



A RESEARCH ABOUT THE RELATIONSHIP BETWEEN THE COMPASSION FATIGUE OF THE HEALTHCARE EMPLOYEES AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Gülcan BATUR TAŞKIN* Haluk ŞENGÜN**

*Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, gulcantaskin@stu.aydin.edu.tr

**Doç. Dr., İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, haluksengun@aydin.edu.tr

Received Date:23.01.2021 Revised Date:24.02.2021 Accepted Date:09.03.2021

Copyright © 2021 Gülcan BATUR TAŞKIN, Haluk ŞENGÜN. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

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, lose their morale and motivation and lose their excitement as a result, they may 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 the determinations and take the necessary measures. As a result of our study, it was concluded that compassion fatigue has a positive effect on organizational citizenship.

Keywords: Compassion Fatigue, Organizational Citizenship, Regression Analysis

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHMET YORGUNLUĞUNUN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞIYLA İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

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 ile, 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 erdemin birbirleri ile olan ilişkisi incelenmek istenmiştir. Amacı; alt boyutlarıyla merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlığa olan etkisini incelemek, bunlarla ilgili tespitleri yapmak ve gereken önlemleri almaktır. Çalışmamızın sonucunda merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık üzerinde olumlu etki ettiği sonucu çıkmıştır. Ayrıca 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.

Anahtar Kelimeler: Merhamet Yorgunluğu, Örgütsel Vatandaşlık, Regresyon Analizi

1. GİRİŞ

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.

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 hem çalışanlara 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.

Bu çalışmanın amacı, merhametin doruk noktasında yaşandığı Darülaceze müessesesinde çalışanlarda oluşan merhamet yorgunluğunun, iş tanımlarının ötesine çıkarak gönüllü sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışına hangi yönde etki ettiğini tespit etmektir.

2- MERHAMET YORGUNLUĞU KAVRAMI

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*”(TDK, 2020). Merhamet duygusunun oluşabilmesi için karşıdaki kişinin suçlu olup olmadığının veya bunu hak edip etmemesinin bir önemi yoktur (Oğuz vd. 2005:172).

Sağlıkta merhamet ise, insanların yaşamış oldukları herhangi bir travmatik duruma, başka bir insanın acıma ve üzüntü hissetmesi durumudur (Dalgacı ve Gürses 2018:184). Bu durum empatik bir tepkidir (Tanrıku, 2019:5). Merhametin empatiden farkı, merhamette karşı tarafın acılarının hem hissedilmesi hem de acıların giderilmesi için eylemde bulunulmasıdır (Boellinghaus vd. 2014:130; Harris ve Griffin 2015:81). Merhamet sağlık çalışanlarının sahip olması gereken bir duygu olup, bakım hizmetini



kolaylaştırır. Merhamet duygusu ile ortaya konulan her davranış ahlakidir (Schopenhauer, 2009:74).

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.

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. 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.

Slatten vd. (2011)'e 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). Merhamet yorgunluğunun fiziksel belirtileri; baş ağrısı, sindirim problemleri (ishal, kabızlık ya da mide rahatsızlıkları), kendini sürekli yorgun hissetme, kilo problemleri vs.; ruhsal belirtileri; anksiyete, duyarsızlık, ilgisizlik, başka insanların sorunlarının sürekli zihinde düşünülmesi, depresyon vs.; sosyal belirtileri: olaylar karşısında bir şey hissetmeme, tepki vermeme, hastalarla daha az zaman geçirme ve onlarla alay etme vs.; manevi belirtileri: karar alıp verme mekanizmasında zayıflama veya yetersizlik, manevi duyarsızlaşma vs.; işle ilgili belirtileri: işe gitmekte veya çalışmakta isteksizlik, sık aralıklarla izin alma, hasta veya hasta yakınlarıyla iletişim kurmaktan kaçınma; zihinsel belirtileri: işe yoğunlaşmada güçlük, dikkat dağınıklığı, hata yapma olasılığında artma ve iç huzursuzluğu sayılabilir (Showalter, 2010:239; Coetzee ve Kloppe, 2010:237; Çınarlı, 2019:18; Şirin ve Yuttaş, 2015:125).

