

ÖRGÜTSEL GÜVENİN TÜKENMİŞLİK ALGISINA ETKİSİ: KAMUDA BİR ARAŞTIRMA *

Öğr. Gör. Dr. Alper Bahadır Dalmış

Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Ankara Havacılık Meslek Yüksek Okulu
ORCID: 0000-0002-9069-3917



Öz

Günümüzde özellikle küreselleşme ile beraber özel sektörde yüksek derecede bir rekabet bulunmaktadır. Kamu kuruluşları bu rekabetten muaf gibi görünseler de günümüzde vatandaşlar kamu kuruluşlarından yüksek kalitede hizmet beklemektedirler. Kamu kuruluşlarının vatandaşların talebini karşılamaları için insan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Örgütsel güven kavramı çalışanların yöneticilerine, işyerlerine ve çalışma arkadaşlarına karşı sahip olduğu güven bağını tanımlamaktadır. Tükenmişlik kavramı ise duygusal tükenme, duyarsızlık ve başarısızlık hissi olmak üzere üç farklı olumsuz durumu işaret eden bir psikolojik durumdur. Alan yazınında olumlu çıktuları tespit edilmiş olan örgütsel güven ile olumsuz çıktuları tespit edilmiş olan tükenmişlik algısı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırmanın amacı örgütsel güvenin tükenmişlik algısı üzerine olan etkisini saptamaktır. Araştırmanın amacı doğrultusunda Ankara Sosyal Güvenlik Kurumu evren olarak belirlenmiştir. Bu evrende bulunan 350 kişiye anket formu ulaştırılmış ve 306 çalışandan elde edilen sağlıklı veriler ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Anket formu örgütsel güven ölçeği, tükenmişlik algısı ölçeği ve demografik bilgileri belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Araştırmanın en önemli sınırlılığı Ankara SGK çalışanlarını kapsayan küçük bir evren bazında gerçekleştirilmiş olmasıdır. SPSS analiz programı aracılığıyla yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel güvenin tükenmişlik algısını negatif ve anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Güven, Örgütsel güven, Tükenmişlik, Tükenmişlik algısı, Ankara SGK

The Effect of Organizational Trust on Burnout Perception: A Research at Public Organization

Abstract

There is a high degree of competition in the private sector in the globalization era. Even though public institutions seem to be exempt from this competition, today citizens expect high quality services from public institutions. Public institutions need to use their human resources effectively to meet the demand of citizens. The concept of organizational trust defines the trust bond that employees have towards their managers, workplaces and colleagues. The concept of burnout is a psychological state that points to three different negative states: emotional exhaustion, insensitivity and personal failure perception. In this study, the relationship between the organizational trust which has positive effects on organizations and the burnout which has negative effect on Organizations according to literature was investigated. The aim of this research is to determine the effect of organizational trust on burnout perception. To achieve the purpose of the study, Ankara Social Security Institution was determined as the research universe. A questionnaire was sent to 350 people in this universe and research was carried out with healthy data obtained from 306 employees. The questionnaire form consists of questions about determining demographic information, organizational trust scale, burnout perception scale. The most important limitation of the study was that it was conducted on the basis of a small universe covering the employees of Ankara SSI. As a result of regression analysis conducted through SPSS analysis program, it was concluded that organizational trust affects the burnout negatively and significantly.

Keywords: Trust, Organizational trust, Burnout, Burnout perception, Ankara SSI

* Makale geliş tarihi: 25.06.2019
Makale kabul tarihi: 09.03.2020
Erken görünüm tarihi: 09.04.2021

Örgütsel Güvenin Tükenmişlik Algısına Etkisi: Kamuda Bir Araştırma

Giriş

Örgütlerin amaçlarına ulaşmak için sahip oldukları en önemli kaynaklardan birisi personelleridir. Örgütlerin, etkin ve deneyimli insan kaynaklarına sahip oldukları gibi bu kaynakları verimli bir şekilde kullanmaları ve ellerinde tutmaları önemli bir faaliyettir. İnsan kaynaklarının verimsiz kullanıldığı bir örgütün amaçlarına etkin bir biçimde ulaşması, insan kaynaklarını verimli kullanan bir örgüte kıyasla daha zor olmaktadır. Öte yandan, örgütler amaçlarına ulaşmak için personel kaynaklarını kullanırlarken, personeller de kendi manevi ve maddi beklentilerini karşılama amacıyla örgütlerde görev alırlar. Bu açıdan düşünüldüğünde personel ile örgüt arasında bir alışveriş bulunduğu söylenebilir. Bu ilişkinin sağlıklı bir şekilde ilerletilebilmesi hem örgütün hem de personellerin amaçlarına ulaşmaları açısından büyük önem taşımaktadır. Tam da bu noktada örgütsel güven ve tükenmişlik kavramları personel ile örgüt arasındaki ilişkiyi tanımlayan unsurlar olmaları nedeniyle önem arz etmektedir (Özgür ve Tektaş, 2018).

TDK'na (2019) göre “Korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat” şeklinde tanımlanan güven kavramı, örgütsel anlamda üç farklı boyut altında incelenmektedir. Örgütsel güven, çalışanın iş öncesinde, esnasında ve sonrasında örgütüne karşı ortak çıkarlar amacıyla hareket etme ve savunmasız kalmayı sorun olarak görmeme, risk alma durumunda beklentilerinin karşılanacağına ve ortaya çıkması durumunda belirsizliklerin çözüleceğine dair inanç sahibi olması olarak tanımlanabilir (Mael ve Ashfort, 1992). Kısaca örgütsel güven, bireyin riskli durumlarda kendisini güvende hissetmesidir (Timuroğlu ve Alioğulları, 2019).

