı
 - İstanbul’da yapılan çeşitli eğlence ve hayır işleri biletlerinin % 10luk kısmı

- Halktan kimsesizler için toplanacak paralarla, piyango gelirleri ve yardım gelirleri
- Maden ve imar işlerindeki kişilerin kendi istekleri ile verdikleri yardımlar
- Belediyelerin topladığı eksik gramajlı ekmekler, yasalara uygun olmayacak şekilde hareket eden esnaftan toplanan zararsız yiyecek ve içeceklerden
- Darülaceze'deki imalathanelerin gelirleri
- İdare Meclisi tüm çalışanların görevlerini içeren bir yönetmelik yapacaktır.
- Darülaceze'deki aceze ve çalışanlara verilen yiyecek, içecek ve giyecek listeleri ile ilgili bir yönetmelik yapılacaktır.
- Özel bir Nizamnameyle dul kadınlar koğuşu yapılıncaya kadar tüm dullara bakılacaktır.
- Darülaceze'deki çocuklar üç yaşına kadar bakıldıktan sonra yetim yurtlarına verilir.
- Bu Nizamname yayınlandığı tarihten itibaren geçerlidir.
- Bu Nizamname'nin uygulanması İç İşleri Bakanı tarafından yürütülür (<https://www.darulaceze.gov.tr>, erişim tarihi: 01.12.2020).

C. Darülaceze'ye Aceze Kabulü

Darülaceze'nin yapılması için yerli yabancı herhangi bir milliyet farkı aranmaksızın tüm ülkeden yardım toplanmış olmasına karşın, yalnızca İstanbul halkından olanlar ve İstanbul'lu muhacirler kabul edilmektedir (Kocabaş, 2019:129; Akgül, 2009:56). Darülaceze Nizamnamesi'nin 12. Maddesi gereğince Darülaceze'ye kabul şartları;

- İstanbul 'da doğmuş olmak veya 5 yıldır sürekli İstanbul 'da yaşıyor olmak
- Çalışamayacak durumda, bakıma muhtaç, kimsesiz veya fakir olmak

- Geçinebilecek mala sahip olup, çalışamayacak halde olmak
- 0 ile 3 yaş arasında olup kimsesiz veya korunmaya muhtaç olmak
- Bedensel engelliler için 18, yaşlılar için 60 yaşını doldurmuş olmak
- Mahkeme kararı ile çocuklarının kendine bakamayacak olduklarını ispat etmek
- İstanbul 'da veya diğer şehirlerde kendisine kanunen bakacak kimsesi olamamak
- İstanbul 'da veya diğer şehirlerde kendisine kanunen bakacak kimsesi olan kişilerden;
 - Bakacak kimsesi 18 yaşın altındaysa yakını ergin olana kadar,
 - Bakacak kimsesi öğrenci ya da askerse öğrencilikleri ya da askerlikleri bitinceye kadar şartlı kabule tabidir.
 - Bakacak kimsesi engelli ise Engelli Sağlık Kurulu Raporu getirmelidir.
 - Evli olup birbirlerine bakamayacak halde olanlar sağlık kurulu raporu ile durumlarını belgelemelidir.
- Sokakta emniyet kuvvetleri tarafından bulunup kuruma getirilen kişiler, kurumda tıbbi ve psikolojik muayeneye tabidirler.
- Çocuklar için haklarında mahkeme tarafından Koruma Kararı alınarak Bakım Tedbiri Kararı uygulamak.
- Sokakta emniyet kuvvetleri tarafından bulunup kuruma getirilen çocukların, hangi ilçede bulduysa o ilçeye ait Emniyet Müdürlüğü Çocuk Büro Amirliği'nden Tahkikat Evrakları ile civar ilçe hastanelerinden Sağlık Evraklarını tamamlamak.

14. Madde gereğince Darülaceze'ye kabul şartları;

- Akıl sağlığı yerinde olmak
- Bulaşıcı hastalığı olmamak

Darülaceze Nizamnamesi'nin 15., 16. ve 18. Maddeleri gereğince;

Ekonomik gücü yerinde olup, öz bakımını yapamayacak durumda olan engelli ve yaşlı kişiler, mevcut mal varlıklarını Kuruma bağış yaptıklarında ya da aylık bakım ücretini ödemeleri varsa maaşlarının % 70'ini Kuruma noterden aktardıklarında ölünceye kadar kendilerine bakılır (<https://www.darulaceze.gov.tr>, erişim tarihi: 02.12.2020).

D. Darülaceze’de Yönetim ve İdari Yapı

Sultan II. Abdulhamit Han 1890 yılında Darülaceze’nin kurulmasını emrettiğinde Şura-yı Devlet Tanzimat Dairesi çalışmalara başlamış, içinde kurulacak olan bu hayır kurumuna başvurmayıp da dilencilikte ısrar edenlerin hapis cezası almasını teklif eden “Tese’ülün Men’ine Dair Nizamname”yi Meclis-i Mahsus-ı Vükela’ya göndermiştir. Ancak Padişah, herhangi bir geçim kaynağı olmayan bu dilencilere bakılacak bir yer yapılmadan bu nizamnamenin çıkmasını uygun görmedi ve askıya aldı (Durgun, 2015: 130). Dilencilere yönelik oldukça sert uygulamalar içeren bu nizamname Fransız mevzuatının bir tercümesi niteliğindedir (Özbek, 2016: 90).

Darülaceze’nin yapımı tamamlandıktan sonra 29 Eylül 1895 yılında Darülaceze Nizamname-i Dâhilîsi ile Tese’ülün Men’ine Dair Nizamname tasarısı Padişah’a sunulmuştur. Padişahın yapılmasını istediği değişiklikler yapıldıktan sonra 29 Ocak 1896 yılında Darülaceze Nizamname-i Dâhilîsi ile Tese’ülün Men’ine Dair Nizamname kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Durgun, 2015: 130).

Darülaceze Nizamname-i Dâhilîsi Darülaceze’nin iç yönetmeliği olup; Darülaceze’nin iç yapısını, çalışacak personelin atanma şartlarını, acezelerin kabul, eğitim ve ceza kuralları ile ilgili hükümleri kapsamaktadır. Tese’ülün Men’ine Dair Nizamname ise Darülaceze’ye kabul şartlarını, Darülaceze’yi yönetecek personelin kimlerden oluşacağını, gelir kaynaklarını ve İstanbul dışından gelecek olan acezeye neler yapılacağı ile ilgili hükümleri kapsamaktadır (Özen, 2001:22).

1914 yılında ise günümüzde de bir iç yönetmelik olan “Darülaceze Memurin-i İdare ve Sıhhiyesinin Vezaifini Mübeyyin Talimatname”nin geliştirilmiş şekli “Darülaceze Talimatnamesi” yürürlüğe girmiştir. Darülaceze’yle ilgili son çıkarılan yasa Dâhiliye Nezareti Hukuk Müşavirliği’nce

hazırlanan 7 Şubat 1916'da Sadaret'e gönderilen Darülaceze Nizamnamesi olup 26 Nisan 1916'dayürürlüğe girmiştir. Günümüzde de bu nizamnameye göre yönetilen Darülaceze'nin, 1922 ve 1940 yıllarında nizamnamesi yenilenmek istenmiş ancak bir sonuç alınamamıştır (Durgun, 2015: 132).

Dâhiliye Nezareti'ne bugünkü İç İşleri Bakanlığına bağlı olarak faaliyetlerine başlayan Darülaceze, Sultan II. Abdulhamit Han'ın tahtan indirilmesinden sonra 16 Temmuz 1909'da bu günkü adıyla İstanbul Belediyesi'ne yani İstanbul Şehremaneti'ne bağlanmıştır. 14 Mart 1910'da Müessesât-ı Hayriye-i Sıhhiye İdaresine devredilmiş, böylelikle İstanbul'daki hastane, bakım evi gibi kuruluşların tek çatı altında toplanması sağlanmıştır. Nizamname göz önünde bulundurularak 26 Nisan 1916'da tekrar Dâhiliye Nezaretine bağlanan Darülaceze, 15 Ekim 1924'te yeniden İstanbul Şehremaneti'ne bağlanmıştır (Duru, 2020: 224).

Darülaceze Danıştay'ın 1999 senesinde aldığı bir kararla İç İşleri Bakanlığına; 2007 senesinde Başbakanlığa bağlanmıştır. Bu dönemde üç yıllığına müdür statüsünde kuruma gönderilen vali yardımcıları tarafından yönetilmiştir. Darülaceze Müessese Müdürlüğü adıyla hizmetlerini yürüten Darülaceze, 3 Haziran 2011'de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığıyla ilişkilendirilmiş ve kurumun adı Darülaceze Başkanlığı olmuştur. Halen bu statüde çalışmalarını yürüten Darülaceze; sahip olduğu gayrimenkullerin kira gelirleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinin eğlence vergilerinin %10'luk bölümü gibi gelirlerle varlığını sürdürmeye çalışan, özel bütçeli ve tüzel kişilikli bir kurumdur (Duru, 2020: 224).

Kuruluşundan bu yana 43 müdür ve 4 başkan ile yönetilen Darülaceze; müdürlükle yönetildiği zamanlarda yöneticilerde tıp, içişleri ve belediye alanlarında deneyim şartı aranmıştır. Kurumun 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlanmasıyla başkanlıkla yönetilmeye başlanmış olup idarecide vakıf, tıp ve kurum yönetimi deneyimi aranmıştır (Cebeci, 2017: 43).

E. Darülaceze'nin Teşkilat Yapısı

Darülaceze Başkanlığı'nın en tepe organı Aile, Çalışma ve Sosyal Politikalar Bakanının başkanlığını yaptığı İdare Meclisidir. İdare Meclisinin

altında Darülaceze Başkanı olup, başkana bağlı birimler şöyledir: Başkan Yardımcıları, Başhekim, Hukuk Müşaviri, Şube Müdürlükleri ve müdürlüklere bağlı birimler. Şekil 4'te Darülaceze Başkanlığı'nın teşkilat yapısının şeması verilmiştir (Darülaceze Başkanlığı, 2020).

T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Darülaceze Başkanlığı
Teşkilat Şeması



Şekil 4. Darülaceze Başkanlığı Teşkilat Şeması

Kaynak: (Darülaceze Başkanlığı, 2020)

Darülaceze kurumu bugün hala içinde 1 başkanlık binası, 1 poliklinik, 1 çocuk (aceze) yuvası, 7 aceze dairesi, rehabilitasyon, iş ocakları, mutfak, soğuk hava deposu ve çamaşırhane bölümleriyle 50 çocuk, 545 yetişkin acezeye hizmet vermeye devam etmektedir. İçinde üç kutsal dine ait olan cami, kilise ve havrayı bir arada bulundurmasıyla dünyada tek örnektir(Cebeci, 2017: 46).

1895'den bu yana 30.00'i çocuk yaklaşık 72.000 kişiye hizmet veren, cami, kilise ve havra dâhil tüm ibadet mekânlarını da içinde bulunduran Darülaceze; bugün de hala 600'e yakın bakıma muhtaç, engelli ya da kimsesiz insana herhangi bir din, dil, ırk, cinsiyet ile mezhep ayrımı yapmadan, herhangi bir bedel almadan hizmet sunan bir hayır kurumudur (<https://www.darulaceze.gov.tr>, erişim tarihi:03.11.2020).

V.GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örneklem seçimi, veri toplama araçları, hipotezler ve yapıları statistiksiz analizler hakkında bilgi verilecektir.

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada kimsesiz, yaşlı ve engelli bireylere her türlü bakım hizmeti veren sağlık çalışanlarındaki merhamet yorgunluğunun örgütsel davranışlarına olan ilişkisi incelenecektir. Çünkü ÖVD herhangi bir karşılık beklemezsiz çalışmalara gönüllü olarak katılmak, çalışma arkadaşlarına yaptıkları işlerde yardımcı olmak, problemleri çözmek için gayret göstermek, verilen görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirmek, mevcut uygulama ve prosedürlerin yerine getirilmesine katkıda bulunmak gibi olumlu davranışların yanında; huzursuzluk çıkarmak, çatışma ve sorunlara sebebiyet vermek, sürekli şikâyetle bulunmak ve başkalarının yanlışlarını araştırmak gibi olumsuz davranışları da sergilememektir. Özellikle bakımevinde çalışan, merhamet yorgunluğu yaşayan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışını ne kadar sergileyebildiği araştırılmak istenmiştir.

B. araştırmanın Deseni

Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden taramadeseni ile hazırlanmıştır. Tarama deseni, bir evrenin içerisinde seçilen bir örneklem üzerinde yapılan çalışmalarla evren genelindeki eğilim, tutum ve görüşlerin nicel olarak tanımlanabilmesini sağlar. Tarama deseni, bir grubun belirli bir konuya da sorun hakkındaki görüşlerinin bir dizi soru aracılığıyla belirlenmesidir. Seçilen grup içindeki kişilerden grubun mevcut durumunu belirlemeyi, görüş, inanç ve tutumları hakkında bilgi elde etmeyi sağlar (Creswell, 2013: 56). Örneklem yöntemi olarak seçkili örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi (rastsal) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Darülaceze Başkanlığı sağlık çalışanlarından

tesadüfen seçilen ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan kişilerle çalışma gerçekleştirilmiştir.

C. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma kimsesiz, yaşlı ve engelli bireylere her türlü bakım ve barınma hizmeti veren Darülaceze Başkanlığı'nda yapılmıştır. Çalışmanın evrenini kurumdakitoplam 188 sağlık çalışanı; örneklemini ise, çalışanlar içinden tesadüfi olarak anketin dağıtıldığı ve gönüllü katılan 166 personel oluşturmaktadır. İlgili etik kurul izinlerinin sağlanmasının ardından, çalışan sağlık personeline anketler tesadüfi örnekleme yoluyla dağıtılmış, anketler pandemi öncesi yüzyüze yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.Sağlık çalışanları; doktorlar, hemşireler, sağlık memurları, laborantlar, fizyoterapistler, röntgen teknisyeni, sosyal hizmet uzmanları ve hasta bakıcılarından oluşmuştur. Anket çalışması [21.02.2020-10.03.2020] tarihleri arasında uygulanmıştır.

Araştırmanın Dâhil Olma Kriterleri:

1. Darülaceze Başkanlığı'nda sağlık personeli olarak çalışmak.
2. Gönüllü olmak.
3. 18-60 yaş aralığında olmak.

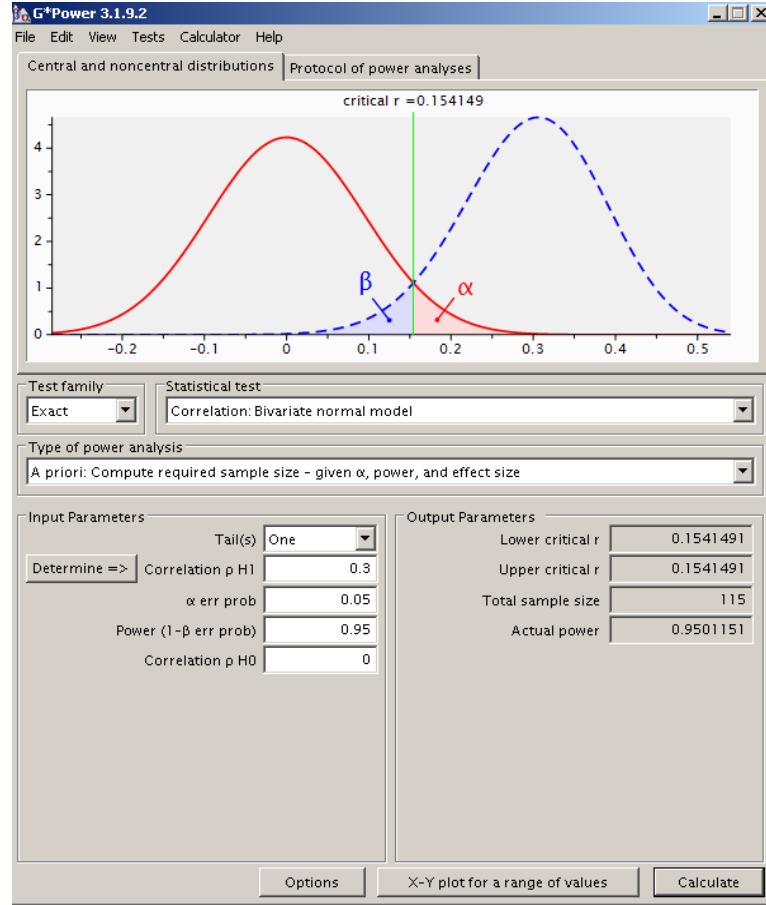
Araştırmanın Dışlama Kriterleri:

1. Darülaceze Başkanlığı'nda memur pozisyonunda çalışmak.
2. Son bir sene içinde psikolojik rahatsızlık için tedavi görmek ve ilaç kullanmak.
- 3.Hamile olmak

D. Örnekleme Yönelik Güç Analizi (Power Analysis)

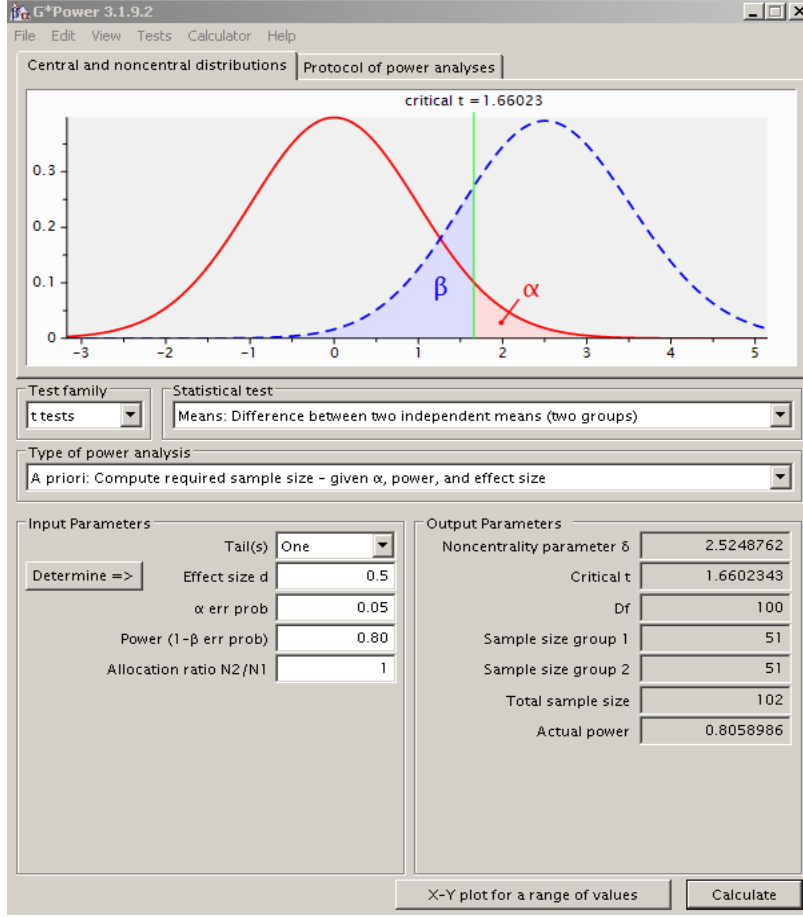
Anket araştırmalarında yeni yaklaşımlarda, “uygulanacak analiz için en az kaç örneklem gereklidir?” sorusuna cevap için Güç Analizi (Power Analysis) yapılmasını önermektedir. Bu çalışmada, grup farklılığı analizleri yapılacağı için güç analizi farklılık analizlerine yönelik uygulanmıştır. Ankete katılan çalışanlar sayısının, sağlam (robust) sonuçlar üretebilme yeteneğinin varlığı için *Güç*

Analizi G*POWER 3.1 sürümü ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarda, istatistiksel gücün $1-\beta= 0.80$ olmasının yeterli olduğunu Cohen (1988) ve Parajapati vd. (2010) çalışmalarında belirtmiştir. İstatistik anlamlılık $\alpha=0.05$ alınmıştır.



Şekil 5. İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda en az 115 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir. Bu çalışmada 166 örneklem kullanılmış, yapılacak analizlerin güvenilir olacağı ortaya konulmuştur.



Şekil 6. Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda grup farklılığı analizlerinde en az 102 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir. Bu çalışmada 166 örneklem kullanılmış, yapılacak analizlerin güvenilir olacağı ortaya konulmuştur.

E. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Araştırmayı cevaplandıran sağlık personelinin, ölçme araçlarındaki soruları cevap verirken gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttıkları kabul edilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların ankete istekle cevap verdiği ve anketi doğru ve eksiksiz biçimde cevapladıkları varsayılmıştır. Katılımcıların soruları cevaplarken kelimeleri gerçek manasıyla anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Anketin örneklem sayısının artırılmasında zorluklar yaşanmış, çalışanlar meşgul olduklarını belirterek ankete katılma konusunda isteksiz davranarak önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

F. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin elde edilebilmesi için hazırlanan anketin ilk bölümü olan demografik ve genel bilgiler formu (yaş, cinsiyet, medeni durum, ünvan, meslek, kıdem yılı, uzmanlık alanı ve çalışılan birim) çoktan seçmeli olarak hazırlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde oluşan “Merhamet Yorgunluğu Ölçeği” (1:Hiçbir zaman-5:Her zaman) ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği” (1:Kesinlikle katılmıyorum-5:Kesinlikle katılıyorum) 5’li likert biçiminde yer almıştır.

Araştırmada Pommier (2011) tarafından geliştirilen, Akdeniz ve Deniz (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan 24 ifadeden oluşan Merhamet Yorgunluğu Ölçeği ile Organ’ın tanımladığı beş boyutu içeren, Podsakoff vd., (1990) tarafından geliştirilen, yurtiçi ve yurt dışında da birçok araştırmacı tarafından kullanılan 24 soruluk Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği kullanılmıştır.

ÖVD Ölçeği 5 boyuttan ve 24 ifadeden oluşmakta olup, ölçeğin 5’er ifadesi sırasıyla özgecilik(yardımseverlik), nezaket, centilmenlik ve vicdanlılık boyutlarını, kalan 4 ifade ise sivil erdem boyutunu ölçmektedir. Centilmenlik boyutuna ait olan 11, 12, 13, 14 ve 15 numaralı ifadeler ters kodlu ifadelerdir.

MY Ölçeği de 24 ifadeden oluşmaktadır. 6, 8, 16, 24 nolu ifadeler sevecenlik; 2, 12, 14, 18 (Tersten Puanlama) nolu ifadeler umursamazlık; 11, 15, 17, 20 nolu ifadeler paylaşımların bilincinde olma; 3, 5, 10, 22 (Tersten Puanlama) nolu ifadeler bağlantısızlık; 4, 9, 13, 21 nolu ifadeler bilinçli farkındalık; 1, 7, 19, 23 (Tersten Puanlama) nolu ifadeler ise İlişki Kesme boyutunu ölçmektedir. Toplam merhamet puanı için tersten puanlama yapılan alt boyutları puanladıktan sonra tüm alt boyutların toplam alınır. Alt boyutların ayrı ayrı puanlamasının gerektiği hallerde tersten puanlama yapılmaz. Örneğin,bağlantısızlık alt boyutu tek başına ölçülmek istenirse tersten puanlama yapılmaması gerekir. Bu ölçekten en düşük 24, en yüksek 120 puan alınabilmektedir. Ölçekten alınan toplam puanın artması merhamet yorgunluğu düzeyinin arttığını göstermektedir. Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ölçeğin toplamı için 0.85’tir(Akdeniz ve Deniz, 2016).

G. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırma kesitsel tipte bir araştırmadır. Anket aracılığıyla elde edilen veriler bilgisayar ortamında, IBM SPSS Statistics 25.0 sürümü kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada anlamlılık düzeyi $\alpha = 0.05$ olarak alınmıştır. İlk olarak, anketteki demografik ve genel bilgiler soruları için daha sonra, anketin ikinci bölümündeki ölçeklere yönelik olarak sıklık (frekans) ve yüzde dağılım bilgileri verilmiştir. Hipotezlerin test edilmesi ve bunun için hangi testin uygun olduğunun belirlenmesi için verilerin dağılımının normal olup olmadığı sınıanmıştır. SPSS programının içinde olan Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normal dağılım testi yapılmıştır. Bu testlerin sonucunda, ölçeklerden elde edilen maddelerin oluşturduğu boyutlar normal dağılmadığı için ($p < 0.05$), analizlerde normal dağılım gerektirmeyen non-parametrik yöntemler kullanılmıştır. Grup farklılığı analizlerinde, iki grup için t testi yerine non-parametrik karşılığı olan ve 2'li grup için uygunluk gösteren Mann-Whitney-U testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup için Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Anlamlı farklılıkların kaynağını belirlemek için ortalama sıra (meanrank) değerlerine bakılmıştır. İlişkilerin belirlenmesi için normal dağılım sağlanmadığı için Pearson ilişki analizi yerine Kendall'stau-b ilişki analizi kullanılmıştır. Ayrıca, ilişkilerin belirlenmesi amaçlı regresyon modeli analiz edilmiştir. Regresyon modelinde en küçük kareler varsayımlarının sağlanması için Newey-West algoritması altında çözümler gerçekleştirilmiştir.

H. Anketin Güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirlik sınaması için kullanılan testler; "Cronbach Alpha (CA), İkiye Bölme (split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)" şeklindedir. Kullanılan tüm kriterlerden bulunan sonuç %70'i geçtiğinde iç tutarlık ve güvenilirlik sağlanmış olur. Çizelge 2'den görüleceği gibi 4 kriter sonuçlarında %70 değeri geçilmiş, güvenilirlik sağlanmıştır. Böylece analiz çıktılarının da güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları

Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.895
Split	0.894-0.896
Parelel	0.895
Strict	0.896

İ. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana hipotezi, merhamet yorgunluğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistik anlamlı ilişki olduğu yönüyledir. Ayrıca, merhamet yorgunluğu alt boyutları olan; sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları olan; yardımseverlik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem arasında istatistik anlamlı ilişki olduğu hipotezi sınanacaktır. Alt hipotez olarak; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, işteki pozisyon,mesleki kıdem, çalışılan kadro, çocuk varlığı, çocuk sayısı, evde bakıma muhtaç yaşlı/engelli varlığı, mesleği seçme nedeni, gelir algısı,çalışma şekli ve haftalık toplam çalışma süresi açısından merhamet yorgunluğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları için istatistik anlamlı farklılık olduğu savı sınanacaktır. Geliştirilen hipotezler Çizelge 3’de verilmiştir.

Çizelge 3. Araştırmanın Hipotezleri

H	Tür	Hipotezler
H ₀₁	Ana hipotez	Merhamet yorgunluğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₂	Ana hipotez	Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme,yardımseverlik ile istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₃	Ana hipotez	Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme,nezaket ile istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₄	Ana hipotez	Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme,centilmenlik ile istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₅	Ana hipotez	Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme,vicdanlılık ile istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₆	Ana hipotez	Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesme,sivil erdem ile istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₀₇	Alt hipotez	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, işteki pozisyon,mesleki kıdem, çalışılan kadro, çocuk varlığı, çocuk sayısı, evde bakıma muhtaç yaşlı/engelli varlığı, mesleği seçme nedeni, gelir algısı,çalışma şekli ve haftalık toplam çalışma süresi açısından merhamet yorgunluğu ve alt boyutları için istatistik anlamlı farklılık vardır.
H ₀₈	Alt hipotez	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, işteki pozisyon,mesleki kıdem, çalışılan kadro, çocuk varlığı, çocuk sayısı, evde bakıma muhtaç yaşlı/engelli varlığı, mesleği seçme nedeni, gelir algısı,çalışma şekli ve haftalık toplam çalışma süresi açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları için istatistik anlamlı farklılık vardır.

VI. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma hipotezlerini sınamak amaçlı uygulanan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. İlk aşamada, 166 kişi olan örneklem için sosyo-demografik tanımlayıcı bilgilerin yüzde dağılım bilgileri, ele alınan iki ölçüğe yönelik katılımcıların verdikleri cevapların sıklık ve yüzde bilgileri sunulmuştur. İkinci aşamada hipotezlerin test edilmesi amaçlı ilişki analizlerine ve son aşamada grup farklılığı analizlerine yer verilmiştir.