Merhamet yorgunluğu ile ilişkili çeşitli kavramlar vardır. Bunlardan birincisi; insanların başkalarını memnun ettiklerinde kendilerinde oluşan motivasyon duygusunu ifade eden merhamet tatmini (memnuniyeti)dir. Merhamet memnuniyeti insanların gücü



yettiğince karşısındakine yardım ederek onların hayatlarına dokunarak iyileştirme ve böylelikle kendilerinde oluşan mutluluk hissiyatıdır (Stamm, 2002: 109; Ertümer, 2019: 9). İkincisi; alınan enerjiden fazlasının harcanmasıyla meydana çıkan; yaptığı işten dolayı uzun süre strese maruz kalan kişilerde görülen maddi ve manevi enerji azalması durumu olarak ifade edilen tükenmişliktir (Pettijohn, 1989:287). Üçüncüsü; insanların yapmış oldukları iş nedeniyle stresli olaylara şahit olmaları sonucu yaşadıkları, hissettikleri duygu hali olarak ifade edilen sekonder travmatik stresdir (Ertümer, 2019:13). Dördüncüsü; 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 bozukluk olan post travmatik stres bozukluğudur (Lotfi ve Başcılar, 2017:277; Baysak vd.,2019:37). Sonuncusu ise; McCann ve Pearlman (1990)’a göre, travmatik yaşantılı danışana yapılan empati sonucunda, içselleştirilen duyguların, sağlık profesyoneline bilişsel düzeyde oluşturduğu travma olarak ifade edilen dolaylı travmatizasyondur.

Merhamet yorgunluğuna ilk dönemlerde müdahalede edilmediği durumda sağlık personelinin bakım verme sırasındaki merhamet duygusu ve yeteneği kalıcı olarak hasar görebilir. Bu durumda sağlık personeline 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).

III. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

İlk olarak Chester Barnard (1938)’in kullandığı bu kavram “ekstra rol davranışları” olarak tanımlanmıştır. Yönetim bilimine ise, 1983 yılında Dennis Organ ve arkadaşları tarafından Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) kavramı adıyla kazandırılmıştır (Karaca ve Özmen, 2018:11). 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).



Bu kavramı daha iyi anlamak için biçimsel rol davranışı ile fazladan rol davranışını da incelemek gerekir (Taş, 2014:28). Biçimsel rol davranışı; 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 gerekmeyip, çalışanların tamamen kendiliğinden, ekstra, örgüt adına faaliyette bulunmasıdır (Organ, 1997: 91; Şengün, 2016:156).

ÖVD’de olduğu gibi örgütsel faaliyetlere etki eden benzer davranışlar vardır (Şengün, 2016:157). Bunlar; prososyal örgütsel davranışlar, psikolojik sözleşme, örgütsel spontanlık, kurumsal performans, rol/ekstra rol davranışları ile izlenim yönetimidir. Pozitif (prososyal) örgütsel davranış: Organizasyonlarda çalışanların verimliliğini artırmak için; pozitif odaklı, ölçülebilen, geliştirilebilen, etkin olarak yönetilebilen, pozitive yatkın psikolojik kapasitelerin ve kuvvetli tarafların incelenmesidir (Luthans 2002a: 59). Rol davranışları: Morrison ve Law’a göre, çalışanların örgütte görevlerini yaparken gösterdikleri davranışlarıdır. Bu davranışların bazıları iş ile ilgiliyken, bazıları ise rol dışı davranışlardır (Çetin ve Fıkrıkoca,2010:42). 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 (Altay, 2015:8; Şengün, 2016: 158). Psikolojik sözleşme: İşveren ile işgören arasındaki bir takım beklentilerin yazılı olmayan karşılıklı değişimleridir (Schalk ve Roe, 2007: 168).