Örgütsel güvenin üç boyutu yöneticiye güven, işyerine güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak biçiminde isimlendirilmektedir (Bilgiç, 2011). Kısaca tanımlamak gerekirse; yöneticiye güven çalışanların yöneticilerine duydukları güven, çalışanlar arası güven çalışanların birbirlerine olan güven duygusu ve örgüte güven örgüt üyelerinin örgütlerine karşı sahip oldukları güven duygusudur (Mael ve Ashfort, 1992)

Tükenmişlik kavramı; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve başarısızlık sendromu olarak ortaya çıkan ve çalışanların psikolojik durumlarını betimleyen bir kavramdır. Kendisini tükenmiş hissedenen bir birey, yaptığı işin anlamından ve amacından koparak hizmet ettiği insanlara karşı ilgisiz bir davranış içerisine girer (Maslach, 1972). Duyarsızlaşma, hizmet verme konumunda olan çalışanın hizmet alan kişilere karşı mesafeli olması ve duygusal bir bariyer koyması anlamına gelmektedir (Tan ve Christy, 2000). Duygusal tükenme ise çalışanın iş yükünün yüksek olması, görevleriyle başa çıkamayacağını düşünmesi, duygusal anlamda yalnızlık ve çaresizlik hissetmesi olarak tanımlanabilir (Aslan, 2018). Başarısızlık hissi ise çalışanın kendisini yetersiz olarak görmesiyle beraber kendi performansını yetersiz bulması olarak da tanımlanabilir (Tan ve Christy, 2000).

Tükenmişlik; çalışanların enerji kaybı yaşamasına, motivasyonlarının düşmesine, iş arkadaşlarına ve hizmet ettiği insanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmesine ve diğer insanlardan uzaklaşmasına neden olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Bu gibi çıktılardan dolayı tükenmişlik, çalışanın psikolojinin kötüye gittiğini gösteren bir etken olmakta çalışanın performansını da olumsuz yönde etkilemekte ve işe devamsızlık ile işten ayrılma gibi çıktılara neden olabilmektedir. Sebep olduğu sorunlar ve yarattığı olumsuzluklar göz önüne alındığında örgütlerin tükenmişlik ile mücadele etmesi gerektiği görülmektedir.

Verilen tanımlardan hareketle örgütsel güvenin yüksek olmasının örgüt için olumlu çıktılar oluştururken tükenmişlik algısının yüksek olmasının negatif çıktılarla ilişkili olduğu görülmektedir. Tükenmişlik sendromu ile mücadelenin önemi göz önüne alındığında, bu çalışmada örgütsel güvenin tükenmişlik üzerinde etkisi olup olmadığı incelenmektedir. Araştırmanın devamında örgütsel güven ve tükenmişlik kavramlarına dair teorik çerçeve sunularak konunun daha anlaşılır bir şekilde sunulması hedeflenmektedir.

1. Teorik Çerçeve

1.1. Güven

Örgüt üyeleri arasında güven bağının bulunması, örgütün faaliyetlerini verimli bir şekilde sürdürmesi için büyük önem taşımaktadır. Sosyal bilimlerin psikoloji, sosyoloji ve ekonomi gibi pek çok alanında araştırılan güven kavramı örgütsel davranışlar alanında da önemli bir yer tutmaktadır. Farklı disiplinlerin güven kavramına yaklaşımları da birbirlerinden farklı olduğundan dolayı güven kavramının herkesçe kabul gören tek bir tanımı bulunmamaktadır. Davranış ve inanç olarak kavramsallaştırılan güven kavramı, insanların içinde buldukları ilişkilerde karşı taraftan beklentilerinin bir yansıması olarak ele alınabilir (Cummings ve Bromiley, 1996). Solomon ve Flores'e (2003) göre güven

insanların duyguları, taahhütleri ve vaatleriyle kendi kendine sahip oldukları tutarlılık ile ortaya koydukları bir tercih ve hayatın bir parçasıdır. Güven dahilinde insanlar beklentilerinin karşılanacağına dair bir inanca sahip olurlar (Mayer vd., 1995).Güven kavramı alan yazınında genellikle üç boyut altında incelenmektedir (Costa: 2003: 606). Güven kavramının boyutları; bilişsel, duygusal ve hesaplanmış olmak üzere üç farklı kategoride sınıflandırılmıştır.

İlk olarak, bilişsel güven bireyin karşı tarafın hareketlerinin tahmin edilebilirliği üzerine kurulu bir güven boyutudur. İnsanlar birbirlerini tanıdıkça hareketlerindeki öngörülebilirlik artacağı için güven duygusu da artmaktadır (Tüzün, 2007). Bilişsel güven, bireylerin birbirleri hakkındaki sahip oldukları bilgilerden ortaya çıktığından dolayı, insanlar birbirlerini tanıdıkça artmaktadır. Uzun dönem boyunca insanların tecrübelerine ve bilgilerine dayandırıldığı için bilişsel güven güçlü bir güven çeşididir (Lee, 2004).Bilişsel güven söz konusu olduğunda birey, karşısındaki insanın özelliklerini göz önünde bulundurarak, gelecekte yapacakları hakkında tahminde bulunur ve güvenip güvenmeme kararını alır (Akyel, 2014).