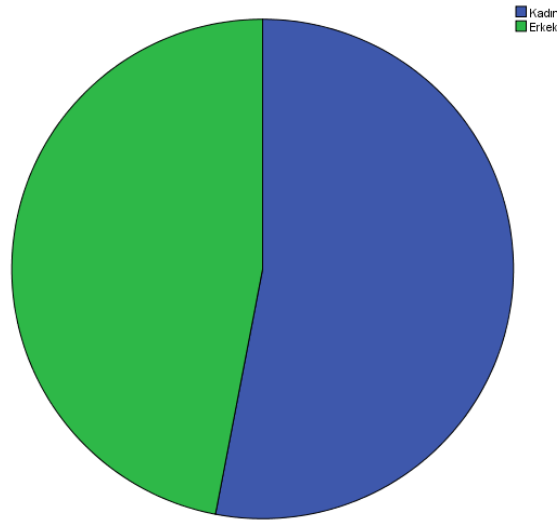
A. Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Sağlık çalışanlarına yönelik sosyo-demografik soruların sıklık ve yüzde bilgileri sunulacaktır.

Çizelge 4. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	88	53	53	53
Erkek	78	47	47	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %53'ü kadın iken, %47'si erkektir.

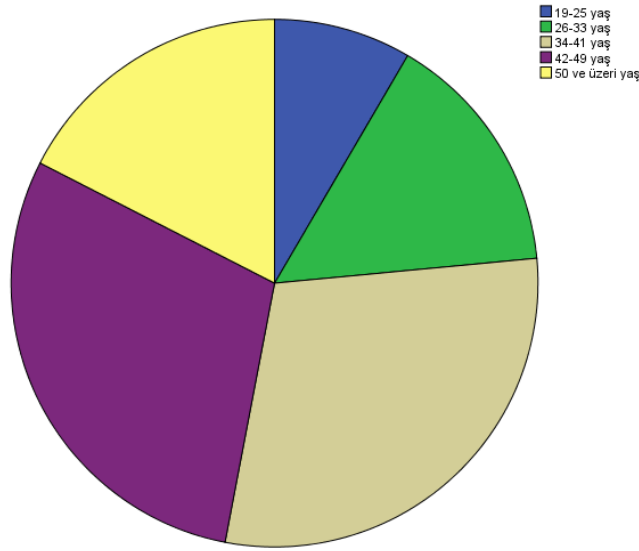


Şekil 7. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 5. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
19-25 yaş	14	8,4	8,4	8,4
26-33 yaş	25	15,1	15,1	23,5
34-41 yaş	49	29,5	29,5	53
42-49 yaş	49	29,5	29,5	82,5
50 ve üzeri yaş	29	17,5	17,5	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %8,4'ü 19-25 yaş, %15,1'i 26-33 yaş, %29,5'i 34-41 yaş, %29,5'i 42-49 yaş aralığında iken, %17,5'i 50 yaş ve üzerindedir.

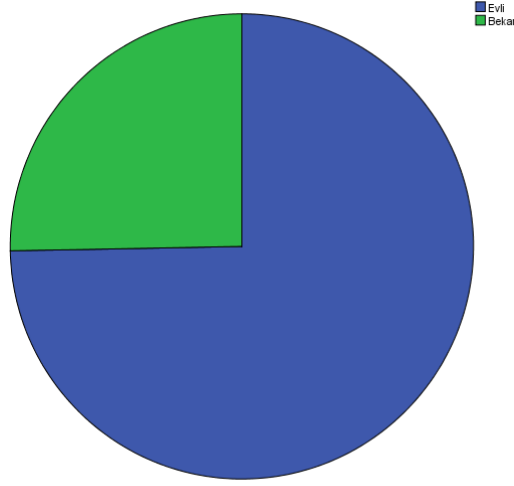


Şekil 8. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 6. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evli	124	74,7	74,7	74,7
Bekar	42	25,3	25,3	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %74,7'si evli, %25,3'ü bekârdır.

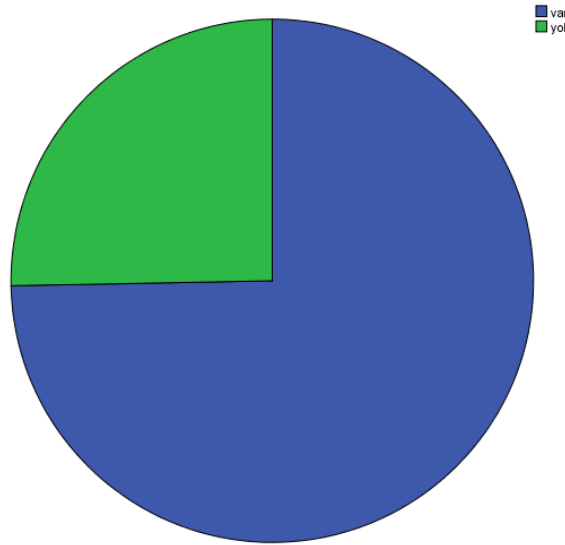


Şekil 9. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 7. Çocuk Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	124	74,7	74,7	74,7
Yok	42	25,3	25,3	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %74,7'sinin çocuğu vardır, %25,3'ünün ise çocuğu yoktur.

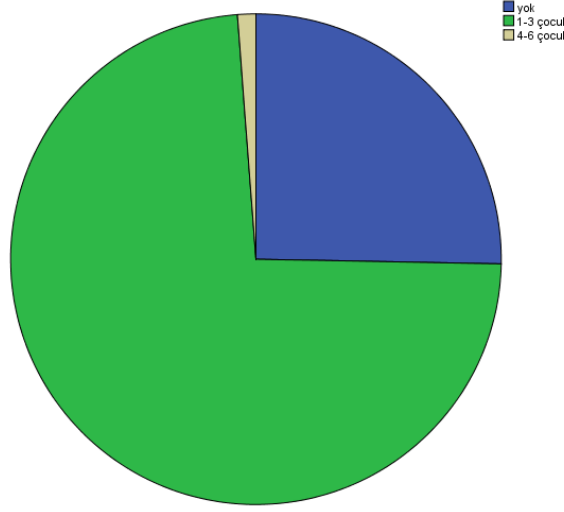


Şekil 10. Çocuk Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 8. Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çocuk Yok	42	25,3	25,3	25,3
1-3 çocuk	122	73,5	73,5	98,8
4-6 çocuk	2	1,2	1,2	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %25,3'ünün çocuğu yoktur, %73,5'inin 1-3 arasında, %1,2'sinin ise 4-6 arasında çocuğu vardır.

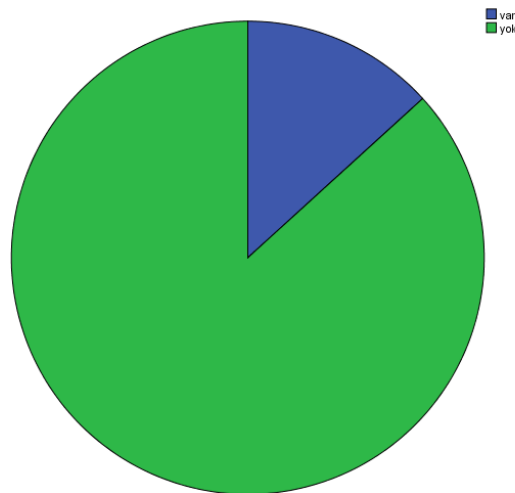


Şekil 11. Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 9. Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	22	13,3	13,3	13,3
Yok	144	86,7	86,7	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %13,3'ünün evinde bakıma muhtaç yaşlı/engelli vardır, %86,7'sinin evinde bakıma muhtaç yaşlı/engelli yoktur.

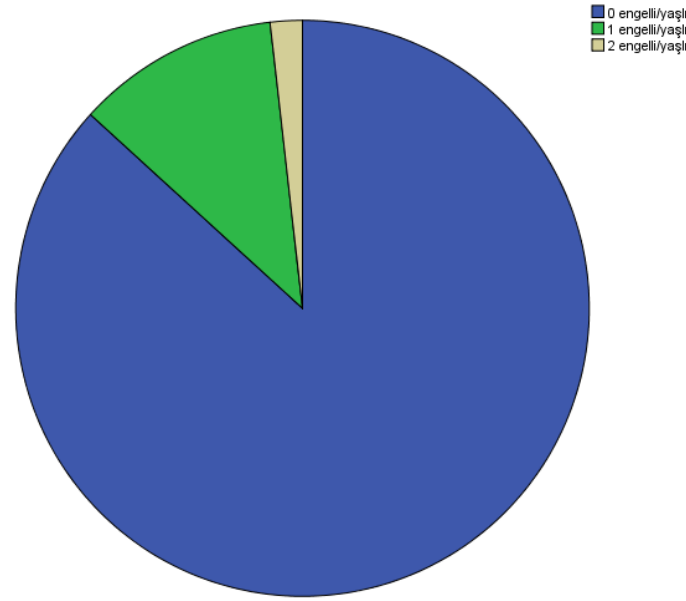


Şekil 12. Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 10. Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0 engelli/yaşlı	144	86,7	86,7	86,7
1 engelli/yaşlı	19	11,4	11,4	98,2
2 engelli/yaşlı	3	1,8	1,8	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %86,7'sinin evinde bakıma muhtaç yaşlı/engelli yoktur, %11,4'ünün evinde 1 engelli/yaşlı, %1,8'inin evinde ise 2 engelli/yaşlı vardır.

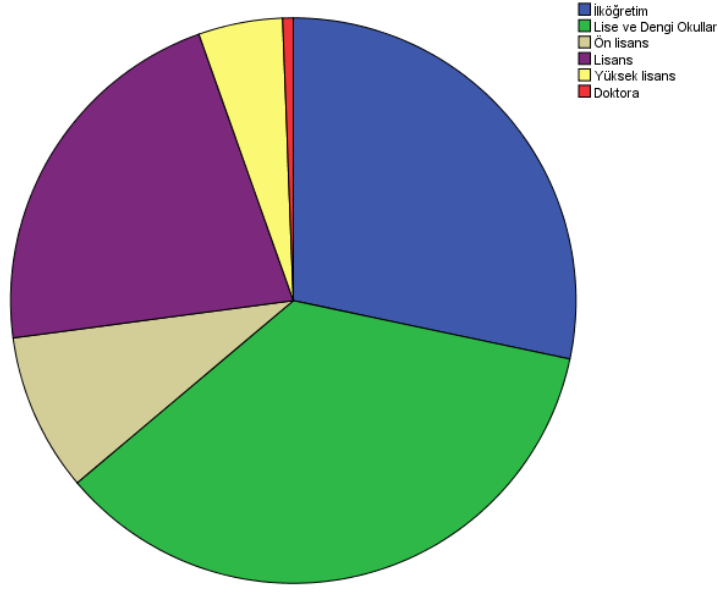


Şekil 13. Evde Bakıma Muhtaç Yaşlı/Engelli Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 11. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	47	28,3	28,3	28,3
Lise ve Dengi Okullar	59	35,5	35,5	63,9
Ön lisans	15	9	9	72,9
Lisans	36	21,7	21,7	94,6
Yüksek lisans	8	4,8	4,8	99,4
Doktora	1	0,6	0,6	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %28,3'ü ilköğretim, %35,5'i lise ve dengi okullar, %9'u ön lisans, %21,7'si lisans, %4,8'i yüksek lisans, %0,6'sı doktora mezundur.

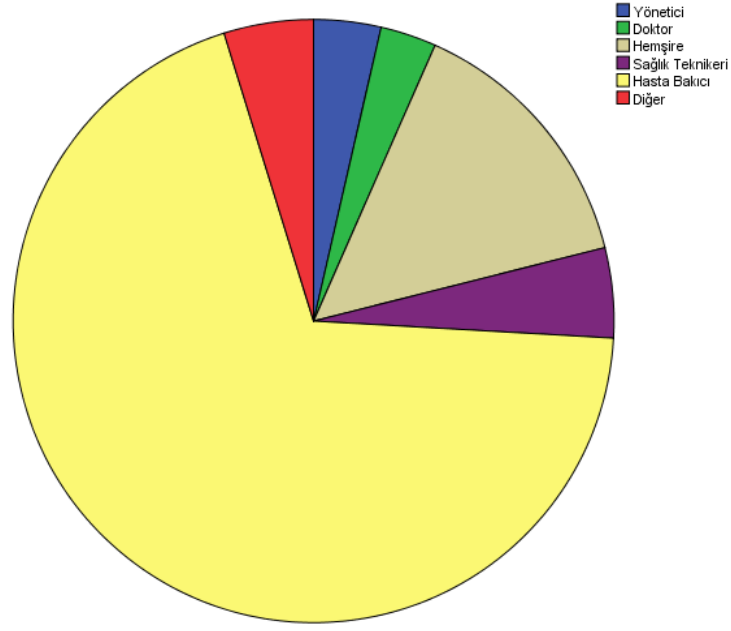


Şekil 14. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 12. Pozisyon Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yönetici	6	3,6	3,6	3,6
Doktor	5	3	3	6,6
Hemşire	24	14,5	14,5	21,1
Sağlık Teknikeri	8	4,8	4,8	25,9
Hasta Bakıcı	115	69,3	69,3	95,2
Diğer	8	4,8	4,8	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %3,6'sı yönetici, %3'ü doktor, %14,5'i hemşire, %4,8'i sağlık teknikeri, %69,3'ü hasta bakıcı pozisyonunda, %4,8'i ise diğer pozisyonlardadır.

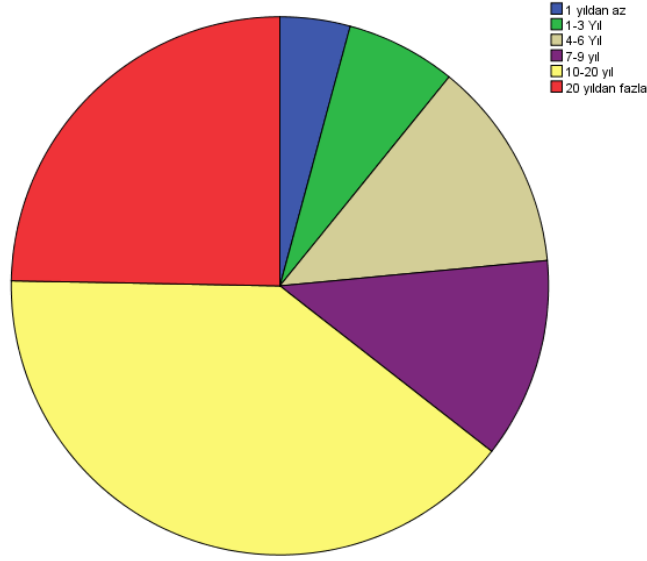


Şekil 15. Pozisyon Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 13. Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 yıldan az	7	4,2	4,2	4,2
1-3 Yıl	11	6,6	6,6	10,8
4-6 Yıl	21	12,7	12,7	23,5
7-9 yıl	20	12	12	35,5
10-20 yıl	66	39,8	39,8	75,3
20 yıldan fazla	41	24,7	24,7	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %4,2'sinin meslekteki yılı 1 yıldan az, %6,6'sının 1-3 yıl, %12,7'sinin 4-6 yıl, %12'sinin 7-9 yıl, %39,8'inin 10-20 yıl arasındadır, %24,7'sinin ise 20 yıldan fazladır.

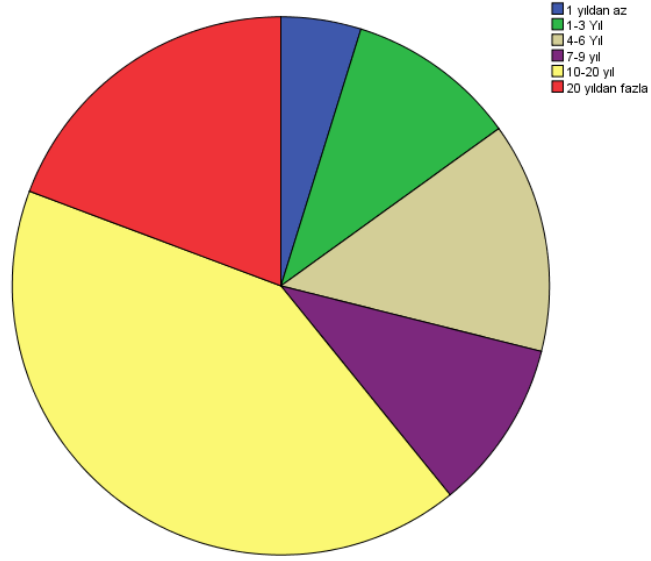


Şekil 16. Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 14. Kurumdaki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 yıldan az	8	4,8	4,8	4,8
1-3 Yıl	17	10,2	10,2	15,1
4-6 Yıl	23	13,9	13,9	28,9
7-9 yıl	17	10,2	10,2	39,2
10-20 yıl	69	41,6	41,6	80,7
20 yıldan fazla	32	19,3	19,3	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %4,8'inin kurumdaki yılı 1 yıldan az, %10,2'sinin 1-3 yıl, %13,9'unun 4-6 yıl, %10,2'sinin 7-9 yıl, %41,6'sının 10-20 yıl arasındadır, %19,3'ünün ise 20 yıldan fazladır.

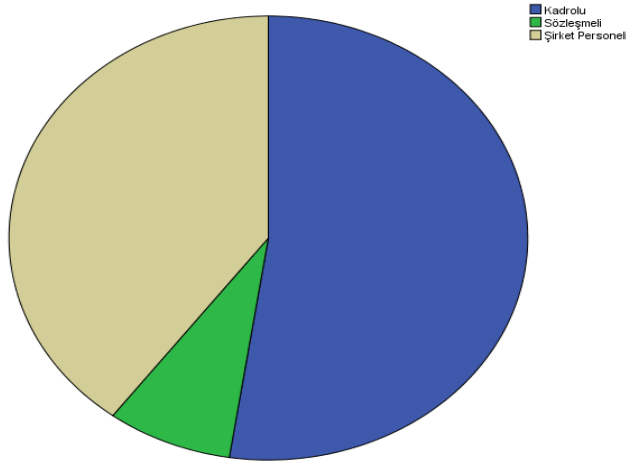


Şekil 17. Kurumdaki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 15. Çalışılan Kadro Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadrolu	87	52,4	52,4	52,4
Sözleşmeli	13	7,8	7,8	60,2
Şirket Personeli	66	39,8	39,8	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %52,4'ü kadrolu, %7,8'i sözleşmeli, %39,8'i ise şirket personelidir.

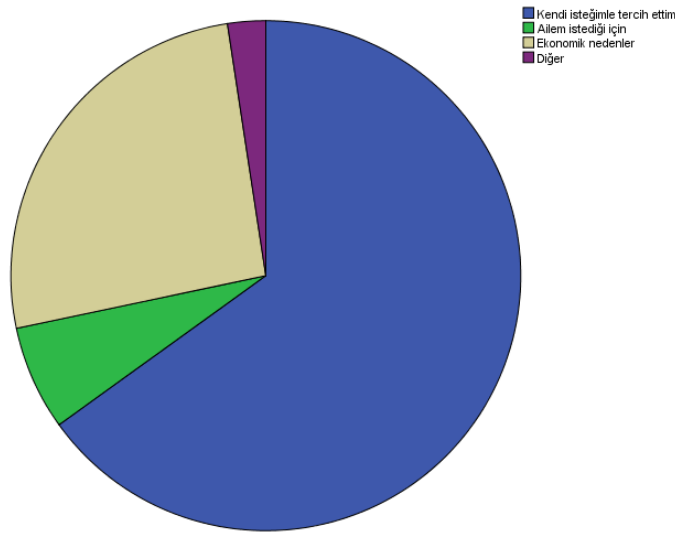


Şekil 18. Çalışılan Kadro Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 16. Meslek Seçme Nedeni Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kendi isteğimle tercih ettim	108	65,1	65,1	65,1
Ailem istediği için	11	6,6	6,6	71,7
Ekonomik nedenler	43	25,9	25,9	97,6
Diğer	4	2,4	2,4	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %65,1'i mesleğini kendi isteğiyle, %6,6'sı ailesi istediği için, %25,9'u ise ekonomik ve %2,4'ü diğer nedenlerden dolayı tercih etmiştir.

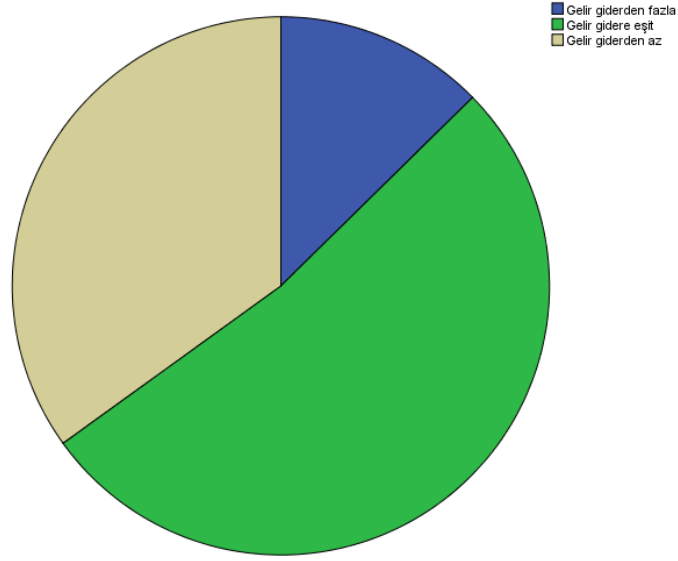


Şekil 19. Meslek Seçme Nedeni Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 17. Gelir Algısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gelir giderden fazla	21	12,7	12,7	12,7
Gelir gidere eşit	87	52,4	52,4	65,1
Gelir giderden az	58	34,9	34,9	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %12,7'sinin geliri giderinden fazladır, %52,4'ünün geliri giderine eşittir, %34,9'unun geliri giderinden azdır.

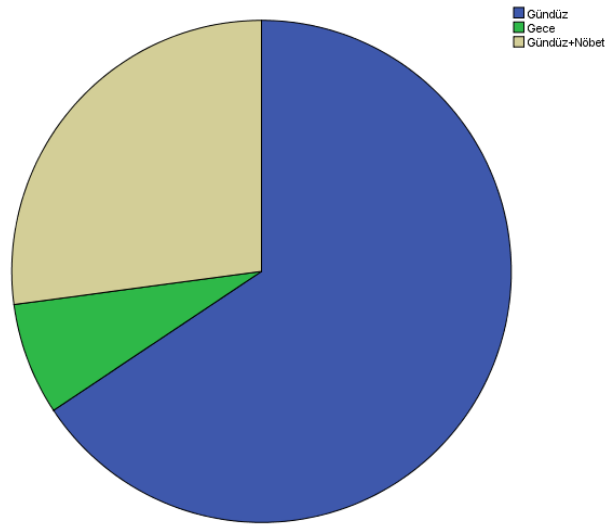


Şekil 20. Gelir Algısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 18. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gündüz	109	65,7	65,7	65,7
Gece	12	7,2	7,2	72,9
Gündüz+Nöbet	45	27,1	27,1	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %65,7'sinin çalışma şekli gündüz, %7,2'sinin gece, %27,1'inin ise gündüz+nöbetir.

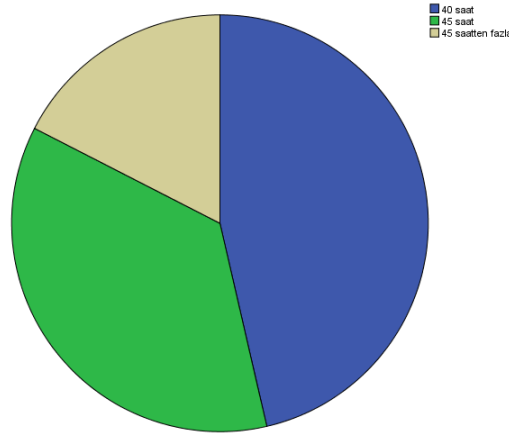


Şekil 21. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 19. Haftalık Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
40 saat	77	46,4	46,4	46,4
45 saat	60	36,1	36,1	82,5
45 saatten fazla	29	17,5	17,5	100
Toplam	166	100	100	

Katılımcıların %46,4'ü 40 saat, %36,1'i 45 saat, %17,5'i 45 saatten fazla çalışmaktadır.



Şekil 22. Haftalık Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Çalışmada ele alınan 2 ölçek için katılımcıların her bir önermeye ilişkin verdikleri cevapların yüzde ve sıklık dağılım bilgileri genel cevap ortalaması da verilerek sunulmuştur.

1. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Alt Boyutlarına Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Çizelge 20. Yardımseverlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Maddeler	Ort. ± Ss.					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
1. Herhangi bir nedenle işinin başında bulunamayan çalışma arkadaşlarımın yerini alarak onlara yardımcı olurum.	7,2	0,6	2,4	46,4	43,4	4,18 + 1,05
2. İş yükü ağır olan çalışma arkadaşlarıma işlerinde yardımcı olurum.	4,2	3,0	5,4	43,4	44,0	4,20 + 0,98
3. Benden istenmese dahi, kuruma yeni katılan çalışanların, işlerine uyum sağlama süreçlerinde onlara yardımcı olurum.	3,6	1,2	1,2	41,0	53,0	4,39 + 0,88
4. İşle ilgili problemleri olan çalışma arkadaşlarıma gönüllü olarak yardımcı olurum.	3,6	4,2	6,0	45,2	41,0	4,16 + 0,97
5. Çalışma arkadaşlarıma yardım için her zaman hazırım.	4,2	3,0	6,6	41,0	45,2	4,20 + 0,99
Genel Ortalama	4,23					

Önerme 1: “Herhangi bir nedenle işinin başında bulunamayan çalışma arkadaşlarımın yerini alarak onlara yardımcı olurum.” Önermesine katılımcıların %7,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %0,6’sı “Katılmıyorum”, %2,4’ü “Fikrim yok”, %46,4’ü “Katılıyorum”, %43,4’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,18 ve standart sapma değeri ise 1,05 bulunmuştur.

Önerme 2: “İş yükü ağır olan çalışma arkadaşlarıma işlerinde yardımcı olurum.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %3’ü “Katılmıyorum”, %5,4’ü “Fikrim yok”, %43,4’ü “Katılıyorum”, %44’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,20 ve standart sapma değeri ise 0,98 bulunmuştur.

Önerme 3: “Benden istenmese dahi, kuruma yeni katılan çalışanların, işlerine uyum sağlama süreçlerinde onlara yardımcı olurum.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %1,2’si “Katılmıyorum”, %1,2’si “Fikrim yok”, %41’i “Katılıyorum”, %53’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,39 ve standart sapma değeri ise 0,88 bulunmuştur.

Önerme 4: “İşle ilgili problemleri olan çalışma arkadaşlarıma gönüllü olarak yardımcı olurum.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %4,2’si “Katılmıyorum”, %6’sı “Fikrim yok”, %45,2’si “Katılıyorum”, %41’i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,16 ve standart sapma değeri ise 0,97 bulunmuştur.

Önerme 5: “Çalışma arkadaşlarıma yardım için her zaman hazırım.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %3’ü “Katılmıyorum”, %6,6’sı “Fikrim yok”, %41’i “Katılıyorum”, %45,2’si “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,20 ve standart sapma değeri ise 0,99 bulunmuştur.

Çizelge 21. Nezaket Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Maddeler							Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum				
6. Çalışma arkadaşlarımla ilgili oluşabilecek problemleri ortaya çıkmadan önlemeye çalışırım.	4,8	3,0	7,8	48,2	36,1	4,08	+	1,00	
7. Herhangi bir davranışımın, çalışma arkadaşlarımla işlerini etkileyip etkilemeyeceğini düşünürüm.	6,0	1,2	8,4	43,4	41,0	4,12	+	1,04	
8. Çalışma arkadaşlarımla haklarını çiğnemem.	4,2	2,4	1,2	27,1	65,1	4,46	+	0,96	
9. Çalışma arkadaşlarımla için problem yaratmaktan kaçınırım.	4,2	4,2	2,4	28,3	60,8	4,37	+	1,02	
10. Davranışlarımla, çalışma arkadaşlarımla üzerindeki etkisini göz önünde bulundururum.	3,6	3,0	1,8	43,4	48,2	4,30	+	0,93	
Genel Ortalama	4,27								

Önerme 6: “Çalışma arkadaşlarımla ilgili oluşabilecek problemleri ortaya çıkmadan önlemeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %4,8’i “Kesinlikle katılmıyorum”, %3’ü “Katılmıyorum”, %7,8’i “Fikrim yok”, %48,2’si “Katılıyorum”, %36,1’i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,08 ve standart sapma değeri ise 1,00 bulunmuştur.

Önerme 7: “Herhangi bir davranışımın, çalışma arkadaşlarımla işlerini etkileyip etkilemeyeceğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %1,2’si “Katılmıyorum”, %8,4’ü “Fikrim yok”,

%43,4'ü “Katılıyorum”, %41'i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,12 ve standart sapma değeri ise 1,04 bulunmuştur.

Önerme 8: “Çalışma arkadaşlarımla haklarını çiğnemem.” Önermesine katılımcıların %4,2'si “Kesinlikle katılmıyorum”, %2,4'ü “Katılmıyorum”, %1,2'si “Fikrim yok”, %27,1'i “Katılıyorum”, %65,1'i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,46 ve standart sapma değeri ise 0,96 bulunmuştur.