Organ (1997), yaptığı çalışmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışını; yardımseverlik, vicdanlılık (conscientiousness), nezaket (courtesy), sivil erdem (civic virtue) ve centilmenlik (sportsmanship) olmak üzere beş boyutta incelemenin daha uygun olacağını belirtmiştir. Yardımseverlik: Bir çalışanın örgütte çalışan diğer arkadaşlarına gönüllü olarak, kendi isteği ile yardım etmesi olarak tanımlanan bu kavram, her ne kadar bireysel bir hareket gibi görünse de örgüte katkı sağlar (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).



Vicdanlılık: 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.

Nezaket: Bireylerin herhangi bir olay ya da davranışla karşılaştıklarında göstermiş oldukları incelik ve zarafettir (Organ, 1988). Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu, olası problemlerin çıkmasını önlemek amacıyla faydalı bilgilerin hatırlatılması, zamanın ve imkânların etkili ve verimli bir şekilde kullanılması demektir (Avcı, 2015:194). Amacı, işle ilgili çıkabilecek problemleri önlemek olup kişinin kendi isteğiyle yaptığı davranışlardır (Envergil, 2018:40). Örgüt çalışanlarının daima iletişim halinde olmalarını gerektirir.

Centilmenlik: Hoşgörülülük olarak da adlandırılan centilmenlik, çalışanların olumsuz davranışlardan kaçınarak sorun oluşturmamaları, gereksiz gerginliklere sebep olmamalarını ifade eder (Öztürk ve Özata, 2013:368-369). 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).

Sivil Erdem: Örgütsel vatandaşlık davranışının sonuncu boyutu olup, iş görenlerin örgütün gelişimine destek vermeleridir (Kayalar, 2013:41). Graham (2000)'a göre, işgörenlerin örgüt yaşamına aktif ve gönüllü katılması olarak tanımlanabilir. 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).

Örgütsel vatandaşlık davranışı her ne kadar gönüllülük esasına bağlı olsa da, yine de bu davranışın ortaya çıkmasını sağlayan bazı faktörler vardır (Zehtab, 2018:68). Podsakoff vd. (2000), yapmış oldukları çalışmalar sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden davranışları; kişisel (veya çalışan) özellikler, iş (görev) özellikleri, örgütsel özellikler ve liderlik davranışları olarak dört bölüme ayırmışlardır.

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

İş (Görev) Özellikleri: Bir örgütte çalışanlar iş stresi, aşırı iş yükü ile mücadele ediyorsa ve rol çatışması, rol belirsizliği yaşıyorlarsa buradaki çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi oldukça azdır. Adil bir ödüllendirme sistemini olması veya çalışanların kendi kendini yönetebilmesi gibi durumlar örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimini artırmaktadır (Işkın, 2018: 50).

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, samimiyetsiz, katı kurallı, tutucu da olabilirler.

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).

Cohen ve Vigoda (2000), yaptıkları çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışlarının 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.

4- İSTATİSTİK ANALİZ

4.1.Araştırmanın Amacı, Önemi ve Hipotezler

Örgütsel vatandaşlık davranışı, hiçbir karşılık beklemeden gönüllü olarak çalışma, çaba harcama, başkalarına yaptıkları işlerde yardım etme, problemleri çözmek için çaba sarf etme, görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirme, uygulama ve prosedürlerin yerine getirilmesine katkıda bulunma gibi olumlu davranışların yanı sıra huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulma gibi olumsuz davranışları da sergilememektir. Bu nedenle, özellikle bakımevinde çalışan, merhamet yorgunluğu yaşayan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışını ne kadar sergileyebildiği ve bununla birlikte merhamet yorgunluğu yaşayan sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğunun alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki ilişki araştırılmak istenmiştir. Buradan hareketle, 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 yönüyledir.

Tablo 1: Araştırmanın Hipotezleri

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.