İkinci olarak, duygusal güven, genellikle birbirleriyle fazla zaman geçiren ve ortak deneyimlere sahip olan insanların birbirleriyle duygusal bir yakınlık kurmaları neticesinde güven bağı oluşturmalarıdır (Robbins, 2013). Bireylerin birbirleriyle uzun dönem boyunca zaman geçirmeleri sonucunda oluşan duygusal güven, karşılıklı olarak açık bir şekilde hissedilir (Pucetaite vd., 2010). Bireylerin birbirlerine karşı dürüst ve açık bir şekilde davranmalarının beklendiği duygusal güven durumunda bireyler arasında ilgi ve değerler bakımından uyum olduğu görülür (Kanten, 2012).

Son olarak, hesaplanmış güven ise bireylerin yaptıkları fayda zarar hesabı sonucu karşı tarafa güvenmenin güvenmemekten daha faydalı olacağı düşüncesiyle ortaya çıkan güven duygusudur. Bu boyut, gerçek bir güven olarak değerlendirilemez fakat ortada bulunan güven duygusunu bozmanın getireceği yaptırımlardan veya ortaya çıkacak zararlardan korunmak istedikleri için güven ilişkisini devam ettirirler (İşcan ve Sayın, 2010).

Üç farklı boyutu bulunan ve insanlar arasındaki ilişkiler ile ilişkilendirilen güven kavramı örgütler açısından da önemli bir kavramdır. Çalışmanın ana konularından birisi olan örgütsel güven kavramı araştırmanın bir sonraki bölümünde incelenmektedir.

1.2. Örgütsel Güven

Örgütsel güven; örgüt üyelerinin, örgüt içerisinde oluşabilecek herhangi bir sosyal ilişkinin dürüstlük ve şeffaflık göz ardı edilmeden sürdürüleceğine dair duyulan inançları olarak tanımlanabilir (Çetinel, 2008). Diğer bir tanıma göre örgütsel güven; örgüt üyelerinin, örgütün ve örgütteki diğer kişilerin almış

oldukları kararlar ve buldukları davranışlar neticesinde kendilerine zarar vermeyeceğine dair duydukları inançtır (Sayın, 2009). Günümüzde örgütlerin en önemli kaynaklarından birisi olarak öne çıkan insan kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması büyük önem kazanmıştır. Bu noktada örgüt üyelerinin davranışları ve bu davranışları etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik ilgi artmıştır. Örgütsel güven bu açıdan bakıldığında yeni araştırmalara konu olma noktasında önem kazanmıştır (Yazıcıoğlu, 2009).

Örgütsel güven, çalışanlar arasındaki bağın güçlenmesini sağlayarak örgütün verimli bir şekilde hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunur. Örgütsel güvenin yüksek olmasıyla beraber çalışanların iş tatmininin, örgütsel bağlılıklarının ve performanslarının yükseldiği görülmektedir (Chen vd., 2012). Örgütsel güven, çalışanların birbirlerine olan güvenini tanımlamakla beraber örgüt-çalışan ilişkisinde de görülen bir olgudur. Örgütsel güvene sahip olan çalışanlar örgütün aldığı kararların ve uygulamalarının kendisine zarar vermeyeceğine olan inanca sahip olurlar (Sayın, 2009). Örgütsel güven, örgüt içi iletişimin temelini oluşturması sebebiyle örgütün hedeflerine ulaşmasına önemli katkılar sağlamaktadır (Örücü ve Kambur, 2017). Örgütsel güven ayrıca alan yazınında örgüt için olumlu çıktıları bulunduğu gösterilmiş olan iş doyumu, motivasyon ve örgütsel bağlılık gibi kavramlarla pozitif yönde ilişkilendirilmektedir (Arı ve Tuncay, 2010).

Her ne kadar örgütsel güvenin oluşumunda üç farklı boyutun bulunduğu belirtilse de farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlarda ele alındığı görülmektedir. Örgütsel güven, çalışanların birbirlerine karşı duydukları güven, çalışanların işyerine güven ve çalışanların yöneticilerine duydukları güven olmak üzere üç farklı boyuttan oluşmaktadır (Büte, 2011).

Örgütsel güvenin bir boyutu olan yöneticiye güven, çalışanların yöneticilerine karşı duydukları güveni temsil etmektedir. Bilindiği üzere, yöneticilerin örgüt içerisinde koordinasyonu sağlayan ve örgütün hedeflerine ulaşma noktasında stratejileri belirleyen kişilerdir. Örgüt çalışanlarının, yöneticilerinin almış oldukları kararlara güven duyması onların performansını artırıcı bir unsurdur. Çalışanlar yöneticilerine güven duydukları zaman onların kararlarını sorgulamadan uygulamakta ve bir sorun yaşadıklarında yöneticileri ile çekinmeden görüşmektedirler (Yılmaz, 2009). Yöneticiye güvenin düşük olması durumunda çalışanların örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olma konusunda isteksiz ve kuşkulu olacakları düşünülmektedir (Thomas vd., 2009).

İşyerine güven, çalışanların belirsizlik ve tehlike durumlarında örgütün hedeflerine ve aldığı kararlara duyulan güveni temsil etmektedir (Demircan ve Ceylan, 2003: 145). Yöneticiye güven kavramıyla karıştırılmaması gereken işyerine güven kavramı; çalışanların örgüt ile olan ilişkilerini kapsamaktadır.