Önerme 9: “Çalışma arkadaşlarımla için problem yaratmaktan kaçınırım.” Önermesine katılımcıların %4,2'si “Kesinlikle katılmıyorum”, %4,2'si “Katılmıyorum”, %2,4'ü “Fikrim yok”, %28,3'ü “Katılıyorum”, %60,8'i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,37 ve standart sapma değeri ise 1,02 bulunmuştur.

Önerme 10: “Davranışlarımla, çalışma arkadaşlarımla üzerindeki etkisini göz önünde bulundururum.” Önermesine katılımcıların %3,6'sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %3'ü “Katılmıyorum”, %1,8'i “Fikrim yok”, %43,4'ü “Katılıyorum”, %48,2'si “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,30 ve standart sapma değeri ise 0,93 bulunmuştur.

Çizelge 22. Centilmenlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Ort. ± Ss.					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
11. Zamanımın çoğunu işle ilgili önemsiz sorunlardan yakınlıkla geçiririm.	45,2	30,1	7,2	12,0	5,4	3,98 + 1,23
12. Her zaman işteki durumumun olumlu yönlerinden ziyade olumsuz yönlerine odaklanırım.	38,0	32,5	10,2	13,3	6,0	3,83 + 1,24
13. İşle ilgili yaşadığım problemleri büyütme eğilimindeyim.	52,4	33,1	4,8	5,4	4,2	4,24 + 1,06
14. Çalıştığım kurumun uygulamalarıyla ilgili yaptığı hataları bulurum.	18,7	21,7	24,1	27,1	8,4	3,15 + 1,25
15. Sürekli işimden ayrılmak istediğimden bahsederim.	56,6	27,1	5,4	7,2	3,6	4,26 + 1,08
Genel Ortalama	3,89					

***Önerme 11:** “Zamanımın çoğunu işle ilgili önemsiz sorunlardan yakınlıkla geçiririm.” Önermesine katılımcıların %45,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %30,1’i “Katılmıyorum”, %7,2’si “Fikrim yok”, %12,0’si “Katılıyorum”, %5,4’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,98 ve standart sapma değeri ise 1,23 bulunmuştur.

***Önerme 12:** “Her zaman işteki durumumun olumlu yönlerinden ziyade olumsuz yönlerine odaklanırım.” Önermesine katılımcıların %38,0’i “Kesinlikle katılmıyorum”, %32,5’i “Katılmıyorum”, %10,2’si “Fikrim yok”, %13,3’ü “Katılıyorum”, %6’sı “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,83 ve standart sapma değeri ise 1,24 bulunmuştur.

***Önerme 13:** “İşle ilgili yaşadığım problemleri büyütme eğilimindeyim.” Önermesine katılımcıların %52,4’ü “Kesinlikle katılmıyorum”, %33,1’i “Katılmıyorum”, %4,8’i “Fikrim yok”, %5,4’ü “Katılıyorum”, %4,2’si “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,24 ve standart sapma değeri ise 1,06 bulunmuştur.

***Önerme 14:** “Çalıştığım kurumun uygulamalarıyla ilgili yaptığı hataları bulurum.” Önermesine katılımcıların %18,7’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %21,7’si “Katılmıyorum”, %24,1’i “Fikrim yok”, %27,1’i “Katılıyorum”, %8,4’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,15 ve standart sapma değeri ise 1,25 bulunmuştur.

***Önerme 15:** “Sürekli işimden ayrılmak istediğimden bahsederim.” Önermesine katılımcıların %56,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %27,1’i “Katılmıyorum”, %5,4’ü “Fikrim yok”, %7,2’si “Katılıyorum”, %3,6’sı “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,26 ve standart sapma değeri ise 1,08 bulunmuştur.

Çizelge 23. Vicdanlılık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular						Ort. ± Ss.	
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
16. İşime zamanında gelirim.	4,2	4,2	2,4	27,7	61,4	4,38	+ 1,02
17. İşime belirlenmiş mola saatleri dışında ara vermem.	3,6	6,0	7,2	44,0	39,2	4,09	+ 1,01
18. Hiç kimse takip etmese dahi kurumun kural ve düzenlemelerine uyarım.	3,6	4,8	5,4	34,3	51,8	4,26	+ 1,01
19. Kurum bünyesindeki görev bilinci en yüksek çalışanlardan biriyimdir.	2,4	2,4	21,1	41,6	32,5	3,99	+ 0,92
20. Aldığım ücretin hakkını vermem gerektiğine inanırım.	4,2	1,2	4,2	26,5	63,9	4,45	+ 0,96
Genel Ortalama	4,23						

Önerme 16: “İşime zamanında gelirim.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %4,2’si “Katılmıyorum”, %2,4’ü “Fikrim yok”, %27,7’si “Katılıyorum”, %61,4’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,38 ve standart sapma değeri ise 1,02 bulunmuştur.

Önerme 17: “İşime belirlenmiş mola saatleri dışında ara vermem.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %6’sı “Katılmıyorum”, %7,2’si “Fikrim yok”, %44’ü “Katılıyorum”, %39,2’si “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,09 ve standart sapma değeri ise 1,01 bulunmuştur.

Önerme 18: “Hiç kimse takip etmese dahi kurumun kural ve düzenlemelerine uyarım.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %4,8’i “Katılmıyorum”, %5,4’ü “Fikrim yok”, %34,3’ü “Katılıyorum”, %51,8’i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,26 ve standart sapma değeri ise 1,01 bulunmuştur.

Önerme 19: “Kurum bünyesindeki görev bilinci en yüksek çalışanlardan biriyimdir.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Kesinlikle katılmıyorum”, %2,4’ü “Katılmıyorum”, %21,1’i “Fikrim yok”, %41,6’sı “Katılıyorum”, %32,5’i “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,99 ve standart sapma değeri ise 0,92 bulunmuştur.

Önerme 20: “Aldığım ücretin hakkını vermem gerektiğine inanırım.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %1,2’si “Katılmıyorum”, %4,2’si “Fikrim yok”, %26,5’i “Katılıyorum”, %63,9’u “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,45 ve standart sapma değeri ise 0,96 bulunmuştur.

Çizelge 24. Sivil Erdem Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular						Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum			
21. Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer alır ve tartışmalara aktif olarak katılırım.	7,2	11,4	18,1	44,6	18,7	3,56	+	1,14
22. Kurumun imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.	3,6	3,6	20,5	47,0	25,3	3,87	+	0,96
23. Kurum bünyesindeki gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	4,2	2,4	10,8	51,2	31,3	4,03	+	0,95
24. Üst yönetim tarafından yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve bu notlara uyum sağlamaya çalışırım.	3,0	3,0	7,8	47,6	38,6	4,16	+	0,91
Genel Ortalama	3,90							

Önerme 21: “Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer alır ve tartışmalara aktif olarak katılırım.” Önermesine katılımcıların %7,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %11,4’ü “Katılmıyorum”, %18,1’i “Fikrim yok”, %44,6’sı “Katılıyorum”, %18,7’si “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,56 ve standart sapma değeri ise 1,14 bulunmuştur.

Önerme 22: “Kurumun imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Kesinlikle katılmıyorum”, %3,6’sı “Katılmıyorum”, %20,5’i “Fikrim yok”, %47’si “Katılıyorum”, %25,3’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,87 ve standart sapma değeri ise 0,96 bulunmuştur.

Önerme 23: “Kurum bünyesindeki gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Kesinlikle katılmıyorum”, %2,4’ü “Katılmıyorum”, %10,8’i “Fikrim yok”, %51,2’si “Katılıyorum”, %31,3’ü “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,03 ve standart sapma değeri ise 0,95 bulunmuştur.

Önerme 24: “Üst yönetim tarafından yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve bu notlara uyum sağlamaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %3’ü “Kesinlikle katılmıyorum”, %3’ü “Katılmıyorum”, %7,8’i “Fikrim yok”, %47,6’sı “Katılıyorum”, %38,6’sı “Tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,16 ve standart sapma değeri ise 0,91 bulunmuştur.

2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğinin Boyutlarına Yönelik Sıklık Dağılım Analizi

Çizelge 25. Sevecenlik Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
6. Birisi zor bir duruma düştüğünde ona yardım etmeye çalışırım.	2,4	1,2	4,8	21,1	70,5	4,56 + 0,84
8. Zor zamanlarında insanların yanında bulunmayı severim.	4,8	1,8	5,4	24,1	63,9	4,40 + 1,02
16. İnsanlar mutsuz olduğunda onların yardımına koşarım.	1,8	6,6	15,7	22,9	53	4,19 + 1,04
24. İnsanlar üzgün olduklarında, onları rahatlatmaya çalışırım.	2,4	3	15,1	21,7	57,8	4,30 + 0,99
Genel Ortalama	4,36					

Önerme 6: “Birisi zor bir duruma düştüğünde ona yardım etmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Hiçbir Zaman”, %1,2’si “Nadiren”, %4,8’i “Ara Sıra”, %21,1’i “Sık Sık”, %70,5’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,56 ve standart sapma değeri ise 0,84 bulunmuştur.

Önerme 8: “Zor zamanlarında insanların yanında bulunmayı severim.” Önermesine katılımcıların %4,8’i “Hiçbir Zaman”, %1,8’i “Nadiren”, %5,4’ü “Ara Sıra”, %24,1’i “Sık Sık”, %63,9’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,40 ve standart sapma değeri ise 1,02 bulunmuştur.

Önerme 16: “İnsanlar mutsuz olduğunda onların yardımına koşarım.” Önermesine katılımcıların %1,8’i “Hiçbir Zaman”, %6,6’sı “Nadiren”, %15,7’si “Ara Sıra”, %22,9’u “Sık Sık”, %53’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,19 ve standart sapma değeri ise 1,04 bulunmuştur.

Önerme 24: “İnsanlar üzgün olduklarında, onları rahatlatmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Hiçbir Zaman”, %3’ü “Nadiren”, %15,1’i

“Ara Sıra”, %21,7’si “Sık Sık”, %57,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,30 ve standart sapma değeri ise 0,99 bulunmuştur.

Çizelge 26. Umursamazlık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
2. Bazen insanlar kendi problemlerinden bahsettiklerinde, umurumda değilmiş gibi hissedirim.	56,0	22,9	14,5	1,8	4,8	4,23 + 1,08
12. İnsanlar çökkün olduklarında, bazen onlardan soğuduğumu hissedirim.	54,2	22,3	15,1	2,4	6,0	4,16 + 1,15
14. Diğer insanların sorunlarının beni ilgilendirmediğini düşünürüm.	51,8	23,5	9,0	7,2	8,4	4,03 + 1,29
18. İnsanlar sıkıntılı olduklarında, onlarla genellikle başkalarının ilgilenmesini isterim.	32,5	33,7	17,5	7,2	9,0	3,73 + 1,24
Genel Ortalama	4,04					

***Önerme 2:** “Bazen insanlar kendi problemlerinden bahsettiklerinde, umurumda değilmiş gibi hissedirim.” Önermesine katılımcıların %56,0’ı “Hiçbir Zaman”, %22,9’u “Nadiren”, %14,5’i “Ara Sıra”, %1,8’u “Sık Sık”, %4,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,23 ve standart sapma değeri ise 1,08 bulunmuştur.

***Önerme 12:** “İnsanlar çökkün olduklarında, bazen onlardan soğuduğumu hissedirim.” Önermesine katılımcıların %54,2’si “Hiçbir Zaman”, %22,3’ü “Nadiren”, %15,1’i “Ara Sıra”, %2,4’ü “Sık Sık”, %6,0’ı “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,16 ve standart sapma değeri ise 1,15 bulunmuştur.

***Önerme 14:** “Diğer insanların sorunlarının beni ilgilendirmediğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %51,8’i “Hiçbir Zaman”, %23,5’u “Nadiren”, %9’u “Ara Sıra”, %7,2’si “Sık Sık”, %8,4’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,03 ve standart sapma değeri ise 1,29 bulunmuştur.

***Önerme 18:** “İnsanlar sıkıntılı olduklarında, onlarla genellikle başkalarının ilgilenmesini isterim.” Önermesine katılımcıların %32,5’i “Hiçbir Zaman”, %33,7’si “Nadiren”, %17,5’i “Ara Sıra”, %7,2’si “Sık Sık”, %9,0’u

“Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,73 ve standart sapma değeri ise 1,24 bulunmuştur.

Çizelge 27. Paylaşımların Bilincinde Olma Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
11. Herkes bazen kendini kötü hisseder, bu insan olmanın bir parçasıdır.	2,4	7,8	12	9,6	68,1	4,33 + 1,11
15. Tüm insanların zayıf yönleri olduğunu ve kimsenin mükemmel olmadığını kabullenmek önemlidir.	4,2	4,8	9	11,4	70,5	4,39 + 1,11
17. Başkalarıyla farklılıklarına rağmen herkesin acıyı tıpkı benim gibi hissettiğini bilirim.	7,8	6	22,9	24,1	39,2	3,80 + 1,24
20. Acı çekmek tüm insanlar için ortak bir yaşantıdır.	3,6	8,4	14,5	17,5	56	4,14 + 1,16
Genel Ortalama	4,17					

Önerme 11: “Herkes bazen kendini kötü hisseder, bu insan olmanın bir parçasıdır.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Hiçbir Zaman”, %7,8’i “Nadiren”, %12’si “Ara Sıra”, %9,6’sı “Sık Sık”, %68,1’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,33 ve standart sapma değeri ise 1,11 bulunmuştur.

Önerme 15: “Tüm insanların zayıf yönleri olduğunu ve kimsenin mükemmel olmadığını kabullenmek önemlidir.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Hiçbir Zaman”, %4,8’i “Nadiren”, %9’u “Ara Sıra”, %11,4’ü “Sık Sık”, %70,5’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,39 ve standart sapma değeri ise 1,11 bulunmuştur.

Önerme 17: “Baskalarıyla farklılıklarına rağmen herkesin acıyı tıpkı benim gibi hissettiğini bilirim.” Önermesine katılımcıların %7,8’i “Hiçbir Zaman”, %6’sı “Nadiren”, %22,9’u “Ara Sıra”, %24,1’i “Sık Sık”, %39,2’si “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,80 ve standart sapma değeri ise 1,24 bulunmuştur.

Önerme 20: “Acı çekmek tüm insanlar için ortak bir yaşantıdır.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Hiçbir Zaman”, %8,4’ü “Nadiren”, %14,5’i “Ara Sıra”, %17,5’i “Sık Sık”, %56’sı “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,14 ve standart sapma değeri ise 1,16 bulunmuştur.

Çizelge 28. Bağlantısızlık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
3. Kendimi acı çeken insanlara karşı duygusal olarak yakın hissetmem.	50,0	18,1	17,5	4,2	10,2	3,93 + 1,33
5. İnsanlar bana üzüntülerini anlattıkları zaman kendimi onlardan uzaklaşmış hissederim.	65,7	10,2	12,0	6,0	6,0	4,23 + 1,23
10. İnsanlar üzgün olduklarında, onlarla yakınlık kuramam gibi gelir.	24,7	36,7	19,3	8,4	10,8	3,56 + 1,25
22. İnsanlar ıstırap çekerken, onlarla iletişim kuramam.	33,1	31,9	19,3	6,6	9,0	3,73 + 1,24
Genel Ortalama	3,86					

***Önerme 3:** “Kendimi acı çeken insanlara karşı duygusal olarak yakın hissetmem.” Önermesine katılımcıların %50,0’ı “Hiçbir Zaman”, %18,1’i “Nadiren”, %17,5’i “Ara Sıra”, %4,2’si “Sık Sık”, %10,2’si “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,93 ve standart sapma değeri ise 1,33 bulunmuştur.

***Önerme 5:** “İnsanlar bana üzüntülerini anlattıkları zaman kendimi onlardan uzaklaşmış hissederim.” Önermesine katılımcıların %65,7’si “Hiçbir Zaman”, %10,2’si “Nadiren”, %12’si “Ara Sıra”, %6,0’sı “Sık Sık”, %6’sı “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,23 ve standart sapma değeri ise 1,23 bulunmuştur.

***Önerme 10:** “İnsanlar üzgün olduklarında, onlarla yakınlık kuramam gibi gelir.” Önermesine katılımcıların %24,7’si “Hiçbir Zaman”, %36,7’si “Nadiren”, %19,3’ü “Ara Sıra”, %8,4’ü “Sık Sık”, %10,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,56 ve standart sapma değeri ise 1,25 bulunmuştur.

***Önerme 22:** “İnsanlar üzgün olduklarında, onlarla yakınlık kuramam gibi gelir.” Önermesine katılımcıların %33,1’i “Hiçbir Zaman”, %31,9’u “Nadiren”, %19,3’ü “Ara Sıra”, %6,6’sı “Sık Sık”, %9,0’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,73 ve standart sapma değeri ise 1,24 bulunmuştur.

Çizelge 29. Bilinçli Farkındalık Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
4. İnsanlar benimle konuşurken, onlara tüm dikkatimi veririm.	3,6	4,2	7,8	22,9	61,4	4,34 + 1,04
9. Bana hiçbir şey söylemeseler bile insanların üzgün olduklarını fark ederim.	3,6	7,8	13,9	30,1	44,6	4,04 + 1,11
13. İnsanlar bana sorunlarını anlattıklarında, onları sabırla dinlerim.	1,2	4,8	5,4	26,5	62	4,43 + 0,89
21. İnsanlar bana sıkıntılarını anlattıklarında, objektif bir tutum takınmaya çalışırım.	4,2	8,4	12	22,3	53	4,11 + 1,17
Genel Ortalama	4,23					

Önerme 4: “İnsanlar benimle konuşurken, onlara tüm dikkatimi veririm.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Hiçbir Zaman”, %4,2’si “Nadiren”, %7,8’i “Ara Sıra”, %22,9’u “Sık Sık”, %61,4’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,34 ve standart sapma değeri ise 1,04 bulunmuştur.

Önerme 9: “Bana hiçbir şey söylemeseler bile insanların üzgün olduklarını fark ederim.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Hiçbir Zaman”, %7,8’i “Nadiren”, %13,9’u “Ara Sıra”, %30,1’i “Sık Sık”, %44,6’sı “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,04 ve standart sapma değeri ise 1,11 bulunmuştur.

Önerme 13: “İnsanlar bana sorunlarını anlattıklarında, onları sabırla dinlerim.” Önermesine katılımcıların %1,2’si “Hiçbir Zaman”, %4,8’i “Nadiren”, %5,4’ü “Ara Sıra”, %26,5’i “Sık Sık”, %62’si “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,43 ve standart sapma değeri ise 0,89 bulunmuştur.

Önerme 21: “İnsanlar bana sıkıntılarını anlattıklarında, objektif bir tutum takınmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %4,2’si “Hiçbir Zaman”, %8,4’ü “Nadiren”, %12’si “Ara Sıra”, %22,3’ü “Sık Sık”, %53’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,11 ve standart sapma değeri ise 1,17 bulunmuştur.

Çizelge 30. İlişki Kesme Boyutuna Yönelik Sıklık Dağılım Tablosu

Sorular	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman	Ort. ± Ss.
1. İnsanlar benim karşımda ağladıklarında genellikle hiçbir şey hissetmem.	42,2	15,7	24,7	4,2	13,3	3,69 + 1,40
7. İnsanlar bana dertlerini anlattıklarında çoğunlukla duymazdan gelirim.	66,3	19,3	4,8	4,8	4,8	4,37 + 1,10
19. Başkalarının sorunlarıyla ilgili pek fazla düşünmem.	39,8	27,1	18,1	6,0	9,0	3,83 + 1,27
23. Çok acı çeken insanlardan uzak durmaya çalışırım.	50,0	21,7	17,5	4,8	6,0	4,05 + 1,19
Genel Ortalama	3,99					

***Önerme 1:** “İnsanlar benim karşımda ağladıklarında genellikle hiçbir şey hissetmem.” Önermesine katılımcıların %42,2’si “Hiçbir Zaman”, %15,7’si “Nadiren”, %24,7’si “Ara Sıra”, %4,2’si “Sık Sık”, %13,3’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,69 ve standart sapma değeri ise 1,40 bulunmuştur.

***Önerme 7:** “İnsanlar bana dertlerini anlattıklarında çoğunlukla duymazdan gelirim.” Önermesine katılımcıların %66,3’ü “Hiçbir Zaman”, %19,3’ü “Nadiren”, %4,8’i “Ara Sıra”, %4,8’i “Sık Sık”, %4,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,37 ve standart sapma değeri ise 1,10 bulunmuştur.

***Önerme 19:** “Başkalarının sorunlarıyla ilgili pek fazla düşünmem.” Önermesine katılımcıların %39,8’i “Hiçbir Zaman”, %27,1’i “Nadiren”, %18,1’i “Ara Sıra”, %6,0’si “Sık Sık”, %9,0’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,83 ve standart sapma değeri ise 1,27 bulunmuştur.

***Önerme 23:** “Çok acı çeken insanlardan uzak durmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %50,0’si “Hiçbir Zaman”, %21,7’si “Nadiren”, %17,5’i “Ara Sıra”, %4,8’i “Sık Sık”, %6,0’si “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,05 ve standart sapma değeri ise 1,19 bulunmuştur.

C. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Yapılacak analizlerin belirlemede normallik testi sonuçlarına göre karar verileceği için Çizelge 31’de her bir alt boyut ve ana boyutlar için tanımsal bilgilerin yansıra normallik test sonuçları da verilmiştir.

Çizelge 31. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Boyutlar	Ortalama	St.Sapma	Asimetri	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
					ist	p	ist	p
Yardimseverlik	4.224	.857	-1.925	4.646	.216	.000	.783	.000
Nezaket	4.266	.846	-2.030	4.658	.196	.000	.768	.000
Centilmenlik	3.891	.757	-.690	.071	.122	.000	.949	.000
Vicdanlilik	4.233	.779	-1.774	3.903	.163	.000	.826	.000
Sivil Erdem	3.903	.772	-1.100	2.270	.164	.000	.908	.000
Sevecenlik	4.361	.808	-1.627	3.229	.215	.000	.786	.000
Umursamazlık	4.040	.908	-1.270	1.494	.145	.000	.873	.000
Paylaşımın bilincinde olma	4.167	.784	-1.020	.765	.144	.000	.891	.000
Baglantısızlık	3.860	.898	-.883	.266	.135	.000	.922	.000
Bilinçli farkındalık	4.233	.783	-1.512	2.826	.164	.000	.847	.000
İlişki kesme	3.984	.890	-1.214	1.592	.145	.000	.887	.000
Merhamet yorgunluğu	4.103	.885	-1.245	1.858	.152	.000	.902	.000
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	4.107	.738	-1.098	2.039	.139	.000	.911	.000

Görülebileceği üzere, her iki normallik testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilir. Bu durumda grup farklılığı analizlerinde non-parametrik yöntemler kullanılacaktır. Grup farklılıklarının analizinde 2 grup için Mann-Whitney-U testi ile 3 ve üzeri grup için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Farkın kaynağı için ortalama sıra (meanrank) değerlerine bakılmıştır. Ayrıca korelasyon analizi için normal dağılım gerektiren pearson ilişki analizi yerine Kendall'stau-b ilişki analizi uygulanmıştır.

1. Korelasyon Analizi Sonuçları

Çalışmada ölçek ana boyut ve alt boyutları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Kendall'stau-b ilişki analizi uygulanmıştır.

Çizelge 32. Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yardımsverlik	Nezaket	Centilmenlik	Vicdanlılık	Sivil Erdem	Sevecenlik	Umursamazlık	Paylaşımın Bilincinde Olma	Bağlantısızlık	Bilinçli Farkındalık	İlişki Kesme	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Merhamet Yorgunluğu
Yardımsverlik	r	1	0,599*	0,245*	0,453*	0,407**	0,262*	-0,204*	0,153*	-0,260*	0,222*	-0,223*	0,659*	0,265*
	p	.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	n	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Nezaket	r	.	1	0,264*	0,479*	0,422*	0,263*	-0,174*	0,182*	-0,241*	0,234*	-0,237*	0,666*	0,277*
	p	.	.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	n	.	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Centilmenlik	r	.	.	1	0,174*	0,178*	0,135*	-0,160*	0,140*	-0,185*	0,139*	-0,111*	0,435*	0,173*
	p	.	.	.	0,002	0,002	0,022	0,005	0,015	0,001	0,016	0,000	0,000	0,002
	n	.	.	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Vicdanlılık	r	.	.	.	1	0,555*	0,158*	-0,074*	0,131*	-0,132*	0,129*	-0,123*	0,635*	0,159*
	p	0,000	0,008	0,000	0,024	0,021	0,027	0,032	0,000	0,004
	n	.	.	.	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Sivil Erdem	r	1	0,154*	-0,082*	0,064*	-0,141*	0,132*	-0,112*	0,588*	0,152*
	p	0,010	0,000	0,000	0,014	0,025	0,014	0,000	0,007
	n	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Sevecenlik	r	1	0,375*	0,401*	0,344*	0,594*	0,377*	0,266*	0,59*
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	n	166	166	166	166	166	166	166	166
Umursamazlık	r	1	0,263*	0,557*	0,385*	0,489*	0,194*	0,659*
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	n	166	166	166	166	166	166	166
Paylaşımın Bilincinde Olma	r	1	0,229*	0,393*	0,22*	0,185*	0,463*
	p	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	n	166	166	166	166	166	166
Bağlantısızlık	r	1	0,355*	0,511*	0,259*	0,658*
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
	n	166	166	166	166	166
Bilinçli Farkındalık	r	1	0,256*	0,241*	0,544*
	p	0,000	0,000	0,000
	n	166	166	166	166
İlişki Kesme	r	1	0,223*	0,618*
	p	0,000	0,000
	n	166	166	166
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	r	1	0,283*
	p	0,000
	n	166	166
Merhamet Yorgunluğu	r	1
	p
	n	166

*0.05 için anlamlı ilişki

Yardımseverlik alt boyutu; nezaket alt boyutunu %59,9 oranında ($r=0,599$, $p=0,000$), centilmenlik alt boyutunu %24,5 oranında ($r=0,245$, $p=0,000$), vicdanlılık alt boyutunu %45,3 oranında ($r=0,453$, $p=0,000$), sivil erdem alt boyutunu %40,7 oranında ($r=0,407$, $p=0,000$), sevecenlik alt boyutunu %26,2 oranında ($r=0,262$, $p=0,000$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %15,3 oranında ($r=0,153$, $p=0,009$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %22,2 oranında ($r=0,222$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunu %65,9 oranında ($r=0,659$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu boyutunu %26,5 oranında ($r=0,265$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir. Buna karşılık; umursamazlık alt boyutu %20,4 oranında ($r=-0,204$, $p=0,000$), bağlantısızlık alt boyutu %26 oranında ($r=-0,260$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutu %22,3 oranında ($r=-0,223$, $p=0,000$), yardımseverliği azaltmaktadır.

Nezaket alt boyutu; centilmenlik alt boyutunu %26,4 oranında ($r=0,264$, $p=0,000$), vicdanlılık alt boyutunu %47,9 oranında ($r=0,479$, $p=0,000$), sivil erdem alt boyutunu %42,2 oranında ($r=0,422$, $p=0,000$), sevecenlik alt boyutunu %26,3 oranında ($r=0,263$, $p=0,000$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %18,2 oranında ($r=0,182$, $p=0,002$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %23,4 oranında ($r=0,234$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %66,6 oranında ($r=0,666$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %27,7 oranında ($r=0,277$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir. Buna karşılık; umursamazlık alt boyutu %17,4 oranında ($r=-0,174$, $p=0,003$), bağlantısızlık alt boyutu %24,1 oranında ($r=-0,241$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutu %23,7 oranında ($r=-0,237$, $p=0,000$) nezaketi azaltmaktadır.

Centilmenlik alt boyutu; vicdanlılık alt boyutunu %17,4 oranında ($r=0,174$, $p=0,002$), sivil erdem alt boyutunu %17,8 oranında ($r=0,178$, $p=0,002$), sevecenlik alt boyutunu %13,5 oranında ($r=0,135$, $p=0,022$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %14 oranında ($r=0,14$, $p=0,015$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %13,9 oranında ($r=0,139$, $p=0,016$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %43,5 oranında ($r=0,435$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %17,3 oranında ($r=0,173$, $p=0,002$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir. Buna karşılık; umursamazlık alt boyutu %16 oranında ($r=-0,160$, $p=0,005$), bağlantısızlık alt boyutu %18,5 oranında ($r=-0,185$, $p=0,001$), ilişki kesme alt boyutunu %11,1 oranında ($r=-0,111$, $p=0,000$) centilmenlik algısını azaltmaktadır.