4.2.Araştırmanın Örneklemi, Varsayımlar ve Kısıtlar

Araştırma kimsesiz, yaşlı ve engelli bireylere her türlü bakım ve barınma hizmeti veren Darülaceze Başkanlığı'nda yapılmıştır. Çalışmanın evrenini kurumdaki toplam 188 sağlık çalışanı; örneklemi ise, çalışanlar içinden tesadüfi olarak anketin dağıtıldığı ve gönüllü katılan 166 personel oluşturmaktadır. Çalışan sağlık personeline anketler tesadüfi örneklem 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 [05.01.2020-15.02.2020] tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırmaya cevap veren sağlık personelinin, ölçme araçlarındaki soruları cevaplandırırken 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 kelimelerin gerçek manasıyla anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Anketin örneklem sayısının arttırılmasında zorluklar yaşanmış, çalışanlar meşgul olduklarını belirterek katılım konusunda isteksiz davranarak önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

4.3. Veri Toplama Aracı

Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden tarama deseni ile hazırlanmıştır. Örneklem metodu olarak seçkili örneklem yöntemlerinden basit tesadüfi (rastsal) örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Merhamet Yorgunluğu Ölçeği: Araştırmada Pommier (2011) tarafından geliştirilen, Akdeniz ve Deniz (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan 24 ifadeden oluşan Merhamet Yorgunluğu Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman) yardımıyla değerlendirmeye tabi tutmuşlardır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Organ'ın tanımladığı beş boyutu içeren, Podsakoff, Mackenzie, Moorman ve Fetter (1990) tarafından geliştirilen, yurtiçi ve yurt dışında da birçok araştırmacı tarafından kullanılan 24 soruluk Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği (1:Kesinlikle katılmıyorum-5:Kesinlikle katılıyorum) yardımıyla değerlendirmeye tabi tutmuşlardır.



5.4. İstatistik Bulgular ve Değerlendirme

5.4.1. Anketin Güvenirliği

Anketin güvenilirlik sınaması için kullanılan testler; “Cronbach Alpha (CA), İkiye Bölme (split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” şeklindedir. Cronbach Alpha(CA) değerinin %70’i geçmesi anketin başarılı olduğunun göstergesidir. Bazı araştırmacılar, %75’ i geçmesini temel alırlar. Diğer kriterlerin de %70’i geçmesi anketin iç tutarlılığının sağlandığını ve çıkarımlara güvenilebileceğini ortaya koymaktadır (Sezgin, 2016; Sezgin ve Kınay, 2010; Altınok Gürel ve Sezgin, 2018). Anketin güvenilirlik analizi sonuçları; Cronbach-Alpha =0.895, Split=0.894-0.896, Paralel = 0.895, Strict = 0.896 olarak belirlenmiştir.

5.4.2. Ankete Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Araştırmaya katılanların %53’ünü kadınlar, %47’sini erkekler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanlardan 19-25yaş grubunda olanlar %8,4’lük, 26-33yaş grubunda olanlar %15,1’lik, 34-41yaş grubunda olanlar %29,5’lik, 42-49yaş 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.

5.4.4. Açıklayıcı Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmada merhamet yorgunluğu boyutunun (bağımsız değişken) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutuna (bağımlı değişken) etkisinin belirlenmesi amaçlı, regresyon analizi uygulanmıştır.

Regresyon tahmin katsayılarının yorumlanabilir özellikte olması için t testi H_1 , F testi H_1 ve R^2 belirginlik katsayısı değerinin yüksek olması yanı sıra; hata payı normal dağılımlı olmalı, otokorelasyon bulunmamalı, heteroskedasite olmamalı gibi varsayımların da sağlanması gerekmektedir. Ancak bu koşullar altında katsayılar güvenilir ve yorumlanabilir özellikte olacaktır (Sart vd.,2018; Sart 2020).

Tablo 2. 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*
$R^2 = 0.403$ $F_{hesap} = 29.56$ $F_{anlamlılık} = 0.000$, 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

Tablo 2'deki 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.

Tablo 3: Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Yardımseverlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Yardımseverlik	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Bağımsız değişkenler					
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					

*0.05 için anlamlı değişken

Tablo 3'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.