Yöneticiye güven ise çalışanların yöneticileri ile kurmuş oldukları ikili ilişkiyi tanımlamaktadır (Tan vd., 2008).

Çalışma arkadaşlarına güven boyutu ise örgütsel güvenin kurulmasında en az diğer boyutlar kadar önemli olan, çalışanların iş arkadaşlarının taahhütlerine ve onların kabiliyetlerine olan güvenini temsil eden boyuttur (Corazzini, 1977). Çalışanlar arasında güvensizlik ortamının bulunması onların verimini büyük ölçüde etkilemektedir, çünkü birbirlerine güvenmeyen çalışanlar arasında yardımlaşma, dürüst olma ve saygı duyma gibi yaklaşımlar olmayacağı düşünülmektedir. Yapılan bir araştırmada (Büyükdere ve Solmuş, 2007) güven duygusuna sahip çalışanların birbirleri ile görüş ve düşünce alışverişinde bulunmalarından dolayı karşılaşılan problemleri dile getirme ve uzlaşma yeteneklerine olumlu etkileri olduğu gösterilmektedir. Araştırmanın devamında ana konuyu oluşturan diğer kavram olan tükenmişlik algısı incelenmektedir.

1.3. Tükenmişlik Algısı

Freudenberger (1975) tarafından ilk olarak alan yazınına kazandırılan tükenmişlik kavramı, çalışanların zihinsel ve fiziksel olarak yorgun düşerek performanslarında azalma, yaptıkları işe yabancılaşma hissi ve yapılan işe karşı ilginin kaybolması şeklinde tanımlanmaktadır (Tümkiye vd., 2009).

Maslach ve Schaufeli'nin (2017) hazırlamış olduğu güncel bir çalışmada tükenmişlik kavramının tarihçesi öncü çalışmalar ve deneysel çalışmalar olmak üzere iki farklı döneme ayrılmıştır. Öncü dönem olarak adlandırılan ve 1970'lerde başlayan ve devam eden ilk dönemde araştırmacılar tükenmişlik kavramının tanımlanmasıyla ilgilenmişlerdir. 1980'lerde başlayan deneysel dönemde ise tükenmişlik seviyesini belirlemeye ve ölçmeye yönelik metodların geliştirilmesi üzerine yoğunlaşma sağlanmıştır. Bu araştırmada da kullanılan ve Maslach ile Jackson'un 1981 senesinde geliştirmiş oldukları anket formu bu dönemde oluşturulmuştur (Maslach ve Schaufeli, 2017).

Maslach ve Jackson (1981) tarafından üç farklı boyut altında incelenen tükenmişlik kavramı duygusal tükenme, yabancılaşma ve performans düşüşü şeklinde boyutlandırılmıştır. Çalışanların tükenmişlik seviyelerinin artması durumunda düşük performans başta olmak üzere, örgüte bağlılığın düşmesi, iş tatmininin azalması, işten ayrılma niyetinin artması gibi sonuçlar görülmektedir (Lee ve Ashfort, 1996). Tükenmişlik basit bir yıpranmadan daha fazlasıdır. Tükenmiş hisseden çalışan kendisini işe yaramayan, fiziksel olarak bitkin, çaresiz hisseder ve diğer çalışanlara karşı olumsuz davranış ve tutum sergileyen bireydir. Tükenmişlik olgusu duygusal, fiziksel ve zihinsel olmak üzere üç farklı boyutta ortaya çıkmaktadır. Tükenmiş hisseden çalışan işinden soğur, işe devam etmeme isteği taşır, özgüveni düşer ve uygun olmayan davranışlar sergileme eğilimi gösterir (Wright ve Cropanzano, 1998).

Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan boyutlandırma alan yazınında sıklıkla kullanıldığı gibi bu araştırmada da kullanılmıştır. Bu yaklaşıma göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarısızlık hissi şeklinde boyutlandırılmıştır.

Duygusal tükenme, çalışanın duygusal olarak bitkin hissetmesi ve işine karşı düşük motivasyona ek olarak diğer çalışanlarla geliştirdiği ilişkilerde kaçış arayışında olmasıdır (Basım ve Şeşen, 2005). Genellikle işi gereği birçok insanla muhatap olan bireylerde görülen duygusal tükenme, bireyin sahip olduğu bıkkınlık duygusu olarak tanımlanabilir. Duygusal tükenme durumunda olan kişi fiziksel ve duygusal açıdan kendisini yıpranmış, motivasyonsuz, umutsuz ve çaresiz hissetmektedir (Maslach, 1982).

Duygusal tükenme yaşayan bir bireyin, içinde bulunduğu bıkkınlık durumundan dolayı çevresindeki insanlardan uzak durma eğilimi taşımaktadır (Göktepe, 2016). Duyarsızlaşma boyutu, çalışanın hem hizmet verdiği kişilere hem de diğer çalışanlara karşı umursamaz bir tutum ile yaklaşması ve bu ilişkilerin hayatında gereksiz bir yer kapladığı düşüncesine sahip olmasıyla açıklanmaktadır. Çalışan, içerisinde bulunduğu durumdan hoşnutsuzluğu nedeniyle kendisine karşı da olumsuz yargılar geliştirebilmektedir (Dalkılıç, 2014).