Vicdanlılık alt boyutu; sivil erdem alt boyutunu %55,5 oranında ($r=0,555$, $p=0,000$), sevecenlik alt boyutunu %15,8 oranında ($r=0,158$, $p=0,008$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %13,1 oranında ($r=0,131$, $p=0,024$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %12,9 oranında ($r=0,129$, $p=0,027$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %63,5 oranında ($r=0,635$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %15,9 oranında ($r=0,159$, $p=0,004$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir. Buna karşılık; umursamazlık alt boyutu %7,4 oranında ($r=-0,074$, $p=0,032$), bağlantısızlık alt boyutu %13,2 oranında ($r=0,132$, $p=0,021$), ilişki kesme alt boyutu %12,3 oranında ($r=0,123$, $p=0,032$) vicdanlılık algısını azaltmaktadır.

Sivil erdem alt boyutu; sevecenlik alt boyutunu %15,4 oranında ($r=0,154$, $p=0,010$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %6,4 oranında ($r=0,064$, $p=0,000$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %13,2 oranında ($r=0,132$, $p=0,025$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %58,8 oranında ($r=0,588$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %15,2 oranında ($r=0,152$, $p=0,007$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir. Buna karşılık; umursamazlık alt boyutu %8,2 oranında ($r=-0,082$, $p=0,000$), bağlantısızlık alt boyutu %14,1 oranında ($r=-0,141$, $p=0,014$), ilişki kesme alt boyutu %11,2 oranında ($r=-0,112$, $p=0,032$) sivil erdem algısını azaltmaktadır.

Sevecenlik alt boyutu; umursamazlık alt boyutunu %37,5 oranında ($r=0,375$, $p=0,000$), paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %40,1 oranında ($r=0,401$, $p=0,000$), bağlantısızlık alt boyutunu %34,4 oranında ($r=0,344$, $p=0,000$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %59,4 oranında ($r=0,594$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutunu %37,7 oranında ($r=0,377$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %26,6 oranında ($r=0,266$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %59 oranında ($r=0,59$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

Umursamazlık alt boyutu; paylaşımların bilincinde olma alt boyutunu %26,3 oranında ($r=0,263$, $p=0,000$), bağlantısızlık alt boyutunu %55,7 oranında ($r=0,557$, $p=0,000$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %38,5 oranında ($r=0,385$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutunu %48,9 oranında ($r=0,489$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %19,4 oranında ($r=0,194$, $p=0,000$), merhamet

yorgunluğu ölçeğini %65,9 oranında ($r=0,659$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

Paylaşımların bilincinde olma alt boyutu; bağlantısızlık alt boyutunu %22,9 oranında ($r=0,229$, $p=0,000$), bilinçli farkındalık alt boyutunu %39,3 oranında ($r=0,393$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutunu %22 oranında ($r=0,22$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %18,5 oranında ($r=0,185$, $p=0,001$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %46,3 oranında ($r=0,463$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

Bağlantısızlık alt boyutu; bilinçli farkındalık alt boyutunu %35,5 oranında ($r=0,355$, $p=0,000$), ilişki kesme alt boyutunu %51,1 oranında ($r=0,511$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %25,9 oranında ($r=0,259$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %65,8 oranında ($r=0,658$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

Bilinçli farkındalık alt boyutu; ilişki kesme alt boyutunu %25,6 oranında ($r=0,256$, $p=0,000$), örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %24,1 oranında ($r=0,241$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %54,4 oranında ($r=0,544$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

İlişki kesme alt boyutu; örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğini %22,3 oranında ($r=0,223$, $p=0,000$), merhamet yorgunluğu ölçeğini %61,8 oranında ($r=0,618$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

Merhamet yorgunluğu boyutu, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunu %28,3 oranında ($r=0,283$, $p=0,000$) pozitif yönde (artırıcı) etkilemektedir.

2. Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmada merhamet yorgunluğu boyutunun (bağımsız değişken) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutuna (bağımlı değişken) etkisinin belirlenmesi amaçlı, regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca merhamet yorgunluğunun alt boyutları olan Sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesmenin örgütsel vatandaşlık alt boyutları olan yardımseverlik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem üzerindeki etkileri regresyon analizi ile tahmin edilmiştir. Regresyon tahmin katsayılarının yorumlanabilir özellikte olması için t testi H_1 , F testi H_1 ve R^2 belirginlik katsayısı

değerinin yüksek olması yanısıra; hata payı normal dağılımlı olmalı, otokorelasyon bulunmamalı, heteroskedasite olmamalı gibi varsayımların da sağlanması gerekmektedir. Ancak bu koşullar altında katsayılar güvenilir ve yorumlanabilir özellikte olacaktır.

Çizelge 33. Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.732	.322		8.498	.000*
Merhamet yorgunluğu	.335	.077	.320	4.332	.000*

$R^2 = 0.403$ $F_{hesap} = 29.56$ $F_{anamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.117, LM test (p) = 0.128
Jarque-Bera (p) = 0.248

Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 33'teki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönde (olumlu yönde) anlamlı ilişkili çıkmıştır (p<0.05). Merhamet yorgunluğu örgütsel vatandaşlık davranışını $R^2 = \%40.3$ açıklama gücüne sahiptir. Merhamet yorgunluğu algısı 1 br. arttığında örgütsel vatandaşlık davranışı algısı 0.320 br. artış gösterecektir. Böylece ana hipotez H_{01} sağlanmıştır.

Modelin varsayımları sınamaları için ilk olarak normallik varsayımı Jarque-Bera testi ile sınanmıştır ve $p > 0.05$ olduğundan normal dağılımı belirten H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Otokorelasyon sınaması için LM testi uygulanmıştır ve $p > 0.05$ olduğundan otokorelasyon bulunmadığını belirten H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Heteroskedasite probleminin sınanmasında Harvey testi uygulanmıştır ve $p > 0.05$ olduğundan homoskedasiteyi belirten H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 34. Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Yardımseverlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	1.894	0.253		7.496	0.000*
Sevecenlik	0,212	0,065	0,154	3,256	0,001*
Umursamazlık	0,015	0,049	0,017	0,302	0,563
Paylaşımların_Bilincinde_Olma	0,248	0,082	0,182	3,032	0,003*
Bağlantısızlık	-0,158	0,055	-0,155	-2,901	0,004*
Bilinçli_Farkındalık	0.346	0.118	0.221	2.924	0.004*
İlişki_Kesme	-0.242	0.068	-0.220	-3.552	0.001*

$R^2 = 0.521$, $F_{hesap} = 38.22$ $F_{anamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.119, LM test (p) = 0.124, Jarque-Bera (p) = 0.205

Bağımlı Değişken: Yardımseverlik

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 34'teki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutları umursamazlık hariç olmak üzere ($p > 0.05$), yardımseverlik alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Merhamet yorgunluğu alt boyutları yardımseverlik alt boyutunu $R^2 = \%52.1$ açıklama gücüne sahiptir. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.154 br. artış gösterecektir. Paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.182 br. artış gösterecektir. Bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.155 br. azalış gösterecektir. Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.221 br. artış gösterecektir. İlişki kesme algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.220 br. azalış gösterecektir. Yardımseverlik üzerinde en yüksek etki bilinçli farkındalık, en düşük etki ise, sevecenlik olarak belirlenmiştir. Bağlantısızlık ve ilişki kesme algıları yardımseverlik algısını düşüren (negatif ilişki) özelliğe sahiptir. Böylece ana hipotez H_{02} kısmen umursamazlık hariç sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p) = 0.205), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p) = 0.124), homoskedastinin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.119) belirlenmiştir.

Çizelge 35. Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Nezaket Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılm	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	ış katsayı β		
Sabit	1,884	0,492		3,831	0,000*
Sevecenlik	0,214	0,066	0,174	3,210	0,001*
Umursamazlık	-0,267	0,061	-0,211	-4,452	0,000*
Paylaşımların_Bilincinde_Olma	0,347	0,105	0,201	3,312	0,005*
Bağlantısızlık	-0,241	0,070	-0,185	-3,440	0,002*
Bilincli_Farkındalık	0,173	0,050	0,184	3,436	0,001*
İlişki_Kesme	-0,160	0,062	-0,145	-2,572	0,041*
R ² = 0.505 F _{hesap} =35.29 F _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.105, LM test (p)= 0.120, Jarque-Bera (p)=0.197					

Bağımlı Değişken: Nezaket

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 35'teki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, nezaket alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır (p<0.05). Merhamet yorgunluğu alt boyutları nezaket alt boyutunu R² =%50.5 açıklama gücüne sahiptir. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.174 br. artış gösterecektir. Umursamazlık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.211 br. azalış gösterecektir. Paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.201 br. artış gösterecektir. Bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.185 br. azalışgösterecektir.Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.184 br. artışgösterecektir.İlişki kesme algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.145 br. azalış gösterecektir. Nezaket üzerinde en yüksek etkili boyut umursamazlık, en az etkili ise ilişki kesme boyutu olarak belirlenmiştir. Umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algıları nezaket algısını düşüren (negatif ilişki) özelliğe sahiptir. Böylece ana hipotez H₀₃ sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.197), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.120), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.105) belirlenmiştir.

Çizelge 36. Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Centilmenlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2,432	0,353		6,884	0,000*
Sevecenlik	0,232	0,099	0,142	2,337	0,020*
Umursamazlık	-0,174	0,06	-0,165	-2,891	0,004*
Paylaşımların_Bilincinde_Olma	0,290	0,101	0,175	2,874	0,002*
Bağlantısızlık	-0,177	0,059	-0,171	-3,002	0,003*
Bilinçli_Farkındalık	0,187	0,081	0,104	2,298	0,041*
İlişki_Kesme	-0,209	0,062	-0,185	-3,396	0,001*
R ² = 0.514, F _{hesap} =30.67F _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.122, LM test (p)= 0.148, Jarque-Bera (p)=0.204					

Bağımlı Değişken: Centilmenlik

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 36'daki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, centilmenlik alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır (p<0.05). Merhamet yorgunluğu alt boyutları centilmenlik alt boyutunu R² =%51.4 açıklama gücüne sahiptir. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.142 br. artış gösterecektir. Umursamazlık algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.165 br. azalış gösterecektir. Paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.175 br. artış gösterecektir. Bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında y centilmenlik algısı 0.171 br. azalışgösterecektir.Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.104 br. artışgösterecektir.İlişki kesme algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.185 br. azalış gösterecektir. Centilmenlik üzerinde en yüksek etkili boyut ilişki kesme, en az etkili ise bilinçli farkındalık boyutu olarak belirlenmiştir. Umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algıları centilmenlik algısını düşüren (negatif ilişki) özelliğe sahiptir. Böylece ana hipotez H₀₄ sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.204), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.148), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.122) belirlenmiştir.

Çizelge 37. Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Vicdanlılık Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	1,721	0,474		3,631	0,000*
Sevecenlik	0,460	0,102	0,258	4,493	0,000*
Umursamazlık	-0,336	0,068	-0,229	-4,910	0,000*
Paylaşımın_Bilincinde_Olma	0.346	0.118	0.221	2.924	0.004*
Bağlantısızlık	-0,260	0,086	-0,178	-3,027	0,003*
Bilincli_Farkındalık	0,155	0,057	0,142	2,708	0,047*
İlişki_Kesme	-0,101	0,052	-0,109	-1,945	0,042*

$R^2 = 0.509$, $F_{hesap} = 33.61$, $F_{anamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.128, LM test (p) = 0.141, Jarque-Bera (p) = 0.238

Bağımlı Değişken: Vicdanlılık

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 37'deki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, vicdanlılık alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Merhamet yorgunluğu alt boyutları vicdanlılık alt boyutunu $R^2 = \%50.9$ açıklama gücüne sahiptir. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.258 br. artış gösterecektir. Umursamazlık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.229 br. azalış gösterecektir. Paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.221 br. artış gösterecektir. Bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.178 br. azalış gösterecektir. Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.142 br. artış gösterecektir. İlişki kesme algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.109 br. azalış gösterecektir. Vicdanlılık üzerinde en yüksek etkili boyut sevecenlik, en az etkili ise ilişki kesme boyutu olarak belirlenmiştir. Umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algıları vicdanlılık algısını düşüren (negatif ilişki) özelliğe sahiptir. Böylece ana hipotez H_{05} sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p) = 0.238), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p) = 0.141), homoskedastinin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.128) belirlenmiştir.

Çizelge 38. Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Sivil Erdem Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	3.667	0.435		8.439	0.000*
Sevecenlik	0,460	0,102	0,258	4,493	0,000*
Umursamazlık	-0,220	0,035	-0,183	-6,289	0,000*
Paylaşımların_Bilincinde_Olma	0,159	0,034	0,154	4,625	0,000*
Bağlantısızlık	-0,165	0,030	-0,146	-5,436	0,000*
Bilinçli_Farkındalık	0,178	0,030	0,184	5,986	0,000*
İlişki_Kesme	-0,116	0,033	-0,128	-3,501	0,001*

$R^2 = 0.518$, $F_{hesap} = 36.74$, $F_{anlamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.137, LM test (p) = 0.127, Jarque-Bera (p) = 0.263

Bağımlı Değişken: Sivil Erdem

*0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 38'deki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, sivil erdem alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Merhamet yorgunluğu alt boyutları sivil erdem alt boyutunu $R^2 = \%51.8$ açıklama gücüne sahiptir. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.258 br. artış gösterecektir. Umursamazlık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.183 br. azalış gösterecektir. Paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.154 br. artış gösterecektir. Bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.146 br. azalış gösterecektir. Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.184 br. artış gösterecektir. İlişki kesme algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.128 br. azalış gösterecektir. Sivil erdem üzerinde en yüksek etkili boyut sevecenlik, en az etkili ise ilişki kesme boyutu olarak belirlenmiştir. Umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algıları sivil erdem algısını düşüren (negatif ilişki) özelliğe sahiptir. Böylece ana hipotez H_{06} sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p) = 0.263), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p) = 0.127), homoskedastinin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.137) belirlenmiştir.

D. Grup Farklılığı Analizleri

1. 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği İçin Grup Farklılığı Analizleri

Çizelge 39. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney-U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Yardıms severlik	Kadın	88	81,68	4,19	0,91	3271,500	0,597
	Erkek	78	85,56	4,26	0,80		
	Toplam	166		4,23	0,85		
Nezak et	Kadın	88	85,69	4,25	0,96	3239,000	0,527
	Erkek	78	81,03	4,28	0,71		
	Toplam	166		4,27	0,83		
Centilmenlik	Kadın	88	79,71	3,86	0,71	3098,500	0,279
	Erkek	78	87,78	3,93	0,81		
	Toplam	166		3,89	0,76		
Vicdanlılık	Kadın	88	84,02	4,22	0,83	3386,000	0,881
	Erkek	78	82,91	4,25	0,72		
	Toplam	166		4,23	0,78		
Sivil Erdem	Kadın	88	82,48	3,87	0,85	3342,500	0,769
	Erkek	78	84,65	3,94	0,67		
	Toplam	166		3,91	0,76		

Cinsiyet açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Kadınlar ve erkekler bu alt boyutlara aynı bakış açısı altında cevap vermiştir. Cevap ortalamalarına bakıldığında katılıyorum yönüyle cevaplar verilmiştir.

Çizelge 40. Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardıms severlik	19-25 yaş	14	65,93	4,10	0,65	4,473	0,346
	26-33 yaş	25	95,3	4,48	0,52		
	34-41 yaş	49	79,56	4,22	0,74		
	42-49 yaş	49	82,43	4,11	1,04		
	50 ve üzeri yaş	29	90,28	4,27	1,01		
	Toplam	166		4,24	0,79		
Nezak et	19-25 yaş	14	76,46	4,23	0,68	5,706	0,222
	26-33 yaş	25	101,24	4,59	0,46		
	34-41 yaş	49	77,37	4,19	0,85		
	42-49 yaş	49	87,2	4,24	0,99		
	50 ve üzeri yaş	29	75,71	4,17	0,88		
	Toplam	166		4,28	0,77		

Çizelge 40. (devamı) Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Centilmenlik	19-25 yaş	14	82,29	3,89	0,70	12,020	0,017*
	26-33 yaş	25	93,96	4,08	0,61		
	34-41 yaş	49	65,59	3,62	0,76		
	42-49 yaş	49	97,07	4,08	0,77		
	50 ve üzeri yaş	29	82,4	3,87	0,77		
	Toplam	166		3,91	0,72		
Vicdanlılık	19-25 yaş	14	87,32	4,29	0,73	2,188	0,701
	26-33 yaş	25	94,82	4,47	0,44		
	34-41 yaş	49	77,94	4,18	0,73		
	42-49 yaş	49	82,71	4,13	1,00		
	50 ve üzeri yaş	29	82,62	4,26	0,68		
	Toplam	166		4,27	0,72		
Sivil Erdem	19-25 yaş	14	81,61	3,82	0,82	3,547	0,471
	26-33 yaş	25	95,66	4,11	0,61		
	34-41 yaş	49	75,53	3,77	0,87		
	42-49 yaş	49	87,63	3,96	0,81		
	50 ve üzeri yaş	29	80,41	3,89	0,62		
	Toplam	166		3,91	0,75		

Yaş açısından centilmenlik alt boyutunda anlamlı bir farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$) ve farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında 42-49 yaş aralığındaki katılımcılar centilmenlik sorularına daha olumlu cevaplar vermiştir ve önemsemıştır.

Çizelge 41. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Yardımsesverlik	Evli	124	81,41	4,19	0,88	2344,500	0,326
	Bekar	42	89,68	4,34	0,78		
	Toplam	166		4,26	0,83		
Nezaket	Evli	124	79,19	4,21	0,87	2070,000	0,044*
	Bekar	42	96,21	4,44	0,77		
	Toplam	166		4,32	0,82		
Centilmenlik	Evli	124	80,85	3,84	0,78	2275,000	0,220
	Bekar	42	91,33	4,03	0,67		
	Toplam	166		3,94	0,73		
Vicdanlılık	Evli	124	81,42	4,22	0,74	2346,500	0,335
	Bekar	42	89,63	4,27	0,90		
	Toplam	166		4,25	0,82		
Sivil Erdem	Evli	124	80,21	3,87	0,76	2196,000	0,124
	Bekar	42	93,21	4,01	0,80		
	Toplam	166		3,94	0,78		

Medeni durum açısından nezaket alt boyutunda anlamlı bir farklılık elde edilmiştir ve farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında

bekarkatılımcılar daha olumlu cevaplar vermiştir. Yani; bekarlar nezaketli olma konusunu diğer gruplara göre daha önemsemiş durumdadır.

Çizelge 42. Çocuk Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Yardıms severlik	Var	124	85,27	4,22	0,92	2.384,0	0,405
	Yok	42	78,26	4,23	0,66		
	Toplam	166		4,23	0,79		
Nezaket	Var	124	82,04	4,23	0,89	2.422,5	0,495
	Yok	42	87,82	4,36	0,69		
	Toplam	166		4,30	0,79		
Centilmenlik	Var	124	84,78	3,90	0,78	2445,000	0,553
	Yok	42	79,71	3,85	0,68		
	Toplam	166		3,88	0,73		
Vicdanlılık	Var	124	81,91	4,20	0,82	2406,500	0,460
	Yok	42	88,2	4,34	0,63		
	Toplam	166		4,27	0,73		
Sivil Erdem	Var	124	81,88	3,89	0,78	2402,500	0,448
	Yok	42	88,3	3,95	0,76		
	Toplam	166		3,92	0,77		

Çocuk durumu açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 43. Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardıms severlik	Yok	42	78,26	4,23	0,66	0,699	0,705
	1-3 çocuk	122	85,32	4,22	0,92		
	4-6 çocuk	2	82,75	4,30	0,99		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,25	0,86		
Nezaket	Yok	42	87,82	4,36	0,69	0,467	0,792
	1-3 çocuk	122	82,03	4,23	0,90		
	4-6 çocuk	2	82,25	4,30	0,99		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,30	0,86		

Çizelge 43. (Devamı) Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Centilmenlik	Yok	42	79,71	3,85	0,68	0,454	0,797
	1-3 çocuk	122	84,61	3,90	0,78		
	4-6 çocuk	2	95,5	4,10	0,99		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,95	0,82		
Vicdanlılık	Yok	42	88,2	4,34	0,63	1,218	0,544
	1-3 çocuk	122	82,36	4,20	0,83		
	4-6 çocuk	2	54,5	4,00	0,57		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,18	0,67		
Sivil Erdem	Yok	42	88,3	3,95	0,76	1,193	0,551
	1-3 çocuk	122	82,3	3,89	0,78		
	4-6 çocuk	2	55,75	3,63	0,53		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,82	0,69		

Çocuk sayısı açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 44. Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Yardımselik	Var	22	87,89	4,26	0,94	1487,500	0,640
	Yok	144	82,83	4,22	0,85		
	Toplam	166		4,24	0,90		
Nezaket	Var	22	86,32	4,25	0,96	1522,000	0,765
	Yok	144	83,07	4,27	0,83		
	Toplam	166		4,26	0,90		
Centilmenlik	Var	22	77,45	3,85	0,64	1451,000	0,525
	Yok	144	84,42	3,90	0,78		
	Toplam	166		3,88	0,71		
Vicdanlılık	Var	22	88,09	4,26	0,82	1483,000	0,628
	Yok	144	82,8	4,23	0,78		
	Toplam	166		4,25	0,80		
Sivil Erdem	Var	22	95,64	4,10	0,66	1317,000	0,628
	Yok	144	81,65	3,87	0,79		
	Toplam	166		3,99	0,72		

Evde bakıma muhtaç engelli/yaşlı durumu açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 45. Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	0 engelli/yaşlı	144	82,83	4,22	0,85	0,858	0,651
	1 engelli/yaşlı	19	91,08	4,32	0,94		
	2 engelli/yaşlı	3	67,67	3,93	1,10		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Total	166		4,16	0,96		
Nezaket	0 engelli/yaşlı	144	83,07	4,27	0,83	0,824	0,662
	1 engelli/yaşlı	19	89,76	4,34	0,87		
	2 engelli/yaşlı	3	64,5	3,67	1,53		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Total	166		4,09	1,08		
Centilmenlik	0 engelli/yaşlı	144	84,42	3,90	0,78	0,917	0,632
	1 engelli/yaşlı	19	74,55	3,81	0,61		
	2 engelli/yaşlı	3	95,83	4,13	0,90		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Total	166		3,95	0,76		
Vicdanlılık	0 engelli/yaşlı	144	82,8	4,23	0,78	0,308	0,857
	1 engelli/yaşlı	19	87	4,28	0,77		
	2 engelli/yaşlı	3	95	4,13	1,33		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Total	166		4,22	0,96		
Sivil Erdem	0 engelli/yaşlı	144	81,65	3,87	0,79	1,720	0,423
	1 engelli/yaşlı	19	96,61	4,11	0,65		
	2 engelli/yaşlı	3	89,5	4,08	0,88		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Total	166		4,02	0,77		

Evde bakıma muhtaç engelli/yaşlı sayısı açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 46. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	İlköğretim	47	78,93	4,08	1,03	6,932	0,226
	Lise ve Dengi Okullar	59	92,41	4,28	0,96		
	Ön lisans	15	97,87	4,51	0,46		
	Lisans	36	72,49	4,21	0,56		
	Yüksek lisans	8	71,56	4,23	0,53		
	Doktora	1	49,5	4	-		
	Toplam	166		4,22	0,71		
Nezaket	İlköğretim	47	75,63	4,05	1,07	4,045	0,543
	Lise ve Dengi Okullar	59	91,21	4,34	0,89		
	Ön lisans	15	80,27	4,37	0,47		
	Lisans	36	81,74	4,35	0,57		
	Yüksek lisans	8	92,19	4,50	0,51		
	Doktora	1	41	4	-		
	Toplam	166		4,27	0,70		
Centilmenlik	İlköğretim	47	86,17	3,89	0,88	8,462	0,133
	Lise ve Dengi Okullar	59	88,81	3,95	0,82		
	Ön lisans	15	102,63	4,17	0,54		
	Lisans	36	68,17	3,72	0,61		
	Yüksek lisans	8	65,31	3,75	0,30		
	Doktora	1	55,5	3,6	-		
	Toplam	166		3,85	0,63		
Vicdanlılık	İlköğretim	47	73,28	4,00	0,99	7,991	0,157
	Lise ve Dengi Okullar	59	91,14	4,36	0,68		
	Ön lisans	15	101,97	4,55	0,46		
	Lisans	36	81,54	4,22	0,75		
	Yüksek lisans	8	67,81	4,23	0,27		
	Doktora	1	32,5	3,8	-		
	Toplam	166		4,19	0,63		
Sivil Erdem	İlköğretim	47	75,26	3,78	0,76	3,667	0,598
	Lise ve Dengi Okullar	59	83,4	3,92	0,80		
	Ön lisans	15	101	4,22	0,56		
	Lisans	36	85,79	3,90	0,83		
	Yüksek lisans	8	89,06	3,97	0,82		
	Doktora	1	87,5	4	-		
	Toplam	166		3,96	0,75		

Eğitim durumu açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 47. İşletmedeki Pozisyon Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	Yönetici	6	89,17	4,40	0,47	6,762	0,239
	Doktor	5	67,60	4,20	0,28		
	Hemşire	24	64,44	4,05	0,80		
	Sağlık Teknikeri	8	88,00	4,35	0,60		
	Hasta Bakıcı	115	86,01	4,22	0,93		
	Diğer	8	105,81	4,60	0,55		
	Toplam	166		4,30	0,61		
Nezaket	Yönetici	6	96,42	4,57	0,34	3,936	0,559
	Doktor	5	61,40	4,20	0,47		
	Hemşire	24	75,90	4,18	0,84		
	Sağlık Teknikeri	8	93,63	4,53	0,44		
	Hasta Bakıcı	115	83,28	4,23	0,92		
	Diğer	8	103,50	4,63	0,42		
	Toplam	166		4,39	0,57		
Centilmenlik	Yönetici	6	95,58	4,13	0,35	8,917	0,112
	Doktor	5	71,30	3,84	0,17		
	Hemşire	24	58,21	3,57	0,63		
	Sağlık Teknikeri	8	88,63	4,03	0,55		
	Hasta Bakıcı	115	87,36	3,92	0,82		
	Diğer	8	97,31	4,13	0,57		
	Toplam	166		3,94	0,51		
Vicdanlılık	Yönetici	6	74,75	3,97	1,18	5,969	0,309
	Doktor	5	37,60	3,76	0,46		
	Hemşire	24	79,81	4,18	0,78		
	Sağlık Teknikeri	8	93,63	4,48	0,40		
	Hasta Bakıcı	115	85,20	4,24	0,81		
	Diğer	8	95,25	4,50	0,35		
	Toplam	166		4,19	0,66		
Sivil Erdem	Yönetici	6	110,42	4,04	1,41	7,634	0,178
	Doktor	5	44,50	3,30	0,74		
	Hemşire	24	84,54	3,90	0,83		
	Sağlık Teknikeri	8	107,88	4,31	0,51		
	Hasta Bakıcı	115	82,27	3,90	0,75		
	Diğer	8	77,88	3,81	0,56		
	Toplam	166		3,88	0,80		

İşletmedeki pozisyon açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 48. Meslekteki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	1 yıldan az	7	77,43	4,17	0,80	1,527	0,910
	1-3 Yıl	11	87,27	4,35	0,67		
	4-6 Yıl	21	86,10	4,36	0,61		
	7-9 yıl	20	87,20	4,40	0,53		
	10-20 yıl	66	86,05	4,25	0,85		
	20 yıldan fazla	41	76,28	4,00	1,11		
	Toplam	166		4,26	0,76		
Nezaket	1 yıldan az	7	94,57	4,49	0,56	5,172	0,395
	1-3 Yıl	11	98,32	4,56	0,45		
	4-6 Yıl	21	91,45	4,30	0,94		
	7-9 yıl	20	90,25	4,44	0,59		
	10-20 yıl	66	82,86	4,26	0,89		
	20 yıldan fazla	41	71,30	4,05	0,94		
	Toplam	166		4,35	0,73		
Centilmenlik	1 yıldan az	7	97,36	4,06	0,81	1,045	0,959
	1-3 Yıl	11	87,18	3,98	0,58		
	4-6 Yıl	21	82,88	3,83	0,91		
	7-9 yıl	20	84,20	3,94	0,64		
	10-20 yıl	66	84,23	3,91	0,73		
	20 yıldan fazla	41	78,95	3,81	0,84		
	Toplam	166		3,92	0,75		
Vicdanlılık	1 yıldan az	7	91,43	4,46	0,34	8,004	0,156
	1-3 Yıl	11	116,05	4,67	0,46		
	4-6 Yıl	21	94,19	4,38	0,68		
	7-9 yıl	20	81,83	4,28	0,61		
	10-20 yıl	66	79,04	4,18	0,81		
	20 yıldan fazla	41	75,94	4,07	0,92		
	Toplam	166		4,34	0,64		
Sivil Erdem	1 yıldan az	7	96,71	4,14	0,50	3,276	0,657
	1-3 Yıl	11	94,68	4,16	0,57		
	4-6 Yıl	21	91,33	4,02	0,71		
	7-9 yıl	20	90,43	3,98	0,76		
	10-20 yıl	66	78,47	3,81	0,86		
	20 yıldan fazla	41	78,95	3,84	0,74		
	Toplam	166		3,99	0,69		

Meslekteki yıl açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 49. Kurumdaki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardıms severlik	1 yıldan az	8	70,56	4,10	0,76	4,658	0,459
	1-3 Yıl	17	105,26	4,56	0,58		
	4-6 Yıl	23	80,70	4,31	0,51		
	7-9 yıl	17	85,38	4,38	0,58		
	10-20 yıl	69	82,12	4,19	0,87		
	20 yıldan fazla	32	79,17	4,00	1,20		
	Toplam	166		4,26	0,75		
Nezak et	1 yıldan az	8	90,50	4,45	0,53	10,722	0,057
	1-3 Yıl	17	114,35	4,73	0,38		
	4-6 Yıl	23	89,46	4,37	0,72		
	7-9 yıl	17	86,71	4,28	0,87		
	10-20 yıl	69	77,59	4,17	0,92		
	20 yıldan fazla	32	72,11	4,09	0,94		
	Toplam	166		4,35	0,73		
Centilm enlik	1 yıldan az	8	97,56	4,08	0,75	4,761	0,446
	1-3 Yıl	17	93,59	4,07	0,56		
	4-6 Yıl	23	91,43	4,00	0,81		
	7-9 yıl	17	64,97	3,60	0,77		
	10-20 yıl	69	81,39	3,88	0,71		
	20 yıldan fazla	32	83,31	3,86	0,90		
	Toplam	166		3,91	0,75		
Vicdanlılık	1 yıldan az	8	98,88	4,53	0,37	8,331	0,139
	1-3 Yıl	17	106,47	4,59	0,44		
	4-6 Yıl	23	94,83	4,44	0,53		
	7-9 yıl	17	78,21	4,16	0,77		
	10-20 yıl	69	76,37	4,12	0,86		
	20 yıldan fazla	32	77,50	4,11	0,91		
	Toplam	166		4,32	0,64		
Sivil Erdem	1 yıldan az	8	89,50	4,06	0,51	3,438	0,633
	1-3 Yıl	17	93,76	4,12	0,61		
	4-6 Yıl	23	94,11	4,07	0,69		
	7-9 yıl	17	87,21	3,93	0,85		
	10-20 yıl	69	77,78	3,80	0,87		
	20 yıldan fazla	32	79,30	3,84	0,69		
	Toplam	166		3,97	0,70		

Kurumdaki yıl açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 50. Çalışılan Kadro Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımsverlik	Kadrolu	87	76,78	4,10	0,96	12,501	0,002*
	Sözleşmeli	13	55,46	3,74	1,06		
	Şirket Personeli	66	97,89	4,48	0,56		
	Toplam	166		4,11	0,86		
Nezaket	Kadrolu	87	76,43	4,16	0,91	7,822	0,020*
	Sözleşmeli	13	67,96	3,74	1,35		
	Şirket Personeli	66	95,88	4,52	0,51		
	Toplam	166		4,14	0,92		
Centilmenlik	Kadrolu	87	77,75	3,83	0,74	11,745	0,003*
	Sözleşmeli	13	53,23	3,40	0,77		
	Şirket Personeli	66	97,05	4,07	0,73		
	Toplam	166		3,77	0,75		
Vicdanlılık	Kadrolu	87	78,70	4,12	0,90	6,285	0,043*
	Sözleşmeli	13	63,35	3,83	0,97		
	Şirket Personeli	66	93,80	4,46	0,44		
	Toplam	166		4,14	0,77		
Sivil Erdem	Kadrolu	87	83,53	3,88	0,84	8,354	0,015*
	Sözleşmeli	13	48,73	3,37	0,92		
	Şirket Personeli	66	90,31	4,04	0,59		
	Toplam	166		3,76	0,78		

Çalışılan kadro açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p < 0.05$). Alt boyutlardaki farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, şirket personeli olan katılımcıların her bir boyuta daha fazla önem verdiği belirlenmiştir.