Tablo 4: Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Nezaket Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Nezaket	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	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*
Bilinçli_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 Fhesap =35.29 Fanlamlılık =0.000, Harvey test (p) = 0.105, LM test (p)= 0.120, Jarque-Bera (p)=0.197					

*0.05 için anlamlı değişken

Tablo 4'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 $R^2 = \%50.5$ 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. azalış gösterecektir. Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında nezaket algısı 0.184 br. artış gösterecektir. 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 H_{03} sağlanmıştır.



Tablo 5: Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Centilmenlik Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Centilmenlik	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata			
Bağımsız değişkenler					
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} =30.67 F _{anlamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.122, LM test (p)= 0.148, Jarque-Bera (p)=0.204					

*0.05 için anlamlı değişken

Tablo 5'teki regresyon denkleminde, merhamet yorgunluğu alt boyutlarının tümü, centilmenlik alt boyutu üzerinde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Merhamet yorgunluğu alt boyutları centilmenlik alt boyutunu $R^2 = \%51.4$ 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. azalış gösterecektir. Bilinçli farkındalık algısı 1 br. arttığında centilmenlik algısı 0.104 br. artış gösterecektir. 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 H_{04} sağlanmıştır.



Tablo 6: Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Vicdanlılık Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Vicdanlılık	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	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*
Paylaşımların_Bilincinde_Olma	0,346	0,118	0,221	2,924	0,004*
Bağlantısızlık	-0,260	0,086	-0,178	-3,027	0,003*
Bilinçli_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					

*0.05 için anlamlı değişken

Tablo 6'daki 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 0.221br. 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.



Tablo 7: Merhamet Yorgunluğu Alt Boyutlarının Sivil Erdem Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Sivil Erdem	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
Bağımsız değişkenler	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 _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.137, LM test (p)= 0.127, Jarque-Bera (p)=0.263					

*0.05 için anlamlı değişken

Tablo 7’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.

6. SONUÇ

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 imkânların olmadığı



yerlerde huzurevleri ve bakımevleri bu ihtiyacı gidermeye çalışmaktadır. Bakımevleri 24 saat her türlü disiplinler arası sağlık hizmetinin verildiği sosyal hizmet kurumlarıdır.

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 umursamazlık boyutu, en az ilişki kesme boyutu; Centilmenlik üzerinde en yüksek ilişki kesme boyutu, 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 bilgiler 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 sonucu ortaya çıkmıştır. Bu veriler doğrultusunda merhamet yorgunluğu algısı 1 br. arttığında örgütsel vatandaşlık davranışı algısı 0.320 br. artış göstermektedir.

Bütün bu verilerden hareketle sağlık çalışanlarının sahip olması gereken merhamet duygusu, hastalara bakım hizmeti verilmesini kolaylaştırır. Merhamet yorgunluğu ile başa çıkılabilmesi için yapılacak olan ilk iş merhamet yorgunluğunun varlığını kabul etmek, neden olduğu tespit etmek, bununla ilgili gerekli önlemlerin alınmasını, gerekli terapi, eğitim ve desteklerin verilmesini sağlamaktır. Bu bakış açısı, kurum kültürü geliştirerek destekleyecek, çalışanlar ve yöneticiler arasında iyi bir çalışma ortamının oluşmasını sağlayacaktır. Bu çalışma ortamında karşılıklı ilişkiler güçlenecek, örgütsel kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlayacak, sonuçta örgütsel verimlilik artacaktır.

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. 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 zor olabilir. Bu durumda çalışanların örgütsel vatandaşlık rollerini sergilemesi de zor olabilir. Buna karşın, bu çalışmada, sağlık çalışanlarında oluşan merhamet yorgunluğunun örgütsel vatandaşlık davranışlarına olumlu etki ettiği sonucu ortaya çıkmıştır.