Tükenmişliğin üçüncü ve son boyutu olan başarısızlık hissi, tükenmişliğin diğer boyutlarıyla ilintilidir. Çalışan, içerisinde bulunduğu durumdan hoşnutsuzluğunu ilişkilerine yansıttığı için başarısız ilişkiler kurmaktadır. Diğer insanlarla kurulan ilişkideki başarısızlık, genel bir başarısızlık hissi ve tatminsizliğe neden olmaktadır (Wright ve Bonett, 1997). Ortaya çıkan tatminsizlik, çalışanın kendisini daha kötü hissetmesine neden olmakla birlikte özsaygıda ve özgüvende azalmaya neden olabilir (Basım ve Şeşen, 2005).

Yapılan araştırmalar neticesinde tükenmişlik seviyesi yüksek olan çalışanların performansında düşüş, işe devamda azalış, örgütsel bağlılıkta düşüş, iş harici diğer ilişkilerinde de bozulma gibi olumsuzlukların ortaya çıktığı görülmüştür (Izgar, 2001). Tükenmişlik sendromu hem bireyi hem de çalıştığı kurumu olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Çalışanların hizmet kalitesi düşmekte, devamsızlıkları artmakta, iş devirleri artmakta ve motivasyonları düşmektedir (Maslach vd., 1986).

Araştırmanın ana konusunu oluşturan örgütsel güven ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkinin incelenmesinin faydalı olduğu düşünülmektedir.

1.4. Örgütsel Güven ve Tükenmişlik İlişkisi

Örgütsel güvenin yüksek olması, örgüt hedeflerine ulaşılabilmesi için çalışanların yüksek performans göstermesi açısından büyük öneme sahiptir (Laschinger vd., 2001).

Tükenmişlik algısı ise örgütsel güvenin tam tersi şekilde çalışanların performansını düşüren bir olgudur (Wright ve Cropanzano, 1998). Tükenmişlik algısı yüksek olan çalışanın diğer çalışanlarla olabilecek en düşük seviyede ilişki kurduğu ve kurulan bu ilişkinin sağlıklı bir tutumla devam ettirildiği bilinmektedir. Tükenmişlik çalışanın performansının düşüşüne ek olarak işten ayrılma niyeti ile pozitif korelasyona sahip bir olgudur (Blankertz ve Robinson, 1997). Yani, örgütsel güven çalışanlar arasında güçlü ve sağlıklı bir ilişkinin inşa edilmesini sağlarken, tükenmişlik tam tersi yönde bir etkileşimin doğmasına neden olmaktadır. Teorik olarak düşünüldüğünde, örgütsel güven ve tükenmişlik kavramlarının aynı anda var olmasının güç olduğu, bu iki kavram arasında negatif yönde bir ilişki olduğu düşünülebilir. Yapılan araştırmalarda örgütsel güvenin yükseldiği durumlarda tükenmişlik algısının düştüğüne dair bulgular elde edilmiştir (Ceyanes, 2006; Harvey vd., 2003). Ülkemizde yapılan bir araştırmada örgütsel güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki bulunduğu gösterilmiştir (Dönmez vd., 2010).

İtalya'da 273 sağlık çalışanı ile yapılan bir araştırmada örgütsel güven ve tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. Yine bu araştırmada örgütsel güvenin alt boyutu olan işyerine güven ile mesleki başarısızlık hissi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı saptanırken, diğer boyutlar arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Bobbio ve Manganelli, 2012). Adıyaman'da 325 öğretmen ile yapılan bir araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Örgütsel güvenin alt boyutlarından yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, diğer örgütsel güven ve tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu saptanmıştır (Çağlar, 2011). ABD'de 1048 eğitimci ile yapılan araştırmada yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğu saptanmıştır (Ceyanes, 2006). ABD'de yapılan diğer bir araştırmada yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır (Harvey vd., 2003).

Araştırmanın ana konuları incelendikten sonra araştırmanın yöntemi kapsamında, araştırmanın hipotezi, örnekleme, modeli, analizi, sınırlılıkları ve kullanılan ölçeklerin geçerliliği aktarılmaktadır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Hipotezi

Tükenmişlik, çalışanların psikolojik olarak sağlıklı bir durumda olmadığını belirtmekle birlikte örgüt için pek çok olumsuz çıktıyı da beraberinde getirmektedir. Alan yazınında örgütsel güven kavramının tükenmişliği etkilediği düşünüldüğü görülmektedir. Örgüt açısından olumlu çıktıları bulunan örgütsel

güven kavramının, tükenmişliği azaltma konusunda da faydalı olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, araştırmanın ana hipotezi hem teorik olarak hem de daha önceki araştırmalarda gösterilmiş olan örgütsel güvenin tükenmişlik algısı üzerindeki negatif etkisinin olup olmadığını araştırma amacıyla oluşturulmuştur. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H1: Örgütsel Güven, tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.

H1a: Örgütsel Güvenin yöneticiye güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.

H1b: Örgütsel Güvenin çalışma arkadaşlarına güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.

H1c: Örgütsel Güvenin işyerine güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.