Çizelge 51. Mesleği Seçme Nedeni Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRan k	Mea n	Std. Deviation	Chi- Squar e	P
Yardıms severlik	Kendi isteğimle tercih ettim	10	83,48	4,17	0,97	1,973	0,578
	Ailem istediği için	11	67,14	4,11	0,64		
	Ekonomik nedenler	43	86,16	4,36	0,55		
	Diğer	4	100,38	4,55	0,57		
	Toplam	16		4,30	0,69		
Nezak et	Kendi isteğimle tercih ettim	10	85,12	4,26	0,90	2,038	0,565
	Ailem istediği için	11	66,55	4,02	0,90		
	Ekonomik nedenler	43	82,24	4,30	0,73		
	Diğer	4	99,88	4,60	0,43		
	Toplam	16		4,30	0,74		
Centilmenlik	Kendi isteğimle tercih ettim	10	85,50	3,93	0,74	4,256	0,235
	Ailem istediği için	11	63,32	3,60	0,75		
	Ekonomik nedenler	43	86,73	3,91	0,81		
	Diğer	4	50,38	3,50	0,50		
	Toplam	16		3,73	0,70		
Vicdanlılık	Kendi isteğimle tercih ettim	10	81,46	4,18	0,85	5,064	0,167
	Ailem istediği için	11	73,68	4,13	0,74		
	Ekonomik nedenler	43	86,57	4,33	0,61		
	Diğer	4	132,50	4,85	0,19		
	Toplam	16		4,37	0,60		
Sivil Erdem	Kendi isteğimle tercih ettim	10	84,08	3,89	0,81	1,181	0,758
	Ailem istediği için	11	83,09	3,93	0,79		
	Ekonomik nedenler	43	80,01	3,89	0,68		
	Diğer	4	106,38	4,31	0,69		
	Toplam	16		4,01	0,74		

Mesleği seçme nedeni açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 52. Gelir Algısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	Gelir giderden fazla	21	100,52	4,55	0,40	3,414	0,181
	Gelir gidere eşit	87	79,33	4,14	0,91		
	Gelir giderden az	58	83,59	4,23	0,88		
	Toplam	166		4,31	0,73		
Nezaket	Gelir giderden fazla	21	86,98	4,46	0,42	,153	0,926
	Gelir gidere eşit	87	82,50	4,23	0,91		
	Gelir giderden az	58	83,74	4,26	0,86		
	Toplam	166		4,31	0,73		
Centilmenlik	Gelir giderden fazla	21	98,14	4,14	0,57	2,594	0,273
	Gelir gidere eşit	87	79,48	3,82	0,80		
	Gelir giderden az	58	84,23	3,91	0,74		
	Toplam	166		3,96	0,70		
Vicdanlılık	Gelir giderden fazla	21	81,10	4,23	0,75	2,814	0,245
	Gelir gidere eşit	87	78,48	4,14	0,86		
	Gelir giderden az	58	91,90	4,38	0,63		
	Toplam	166		4,25	0,75		
Sivil Erdem	Gelir giderden fazla	21	92,00	3,94	0,97	0,774	0,679
	Gelir gidere eşit	87	82,14	3,88	0,79		
	Gelir giderden az	58	82,46	3,93	0,68		
	Toplam	166		3,92	0,81		

Gelir algısı açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 53. Çalışma Şekli Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	Gündüz	109	86,86	4,29	0,78	2,242	0,326
	Gece	12	86,71	3,85	1,60		
	Gündüz+Nöbet	45	74,51	4,16	0,75		
	Toplam	166		4,10	1,04		
Nezaket	Gündüz	109	82,96	4,29	0,78	0,100	0,951
	Gece	12	87,50	3,87	1,63		
	Gündüz+Nöbet	45	83,73	4,32	0,71		
	Toplam	166		4,16	1,04		
Centilmenlik	Gündüz	109	81,11	3,85	0,77	1,706	0,426
	Gece	12	76,33	3,73	0,88		
	Gündüz+Nöbet	45	91,20	4,03	0,69		
	Toplam	166		3,87	0,78		
Vıcdanlılık	Gündüz	109	80,57	4,20	0,79	1,480	0,477
	Gece	12	95,58	4,27	1,02		
	Gündüz+Nöbet	45	87,38	4,30	0,69		
	Toplam	166		4,26	0,83		
Sivil Erdem	Gündüz	109	83,75	3,90	0,77	0,240	0,887
	Gece	12	77,17	3,73	1,17		
	Gündüz+Nöbet	45	84,58	3,97	0,65		
	Toplam	166		3,86	0,86		

Çalışma şekli açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 54. Haftalık Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Yardımseverlik	40 saat	77	78,27	4,17	0,86	2,069	0,355
	45 saat	60	89,94	4,27	0,92		
	45 saatten fazla	29	84,05	4,28	0,73		
	Toplam	166		4,24	0,84		
Nezaket	40 saat	77	80,57	4,24	0,83	0,934	0,627
	45 saat	60	88,21	4,32	0,85		
	45 saatten fazla	29	81,53	4,23	0,91		
	Toplam	166		4,26	0,86		
Centilmenlik	40 saat	77	80,39	3,88	0,71	0,608	0,738
	45 saat	60	86,08	3,91	0,78		
	45 saatten fazla	29	86,43	3,90	0,86		
	Toplam	166		3,89	0,78		
Vicdanlılık	40 saat	77	76,38	4,11	0,87	3,286	0,193
	45 saat	60	90,70	4,36	0,64		
	45 saatten fazla	29	87,50	4,29	0,77		
	Toplam	166		4,25	0,76		
Sivil Erdem	40 saat	77	80,73	3,85	0,83	1,145	0,564
	45 saat	60	83,08	3,90	0,76		
	45 saatten fazla	29	91,74	4,05	0,63		
	Toplam	166		3,93	0,74		

Haftalık toplam çalışma süresi açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği İçin Grup Farklılığı Analizleri

Çizelge 55. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Sevecenlik	Kadın	88	93,18	4,54	0,64	2580,500	0,004*
	Erkek	78	72,58	4,16	0,93		
	Toplam	166		4,35	0,78		
Umursamazlık	Kadın	88	89,09	4,15	0,85	2940,500	0,109
	Erkek	78	77,20	3,92	0,96		
	Toplam	166		4,03	0,91		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Kadın	88	94,87	4,32	0,77	2431,500	0,001*
	Erkek	78	70,67	3,99	0,77		
	Toplam	166		4,16	0,77		
Bağılantısızlık	Kadın	88	89,40	3,97	0,88	2912,500	0,091
	Erkek	78	76,84	3,75	0,91		
	Toplam	166		3,86	0,90		
Bilinçli Farkındalık	Kadın	88	95,23	4,43	0,59	2399,500	0,001*
	Erkek	78	70,26	4,01	0,91		
	Toplam	166		4,22	0,75		
İlişki Kesme	Kadın	88	84,72	4,00	0,90	3324,500	0,726
	Erkek	78	82,12	3,97	0,88		
	Toplam	166		3,98	0,89		

Cinsiyet açısından sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalık alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p < 0.05$). Alt boyutlardaki farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, kadın katılımcıların sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalığa erkeklere göre daha fazla önem verdiği belirlenmiştir.

Çizelge 56. Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	19-25 yaş	14	60,29	3,88	1,15	5,397	0,249
	26-33 yaş	25	88,62	4,53	0,57		
	34-41 yaş	49	79,06	4,33	0,75		
	42-49 yaş	49	88,01	4,42	0,77		
	50 ve üzeri yaş	29	90,17	4,41	0,91		
	Toplam	166		4,31	0,83		
Umursamazlık	19-25 yaş	14	79,21	3,82	1,24	1,588	0,811
	26-33 yaş	25	87,46	4,22	0,57		
	34-41 yaş	49	86,26	4,08	0,91		
	42-49 yaş	49	85,36	4,05	0,96		
	50 ve üzeri yaş	29	74,36	3,91	0,90		
	Toplam	166		4,02	0,92		
Paylaşımların Bilincinde Olma	19-25 yaş	14	62,75	3,55	1,31	5,339	0,254
	26-33 yaş	25	94,20	4,38	0,58		
	34-41 yaş	49	79,21	4,11	0,76		
	42-49 yaş	49	83,03	4,18	0,72		
	50 ve üzeri yaş	29	92,33	4,34	0,63		
	Toplam	166		4,11	0,80		
Bağılantısızlık	19-25 yaş	14	78,43	3,64	1,20	5,471	0,242
	26-33 yaş	25	103,46	4,27	0,51		
	34-41 yaş	49	79,29	3,79	0,93		
	42-49 yaş	49	78,37	3,79	0,89		
	50 ve üzeri yaş	29	84,53	3,88	0,92		
	Toplam	166		3,87	0,89		
Bilinçli Farkındalık	19-25 yaş	14	67,61	3,84	1,10	2,348	0,672
	26-33 yaş	25	84,96	4,34	0,55		
	34-41 yaş	49	83,67	4,28	0,69		
	42-49 yaş	49	88,91	4,29	0,81		
	50 ve üzeri yaş	29	80,48	4,16	0,87		
	Toplam	166		4,18	0,80		
İlişki Kesme	19-25 yaş	14	89,43	3,96	1,13	2,300	0,681
	26-33 yaş	25	94,78	4,23	0,64		
	34-41 yaş	49	81,17	3,90	1,00		
	42-49 yaş	49	82,20	3,98	0,86		
	50 ve üzeri yaş	29	77,03	3,93	0,83		
	Toplam	166		4,00	0,89		

Yaş açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 57. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Sevecenlik	Evli	124	81,51	4,34	0,80	2357,500	0,339
	Bekar	42	89,37	4,43	0,84		
	Toplam	166		4,39	0,82		
Umursamazlık	Evli	124	81,86	4,04	0,86	2400,500	0,446
	Bekar	42	88,35	4,05	1,05		
	Toplam	166		4,04	0,96		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Evli	124	84,66	4,20	0,72	2460,500	0,590
	Bekar	42	80,08	4,06	0,95		
	Toplam	166		4,13	0,83		
Bağılantısızlık	Evli	124	81,53	3,85	0,85	2360,000	0,362
	Bekar	42	89,31	3,90	1,04		
	Toplam	166		3,88	0,94		
Bilinçli Farkındalık	Evli	124	83,97	4,24	0,78	2545,500	0,826
	Bekar	42	82,11	4,21	0,80		
	Toplam	166		4,23	0,79		
İlişki Kesme	Evli	124	80,84	3,96	0,86	2274,000	0,217
	Bekar	42	91,36	4,05	0,97		
	Toplam	166		4,01	0,92		

Medeni durum açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 58. Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	Yok	42	75,23	4,24	0,86	3,728	0,155
	1-3 çocuk	122	85,57	4,39	0,79		
	4-6 çocuk	2	131,00	5,00	0,00		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,54	0,55		
Umursamazlık	Yok	42	86,10	4,07	0,93	,644	0,725
	1-3 çocuk	122	83,00	4,04	0,90		
	4-6 çocuk	2	59,50	3,63	1,24		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,91	1,02		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Yok	42	76,63	3,99	0,98	1,863	0,394
	1-3 çocuk	122	85,37	4,22	0,70		
	4-6 çocuk	2	113,50	4,63	0,53		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,28	0,74		
Bağılantısızlık	Yok	42	91,63	3,98	0,94	1,672	0,433
	1-3 çocuk	122	80,86	3,83	0,89		
	4-6 çocuk	2	73,50	3,75	1,06		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,85	0,96		
Bilinçli Farkındalık	Yok	42	75,14	4,12	0,80	4,975	0,083
	1-3 çocuk	122	87,31	4,28	0,78		
	4-6 çocuk	2	26,50	3,50	0,35		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,97	0,64		
İlişki Kesme	Yok	42	89,73	4,04	0,97	,962	0,618
	1-3 çocuk	122	81,36	3,97	0,87		
	4-6 çocuk	2	83,50	4,13	0,88		
	7 çocuk ve üzeri	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,04	0,91		

Çocuk sayısı açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 59. Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Olma Durumu Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Mann-Whitney U	P
Sevecenlik	Var	22	95,64	4,51	0,78	1317,000	0,185
	Yok	144	81,65	4,34	0,81		
	Toplam	166		4,42	0,80		
Umursamazlık	Var	22	92,91	4,26	0,66	1377,000	0,320
	Yok	144	82,06	4,01	0,94		
	Toplam	166		4,13	0,80		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Var	22	86,89	4,26	0,67	1509,500	0,720
	Yok	144	82,98	4,15	0,80		
	Toplam	166		4,21	0,74		
Bağılantısızlık	Var	22	93,14	4,06	0,78	1372,000	0,310
	Yok	144	82,03	3,84	0,91		
	Toplam	166		3,95	0,84		
Bilinçli Farkındalık	Var	22	93,25	4,32	0,83	1369,500	0,301
	Yok	144	82,01	4,22	0,78		
	Toplam	166		4,27	0,80		
İlişki Kesme	Var	22	91,48	4,18	0,66	1408,500	0,400
	Yok	144	82,28	3,95	0,92		
	Toplam	166		4,07	0,79		

Evde bakıma muhtaç engelli/yaşlı olma durumu açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 60. Evde Bakıma Muhtaç Engelli/Yaşlı Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	0 engelli/yaşlı	144	81,65	4,34	0,81	2,469	0,291
	1 engelli/yaşlı	19	98,92	4,58	0,68		
	2 engelli/yaşlı	3	74,83	4,08	1,38		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,33	0,96		
Umursamazlık	0 engelli/yaşlı	144	82,06	4,01	0,94	1,824	0,402
	1 engelli/yaşlı	19	96,61	4,33	0,60		
	2 engelli/yaşlı	3	69,50	3,83	1,01		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,06	0,85		
Paylaşımların Bilincinde Olma	0 engelli/yaşlı	144	82,98	4,15	0,80	1,965	0,374
	1 engelli/yaşlı	19	92,34	4,34	0,65		
	2 engelli/yaşlı	3	52,33	3,75	0,66		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,08	0,71		
Bağılantısızlık	0 engelli/yaşlı	144	82,03	3,84	0,91	1,348	0,510
	1 engelli/yaşlı	19	95,42	4,09	0,77		
	2 engelli/yaşlı	3	78,67	3,83	0,95		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,92	0,88		
Bilinçli Farkındalık	0 engelli/yaşlı	144	82,01	4,22	0,78	1,289	0,525
	1 engelli/yaşlı	19	95,13	4,38	0,73		
	2 engelli/yaşlı	3	81,33	3,92	1,46		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		4,17	0,99		
İlişki Kesme	0 engelli/yaşlı	144	82,28	3,95	0,92	2,524	0,283
	1 engelli/yaşlı	19	96,92	4,26	0,65		
	2 engelli/yaşlı	3	57,00	3,67	0,58		
	3 engelli/yaşlı	0	-	-	-		
	Toplam	166		3,96	0,71		

Evde bakıma muhtaç engelli/yaşlı sayısı açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gruplar arasında farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 61. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	İlköğretim	47	80,16	4,26	0,92	5,499	0,358
	Lise ve Dengi Okullar	59	90,10	4,46	0,75		
	Ön lisans	15	99,17	4,55	0,82		
	Lisans	36	73,51	4,28	0,78		
	Yüksek lisans	8	71,25	4,28	0,66		
	Doktora	1	73,50	4,50	-		
	Toplam	166		4,39	0,79		
Umursamazlık	İlköğretim	47	75,12	3,84	1,05	6,413	0,268
	Lise ve Dengi Okullar	59	82,50	4,05	0,86		
	Ön lisans	15	100,60	4,32	0,83		
	Lisans	36	82,21	4,05	0,87		
	Yüksek lisans	8	108,75	4,53	0,36		
	Doktora	1	124,50	4,75	-		
	Toplam	166		4,26	0,80		
Paylaşımların Bilincinde Olma	İlköğretim	47	88,18	4,24	0,75	3,331	0,649
	Lise ve Dengi Okullar	59	86,25	4,21	0,76		
	Ön lisans	15	78,17	4,02	0,98		
	Lisans	36	72,44	3,99	0,86		
	Yüksek lisans	8	95,81	4,47	0,25		
	Doktora	1	80,50	4,25	-		
	Toplam	166		4,20	0,72		
Bağılantısızlık	İlköğretim	47	67,79	3,56	0,99	9,198	0,101
	Lise ve Dengi Okullar	59	84,54	3,89	0,87		
	Ön lisans	15	90,37	3,97	0,93		
	Lisans	36	93,64	4,06	0,80		
	Yüksek lisans	8	107,94	4,34	0,48		
	Doktora	1	97,00	4,25	-		
	Toplam	166		4,01	0,81		
Bilinçli Farkındalık	İlköğretim	47	83,23	4,18	0,88	2,238	0,815
	Lise ve Dengi Okullar	59	88,24	4,33	0,69		
	Ön lisans	15	88,80	4,37	0,60		
	Lisans	36	74,17	4,08	0,90		
	Yüksek lisans	8	83,75	4,28	0,71		
	Doktora	1	71,00	4,25	-		
	Toplam	166		4,25	0,75		
İlişki Kesme	İlköğretim	47	74,09	3,78	1,02	6,540	0,257
	Lise ve Dengi Okullar	59	80,44	3,94	0,89		
	Ön lisans	15	83,10	3,95	1,00		
	Lisans	36	95,43	4,23	0,66		
	Yüksek lisans	8	102,75	4,34	0,60		
	Doktora	1	129,00	4,75	-		
	Toplam	166		4,17	0,83		

Eğitim durumu açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Eğitim grupları boyutlar açısından farklı bakış açısına sahip değildir.

Çizelge 62. İşletmedeki Pozisyon Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	Yönetici	6	93,17	4,67	0,38	6,722	0,242
	Doktor	5	48,70	4,00	0,50		
	Hemşire	24	70,33	4,32	0,53		
	Sağlık Teknikeri	8	97,63	4,66	0,46		
	Hasta Bakıcı	115	85,32	4,33	0,91		
	Diğer	8	97,25	4,66	0,42		
	Toplam	166		4,44	0,53		
	Umursamazlık	Yönetici	6	126,75	4,75		
Doktor		5	90,20	4,30	0,41		
Hemşire		24	76,08	4,05	0,61		
Sağlık Teknikeri		8	105,19	4,47	0,49		
Hasta Bakıcı		115	78,28	3,92	1,00		
Diğer		8	122,50	4,69	0,37		
Toplam		166		4,36	0,53		
Paylaşımların Bilincinde Olma		Yönetici	6	82,67	4,29	0,29	6,039
	Doktor	5	64,20	4,00	0,47		
	Hemşire	24	70,85	3,97	0,85		
	Sağlık Teknikeri	8	99,81	4,44	0,64		
	Hasta Bakıcı	115	84,02	4,16	0,81		
	Diğer	8	110,38	4,59	0,52		
	Toplam	166		4,24	0,60		
	Bağılantısızlık	Yönetici	6	121,50	4,54	0,29	
Doktor		5	121,90	4,55	0,27		
Hemşire		24	88,50	3,99	0,77		
Sağlık Teknikeri		8	108,88	4,34	0,60		
Hasta Bakıcı		115	75,63	3,71	0,95		
Diğer		8	103,81	4,28	0,54		
Toplam		166		4,24	0,57		
Bilinçli Farkındalık		Yönetici	6	104,08	4,63	0,21	4,298
	Doktor	5	49,10	3,85	0,58		
	Hemşire	24	77,56	4,21	0,66		
	Sağlık Teknikeri	8	84,94	4,34	0,57		
	Hasta Bakıcı	115	84,73	4,22	0,86		
	Diğer	8	88,31	4,41	0,48		
	Toplam	166		4,27	0,56		
	İlişki Kesme	Yönetici	6	124,50	4,67	0,47	
Doktor		5	76,60	4,00	0,31		
Hemşire		24	90,88	4,20	0,57		
Sağlık Teknikeri		8	114,31	4,53	0,45		
Hasta Bakıcı		115	75,65	3,83	0,96		
Diğer		8	116,94	4,50	0,72		
Toplam		166		4,29	0,58		

İşletmedeki pozisyon açısından umursamazlık, bağılantısızlık ve ilişki kesme alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p < 0.05$). Umursamazlık ve ilişki kesme alt boyutlarındaki farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, yönetici katılımcılar daha olumlu cevaplar vermiştir. Yöneticiler için umursamazlık ve ilişki kesme önemli kavramlar olmuştur. Bağılantısızlık alt boyutundaki farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, doktor

katılımcılar daha olumlu cevaplar vermiştir. Doktorlar için bağlantısızlık daha önemli bir kavram olmuştur.

Çizelge 63. Meslekteki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	1 yıldan az	7	66,79	3,89	1,38	2,242	0,815
	1-3 Yıl	11	92,55	4,43	0,92		
	4-6 Yıl	21	91,40	4,54	0,60		
	7-9 yıl	20	79,63	4,40	0,56		
	10-20 yıl	66	81,65	4,35	0,78		
	20 yıldan fazla	41	84,74	4,33	0,91		
	Toplam	166		4,32	0,86		
Umursamazlık	1 yıldan az	7	58,57	3,32	1,45	9,467	0,092
	1-3 Yıl	11	96,82	4,18	1,05		
	4-6 Yıl	21	88,95	4,04	1,06		
	7-9 yıl	20	71,10	4,01	0,48		
	10-20 yıl	66	93,11	4,18	0,92		
	20 yıldan fazla	41	71,98	3,92	0,79		
	Toplam	166		3,94	0,96		
Paylaşımların Bilincinde Olma	1 yıldan az	7	62,71	3,75	1,10	3,054	0,692
	1-3 Yıl	11	93,50	4,18	1,10		
	4-6 Yıl	21	88,07	4,24	0,80		
	7-9 yıl	20	92,88	4,31	0,73		
	10-20 yıl	66	81,04	4,15	0,74		
	20 yıldan fazla	41	81,41	4,16	0,74		
	Toplam	166		4,13	0,87		
Bağlantısızlık	1 yıldan az	7	63,50	3,54	0,93	2,390	0,793
	1-3 Yıl	11	78,00	3,80	0,89		
	4-6 Yıl	21	88,12	3,95	0,88		
	7-9 yıl	20	83,38	3,85	0,96		
	10-20 yıl	66	87,70	3,91	0,96		
	20 yıldan fazla	41	79,32	3,84	0,81		
	Toplam	166		3,81	0,90		
Bilinçli Farkındalık	1 yıldan az	7	88,36	4,11	1,26	2,414	0,789
	1-3 Yıl	11	94,64	4,39	0,75		
	4-6 Yıl	21	90,55	4,37	0,65		
	7-9 yıl	20	83,25	4,26	0,70		
	10-20 yıl	66	84,13	4,25	0,78		
	20 yıldan fazla	41	75,18	4,10	0,83		
	Toplam	166		4,25	0,83		
İlişki Kesme	1 yıldan az	7	72,64	3,82	0,86	4,462	0,485
	1-3 Yıl	11	98,64	4,09	1,19		
	4-6 Yıl	21	95,48	4,12	1,00		
	7-9 yıl	20	88,25	4,16	0,59		
	10-20 yıl	66	82,42	3,94	0,96		
	20 yıldan fazla	41	74,57	3,90	0,78		
	Toplam	166		4,01	0,90		

Meslekteki yıl açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Meslekteki yıla göre farklı bir bakış açısı bulunmamaktadır.