REFERENCES

- AKDENİZ, S., & DENİZ, M. E. (2016). Merhamet Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. **The Journal of Happiness & Well-Being**, 4 (1), 50-61.
- 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.
- ALTINOK GÜREL, P. & SEZGİN, F. H. (2018). Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli Yardımıyla Belirlenmesi, International Congress of Management, Economy and Policy (ICOMEP'18-Spring) Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 629-644.
- AVCI, A. (2015). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. **Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 42, 191-206.
- 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. (2010). **Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü**. Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.
- 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.
- 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.
- 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.
- ÇINARLI, T. (2019). Acil Servis Hemşirelerinde Merhamet Yorgunluğunu Etkileyen Faktörler. *Doktora Tezi* . Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Acil Hemşireliği Anabilim Dalı .
- DALGALI, B., & GÜRSES, İ. (2018). Merhametin Sağlık Hizmetlerindeki Yeri Ve Önemi. **Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, II (1), 181-201.
- 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.
- 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.
- 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 .
- FİGLE, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists chronic lack of self care. **Journal of Clinical Psychology**, 58 (11), 1433-41.
- 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.
- 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.
- GÜLER, B. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgüt İçi Çatışma Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HARRIS, 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.
- <https://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/Darulaceze> erişim tarihi: 03.11.2020



- <http://www.lugatim.com/s/dar%C3%BClanceze> erişim tarihi: 05.11.2020
- <https://islamansiklopedisi.org.tr/merhamet> erişim tarihi: 06.03.2020,
- HÜR, S. (2018). Yoğun Bakım Hemşirelerine Verilen Stres Yönetimi Eğitiminin Merhamet Yorgunluğuna Etkisi. *Doktora Tezi* . Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- 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.
- İŞBAŞI, Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz 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.
- 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.
- KAYALAR, M. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Sağlık Sektörü. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- KOCA, F. (2018). Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu ve Etkili Faktörlerin İncelenmesi . *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- 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.
- 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.
- MATHIEU, F. (2012). **Compassion Fatigue**. (I. C. Figley, Dü.) Sage Publications.
- 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.
- OĞUZ, Y., TEPE, H., BÜKEN, N. Ö., & KUCUR, D. K. (2005). **Biyoetik Terimleri Sözlüğü (1. b.)**, Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- ORGAN, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10 (2), 85-97.
- ORNSTEIN, 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.
- 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, 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.
- PETTİJOHN, T. F. (1989). **Personal Adjustment Problems. Psychology: A Concise Introduction** (Pettijohn, Çev., 2. b., s. 286-9), içinde The Duskhin Publishing Group Inc.
- 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.
- ROMAN, J., TROTTA, R., & RICH, V. L. (2013). Combating Compassion Fatigue: An Exemplar of an Approach to Nursing Renewal. **Nursing Administration Quarterly**, 37 (4), 333-36.
- SART, G., SEZGİN, F. H. & DEMİR, N. (2018). Mobbingin Mesleki Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkileri: Kadın Akademisyenler Örneği. **Beykoz Akademi Dergisi**, 6(1), 118-135.



- SART, G. (2020). Bireysel Girişimcilik Eğilimi Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. **International Journal of Applied Economic and Finance Studies**, 1(5), 58-72.
- 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.
- SCHOPENHAUER, A. (2009). **Merhamet** . (Z. Kocatürk, Çev.) İstanbul: Dergah Yayınları.
- SEZGİN, F. H. & KINAY, B. (2010). A Dynamic Factor Model for Evaluation of Financial Crises in Turkey, **Bulletin De la Societe des Sciences Medicales**, No: 1/10, 109-117.
- SEZGİN, F. H. (2016). Bayesci Faktör Analizi ve Maslach Tükenmişlik Envanteri Uygulaması, **International Conference on Scientific Cooperation for the Future in the Social Sciences (USAK)** Bildiriler Kitabı, 1283-1296.
- 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.
- SORENSON, C., BOLICK, B., WRIGHT, K., & HAMILTON, R. (2016). Understanding Compassion Fatigue in Healthcare Providers: A Review of Current Literature. **J Nurs Scholarsh**, 48, 456-65.
- 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.
- ŞİRİN, M., & YURTTAŞ, A. (2015). Hemşirelik Bakımının Bedeli: Merhamet Yorgunluğu. **Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi**, 8 (2), 123-130..
- 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.
- TDK. (2020). 03 05, 2020 tarihinde TDK merhamet: https://sozluk.gov.tr/adresinden_alindi.



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