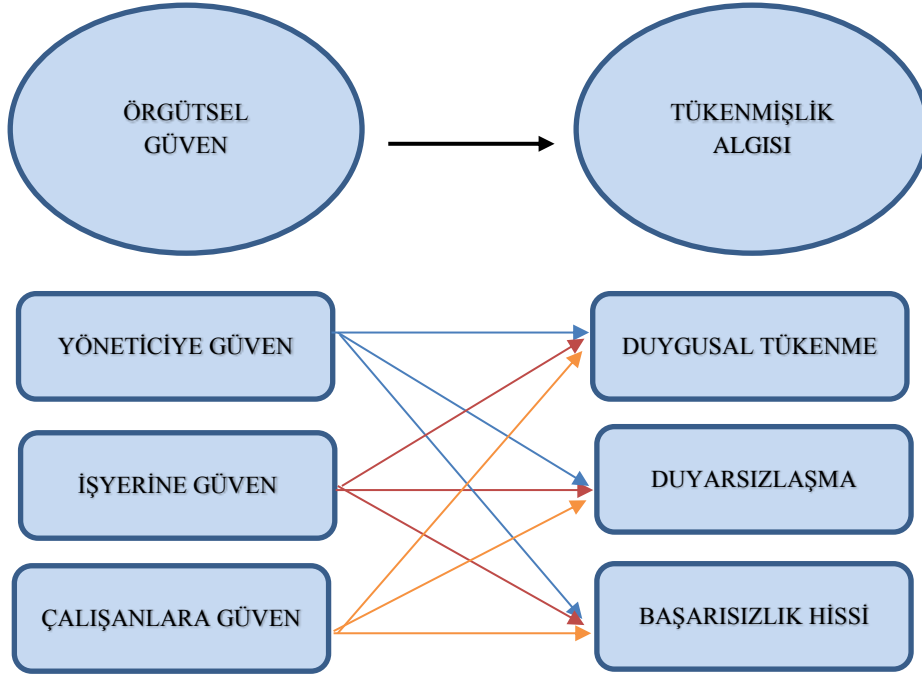
2.2. Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde elde edilen verilerin evrenin durumunu doğru bir şekilde ve düşük hata payıyla yansıtabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, araştırmada veri toplamak amacıyla oluşturulan anket formu toplam 350 kişiye dağıtılmış ve 326 adet geri dönüş sağlanmıştır. Geri dönüş alınan anket formlarından 19 adeti çoklu veya eksik cevap verme nedeniyle analize dahil edilmemiştir. Sonuçta, araştırmanın örneklemini ilgili kurumun çeşitli bölümlerinde çalışan 306 kişi oluşturmaktadır. Gürbüz ve Şahin'in (2014) Bartlett ve arkadaşlarından (2001) aktardıkları, evrenin görüşlerini sağlıklı bir şekilde aktarmak için yeterli örneklem büyüklüğü hesabına göre 306 kişiden oluşan bir örneklemin 1500 kişilik bir evrenin görüşlerini %95 doğruluk payıyla aktardığı görülmektedir. Böylece örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu kanısına ulaşılmıştır.

2.4. Araştırmanın Modeli

Araştırmada incelenen kavramların boyutları ile birlikte olası ilişkiyi gösteren araştırma modeli görselleştirilmiştir (Bkz. Şekil 1). Araştırmanın modeli örgütsel güven ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik oluşturulmuştur.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



2.5. Araştırmanın Analizi

Araştırmada kullanılan ölçüm araçları demografik bilgiler ölçeği, örgütsel güven ölçeği ve tükenmişlik algısı ölçeği olmak üzere üç farklı ölçekten oluşmaktadır. Demografik bilgiler ölçeği katılımcıların cinsiyet, yaş, öğretim seviyesi, mesleki tecrübelerini öğrenmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada ayrıca örgütsel güven ölçeği ve tükenmişlik algısı ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekler 5’li Likert tipinde hazırlanmış ve 1 kesinlikle katılmıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum ve 5 kesinlikle katılıyorum ifadelerinden oluşmaktadır.

Örgütsel Güven Ölçeği: Çalışanların örgütsel güven seviyesini ölçmek amacıyla yöneticiye güven, işyerine güven ve çalışma arkadaşlarına güven boyutlarını kapsayacak şekilde oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; Whitener ve arkadaşlarının (1998) geliştirdiği yöneticiye güven modeli, McAllister’in (1995) geliştirdiği çalışma arkadaşlarına güven modeli ve Mayer ve arkadaşlarının (1995) geliştirdiği örgütsel güven modelinden faydalanılarak oluşturulmuştur. Tokgöz ve Seymen (2013) tarafından dilimize çevrilerek

kazandırılan bu ölçeğin keşfedici faktör analizi sonuçları ile üç boyutlu yapısının doğrulandığı görülmüştür.

Tükenmişlik Algısı Ölçeği: Tükenmişlik algısını ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Ergin (1992) tarafından dilimize çevrilen bu ölçek 7'li Likert tipinden 5'li Likert tipine çevrilerek kullanılmıştır. Ergin (1992) tarafından yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarında ölçeğin üç boyutlu yapısının doğrulandığı görülmüştür. Ölçeğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarısızlık hissi boyutlarını uygun bir şekilde ölçtüğü görülmüştür.

2.6. Ölçeklerin Geçerliliği

Toplamda 22 maddeden oluşan ve 3 alt boyutu bulunan örgütsel güven ölçeğinin geçerlilik ve doğrulama analizleri AMOS IBM programı aracılığı ile araştırmacı tarafından yapılmıştır. Verilerin tutarlılık ve doğruluğunu ölçmek amacıyla birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçların literatürde kabul edilen düzeylerde olduğu saptanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2014). Elde edilen sonuçlara göre çalışma arkadaşlarına güven (0,887), yöneticiye güven (0,808) ve işyerine güven (0,748) boyutlarının Cronbach Alpha değerlerinin uygun olduğu görülmüştür. Son olarak, örgütsel güven ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,864 olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 1).