Çizelge 64. Kurumdaki Yıl Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	1 yıldan az	8	58,94	3,66	1,44	7,145	0,210
	1-3 Yıl	17	104,38	4,74	0,39		
	4-6 Yıl	23	79,28	4,36	0,70		
	7-9 yıl	17	84,29	4,46	0,55		
	10-20 yıl	69	79,41	4,28	0,87		
	20 yıldan fazla	32	89,98	4,46	0,72		
	Toplam	166		4,32	0,78		
	Umursamazlık	1 yıldan az	8	52,00	3,13		
1-3 Yıl	17	109,74	4,49	0,63			
4-6 Yıl	23	70,13	3,82	0,92			
7-9 yıl	17	78,53	4,12	0,49			
10-20 yıl	69	89,99	4,11	0,97			
20 yıldan fazla	32	75,70	4,00	0,72			
Toplam	166		3,94	0,87			
Paylaşımların Bilincinde Olma	1 yıldan az	8	55,19	3,50	1,24	7,744	0,171
	1-3 Yıl	17	104,88	4,49	0,66		
	4-6 Yıl	23	80,80	4,13	0,79		
	7-9 yıl	17	87,29	4,24	0,77		
	10-20 yıl	69	78,59	4,09	0,81		
	20 yıldan fazla	32	89,72	4,33	0,56		
	Toplam	166		4,13	0,80		
	Bağılantısızlık	1 yıldan az	8	56,50	3,34		
1-3 Yıl		17	103,47	4,25	0,64		
4-6 Yıl		23	78,91	3,84	0,80		
7-9 yıl		17	76,97	3,74	0,97		
10-20 yıl		69	86,14	3,87	0,99		
20 yıldan fazla		32	80,70	3,88	0,76		
Toplam		166		3,82	0,87		
Bilinçli Farkındalık		1 yıldan az	8	78,38	3,94	1,26	2,668
	1-3 Yıl	17	100,00	4,53	0,48		
	4-6 Yıl	23	85,43	4,32	0,63		
	7-9 yıl	17	85,56	4,28	0,73		
	10-20 yıl	69	80,49	4,17	0,87		
	20 yıldan fazla	32	80,02	4,21	0,71		
	Toplam	166		4,24	0,78		
	İlişki Kesme	1 yıldan az	8	63,75	3,47	1,28	
1-3 Yıl		17	116,15	4,51	0,56		
4-6 Yıl		23	87,07	4,01	0,95		
7-9 yıl		17	86,91	4,13	0,65		
10-20 yıl		69	78,57	3,87	0,99		
20 yıldan fazla		32	77,34	3,98	0,65		
Toplam		166		4,00	0,85		

Kurumdaki yıl açısından umursamazlık alt boyutunda anlamlı bir farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$) ve farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, 1-3 yıl kurumda çalışan katılımcılar daha olumlu cevaplar vermiştir. Yani; 1-3 yıl çalışanlar, umursamazlık boyutu önermelerine daha fazla katılıyorum cevabı vermişlerdir.

Çizelge 65. Çalışılan Kadro Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	Kadrolu	87	83,16	4,34	0,84	0,655	0,721
	Sözleşmeli	13	74,50	4,29	0,71		
	Şirket Personeli	66	85,73	4,40	0,79		
	Toplam	166		4,34	0,78		
Umursamazlık	Kadrolu	87	83,34	4,05	0,88	1,870	0,393
	Sözleşmeli	13	67,15	3,79	0,89		
	Şirket Personeli	66	86,93	4,07	0,95		
	Toplam	166		3,97	0,91		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Kadrolu	87	83,08	4,17	0,76	0,156	0,925
	Sözleşmeli	13	79,42	4,04	0,95		
	Şirket Personeli	66	84,86	4,19	0,79		
	Toplam	166		4,13	0,83		
Bağılantısızlık	Kadrolu	87	83,90	3,87	0,90	2,290	0,318
	Sözleşmeli	13	64,77	3,54	0,94		
	Şirket Personeli	66	86,67	3,92	0,89		
	Toplam	166		3,78	0,91		
Bilinçli Farkındalık	Kadrolu	87	82,97	4,21	0,82	,266	0,876
	Sözleşmeli	13	78,15	4,17	0,75		
	Şirket Personeli	66	85,25	4,28	0,75		
	Toplam	166		4,22	0,77		
İlişki Kesme	Kadrolu	87	80,76	3,98	0,82	7,951	0,019*
	Sözleşmeli	13	53,73	3,40	1,02		
	Şirket Personeli	66	92,97	4,11	0,92		
	Toplam	166		3,83	0,92		

Çalışılan kadro açısından ilişki kesme alt boyutunda anlamlı bir farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$) ve farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, şirket personeli olan katılımcılar daha olumlu cevaplar vermiştir. Şirket personeli olan katılımcılar ilişki kesme boyutuna daha çok önem vermektedir.

Çizelge 66. Mesleği Seçme Nedeni Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRan k	Mea n	Std. Deviation	Chi- Squar e	P
Sevecenlik	Kendi isteğimle tercih ettim	108	84,08	4,39	0,77	4,091	0,252
	Ailem istediği için	11	59,09	3,86	1,17		
	Ekonomik nedenler	43	86,35	4,38	0,78		
	Diğer	4	104,38	4,63	0,75		
	Toplam	166		4,32	0,87		
Umursamazlık	Kendi isteğimle tercih ettim	108	85,66	4,10	0,86	1,082	0,781
	Ailem istediği için	11	80,00	3,93	1,06		
	Ekonomik nedenler	43	77,94	3,90	1,01		
	Diğer	4	94,63	4,31	0,69		
	Toplam	166		4,06	0,90		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Kendi isteğimle tercih ettim	108	86,48	4,20	0,79	3,132	0,372
	Ailem istediği için	11	62,00	3,89	0,71		
	Ekonomik nedenler	43	80,37	4,12	0,80		
	Diğer	4	95,88	4,44	0,52		
	Toplam	166		4,16	0,71		
Bağılantısızlık	Kendi isteğimle tercih ettim	108	86,60	3,92	0,89	2,029	0,566
	Ailem istediği için	11	72,91	3,59	1,14		
	Ekonomik nedenler	43	77,22	3,77	0,87		
	Diğer	4	96,50	4,19	0,63		
	Toplam	166		3,87	0,88		
Bilinçli Farkındalık	Kendi isteğimle tercih ettim	108	87,77	4,32	0,69	4,965	0,174
	Ailem istediği için	11	55,50	3,66	1,13		
	Ekonomik nedenler	43	79,83	4,15	0,87		
	Diğer	4	84,63	4,38	0,43		
	Toplam	166		4,13	0,78		
İlişki Kesme	Kendi isteğimle tercih ettim	108	86,70	4,05	0,83	2,073	0,557
	Ailem istediği için	11	71,50	3,73	1,16		
	Ekonomik nedenler	43	77,51	3,86	0,96		
	Diğer	4	94,50	4,19	0,90		
	Toplam	166		3,96	0,96		

Mesleği seçme nedeni açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Mesleği seçme nedeni grupları için farklı bakış açısı yoktur.

Çizelge 67. Gelir Algısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	Gelir giderden fazla	21	81,90	4,38	0,67	4,461	0,107
	Gelir gidere eşit	87	77,16	4,36	0,64		
	Gelir giderden az	58	93,59	4,36	1,06		
	Toplam	166		4,37	0,79		
Umursamazlık	Gelir giderden fazla	21	88,29	4,19	0,71	1,291	0,524
	Gelir gidere eşit	87	79,49	4,03	0,80		
	Gelir giderden az	58	87,78	4,00	1,11		
	Toplam	166		4,07	0,87		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Gelir giderden fazla	21	79,67	4,17	0,64	0,384	0,825
	Gelir gidere eşit	87	82,52	4,16	0,77		
	Gelir giderden az	58	86,36	4,18	0,86		
	Toplam	166		4,17	0,76		
Bağılantısızlık	Gelir giderden fazla	21	83,76	3,96	0,64	0,227	0,893
	Gelir gidere eşit	87	85,01	3,89	0,90		
	Gelir giderden az	58	81,15	3,79	0,98		
	Toplam	166		3,88	0,84		
Bilinçli Farkındalık	Gelir giderden fazla	21	85,24	4,35	0,54	0,743	0,690
	Gelir gidere eşit	87	80,53	4,26	0,62		
	Gelir giderden az	58	87,32	4,16	1,04		
	Toplam	166		4,25	0,73		
İlişki Kesme	Gelir giderden fazla	21	81,67	4,05	0,64	0,090	0,956
	Gelir gidere eşit	87	84,52	3,99	0,89		
	Gelir giderden az	58	82,64	3,95	0,97		
	Toplam	166		4,00	0,84		

Gelir algısı açısından merhamet yorgunluğu ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Gelir algı grupları açısından farklı bir bakış açısı elde edilmemiştir.

Çizelge 68. Çalışma Şekli Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	Gündüz	109	86,75	4,43	0,74	8,434	0,015*
	Gece	12	108,21	4,71	0,55		
	Gündüz+Nöbet	45	69,03	4,10	0,97		
	Toplam	166		4,41	0,75		
Umursamazlık	Gündüz	109	84,36	4,03	0,94	3,268	0,195
	Gece	12	103,63	4,44	0,57		
	Gündüz+Nöbet	45	76,06	3,95	0,88		
	Toplam	166		4,14	0,80		
Paylaşımların Bilincinde Olma	Gündüz	109	82,21	4,14	0,81	5,046	0,080
	Gece	12	112,71	4,65	0,38		
	Gündüz+Nöbet	45	78,83	4,11	0,76		
	Toplam	166		4,30	0,65		
Bağılantısızlık	Gündüz	109	81,52	3,84	0,89	4,427	0,109
	Gece	12	111,46	4,33	0,74		
	Gündüz+Nöbet	45	80,84	3,81	0,94		
	Toplam	166		3,99	0,86		
Bilinçli Farkındalık	Gündüz	109	83,87	4,27	0,70	7,370	0,025*
	Gece	12	115,79	4,71	0,37		
	Gündüz+Nöbet	45	73,99	4,02	0,98		
	Toplam	166		4,33	0,68		
İlişki Kesme	Gündüz	109	81,89	3,96	0,89	,537	0,764
	Gece	12	91,71	4,19	0,59		
	Gündüz+Nöbet	45	85,21	3,98	0,96		
	Toplam	166		4,04	0,81		

Çalışma şekli açısından sevecenlik ve bilinçli farkındalık alt boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p < 0.05$). Sevecenlik ve bilinçli farkındalık alt boyutlarındaki farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, gece çalışan katılımcılar sevecenliği ve bilinçli farkındalığı daha fazla önemsemişlerdir.

Çizelge 69. Haftalık Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	N	MeanRank	Mean	Std. Deviation	Chi-Square	P
Sevecenlik	40 saat	77	81,35	4,33	0,84	0,745	0,689
	45 saat	60	87,59	4,44	0,71		
	45 saatten fazla	29	80,74	4,28	0,93		
	Toplam	166		4,35	0,83		
Umursamazlık	40 saat	77	86,49	4,09	0,90	0,610	0,737
	45 saat	60	81,68	4,02	0,88		
	45 saatten fazla	29	79,34	3,95	1,00		
	Toplam	166		4,02	0,93		
Paylaşımların Bilincinde Olma	40 saat	77	80,21	4,14	0,76	8,600	0,014*
	45 saat	60	96,20	4,35	0,74		
	45 saatten fazla	29	65,97	3,87	0,88		
	Toplam	166		4,12	0,79		
Bağılantısızlık	40 saat	77	85,23	3,89	0,92	0,426	0,808
	45 saat	60	83,72	3,86	0,94		
	45 saatten fazla	29	78,45	3,83	0,78		
	Toplam	166		3,86	0,88		
Bilinçli Farkındalık	40 saat	77	79,16	4,17	0,82	1,814	0,404
	45 saat	60	89,99	4,33	0,74		
	45 saatten fazla	29	81,60	4,22	0,78		
	Toplam	166		4,24	0,78		
İlişki Kesme	40 saat	77	81,32	3,98	0,84	1,508	0,471
	45 saat	60	89,25	4,03	1,01		
	45 saatten fazla	29	77,40	3,92	0,77		
	Toplam	166		3,97	0,87		

Haftalık toplam çalışma süresi açısından paylaşımların bilincinde olma alt boyutunda anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p < 0.05$) ve farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, haftada 45 saat çalışan katılımcılar paylaşım bilincinde olmaya daha fazla önem vermektedir.

VII. .TARTIŞMA

Bu çalışma Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren; içinde kalanlara 7/24 her türlü giyinme, yeme-içme, sağlık ve bakım hizmetinin verildiği; Darülaceze’de görev yapan 166 sağlık personeli için merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine bir etkisinin olup olmadığını araştırmaktır. Ayrıca, merhamet yorgunluğunun alt boyutları olan sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesmeninörgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan; yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdemüzerindeki etkileri de araştırılmıştır. Araştırma sonucunda yaşlı bireylere bakım hizmeti sunan sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğu düzeyi yüksek çıkmıştır.

Literatürde Doman (2010)’ınsağlık profesyonelleri üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada travmaya uğramış bireylere yardım etmeyi seven bireylerde zamanla merhamet yorgunluğunun oluştuğu tespit edilmiştir. Polat ve Erdem (2017)’in merhamet yorgunluğunun yaşam kalitesi ile ilişkisini araştırdığı çalışmasında ise MY’in alt boyutlarından olan sevecenlik ifadelerinin ortalamanın üstünde puan aldığı, sağlık profesyonellerinin MY riski altında olmadığı ifade edilmiştir.

Demografik özelliklerin ÖVD üzerinde etkisinin çok fazla olmadığı düşünüldüğü için bununla ilgili çok fazla araştırma olmamasına karşın; Kidder (2002) kadınların özgecilik, erkeklerin sivil erdem boyutlarında ön plana çıktığını; Ay (2007) erkeklerin kadınlara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdiğini; Köse vd. (2003) kadınların erkeklere göre daha fazla nezaket ve sivil erdem davranışı gösterdiğini; Sökmen ve Boylu (2010) kadınların özgecilik ve nezaket, erkeklerin sivil erdem ve centilmenlik boyutlarında ön plana çıktığını gösteren çalışmalar yapmışlardır. Yeşiltaş ve Keleş(2010)’in ÖVD üzerine yapmış olduğu çalışmada cinsiyet, yaş ve örgütte çalışma sürelerinde bir farklılık tespit edilmemiştir. Bulunuz (2019)’un yapmış olduğu örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiyi konu alan araştırmasında

ÖVD’de cinsiyet farklılığı tespit edilmemiştir. Bizim çalışmamızda bu çalışmayla örtüşmekte olup kadınlar ve erkeklerin örgütsel vatandaşlığa aynı oranda önem verdiği sonucu çıkmıştır.

Yapılan çalışmalarda merhamet yorgunluğunun kadınlarda daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir. Mangoulia (2015) ve Hooper (2010)’nin yapmış olduğu çalışmalarda kadın hemşirelerin merhamet yorgunluğu yüksek çıkmıştır. Özdelikara ve Babur (2020)’un yapmış olduğu çalışmada kadın öğrencilerde sevecenlik, paylaşım ve bilinçli farkındalık boyutu yüksek çıkmıştır. Özan, (2019)’ın yoğun bakım hemşirelerinin merhamet yorgunluğunu konu alan araştırmasında ise erkek hemşirelerin merhamet yorgunluğu düzeyi kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır. Polat(2016)’ın çalışmasında kadın sağlık çalışanlarının erkeklere göre daha fazla sevecenlik ve bilinçli farkındalık davranışı gösterdiği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Bağcıvan(2019)’inyapmış olduğu çalışmada bilinçli farkındalık puanları kadınlarda erkeklere oranla daha anlamlı çıkmıştır. Yüksekolvd.(2020)’un ebellek öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada sevecenlik ve bilinçli farkındalık boyutlarının puanları yüksek çıkmıştır. Şahin(2020)’in yaptığı çalışmada ise çocuk sahibi olan kadın hemşirelerin çocuk sahibi olmayanlara göre sevecenlik boyutu yüksek çıkmıştır. Bizim çalışmamızda da kadınların ve gece çalışan personelin sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalık puanları yüksek çıkmıştır. Bu durum kadınların şefkat duygusu yüksek, daha kolay iletişim kurabilen, ilgili, anlayışlı ve yardım etmeyi seven bir yapıya sahip olmasına bağlanmıştır.

Empati yapma ve yardım etme isteğinde azalma, hastalara tahammül edememe, objektif davranamama, hatalı tıbbi müdehalede bulunma, işe gitmek istememe, bağlanmada azalma gibi durumlar merhamet yorgunluğunun belirtileridir(Şirin ve Yurttaş, 2015:123). Polat(2016)’ın çalışmasında bağlantısızlık boyutu, çalışanlara verilen idari görevlerde farklılığa sebep olmuştur. Bununla ilgili ölçekte verilen sorulardan idari görevi olmayan personeller daha fazla puan aldıkları bağlantısızlık sorunu yaşadıkları görülmüştür. Cingi ve Eroğlu(2019)’nun sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmasında cerrah doktorların yaşları arttıkça umursamazlık ve bağlantısızlık puanının arttığını ifade etmişlerdir. Şahin(2020)’in hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmasında hemşirelik mesleğini isteyerek

seçmeyenlerde, mesleğinden memnun olmayanlarda, mesleki doyumsuzluk yaşayanlarda, çalışma sistemini ve fiziksel koşulları uygunsuz bulanlarda, ekonomik yetersizlik yaşayan ve ailesine zaman ayıramayanlarda bağlantısızlık puanları yüksek çıkmıştır. Bağcıvan(2019)' in çalışmasında ise bekar, çocuğu olmayan, geliri giderinden fazla olan hemşirelerde bağlantısızlık yüksek çıkmıştır. Bizim çalışmamızda kurum doktorlarının bağlantısızlık puanları yüksek çıkmıştır. Kurumdan sadece 5 doktorun araştırmaya gönüllü olduğu unutulmamalıdır.

Şahin(2020)'in hemşireler üzerinde yaptığı çalışmasında mesleği istemeyerek seçenlerde, tekrar hemşire olmak istemeyenlerde, kendi istemediği yerde çalıştırılanlarda, mesleki doyumsuzluk yaşayanlarda, gelir seviyesi düşük olanlarda, umursamazlık, bağlantısızlık, ilişki kesme puanları yüksek çıkmıştır. Polat(2016)'ın çalışmasında idari görevi bulunmayan sağlıkçıların bağlantısızlık ve ilişki kesme puanları yüksek çıkmıştır. Çalışmanın yapıldığı kurumda şirket çalışanlarının ilişki kesme boyutundan daha yüksek puan almalarının nedeni idari görevlerde yer almamaları, daha düşük ücretle çalışıyor olmalarından kaynaklanabilir.

Olaylara karşı tepkisiz kalma, duygusal hissizlik olarak tanımlanan merhamet yorgunluğunun belirtilerinden biri de umursamazlıktır. Bağcıvan (2019)'ın çalışmasında çalışma süresi 3 yıl ve daha aşağısındaki hemşirelerde umursamazlık puanı yüksek çıkmıştır. Bizim çalışmamızın sonucu da bu çalışmayla uyumludur.

Oktay (2018)'in çalışmasında çalışma şekli ile merhamet yorgunluğu arasında bir fark bulunmamıştır. Yoder(2010)'in çalışmasında 8 saat çalışan hemşirelere oranla 12 saat çalışanların daha fazla merhamet yorgunluğu yaşadığı bulunmuştur. gece çalışan personelin sevecenliği ve bilinçli farkındalığı daha fazla önemsedığı; haftada 45 saat çalışan personelin paylaşım bilincinde olmaya daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir.

İşgörenlerin yapıcı tavırlar takınarak, küçük sorunları büyütmeden, şikayet etmeden, çözüm odaklı çalışmasını ifade eden centilmenlik kavramı, alanyazında en az dikkat edilen boyuttur. Akgümüş (2019)'ün çalışmasında yaşla centilmenlik arasında farklı bir veri elde edilememiştir. Kaymakçı (2013), Ürek (2015) ve

Kaplan(2011) tezde çalışmalarında yaş açısından hiçbir boyutta farklılaşma görülmemiştir. Yorgancıoğlu vd. (2019)'nun çalışmasında yaş ile örgütte çalışma süresi centilmenlik ve sivil erdem üzerinde pozitif etkili çıkmıştır. Güven(2014)'in çalışmasında 45-54 yaş arasındakilerin centilmenlik düzeyi daha yüksek çıkmıştır. Ersan(2018)'in tez çalışmasında 42-49 yaş arasındakilerin centilmenlik ve vicdanlılık düzeyi daha yüksek çıkmıştır. Bizim çalışmamız da bu yönde çıkmış olup 42-49 yaş arasında olanların centilmenlik sorularına daha olumlu cevaplar verdiği ve bu boyuta önem verdikleri tespit edilmiştir.

İşgörenlerin birbirlerinin fikirlerine saygılı, sorun çıkmaması için birbirlerine hatırlatmalarda bulunan, iş bölümü ile olumlu iletişim kurulmasını ifade eden nezaketlilikboyutudur. Emek (2014)'in çalışmasında ÖVD'nin nezaket ve vicdanlılık boyutu ile iş stresi arasında zıt yönlü ilişki çıkmıştır. Sağlık çalışanlarında psikolojik sermaye ile ÖVD arasındaki ilişkinin araştırıldığı Akgümüş (2019)'ün tezinde ölçeklerin her bir alt boyutunda evli çalışanların ortalamaları bekarlara göre yüksek bulunmuştur. Envergil (2018) 'in çalışmasında yaş, cinsiyet ve medeni durumla ÖDV arasında farklılık bulunmamıştır. Kaplan(2011)'in emniyet teşkilatı üzerinde yaptığı çalışmasında ve Buğra (2014)'nin sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada medeni durumla alt boyutlar üzerinde herhangi bir farklılık elde edilmemiştir. Kaymakçı (2013)'nin çalışmasında medeni durumla ÖDV arasında farklılık bulunmamıştır. Güler(2009), Ersan(2018) ve Erdoğan (2018)'in tez çalışmalarında ise bekar katılımcıların nezaket boyutuna evlilerden daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızın sonucunda da bekar katılımcıların nezaketlilik boyutunu önemsedikleri sonucu elde edilmiş olup, bu çalışmaları destekler nitelikte çıkmıştır.

VIII. SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de teknoloji ve sanayinin ilerlemesiyle değişen ve gelişen ekonomik koşullar, hızlı kentleşme ve geniş aile yapısından çekirdek aile yapısına geçilmesi önceleri aile yanında kalan yaşlının bakımını zorlaştırmış ve onlara yönelik yeni politikalar oluşturulmasını sağlamıştır. Türkiye’nin yeni politikası her ne kadar tıpkı dünyada da olduğu gibi yerinde bakım, aile yanında bakım olsa da bu imkanların olmadığı yerlerde huzurevleri ve bakımevleri bu ihtiyacı gidermeye çalışmaktadır. Bakımevleri 24 saat her türlü disiplinlerarası sağlık hizmetinin verildiği sosyal hizmet kurumlarıdır. Bu çalışmanın yapıldığı Darülaceze Başkanlığı, Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren yataklı tedavi kurumları yönetmeliğine göre yönetilen bir huzurevidir. Kalan sakinlerin her türlü giyinme, yeme-içme, sağlık ve bakım ihtiyaçları 7/24 kurum tarafından karşılanmakta olup, öncelikle koruyucu sağlık hizmetleri, hasta olduklarında muayene, tetkik ve tedavi hizmetleri verilmektedir. Acil veya kronik rahatsızlıklarına ileri tetkik ve tedavi gerektiği durumda diğer hastanelerle temas kurularak tedavileri yaptırılmaktadır.

Buradan hareketle, çalışmanın amacı Darülaceze’de görev yapan 166 sağlık personeli için merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine bir etkisinin olup olmadığını araştırmaktır. Ayrıca, merhamet yorgunluğunun alt boyutları olan sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık ve ilişki kesmenin örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan; yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem üzerindeki etkileri de araştırılmıştır.

Araştırmaya katılanların %53’ünü kadınlar, %47’sini erkekler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanlardan 19-25 yaş grubunda olanlar %8,4’lük, 26-33 yaş grubunda olanlar %15,1’lik, 34-41 yaş grubunda olanlar %29,5’lik, 42-49 yaş grubunda olanlar %29,5’lik, 50 yaş ve üzerinde olanlar ise %17,5’lik kısmı teşkil etmektedir. Araştırmaya katılanların %74,7’si evli, %25,3’ü bekârdır. %74,7’sinin çocuğu olup, %25,3’ünün ise çocuğu yoktur. Araştırmaya

katılanların %13,3'ünün evinde bakıma muhtaç yaşlı/engelli birey olduğu, %86,7'sinin evinde bakıma muhtaç yaşlı/engelli olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların %28,3'ü ilköğretim, %35,5'i lise, %9'u ön lisans, %21,7'si lisans, %4,8'i yüksek lisans, %0,6'sı doktora mezundur. Araştırmaya katılanların %3,6'sı yönetici, %3'ü doktor, %14,5'i hemşire, %4,8'i sağlık teknikeri, %69,3'ü hasta bakıcı, %4,8'i ise diğer pozisyonlarda çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların %4,2'si 1 yıldan az, %6,6'sının 1-3 yıl, %12,7'sinin 4-6 yıl, %12'sinin 7-9 yıl, %39,8'inin 10-20 yıl, %24,7'sinin ise 20 yıldan daha fazla bu mesleği yapmaktadır. %4,8'inin 1 yıldan az, %10,2'sinin 1-3 yıl, %13,9'unun 4-6 yıl, %10,2'sinin 7-9 yıl, %41,6'sının 10-20 yıl, %19,3'ünün ise 20 yıldan fazladır bu kurumdaki çalışmaktadır. Katılımcıların %52,4'ü kadrolu, %7,8'i sözleşmeli, %39,8'i ise şirket personeli olarak kurumda çalışmaktadır. %65,1'i kendi isteğiyle, %6,6'sı ailesinin isteğiyle, %25,9'u ise ekonomik nedenlerle ve %2,4'ü ise diğer nedenlerden dolayı bu mesleği tercih etmiştir.

Araştırmaya katılanların %12,7'sinin geliri giderinden fazla, %52,4'ünün geliri giderine eşit, %34,9'unun geliri giderinden az olarak gelir algısı beyanında bulunmuşlardır. Araştırmaya katılanların genel olarak %65,7'si gündüz, %7,2'sinin gece, %27,1'inin ise gündüz+nöbet şeklinde çalışmakta olup; haftada 40 saat çalışanlar %46,4'lük, 45 saat çalışanlar %36,1'lik, 45 saatten fazla çalışanlar ise %17,5'lik yüzdeye sahiptir.

Merhamet yorgunluğu alt boyutların ortalamaları sırasıyla sevecenlik için 4,36; umursamazlık için 4,04; paylaşımların bilincinde olma için 4,17; bağlantısızlık için 3,86; bilinçli farkındalık için 4,23; ilişki kesme için 3,99 olarak bulunmuştur. Görüleceği üzere katılımcılar "katılıyorum" yönüyle olumlu cevaplar vermiştir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğindeki alt boyutların ortalamaları sırasıyla yardımseverlik için 4,23; nezaket için 4,27; centilmenlik için 3,89; vicdanlılık için 4,23; sivil erdem için 3,90 olarak bulunmuştur. Bu ölçek için de "katılıyorum" yönüyle olumlu cevaplar belirlenmiştir.

Boyut ortalamaları normal dağılmadığı için Kendall'stau-b ilişki analizi uygulanmıştır. Buna göre MYO ölçeğininin;

- sevecenlik alt boyutu ÖDV ölçeğini %26,6, MYO ölçeğini %59;
- umursamazlık alt boyutu ÖDV ölçeğini %19,4; MYO ölçeğini %65,9;

- paylaşımların bilincinde olma alt boyutu ÖDV ölçeğini %18,5; MYO ölçeğini %46,3;
- bağlantısızlık alt boyutu ÖDV ölçeğini %25,9; MYO ölçeğini %65,8;
- bilinçli farkındalık alt boyutu ÖDV ölçeğini %24,1; MYO ölçeğini %54,4;
- ilişki kesme alt boyutu ise ÖDV ölçeğini %22,3; MYO ölçeğini %61,8 oranında pozitif yönde etkilemektedir.

Buna karşılık MYO ölçeğininin;

- umursamazlık alt boyutu %20,4 oranında yardımseverliği; %17,4 oranında nezaketi; %16 oranında centilmenliği; %7,4 oranında vicdanlılığı; %8,2 oranında ise sivil erdem algısını azaltmaktadır.
- bağlantısızlık alt boyutu %26 oranında yardımseverliği; %24,1 oranında nezaketi; %18,5 oranında centilmenliği; %13,2 oranında vicdanlılığı; %14,1 oranında ise sivil erdem algısını azaltmaktadır.
- ilişki kesme alt boyutu ise %22,3 oranında yardımseverliği; %23,7 oranında nezaketi; %11,1 oranında centilmenliği; %12,3 oranında vicdanlılığı; %11,2 oranında ise sivil erdem algısını azaltmaktadır.

Korelasyon analizi sonucunda; merhamet yorgunluğu boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunu %28,3 oranında pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Regresyon analizi sonucunda ise;

- Merhamet yorgunluğu alt boyutları umursamazlık hariç, yardımseverlik alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.154 br., paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.182 br., bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.221 br. artış göstermekte; bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.155 br., ilişki kesme algısı 1 br. arttığında yardımseverlik algısı 0.220 br. azalış göstermektedir.
- Merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, nezaket alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında

nezaket algısı 0.174 br., paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.201 br., bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.184 br. artış göstermekte; umursamazlık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.211 br., bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.185 br., ilişki kesme algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.145 br. azalış göstermektedir.

- Merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, centilmenlik alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.142 br., paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.175 br., bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.104 br. artış göstermekte; umursamazlık algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.165 br., bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında y centilmenlik algısı 0.171 br., ilişki kesme algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.185 br. azalış göstermektedir.
- Merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, vicdanlılık alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.258 br., paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.221 br., bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.142 br. artış göstermekte; umursamazlık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.229 br. bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.178 br., ilişki kesme algısı 1 br. arttığında vicdanlılık algısı 0.109 br. azalış göstermektedir.
- Merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü sivil erdem alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Sevecenlik algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.258 br., paylaşımların bilincinde olma algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.154 br., bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.184 br. artış göstermekte; umursamazlık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.183 br., bağlantısızlık algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.146 br., ilişki kesme algısı 1 br. arttığında sivil erdem algısı 0.128 br. azalış göstermektedir.

Merhamet yorgunluğu alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı boyutuna etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre: Yardımseverlik üzerinde en yüksek bilinçli farkındalık boyutu, en düşük sevecenlik boyutu; Nezaket üzerinde en yüksek umursamazlıkboyutu, en az ilişki kesmeboyutu; Centilmenlik üzerinde en yüksek ilişki kesmeboyutu, en az bilinçli farkındalık boyutu; Vicdanlılık üzerinde en yüksek sevecenlik, en az etkili ise ilişki kesme boyutu; Sivil erdem üzerinde en yüksek sevecenlik, en az ilişki kesme boyutu olarak belirlenmiştir. Ayrıca bağlantısızlık ve ilişki kesme algılarının yardımseverlik algısını; umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algılarının nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem algısını düşüren özelliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu veriler doğrultusunda merhamet yorgunluğu algısı 1 br. arttığında örgütsel vatandaşlık davranışı algısı 0.320 br. artış göstermektedir.

Bu çalışmada bazı alt hipotezlerde geliştirilmiştir. Demografik ve genel özellikler soru grubu ele alınarak alt boyutlar açısından farklılık olup olmadığı sınanmıştır. Farklılık analizi sonuçlarına göre; kadınlar ve erkeklerin örgütsel vatandaşlığa aynı oranda önem verdiği; çalışanlardan 42-49 yaş arasında olanların centilmenlik sorularına daha olumlu cevaplar verdiği ve daha fazla önem verdiği; bekar çalışanların nezaketli olma konusunu diğer çalışanlara göre daha fazla önem verdiği; şirket çalışanlarının her bir boyuta daha fazla önem verdiği, özellikle merhamet ölçeğindeki ilişki kesme boyutuna daha çok önem verdikleri; kadınların sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalığa erkeklere göre daha fazla önem verdiği; yöneticiler için umursamazlık ve ilişki kesme, doktorlar için ise bağlantısızlık kavramının daha önemli olduğu; kurumda çalışma yılı 1-3 arasında olanların umursamazlık boyutu daha fazla önem verdiği; gece çalışan personelin sevecenliği ve bilinçli farkındalığı daha fazla önem verdiği; haftada 45 saat çalışan personelin paylaşım bilincinde olmaya daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir.

Bu bilgiler doğrultusunda hem korelasyon analizlerinde hem regresyon analizlerinde merhametliğin alt boyutlarından umursamazlık, bağlantısızlık ve ilişki kesme algılarının örgütsel vatandaşlık üzerine olumsuz etki ettiği; ancak sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma, bilinçli farkındalık gibi algıların örgütsel vatandaşlık üzerine daha fazla olumlu etki ettiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Bütün bu verilerden hareketle sağlık çalışanlarının sahip olması gereken merhamet duygusu, hastaların duygularının farkında olmak olarak açıkladıkları farkındalık kısmı; hastayı ve insanları birey olarak görmek, sıcaklık duygusu, sevecenlik, bağlanmışlık hissi olarak açıkladıkları duygusal tepki kısmı; işbirliğine açık olabilmek, merhametli bir dil kullanabilmek, kurumsal ve görevsel gerekliliklerle bireysel ihtiyaçları dengede tutabilmek olarak açıkladıkları başkalarının ihtiyaçlarına cevap verme kısmı. Bu durumda merhamet, sadece duygusal bir tepki olmayıp aynı zamanda da etik bir gereklilik ve ahlaki bir erdem olmaktadır (Dalgacı ve Gürses, 2018:187,194-195).

Bakım ve tedavi sırasında sürekli empati yapılarak bakım verilmesi ve buna uzun süreli maruz kalınması zamanla merhamet yorgunluğuna dönüşmektedir. Merhamet yorgunluğu yaşayan kişide tükenmişlik hissi, fizyo-psiko-sosyal sorunlar ortaya çıkmakta, çalışanların yaşam kalitesi düşmektedir (Akin, 2018:128).

Merhamet yorgunluğu yaşayan işgörenler zamanla heyecan, enerji, moral ve motivasyon düşüklüğü yaşayabilir, örgüte olan bağlılıklarını kaybedebilirler. Böyle durumda çalışanların işe devamsızlıkları artmakta, iş performansları düşmekte, kendisinden alınan verim azalmakta hatta bazen telafisi olmayan hatalara sebep olabilmektedirler (Nas ve Sak, 2020:68). Özellikle yaşlı bakımı üzerine çalışan sağlık çalışanları zor ve meşakkatli bir iş yapmalarının gereği bir süre sonra bıkkınlık ve tükenmişlik hissi yaşamaktadırlar (Kavi, t.y.). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma (umursamazlık) ve düşük kişisel başarı tükenmişliğin alt boyutlarından. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey, bakım verdiği kişilere ilk zamanlarda olduğu gibi sorumlu davranmaktan kaçır. Duyarsızlaşan birey robot gibi çalışmayı tercih edip, umursamaz tavırlar takınıp, mesafeli davranışlar da gösterebilir. Son olarak tükenmişliğin verdiği bütün bu olumsuzluklar kişinin başarısını düşürür ve işten çıkarılmasına bile sebep olacak başarısızlığı getirir (Kavi, t.y.) Dolayısıyla MYO' nun alt boyutlarından olan aldırış etmemeyi ifade eden umursamazlık; irtibat ve yakınlık kuramamayı ifade eden bağlantısızlık; bağlantıyı, yakınlığı kesmeyi ifade eden ilişki kesmenin ÖVD'ye de olumsuz etki yapması kaçınılmaz olacaktır.

Vatandaşlık, bir yurtda doğan büyüyen bir yurtda bağlı olan, o yurtda ait olan kişisi anlamına gelmektedir. Buradaki bağlılıktan kasıt, kişinin oradaki

topluluğun bir ferdi olarak görev alması, katkıda bulunması ve oraya uyum sağlaması demektir. Örgütsel vatandaşlıkta ise yurt yerine örgüt kavramı yerleştirilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı kişinin normal görevlerinin arasında yer almayan, örgüt için faydalı olan gönüllü olarak ortaya koyduğu davranışlardır. “İyi asker sendromu” olarak da tanımlanan bu davranış ile çalışanların ve örgütlerin performansları artmakta, örgütlerin hedeflerine ulaşmaları daha kolay olmaktadır (Kaya, 2013:267). Kişilerarası ilişkiler ve iletişimin ön planda olduğu hizmet sektörlerinden sağlık alanında örgütsel vatandaşlık oldukça önemli bir yere sahiptir. Sağlık çalışanlarının hasta ile etkileşimde olduğu zamanlarda kurum kültürüne uygun profesyonel davranışlar sergilemesi hasta memnuniyetini etkileyecek aynı zamanda kurumun performansının artmasını sağlayacaktır (Karanlık ve Sakallı, 2019:1632).

ÖVD ana kaynağının ve uygulayıcısının insan olması, örgüte katkı veren ve örgütü ileri taşıyan kişi veya kişiler arasında geçmesi ve örgütte gerçekleşiyor olması örgütü ön plana çıkarmaktadır. Bireye özgü ÖVD’na baktığımızda bireysel özelliklerin, kişilik yapısının, çevreye gösterilen uyumun, örgütteki sosyal imkân ve faaliyetlerin, yapılan işin niteliği gibi öğelerin etkisiyle ortaya çıkan davranışlar olup, kişiler arası ilişkilerden etkilenir (Karaaslan, vd.,2009: 139). Merhamet ise sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalık olmak üzere üç ana boyuttan oluşur (Bağcıvan, 2019:4). Dolayısıyla, merhamet yorgunluğunun alt boyutlarından olan insanın kendine ve başka bireylere karşı ilgili ve anlayışlı olmasını ifade eden sevecenlik boyutunun; insanın hiçbir zaman mükemmel olmayıp, her zaman hata yapabileceğinin farkında olarak, acı çeken bireylerin ortak yaşamın bir parçası olduğunu ifade eden paylaşımların bilincinde olma; insanın hissettiği olumsuz duygulara karşın dengeli bir tutum ortaya koymasını ifade eden bilinçli farkındalık boyutunun olumlu duyguları yansıttığı ve bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışına da olumlu etki yapması kaçınılmazdır. Sevgi, saygı, hoşgörü, empati, sorumluluk, alçakgönüllülük gibi kavramlarla bağlantılı olan merhamet, ÖVD’nın bir kişinin diğer çalışma arkadaşına başarılı olamadığı konularda gönüllü olarak yardımcı olmasını ifade eden yardımseverlik, işgören olarak bir kişinin rollerini kendisinden beklenenin ötesinde yapmasını ifade eden vicdanlılık, birbiriyle iletişim halinde olan çalışanların birbirlerine karşı olumlu tutum sergilemelerini ifade eden nezaket,

işgörenlerin sorun oluşturmayacak şekilde çalışmalarını ifade eden centilmenlik, işgörenlerin örgüt içinde aktif rol almalarını ifade eden sivil erdem alt boyutlarının tümüne doğrudan etki etmektedir.

Görüldüğü gibi bakımevleri merhamet duygusunun en yoğun olarak yaşandığı yaşlı, engelli ve bakıma muhtaç kişilere hizmet verilen yerlerdir. Bakım evleri gibi emek yoğun yerlerde çalışanlar için her gün aynı kişileri görmek, onlara bakım vermek, zor zamanlarına şahitlik etmek her zaman kolay değildir. Duygusal olarak büyük yük altındaki bu çalışanların, dönem dönem maruz kaldıkları olumsuz tutum ve davranışlara karşı her zaman merhametle tepki vermesi kolay değildir. Bu durumda çalışanların örgütsel vatandaşlık rollerini sergilemesi de zor olabilir.

IX. ÖNERİLER

Potter vd. (2013)' e göre merhamet yorgunluğunun önlenmesi için öncelikle kurumsal olarak araştırma yapılmalı ve sağlık çalışanlarında buna neyin neden olduğu tespit edilmelidir. Ayrıca bu durumun kurum kültürü geliştirilerek desteklenmesi, çalışanlar ve yöneticiler arasında iyi bir çalışma ortamının oluşmasını sağlar. Yöneticilerin, travmaya maruz kalmış kişilere bakım veren sağlık personeline, kendi kişisel bakımlarını yapabilecekleri bir ortam oluşturmaları bile merhamet yorgunluğunun azalmasını sağlayacaktır (Alan, 2018:145).

Sağlık çalışanlarının travmaya uğramış, mağdur durumda olan kişilere yardım etmeleri, onların sıkıntılı zamanlarında sevecek yardımları bir süre sonra merhamet yorgunluğuna sebep olmaktadır. Bir tür tükenmişlik şekli olan merhamet yorgunluğu, işgörenlerin çalışma performanslarını da düşürmektedir. Dolayısıyla çalışan kişilerin moral ve motivasyonlarının düşmesi kurumun da verimliliğinin düşmesine sebep olacaktır (Polat, 2016:10). Sağlık çalışanları için kendisini kuruma ait hissettirecek özel programlar düzenlenerek, çalışanların moral ve motivasyonları artırılarak kuruma aidiyet duygularının gelişmesi sağlanabilir.

Kamusal hizmet veren işyerlerinde merhametin etkisinin araştırıldığı bir çalışmada merhamet gören çalışanlarda iş tükenmişliğinin azaldığı, işe bağlılık duygularının arttığı tespit edilmiştir (Nas ve Sak, 2020:70). Buradan hareketle bir örgüt kültürü olarak, çalışanların yargılanmadan, rahatça duygu ve düşüncelerini ifade edebilecekleri ortamlar oluşturulabilir.

Bugün başarılı örgütlere baktığımızda işgörenlerin çalışma arkadaşlarıyla birlikte örgütün amaçları doğrultusunda çalıştıkları kurumla bütünleştikleri ve daha fazla ÖVD sergiledikleri görülmüştür. Kişi-Örgüt bütünleşmesiyle organizasyonlarda karşılıklı ilişkiler güçlendirilir, güven ortamı oluşturur ve böylelikle örgütsel bağlılık artar. Bu durum mevcut kaynakların etkin kullanılmasını ve verimliliğin artmasını sağlayacak ve ÖVD oluşmasını

sağlayacaktır (Bulunuz, 2019:28). Kurumsal olarak bakım veren ve bakım alanların birlikte olabilecekleri gezi, yemek, piknik vs. gibi organizasyonlar düzenlenerek, bakım veren ve bakım alanların bütünleşmeleri sağlanabilir.

Merhamet yorgunluğu yaşayan kişiler, merhamet korkusu olarak ifade edilen, merhametli davranmaya direnç geliştirebilirler. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada Merhamet Geliştirme Eğitimi (CompassionCultivation Training) verilen çalışanlarda merhamet korkusunun azaldığı tespit edilmiştir (Nas ve Sak, 2020:70). Birimlere göre merhamet yorgunluğu tespit edilip önlemler alınabilir, gerekli terapi ve destekler verilebilir.

Çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarının tanımları yapılarak, gerekli durumlarda konuyla ilgili eğitimler verilerek önceden çıkacak sorunlar önlenabilir.

Çalışanların yaptıkları işlerdeki eksiklikleri tespit edilerek, hizmet içi eğitimler verilebilir; gerekli durumlarda interaktif çalışmalarla verilen eğitim süreci takip edilebilir.

Sağlık çalışanları özellikle bakım vericiler daha fazla maddi veya manevi takdir ile başarıları ödüllendirilip, onlara değer verildiği hissettirilerek çalışmaya isteklendirilebilir. Böylelikle çalışmaya istekli kişinin gönüllülük esasına dayalı olan örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş performanslarının artırılması sağlanabilir.

Sağlık çalışanları gece ve gündüz hizmet vermekte ve vardiya usulü çalışmaktadırlar. Vardiya usulü çalışma kişilerde stres, aile ilişkilerinde bozulma ya da sosyal yaşamdan kopma gibi sorunlara yol açabilmektedir. Bu da merhamet yorgunu olan çalışanda başka sorunlara da sebep olabilir. Bu nedenle bakım veren çalışan üzerindeki iş yükü hesap edilerek personel takviyesi yapılabilir, çalışanın iş yükü azaltılabilir.

Sağlıkla ilgili alınacak kararlarda sağlık çalışanlarının da görüşleri alınarak katılımcı bir yönetim anlayışı geliştirilebilir.

Kurum içinde yatay ve dikey bilgi paylaşımlarıyla iyi bir iletişim ağı oluşturularak, örgüt kültürünün geliştirilmesi ve böylelikle de örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenmesi arttırılabilir.

Merhamet doğuştan gelen bir duygudur. Satın alınabilen ya da zorla dayatılan bir şey değildir. Bu nedenle merhamet duygusundan yoksun insanların bu görevlerde çalıştırılmaması için, işe alımlarda psikoteknik testler uygulanarak, kişilik özellikleri tespit edilip elenmesi sağlanabilir. Ancak merhametin eğitimlerle geliştirilebilir bir kavram olduğu da unutulmamalıdır. Buna göre mevcut personele belirli aralıklarla merhamet eğitimi verilmelidir.

Her koşulda fedakârca çalışmaktan kaçınmayan sağlık personeline merhamet yorgunluğunu önleme eğitimi verilmelidir (Polat, 2016:25). Potter vd. (2013)' e göre verilen eğitimler bakım veren personellerin hem hastaya olan sorumluluklarına hem de kurumsal sorumluluklara olan bilinçlerini artırır. Ayrıca kliniklerde özünde acı, hastalıklar, gündelik sorular ve stresle baş etmeyi öğreten Farkındalık Temelli Stres Azaltma Programı (Themindfulness – basedstressreduction) merhamet yorgunluğunun tedavisinde kullanılmaktadır (Şirin ve Yurttaş, 2015:128). Dolayısıyla çalışanlara, gerekli eğitim ve psikolojik destek ile merhamet yorgunluğunun, örgütsel vatandaşlık davranışına negatif yönlü etkide bulunan alt boyutlarının olumlu yönde geliştirilmesi sağlanabilir.

Günümüzde insanlardan beklenen roller, bilim ve teknolojiye yaşanan değişim ve öğrenme-öğretme yaklaşımlarındaki gelişmelerden etkilenmiştir. Bu nedenle bireye bilginin hazır olarak verildiği eğitim anlayışı değişmiş, bilgiyi üreten, problem çözüme, eleştirel düşünme ve iletişim becerisi gelişmiş, empati kurabilen bir eğitim sistemi hedeflenmektedir. Buradan hareketle sağlık eğitimi ile ilgili müfredatlara merhamet yorgunluğu ve başa çıkma yöntemleri ile ilgili dersler konularak sağlık personelinin mesleğe başlamadan eğitilmesi sağlanabilir.

X.KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- ALTUNTAŞ, H. (2011). **Merhamet ve Şefkat Çağrısı, Hz. Peygamber ve Merhamet Eğitimi** (s. 58-61), içinde Ankara: Diyanet İşleri Başkanlığı Yayınevi.
- BEDÜK, A. (2010). **Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü**. Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.
- CEBECİ, H. (2017). **Bir Sosyal Hizmet Geleneği Olarak Darülaceze**, H. K. Bedrettin Kesgin (Dü.) içinde, **Yoksulluk ve Türkiye'de Yoksullukla Mücadele Politikaları** (s. 37-49), İstanbul: ESAM.
- COHEN, J. (1988). **Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)**. New York, Lawrence Erlbaum Associates.
- CRESWELL, J. W. (2013). **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches** (4nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- ÇETİN, M. Ö. (2004). **Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık**, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- ÇETİN, M. Ö. (2004). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- DURGUN, B. (2015). **Yaşlılık ve Yaşlılara Sunulan Hizmetler**, İstanbul: Yalın Yayıncılık.
- DURU, Y. (2020). **Osmanlı'dan Günümüze Engelli Bakımının Kurumsal Yüzü: Darülaceze**, A. R. Aydın, İ. Keskin, ve N. Z. Yelçe (Dü) içinde, **Engellilik Tarihi Yazıları**(s. 219-230), İstanbul : İstanbul Üniversitesi Yayınevi .

- EHTİYAR, R. (2015). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, D. Küçükaltan, A. Ş. Tükeltürk, & G. Ç. Gürkan (Dü) içinde, **Örgütsel Davranışta Güncel Konular** (s. 53-75), Ankara: Detay Yayıncılık.
- ERGUN ÖZLER, D. (2015). **Örgütsel Davranışta Güncel Konular**, Bursa: Ekin Yayıncılık.
- FİGLE, C., & Kleber, R. (1995). **Beyond the “victim” secondary traumatic stress**. R. Kleber, C. Figley, & B. Gersons (Dü) içinde, **Beyond Trauma: Cultural and Societal Dynamics**(s. 75-98), New York, Springer.
- İPLİK, F. N. (2015). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- KOÇU, R. E. (1974). **Darülaceze (1895-1974)**, İstanbul: İnkılap ve Aka Basımevi.
- MATHIEU, F. (2012). **Compassion Fatigue**. (I. C. Figley, Dü.) Sage Publications.
- OĞUZ, Y., TEPE, H., BÜKEN, N. Ö., & KUCUR, D. K. (2005). **Biyoetik Terimleri Sözlüğü (1. b.)**, Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- ORGAN, D. W. (1998). **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- ORNSTEİN, A. C., & LUNENBURG, F. C. (2013). **Eğitim yönetimi**, (G. Arastaman, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- ÖLÇÜM-ÇETİN, M. (2004). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- ÖZ, E. (2015). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar**, (A. Keser, G. Yılmaz, & S. Yürür, Dü) Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- ÖZBEK, N. (2016). **Osmanlı İmparatorluğu'nda Sosyal Devlet: Siyaset, İktidar ve Meşruiyet 1876-1914** (6. Baskı b.). İstanbul: İletişim Yayınları.

- ÖZENSEL, E.,& KOÇAK, A. (2004). **Hekimler ve Hekimlik: Hekimlerin Mesleki Görüş ve Tutumları-İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeyleri**, Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- ÖZKAYA, N. (Dü.). (2014). **Ehasin-i Müessesat-ı Hayariyye-i Hilafetpenahi'den DARÜLACEZE / Sultan II. Abdulhamid Han'ın Yaptırdığı Hayır Kurumlarından DARÜLACEZE**.İstanbul: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Darülaceze Yayınları.
- ÖZTÜRK, O.,& ULUŞAHİN, A. (2018). **Ruh Sağlığı ve Bozuklukları**, Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- ÖZTÜRK, Y. E.,& KIRAÇ, R. (2019). Hekim Merhameti Önündeki Engeller Ölçeğinin Türkçe Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. **4. International Health Sciences and Management Conference** (s. 441-46). İstanbul: e-Bildiri Kitabı ISBN: 978-605-87853-5-9.
- PRAJAPATI, B., DUNNE, M. C. M., & ARMSTRONG, R. A. (2010). **Sample size estimation and statistical power analyses**. Optometry Today, 2010(July).
- PETTİJOHN, T. F. (1989). **Personal Adjustment Problems. Psychology: A Concise Introduction**(Pettijohn, Çev., 2. b., s. 286-9), içinde The Duskhin Publishing Group Inc.
- SCHOPENHAUER, A. (2009). **Merhamet** . (Z. Kocatürk, Çev.) İstanbul: Dergah Yayınları.
- STAMM, B. H. (2002). **Measuring Compassion Satisfaction As Well As Fatigue: Developmental History of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test**. C. R. Figley içinde, **Treating Compassion Fatigue** (s. 107-19), New York: Brunner-Routledge: Taylor&Francis Group.
- ŞENGÜN, H. (2016). **Sağlıkta Pozitif Yönetim**. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- TAN, O. (2011). **Fıtrata Yabancılaşma. Hz. Peygamber ve Merhamet Eğitimi** (s. 27-37), içinde Ankara: Diyanet İşleri Başkanlığı Yayınevi.

YILDIRIM, N. (1996). **İstanbul Darülaceze Müessesesi Tarihi**, İstanbul : Darülaceze Vakfı Yayını Numune Matbaacılık .

MAKALELER

- AKDENİZ, S., & DENİZ, M. E. (2016). Merhamet Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. **The Journal of Happiness & Well-Being**, 4 (1), 50-61.
- AKIN, Ş. H. (2018). Merhamet Kavramı ve Schopenhauer'in Merhamet Yaklaşımının Değerlendirilerek Farklı Düşünürlerin Görüşleriyle Karşılaştırılması. **Türkiye Biyoetik Dergisi**, 5 (3), 126-131.
- ALAN, H. (2018). Merhamet Yorgunluğu ve Yönetici Hemşirenin Rolü. **Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi**, 5 (2), 141-46.
- ASLAN, S. H., GÜRKAN, S. B., & ARK., U. G. (1996). İBGÖ'nin bir hemşire örneğinde geçerlik ve güvenirliliği. **3 P Dergisi**, 4, 276-84.
- AUSTİN, W., GOBLE, E., LEIER, B., & BYRNE, P. (2009). Compassion Fatigue: The Experience of Nurses. **Ethics & Social Welfare**, 3 (2), 195-214.
- AVCI, A. (2015). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. **Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 42, 191-206.
- BATEMAN, T. S., & ORGAN, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". **Academy of Management Journal**, 26 (4), 587-595.
- BAYKAL, E. (2017). Otantik Liderlik ve Pozitif Çıktıları: Pozitif Örgütsel Davranış Bakış Açısı. **Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 3 (3), 42-64.
- BAYSAK, E., EROĞLU, M. Z., UTKU, Ç., & KAYA, B. (2019). Acil ve yoğun bakım ünitesi çalışanlarında travma sonrası stres bozukluğu, tükenmişlik ve baş etme biçimlerinin değerlendirilmesi. **Klinik Psikiyatri**, 22, 36-47.

- BEDÜK, A.,& ERTÜRK, E. (2015). Sosyal Mübadele Teorisi Bağlamında Güç Mesafesi ve Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. **İşletme Bilimi Dergisi**, 3 (1), 1-19.
- BİRİNCİ, G. G.,& ERDEN, G. (2016). Yardım Çalışanlarında Üstlenilmiş Travma, İkincil Travmatik Stres ve Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. **Türk Psikoloji Dergisi**, 31 (77), 10-26.
- BOELLINGHAUS, I., JONES, F., & HUTTON, J. (2014). The Role of Mindfulness and Loving-Kindness Meditation in Cultivating Self-Compassion and Other Focused Concern in Health Care Professionals. **Mindfulness**, 5, 129-138.
- BOYLE, D. A. (2011). Countering Compassion Fatigue: A Requisite Nursing Agenda. **OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing** , 16, 1-11.
- CARSON, A. J., MACHALE, S., ALLEN, K., LAWRIE, S. M., DENNIS, M., HOUSE, A., ET AL. (2000). Depression after stroke and lesion location: a systematic review. **The Lancet**, 356 (9224), 122-6.
- CİNGİ, C. C.,& EROĞLU, E. (2019). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu. **Osmangazi Tıp Dergisi**, 41 (1), 58 - 71.
- COETZEE, S. K.,& KLOPPER, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: a concept analysis. **Nursing & Health Sciences**, 12 (2), 235-43.
- COHEN, A.,& VIGODA, E. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of the Relationship Between General Citizenship And Organizational Citizenship Behavior in Israel. **Administration & Society**, 32 (5), 596-624.
- ÇETİN, F.,& FIKIRKOCA, A. (2010). Rol ötesi olumlu davranışlar kişisel ve tutumsal faktörlerle öngörülebilir mi? **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 65 (4), 41-66.

- ÇİNGÖL, N., ÇELEBİ, E., ZENGİN, S., & KARAKAŞ, M. (2018). Bir Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü Öğrencilerinin Merhamet Düzeylerinin İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 21, 61-67.
- ÇOLAK, B., ŞİŞMANLAR, Ş. G., KARAKAYA, I., ETİLER, N., & BİÇER, Ü. (2012). Çocuk cinsel istismarı olgularını değerlendiren meslek gruplarında dolaylı travmatizasyon. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 13, 51-58.
- DALGALI, B.,& GÜRSES, İ. (2018). Merhametin Sağlık Hizmetlerindeki Yeri Ve Önemi. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,II* (1), 181-201.
- DİKMEN, Y.,& AYDIN, Y. (2016, Mart). Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu: Ne? Nasıl? Ne Yapmalı? *J hum rhythm* , 13-21.
- DİPAOLA, M. F.,& HOY, W. K. (2005). Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students. *The High School Journal*, 88 (3), 35-44.
- FİGLEY, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58 (11), 1433-41.
- FLARİTY, K., GENTRY, J. E., & MESNİKOFF, N. (2013). The effectiveness of an educational program on preventing and treating compassion fatigue in emergency nurses. *Advanced Emergency Nursing Journal*, 35 (3), 247-58.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burn-Out". *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-65.
- FU, C. Y.,& CHEN, H. (2011). Compassion fatigue: a concept analysis. *Hu Li Za Zhi*, 58, 98-103.
- GRAHAM, W. J. (2000). Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behaviour: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries From Political Philosophy. *Human Resource Management Review*, 10 (1), 70-81.

- GOETZ, J., KELTNER, D., & SİMON-THOMAS. (2010). Compassion: An Evolutionary Analysis and Empirical Review. **Psychol Bull**, 136 (3), 351-74.
- GÖK, G. A. (2015). Merhamet Etmenin Dayanılmaz Ağırlığı: Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20 (2), 299-313.
- HAMILTON, M. (2008). Compassion Fatigue: What School Counselors Should Know About Secondary Traumatic Stress Syndrome. **The Alberta Counsellor**, 30 (1), 9-21.
- HARRİS C, Q. M.,& 81-87., (. (2015). Compassion Fatigue Signs, Symptoms, and System Interventions. **Nursing on Empty: Compassion Fatigue Signs, Symptoms, and System Interventions**, 32 (2), 81-87.
- HOOPER, C., CRAİG, J., JANVRİN, D., WETSEL, M., & REİMELS, E. (2010). Compassion Satisfaction, Burnout and Compassion Fatigue Among Emergency Nurses Compared with Nurses in Other Selected Inpatient Specialties. **Journal of Emergency Nursing**, 36 (5), 420-27.
- HUGGARD, P. (2003). Compassion Fatigue: How Much Can I Give. **Medical Education**, 37(2) , 163-64..
- İNCE, M. (2005). Değişim Olgusu ve Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Fonksiyonları, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (14), 319-339.
- JENKİNS, B.,& WARREN, N. (2012). Concept analysis: Compassion fatigue and effects upon critical care nurses. **Crit Care Nurs Q**, 35 (4), 388-95.
- JOİNSON, C. (1992). Coping With Compassion Fatigue. **Nursing**, 22 (4), 116-21.
- KAHİL, A.,& PALABIYIKOĞLU, N. R. (2018). **İkincil Travmatik Stres. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, 10 (1), 59-70.
- KARAASLAN, A., ÖZLER, D. E., & KULAKLIOĞLU, A. S. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, XI (2), 135-160.