AMOS IBM programı ile yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile verilerin geçerliliği araştırmacı tarafından analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçların literatürde kabul edilen düzeylerde olduğu saptanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Tükenmişlik algısı ölçeğinin alt boyutları için uygulanan geçerlilik analizinde duygusal tükenme (0,837), duyarsızlaşma (0,756) ve başarısızlık hissi (0,859) değerlerinin uygun Cronbach Alpha değerlerine sahip olduğu görülmüştür. Tükenmişlik algısı ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,891 olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 2).

Tablo 1: Örgütsel Güven Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

χ^2 [N= 306]	p	χ^2 / sd	RMSEA	CFI	GFI
87,181	> 0,05	2,59	0,07	0,93	0,94

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

χ^2 [N= 306]	p	χ^2 / sd	RMSEA	CFI	GFI
24,198;	> 0,05	2,58	0,07	0,95	0,96

Ölçeklerin geçerliliklerinin test edilmesi ve doğrulanması sonucunda araştırmanın analizi yapılmış, araştırmanın bir sonraki bölümünde bu analizlerden elde edilen sonuçlar sunulmuştur.

3. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen demografik bulgular aşağıda belirtilmektedir:

- Katılımcıların 163'ü erkek 143'ü kadındır.
- Katılımcıların yaş ortalamaları 43, minimum yaş 24 iken maksimum yaş 60'tır.
- Katılımcıların eğitim seviyeleri dağılımı 49'u lise mezunu, 110'u ön lisans mezunu, 144'ü lisans mezunu ve 3'ü doktora mezunu şeklindedir.
- Katılımcıların kurumdaki görev süreleri ortalamaları 17 olmakla beraber minimum görev süresi 2, maksimum görev süresi 34'tür.

Araştırmanın hipotezinin test edilmesi amacıyla SPSS (Versiyon 22.00) programı aracılığıyla Enter metodu ile basit regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi öncesinde yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağıldığı gözlemlenmiştir. Regresyon analizi modelinin uygunluğunu test etmek amacıyla uygulanan ANOVA sonuçları aşağıda bulunan tablolarda gösterilmektedir. Anlamlılık değerinin (Sig.) 0,05'ten düşük olması durumunda modelin anlamlılığının geçerli olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Aşağıdaki tabloda araştırmanın hipotezi olan örgütsel güvenin tükenmişlik algısı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır hipotezinin test edilmesi için uygulanan regresyon analizinin sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre Sig değeri 0,05'ten düşük bir değer olarak araştırma modelinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bkz. Tablo 3). Araştırmanın alt hipotezlerinde örgütsel güvenin alt boyutlarının yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve işyerine olan güven olmak üzere her birinin; tükenmişlik algısının alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlık ve başarısızlık hissi üzerindeki etkileri incelenmektedir.

Tablo 3: Örgütsel Güvenin Tükenmişlik Algısı Üzerinde Etkisini Saptamaya Yönelik Modelin ANOVA Testi Sonuçları

Model		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1	Regresyon	1,290	1	1,290	15,514	,000 ^b
	Kalıntılar	25,352	305	,083		
	Toplam	26,641	306			

a. Bağımlı Değişken: Örgütsel Güven

b. Bağımsız Değişken: Tükenmişlik Algısı

Örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutunun tükenmişlik algısının boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi bulunup bulunmadığını gösteren alt hipotezlerin testi için ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda örgütsel güvenin yöneticiye güven alt boyutunun tükenmişlik algısının araştırmaya uygun olmadığı tespit edilmiştir. Anlamlılık değerlerinin 0,05'ten yüksek olması nedeniyle bu modellerin regresyon analizi yapılmamıştır (Bkz. Tablo 4).

Tablo 4: Yöneticiye Güvenin Tükenmişlik Algısının Alt Boyutları Üzerinde Etkisini Saptamaya Yönelik Modelin ANOVA Testi Sonuçları

Model		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1a	Regresyon	,008	1	,008	,071	,790 ^b
	Kalıntılar	32,620	305	,107		
	Toplam	32,628	306			
1b	Regresyon	,072	1	,072	,679	,411 ^b
	Kalıntılar	32,555	305	,107		
	Toplam	32,628	306			
1c	Regresyon	,088	1	,088	,824	,365 ^b
	Kalıntılar	32,540	305	,107		
	Toplam	32,628	306			

a. Bağımlı Değişken: Yöneticiye Güven

b. Bağımsız Değişken 1a: Duygusal Tükenme, 1b: Duyarsızlık, 1c: Başarısızlık Hissi

Araştırmanın alt hipotezlerinden olan örgütsel güvenin çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunun tükenmişlik algısının alt boyutları üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır hipotezinin test edilmesi için ANOVA

testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre Sig değeri 0,05'ten düşük bir değer olarak araştırma modelinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bkz. Tablo 5).