- KARACA, E.,& ÖZMEN, A. (2018). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20 (1), 7-30.
- KARAMAN, A.,& AYLAN, S. (2012). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2 (1), 35-48.
- KARANLIK, B.,& SAKALLI, S. Ö. (2019). Sağlık Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansına Etkisi: Uşak İli Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 1629-43.
- KAYA, Ş. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Türk İdare Dergisi* (476), 265-287.
- KONAL, E.,& ARDAHAN, M. (2018). Merhamet Yorgunluğu ve Hemşirelik Sağlık ve Toplum. *Sağlık ve Toplum*, 28 (1), 11-16.
- KİŞMİR, Ş.,& İRGE, N. T. (2020). Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışanların Motivasyonu ve İş Doyumlarına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. **R&S Research Studies Anatolia Journal**, 3 (1), 1-18.
- LEDOUX, K. (2015). Understanding compassion fatigue: understanding compassion. *Journal of Advanced Nursing*, 71:2041–50.
- LEİTER, M. P.,& MASLACH, M. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior**, 9, 297-308.
- LOTFİ, S.,& BAŞCILLAR, M. (2017). Travma Sonrası Stres Bozukluğu ve Sosyal Hizmet. **İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 3, 275-86.
- LUTHANS, F. (2002a). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. **Academy of Management Executive**, 16, 57-72.

- LUTHANS, F. (2002b). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior. Journal of Organizational Behavior*, 23 (6), 695-706.
- MAİDEN, J., GEORGES, J. M., & CONNELLY, C. D. (2011). Moral Distress, Compassion Fatigue and Perceptions About Medication Errors in Certified Critical Care Nurses. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 30 (6), 339-45.
- MASLACH, C. A., & JACKSON, S. A. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- MCCANN, I., & PEARLMAN, L. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *J Trauma Stress*, 3, 131-149.
- MCHOLM, F. (2006). Rx For Compassion Fatigue. *Journal of Christian Nursing: A Quarterly Publication of Nurses Christian Fellowship*, 23 (4), 12-19.
- NAJJAR, N., DAVIS, L. W., BECK-COON, K., & DOEBBELING, C. C. (2009). Compassion fatigue: a review of the research to date and relevance to cancer-care providers. **J Health Psychol**, 14 (2), 267-77.
- NAS, E., & SAK, R. (2020). Merhamet ve Merhamet Odaklı Terapi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (1), 64-84.
- ORGAN, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. **Human Performance**, 10 (2), 85-97.
- ORGAN, D. W., & KONOVSKEY, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, 74 (1), 157-164.
- ÖZTÜRK, Y. E., & ÖZATA, M. (2013). Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Tıbbi Hayata Eğilim Arasındaki İlişkinin Araştırılması. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18 (3), 365-81.
- PEARLMAN, L. A., & SAAKVİTNE, K. W. (1995a). Trauma and the Therapist: Countertransference and Vicarious Traumatization in Psychotherapy

with Incest Survivors. **American Journal of Clinical Hypnosis**, XIX, 451.

PEARLMAN, L. A., & SAAKVITNE, K. W. (1995b). Treating the therapists with vicarious traumatization and secondary traumatic stress disorders. C. R. Figley içinde, *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (s. 150-77). New York, Routledge.

PEHLİVAN, T., & GÜNER, P. (2018). Merhamet Yorgunluğu: Bilinenler, Bilinmeyenler. **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi**, 9 (2), 129-34.

PODSAKOFF, P. M., MACKENZIE, S., MOORMAN, R., & FETTER, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. **Leadership Quarterly**, 1 (2), 107-142.

PODSAKOFF, P., S.B.MACKENZIE, PAİNE, J., & D.G.BACHRACH. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine ve D. G. Bachrach. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Journal of Management*, 26 (3), 513-563.

POMMIER, E. A. (2011). The Compassion Scale. Dissertation Abstracts International Section A: **Humanities and Social Sciences**, 72(4-A), 1174.

POTTER, P., DESHIELDS, T., & RODRÍGUEZ, S. (2013). Developing a systemic program for compassion fatigue. **Nursing Administration Quarterly**, 37 (4), 326-32.

REVİCKİ, D. A., MAY, H., & WHİTLEY, T. W. (1991). Reliability and validity of the work-related strain inventory among health professionals. **Behavioral Medicine**, 17 (1), 111-20.

ROMAN, J., TROTTA, R., & RİCH, V. L. (2013). Combating Compassion Fatigue: An Exemplar of an Approach to Nursing Renewal. **Nursing Administration Quarterly**, 37 (4), 333-36.

- SCHALK, R.,& ROE, A. R. (2007). Towards A Dynamic Model of the Psychological Contract. **Journal of the Theory of Social Behaviour**, 37 (2), 167-82.
- SCHAUFELI, W. B.,& BUUNK, B. P. (2003). Burnout: an overview of 25 years of research in theorizing. M. J. Winnubst, & C. L. Cooper (Dü) içinde, **The handbook of work and health psychology** (s. 383-425). Chichester: Wiley.
- SCHROETER, K. (2014). Compassion Fatigue: An Unwanted Reflection of Your Reality **.Journal Of Trauma Nursing**, 21 (2), 37-8.
- SEZGİN, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi** , 25 (1), 317–39.
- SHOWALTER, S. E. (2010). Compassion fatigue: what is it? why does it matter? Recognizing the symptoms, acknowledging the impact, developing the tools to prevent compassion fatigue, and strengthen the professional already suffering from the effects. **American Journal of Hospice and Palliative Medicine**, 27, 239-42.
- SLATTEN, L. A., CARSON, K. D., & CARSON, P. P. (2011). Compassion fatigue and burnout: what managers should know. **The Health Care Manager**, 30 (4), 325-33.
- SLOCUM-GORİ, S., HEMSWORTH, D., CHAN, W. W., CARSON, A., & KAZANJIAN, A. (2013). Understanding Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue and Burnout: a survey of the hospice palliative care workforce. **Palliative Medicine**, 27 (2), 172-178.
- SMİTH, C. A., ORGAN, D. W., & NEAR, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68 (4), 653-63.
- SORENSEN, C., BOLİCK, B., WRİGHT, K., & HAMILTON, R. (2016). Understanding Compassion Fatigue in Healthcare Providers: A Review of Current Literature. **J Nurs Scholarsh**, 48, 456-65.

- SÜNTER, A. T., CANBAZ, S., DABAK, Ş., ÖZ, H., & PEKŞEN, Y. (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. **Genel Tıp Dergisi**, 16 (1), 9-14.
- ŞİRİN, M.,& YURTTAŞ, A. (2015). Hemşirelik Bakımının Bedeli: Merhamet Yorgunluğu. **Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi**,8 (2), 123-130.
- TURNİPSEED, D. L. (2002). Exploring the Link Between Organization Citizenship Behavior and Personal Ethics. **Journal of Business Research**, 55 (1), 2.
- USLU, Y.,& DEMİR-KORKMAZ, F. (2017). Hemşirenin Hissi Tarafı.**Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 33 (1), 103-13.
- VRKLEVSKİ, L. P.,& Franklin, J. (2008). Vicarious trauma: The impact on solicitors of exposure to traumatic material. **Traumatology**, 14 (1), 106-18.
- WAGNER, D., Heinrichs, M., & Ehlert, U. (1998). Prevalence of Symptoms of Post Traumatic Stress Disorder in German Professional Fire Fighters. **The American Journal of Psychiatry**, 155 (12), 1727-32.
- YEŞİLTAŞ, M.,& KELEŞ, Y. (2010). Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması. *ı Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 113-132.
- YILMAZ, K. (2010). Kamu Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle İlgili Görüşleri. **Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 29 (1), 1-16.
- YODER, E. (2010). Compassion fatigue in nurses. **Applied Nursing Research**,23(4), 191-97.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

<https://islamansiklopedisi.org.tr/merhamet> erişim tarihi: 06.03.2020, yazar:

Mustafa Çağırıcı

<https://sozluk.gov.tr/> erişim tarihi: 05.03.2020

<https://islamansiklopedisi.org.tr/merhamet> erişim tarihi: 06.03.2020

<https://islamansiklopedisi.org.tr/darulaceze> erişim tarihi: 27.10.2020

<https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/Darulacezeerişim> tarihi: 03.11.2020

<http://www.lugatim.com/s/dar%C3%BClaceze> erişim tarihi: 05.11.2020

<https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/Nizamname> erişim tarihi: 01.12.2020

<https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/KurulusAmaci> erişim tarihi: 02.12.2020

<https://www.darulaceze.gov.tr/Kabulislemleri/Kabulislemlerierişim> tarihi: 02.12.2020).

<https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/TeskilatSemasi> erişim tarihi: 03.12.2020

KAVİ, E. (t.y.). 12 18, 2020 tarihinde Yaşlı Bakım Mesleğinde Psikolojik Ve Etik Konular:

http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/yasli_bakimi_onlisans_ao/yasli_bakim_mesleginde_psikolojik_ve_etik_konular.pdf adresinden alındı

SMİTH, P. (2012, 05 29). *Alleviating Compassion Fatigue Before It Drags Down Productivity*. 03 29, 2020 tarihinde Longterm Living: <http://www.compassionfatigue.org/pages/longtermliving.pdf> adresinden alındı

TDK. (2020). 03 05, 2020 tarihinde TDK merhamet: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

Teşkilat Şeması. (2020). 12 03, 2020 tarihinde Darülaceze Başkanlığı: <https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/TeskilatSemasi> adresinden alındı

YÜCEL, D. M. (2014). *merhamet nedir*. Mart 07, 2020 tarihinde DMY FELSEFE: <https://www.dmy.info/merhamet-nedir/> adresinden alındı

TEZLER

- ACAR, D. (2014). Çalışanlarda Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyonun İşten Ayrılma Niyetine ve İş Tatminine Etkileri ve Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ADANIR, A. (2019). Onkoloji ve Palyatif Bakım Hastasıyla Çalışan Hemşirelerin Merhamet Yorgunluğu ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi* . İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- AKGÜL, A. (2009). Yaşlılarda Sosyal Ve Manevi Bakım (Darülaceze Örneği). *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKGÜMÜŞ, E. (2019). Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma .*Yüksek Lisans Tezi* . Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ALP, A. G. (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Çatışma İletişim Algıları Arasındaki Farklılıklar: (Bir Alan Araştırması). *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- ALTAY, M. (2011). Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- ARIKAN, Ö. U. (2017). Sağlık Sektörü Çalışanlarında; Dönüşümcü Liderliğin Yenilikçi Davranış Üzerine Etkisi Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları'nın Bu Etkideki Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma, Mersin İli Örneği. *Yüksek Lisans Tezi* . Mersin: Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- BEŞİKTAŞ, İ. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BULUNUZ, A. (2019). Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması .*Yüksek Lisans Tezi* . Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇINARLI, T. (2019). Acil Servis Hemşirelerinde Merhamet Yorgunluğunu Etkileyen Faktörler. *Doktora Tezi* . Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Acil Hemşireliği Anabilim Dalı .
- ÇÖLGEÇEN, Y. Ö. (2012). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aile Hekimliği Uygulamaları Açısından Önemi: Uşak İlinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DANACI, G. (2016). Martha C. Nussbaum'un Merhamet Anlayışı Ve Eleştirisi. *Yüksek Lisans Tezi* . İzmir: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe Anabilim Dalı.
- DEMİRÖZ, S. (2014). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Örgütsel İmaj Algılamaları Öğrenci Başarıları Arasındaki İlişki. *Doktora Tezi* . Ankara: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- EMEK, A. (2014). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Çalışan Sonuçlarına Etkileri: Sağlık Kuruluşlarında Bir Uygulama .*Yüksek Lisans Tezi* . Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- ENVERGİL, D. (2018). Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi* . Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- ERDEM, F. S. (2008). Organizasyonlarda Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinde, İzlenim Yönetimi Davranışının Rolü: Kayseri'de Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- ERDEM, Ü. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı:Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi* .Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- ERSAN, H. (2018). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi ve Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ERTÜMER, A. G. (2019). Sağlık Profesyonellerinin Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Hasta Güvenliğine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi* . Isparta: Sağlık Profesyonellerinin Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Hasta Güvenliğine Etkisi Ayşe Gülen Ertümer Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
- GEÇKİL, T. (2013). Örgütsel Demokrasi İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: TRB1 Bölgesindeki Üniversite Hastanelerinde Bir Uygulama. *Doktora Tezi* . Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GÜLER, B. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgüt İçi Çatışma Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HÜR, S. (2018). Yoğun Bakım Hemşirelerine Verilen Stres Yönetimi Eğitiminin Merhamet Yorgunluğuna Etkisi. *Doktora Tezi* .Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- İŞBAŞI, Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- İŞÇİ, E. (2010). Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü. *Doktora Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.
- İŞKIN, H. E. (2018). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sinizm ve Örgütsel İntikam Üzerine Etkisi: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Bir Araştırma. *Doktora Tezi* . Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KAMER, M. (2001). Örgüte Güven , Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi* .İstanbul: Marmara Üniversitesi.

KAPLAN, İ. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama. *Doktora Tezi* . Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KAYALAR, M. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Sağlık Sektörü. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .

KAYMAKÇI, K. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KOCA, F. (2018). Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu ve Etkili Faktörlerin İncelenmesi .*Yüksek Lisans Tezi* .İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

KOCABAŞ, E. (2019). Dilencilik Meselesiyle Mücadele Bağlamında Darülaceze. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KURT, E. (2011). Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Bir Kamu Kurumu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Eskişehir: Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

LOVE, M. S. (2001). The Case For The Work Group: The Work Group Context As An Antecedent Of Organizational Citizenship Behavior”, The Degree Of Doctor”. *Yüksek Lisans Tezi* . USA: The Faculty Of The Graduate School University Of Missouri Columbia.

- ORAL, N. (2012). Örgütsel Adalet Algısı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi* . Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ORBAY, İ. (2019). Kanser Hastası Çocuklara İnfomal Bakım Verenlerde Merhamet Yorgunluğunun Betimlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi* .Manisa: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÖZAN, A. (2019). Yoğun Bakım Hemşirelerinde Merhametin ve Merhamet Yorgunluğunun Belirlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi* .Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÖZEN, İ. (2001). İkinci Meşrutiyete Kadar Islahhaneler ve Darülaceze. *Yüksek Lisans Tezi* . Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZTÜRK, H. (2009). Okul Yöneticilerinde Örgütsel Ahlaki İklim (Örgütsel Etik), Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi (Şişli İlçesi Örneği). *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı.
- ÖZTÜRK, S. Ö. (2010). Psikolojik Sözleşmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi* . Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.
- POLAT, F. N. (2016). Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlişkisi: Sağlık Profesyonelleri Örneği. *Yüksek Lisans Tezi* . Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- SEVİM, L. (2011). Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Doktora Tezi* . Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TABAKOĞLU, E. Z. (2016). İşgörenlerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Adana İlindeki Bir Sağlık Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Mersin: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- TANRIKULU, G. (2019). Çocuk Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerde Merhamet Düzeyi ve Merhamet Yorgunluğunun Belirlenmesi. *Yüksek Lisans*

Tezi . Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

TAŞ, F. (2014). Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Sağlık Kavramları Arasındaki İlişki; Bir Alan Araştırması. *Yüksek Lisans Tezi* . Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TUNÇ, B. (2018). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Özerkliği, Örgüt Güvenlik İklimi, Duygusal Zeka, Sinizm ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler ve Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÜREK, D. (2015). Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi* . Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YEŞİL, A. (2010). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Çalışanlarında Ruhsal Travma ve İlişkili Sorunların Yaygınlığı. *Yüksek Lisans Tezi* .Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Anabilim Dalı.

YILMAZ, G. (2016). Onkoloji hemşirelerinin eşduyum yorgunluğu, iş doyumunu, tükenmişlik ve travma sonrası gelişim düzeylerine etkisi. *Doktora Tezi* . İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

YURDAKUL, C. (2018). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Yüksek Lisans Tezi*, Karabük: Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ZEHTAB, M. A. (2018). Örgüt Kültürünün İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Antalya Sağlık Kurumları Örneği. *Yüksek Lisans Tezi* . Alanya: Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EKLER

Ek 1: Ölçekler

Ek 2: Etik kurul kararı

Ek 3: Yazışmalar

Ek 1: Ölçekler

DEMOGRAFİK SORULAR

- 1) Cinsiyetiniz? (a) Kadın (b) Erkek
- 2) Yaşınız? (a) 19-25 Yaş (b) 26-33 Yaş (c) 34-41 Yaş (d) 42-49 Yaş (e) 50 ve Üzeri
- 3) Medeni durumunuz? (a) Evli (b) Bekâr
- 4) Çocuğunuz var mı? (a) Var Çocuk (b) Yok
- 5) Evinizde bakıma muhtaç engelli veya yaşlı var mı? (a) Var Engelli / Yaşlı (b) Yok
- 6) Eğitim durumunuz? (a) İlköğretim (b) Lise ve dengi okullar (c) Ön lisans (d) Lisans (e) Yüksek lisans (f) Doktora
- 7) İşletmedeki pozisyonunuz? (a) Yönetici (b) Doktor (c) Hemşire (d) Sağlık Teknikeri (e) Hastabakıcı (f) Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 8) Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz? (a) 1 yıldan az (b) 1-3 yıl (c) 4-6 yıl (d) 7-9 yıl (e) 10-20 yıl (f) 20 yıldan fazla
- 9) Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?
- 10) Çalıştığınız Kadro? (a) Kadrolu (b) Sözleşmeli (c) Şirket Personeli
- 11) Mesleğinizi seçme nedeniniz? (a) Kendi isteğimle (b) Ailem istediği için (c) Ekonomik nedenler (d) Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 12) Gelir algınız nedir? (a) Gelir giderden fazla (b) Gelir gidere eşit (c) Gelir giderden az
- 13) Çalışma şekliniz: (a) Gündüz (b) Gece (c) Gündüz+Nöbet
- 14) Haftalık toplam çalışma süreniz (a) 40 saat (b) 45 saat (c) 45 saatten fazla

MERHAMET YORGUNLUĞU ÖLÇEĞİ						
	Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı gösteren seçeneği (X) işaretleyiniz.	Hiçbir Zaman (1)	Nadiren (2)	Ara Sıra (3)	Sık Sık (4)	Her Zaman (5)
1	İnsanlar benim karşımda ağladıklarında genellikle hiçbir şey hissetmem.					
2	Bazen insanlar kendi problemlerinden bahsettiklerinde, umurumda değilmiş gibi hissederim.					
3	Kendimi acı çeken insanlara karşı duygusal olarak yakın hissetmem.					
4	İnsanlar benimle konuşurken, onlara tüm dikkatimi veririm					
5	İnsanlar bana üzüntülerini anlattıklarında zaman kendimi onlardan uzaklaşmış hissederim.					
6	Birisi zor bir duruma düştüğünde ona yardım etmeye çalışırım.					
7	İnsanlar bana dertlerini anlattıklarında çoğunlukla duymazdan gelirim.					
8	Zor zamanlarında insanların yanında bulunmayı severim.					
9	Bana hiçbir şey söylemeseler bile insanların üzgün olduklarını fark ederim.					
10	İnsanlar üzgün olduklarında, onlarla yakınlık kuramam gibi gelir.					
11	Herkes bazen kendini kötü hisseder, bu insan olmanın bir parçasıdır.					
12	İnsanlar çökkün olduklarında, bazen onlardan soğuduğumu hissederim.					
13	İnsanlar bana sorunlarını anlattıklarında, onları sabırla dinlerim.					
14	Diğer insanların sorunlarının beni ilgilendirmediğini düşünürüm.					
15	Tüm insanların zayıf yönleri olduğunu ve kimsenin mükemmel olmadığını kabullenmek önemlidir					
16	İnsanlar mutsuz olduğunda onların yardımına koşarım.					
17	Başkalarıyla farklılıklarına rağmen herkesin acıyı tıpkı benim gibi hissettiğini bilirim.					
18	İnsanlar sıkıntılı olduklarında, onlarla genellikle başkalarının ilgilenmesini isterim.					
19	Başkalarının sorunlarıyla ilgili pek fazla düşünmem.					
20	Acı çekmek tüm insanlar için ortak bir yaşantıdır					
21	İnsanlar bana sıkıntılarını anlattıklarında, objektif bir tutum takınmaya çalışırım.					
22	İnsanlar ıstırap çekerken, onlarla iletişim kuramam.					
23	Çok acı çeken insanlardan uzak durmaya çalışırım.					
24	İnsanlar üzgün olduklarında, onları rahatlatmaya çalışırım.					

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Herhangi bir nedenle işinin başında bulunamayan çalışma arkadaşlarımın yerini alarak onlara yardımcı olurum.					
2	İş yükü ağır olan çalışma arkadaşlarıma işlerinde yardımcı olurum.					
3	Benden istenirse dahi, kuruma yeni katılan çalışanların, işlerine uyum sağlama süreçlerinde onlara yardımcı olurum.					
4	İşle ilgili problemleri olan çalışma arkadaşlarıma gönüllü olarak yardımcı olurum.					
5	Çalışma arkadaşlarıma yardım için her zaman hazırım.					
6	Çalışma arkadaşlarımla ilgili oluşabilecek problemleri ortaya çıkmadan önlemeye çalışırım.					
7	Herhangi bir davranışımın, çalışma arkadaşlarımla işlerini etkileyip etkilemeyeceğini düşünürüm.					
8	Çalışma arkadaşlarımla haklarını çiğnemem.					
9	Çalışma arkadaşlarımla için problem yaratmaktan kaçınırım.					
10	Davranışlarımla, çalışma arkadaşlarımla üzerindeki etkisini göz önünde bulundururum.					
11	Zamanımın çoğunu işle ilgili önemsiz sorunlardan yakınlıkla geçiririm.					
12	Her zaman işteki durumumun olumlu yönlerinden ziyade olumsuz yönlerine odaklanırım.					
13	İşle ilgili yaşadığım problemleri büyütme eğilimindeyim.					
14	Çalıştığım kurumun uygulamalarıyla ilgili yaptığım hataları bulurum.					
15	Sürekli işimden ayrılmak istediğimden bahsedirim.					
16	İşime zamanında gelirim.					
17	İşime belirlenmiş mola saatleri dışında ara vermem.					
18	Hiç kimse takip etmese dahi kurumun kural ve düzenlemelerine uyarım.					
19	Kurum bünyesindeki görev bilinci en yüksek çalışanlardan biriyimdir.					
20	Aldığım ücretin hakkını vermem gerektiğine inanırım.					
21	Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer alırım ve tartışmalara aktif olarak katılırım.					
22	Kurumun imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.					
23	Kurum bünyesindeki gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.					
24	Üst yönetim tarafından yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve bu notlara uyum sağlamaya çalışırım.					

Ek 2: Etik kurul kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 18.02.2020-796



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-020
Konu : Etik Onay Hk.

Sayın Gülcan BATUR TAŞKIN

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 28.01.2020 tarihli ve 2020/01 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmzalıdır
Dr.Öğr.Üyesi Alper FİDAN
Müdür Yardımcısı

Evrakı Doğrulamak İçin : <https://evrakdogrula.aydin.edu.tr/enVision.Dogrula/BelgeDogrulama.aspx?V=BENF38YHN>

Adres:Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL
Telefon:444 1 428
Elektronik Ağ:<http://www.aydin.edu.tr/>

Bilgi için: Tuğba SÜNNETÇİ
Unvanı: Enstitü Sekreteri



Ek 3: Yazışmalar



T.C.
DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI

Sayı : 52568945-622.01- 8
Konu : Tez Çalışması Talebi - Gülcan BATUR TAŞKIN

11.02.2020

BAŞKANLIK MAKAMINA

İlgi : Gülcan BATUR TAŞKIN 21.02.2020 tarihli dilekçesi

İlgi dilekçede, Kurumumuzda 990 sicil nosu ile Rehabilitasyon Biriminde "Hemşire" olarak çalışan, aynı zamanda Y1716.030011 öğrencisi nosu ile Aydın Üniversitesi "Sağlık Yönetimi" Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi olan Gülcan BATUR TAŞKIN, "Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkinine Yönelik Bir Araştırma: Darülaceze Başkanlığı Örneği" isimli tez çalışmasının anket ve ölçeklerini Başkanlığımızda yapmayı talep etmektedir.

İlgili başvuru incelenmiş olup uygun olacağı kanaatine varılmıştır. Makamınızca da uygun görülmesi halinde bahsi geçen çalışmanın Başkanlığımızda yapılması hususunu olurlarınıza arz ederim.

Funda ERSİN
Başkan Yardımcısı

OLUR
...2020
Hamza CEBECİ
Darülaceze Başkanı

Adres : Halil Rifatpaşa Mahallesi
Darülaceze Caddesi No: 51
Okmeydanı ŞİŞLİ/İSTANBUL

İrtibat: Y.DURU(Başhemşire Yardımcısı)
Telefon : 0212 210 18 95
Pbx Faks : 0212 210 18 96
E-posta : y.duru@darulaceze.gov.tr

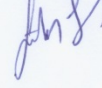
DARÜLACEZE BAŞKANLIĞINA

Kurumumuzda 990 sicil nosu ile Rehabilitasyon Biriminde " Hemşire" olarak çalışmaktayım. Aynı zamanda Y1716.030011 öğrenci nosu ile Aydın Üniversitesi "Sağlık Yönetimi" bölümünde Yüksek Lisans yapmaktayım. Yüksek Lisans'taki tez konumun adı "Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Darülaceze Başkanlığı Örneği" dir. Tez önerim, uygulama izin formum ve anketlerimin olduğu formlar ektedir.

Tez konumun tarafınızdan değerlendirilerek, araştırmamın anket ve ölçeklerinin Darülaceze Başkanlığında yapılması ile ilgili olarak tarafıma gerekli izinlerin verilmesi hususunda gereğinin yapılmasını saygılarımla arz ederim.

Gülcan BATUR TAŞKIN

21.02.2020



EKLER

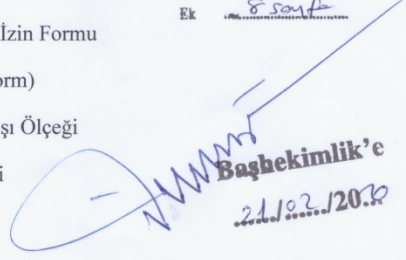
- Yüksek Lisans Tez Önerisi
- Anket/ Araştırma/ Uygulama İzin Formu
- Anket Formu (Demografik Form)
- Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği
- Merhamet Yorgunluğu Ölçeği

T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI

Tarih 21.02.2020

Sayı 662

Ek 8 sayfa



Başhekimlik'e

21.02.2020

Amir İbrahim

07.02.2020



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Gülcan Batur Taşkın
Doğum Tarihi ve Yeri : 1976 İstanbul
E-Mail : gbtaskinhotmail.com

DENEYİM

08.2007-... Darülaceze Başkanlığı (Devam Ediyor)
08.2007-01.2006 Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi (1,5 yıl)
01.2006-01.2004 Kemah Devlet Hastanesi (2 yıl)
01.2004-02.1997 Özel Hayrunnisa Hastanesi (7 yıl)

EĞİTİM

02.2018 - Devam İstanbul Aydın Üniversitesi- Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı
09.1995-06.1999 İstanbul Üniversitesi – Hemşirelik Lisans Programı
09.2005-06.2009 İmam-Hatip Lisesi

SERTİFİKALAR

09.2019 Bezmialem Vakıf Üniversitesi
“Yaşlı Dostu Hastane ve Sağlık Uygulamaları Sempozyumu”
11.2008 İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi
Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyumu”
05.2008 Vehbi Koç Vakfı Amerikan Hastanesi
“ Hasta Güvenliğinde Etkili İletişim Sempozyumu”
11.2007 İstanbul ve Hamm Büyükşehir Belediyeleri
“Şizofrenide Bakım ve Rehabilitasyon Sempozyumu”

02.2000-06.2000 MEB ıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü
Bilgisayar Meslek Dalı Eğitim Programları Kurs Sertifikası
01.1999-07.1999 Mimar Sinan Üniversitesi – İlköğretim Sınıf Öđrt. Sertifikası