Tablo 5: Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Tükenmişlik Algısının Alt Boyutları Üzerinde Etkisini Saptamaya Yönelik Modelin ANOVA Testi Sonuçları

Model		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1d	Regresyon	2,284	1	2,284	7,923	,005^b
	Kalıntılar	87,907	305	,288		
	Toplam	90,191	306			
1e	Regresyon	8,005	1	8,005	29,708	,000^b
	Kalıntılar	82,185	305	,269		
	Toplam	90,191	306			
1f	Regresyon	12,343	1	12,343	48,360	,000^b
	Kalıntılar	77,847	305	,255		
	Toplam	90,191	306			

a. Bağımlı Değişken: Çalışma Arkadaşlarına Güven

b. Bağımsız Değişken 1d: Duygusal Tükenme, 1e: Duyarsızlık, 1f: Başarısızlık Hissi

Araştırmanın alt hipotezlerinden olan örgütsel güvenin işyerine güven alt boyutunun tükenmişlik algısının alt boyutları üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır hipotezinin test edilmesi için ANOVA testi analizi uygulanmıştır (Bkz. Tablo 6). Analiz sonuçlarına göre, işyerine güven alt boyutunun duygusal tükenme ve başarısızlık hissi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu regresyon modeli anlamlı bulunmuştur. İşyerine güven boyutunun duyarsızlık alt boyutu üzerine olan etkisinin Sig değeri 0,05'ten büyük bir değer olarak araştırma modelinin anlamsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 6: İşyerine Güvenin Tükenmişlik Algısının Alt Boyutları Üzerinde Etkisini Saptamaya Yönelik Modelin ANOVA Testi Sonuçları

Model		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1g	Regresyon	1,905	1	1,905	14,214	,000^b
	Kalıntılar	40,882	305	,134		
	Toplam	42,787	306			
1h	Regresyon	,420	1	,420	3,020	,083 ^b
	Kalıntılar	42,368	305	,139		

	Toplam	42,787	306			
li	Regresyon	2,349	1	2,349	17,718	,000 ^b
	Kalıntılar	40,438	305	,133		
	Toplam	42,787	306			

a. Bağımlı Değişken: İşyerine Güven

b. Bağımsız Değişken 1g: Duygusal Tükenme, 1h: Duyarsızlık, 1i: Başarısızlık Hissi

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde araştırmanın hipotezinin kabul edildiği görülmektedir (Bkz. Tablo 7). Yani; örgütsel güven, tükenmişlik algısı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Düzeltilmiş R² değeri 0,045'tir. Yani tükenmişlik algısının %4,5'lik kısmı örgütsel güven ile açıklanabilmektedir. Alt hipotezler incelendiğinde regresyon analizine tabii olan tüm alt hipotezlerin doğrulandığı görülmüştür. Çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunun tüm tükenmişlik algısı alt boyutlarına negatif yönde anlamlı bir şekilde etki ettiği görülmüştür. İşyerine güven alt boyutunun ise duygusal tükenme ve başarısızlık hissi alt boyutlarına negatif yönde anlamlı bir şekilde etki etmektedir. Yapılan analizlerin sonuçları incelendiğinde, çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunun özellikle duyarsızlık ve kişisel başarısızlık hissi alt boyutlarına olan negatif etkisinin yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, işyerine güven alt boyutunun duygusal tükenme ve başarısızlık hissi alt boyutlarına olan negatif etkisinin yüksek olması dikkat çekmektedir.

Tablo 7: Regresyon Analizleri Sonucu Katsayılar Tablosu

Model	β	β Katsayısı	T Değeri	Sig.	R	R ²	Düzeltilmiş R ²
1					0,220	0,048	0,045
Sabit Değer (Örgütsel Güven)	4,502						
Tükenmişlik Algısı	-,176	-0,220	-3,939	0,000			
1d					0,159	0,025	0,022
Sabit Değer (Çalışma Arkadaşlarına Güven)	4,765		30,419	0,000			
Duygusal Tükenme	-0,174	-0,159	-2,815				
1e					0,298	0,089	0,086
Sabit Değer (Çalışma Arkadaşlarına Güven)	4,979		40,696	0,000			
Duyarsızlık	-0,284	-0,298	-5,451	0,000			
1f					0,370	0,137	0,134
Sabit Değer (Çalışma Arkadaşlarına Güven)	5,450		33,378	0,000			
Başarısızlık Hissi	-0,416	-0,370	-6,954	0,000			

1g					0,211	0,045	0,041
Sabit Değer (İşyerine Güven)	2,984		27,939	0,000			
Duygusal Tükenme	-0,159	-0,211	-3,770	0,000			
1i					0,234	0,55	0,52
Sabit Değer (İşyerine Güven)	3,867		32,859	0,000			
Başarısızlık Hissi	-0,181	-0,234	-4,209	0,000			

Araştırmanın bir sonraki bölümünde elde edilen sonuçlar yorumlanmış ve tartışılmıştır.

Sonuç

21. yüzyılda insan kaynaklarının etkin kullanımı yalnız özel sektör için değil, kamu kuruluşları için de önem kazanmıştır. Kamu kuruluşlarında vatandaşlarla sürekli olarak iletişim halinde bulunan ve hizmet sağlayan personellerin örgütsel güven, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve tükenmişlik gibi algıları da kaliteli hizmet sunulabilmesi açısından önem kazanmaktadır. Örgütsel güven ve tükenmişlik kavramları da alan yazınında pek çok kez incelenmiş ve olumlu/olumsuz pek çok çıktıya etki ettikleri saptanmıştır. Örgütsel güven genellikle örgütsel bağlılık, yüksek iş tatmini, yüksek performans gibi olumlu çıktılar ile bağdaştırılırken; tükenmişlik işten ayrılma, düşük iş tatmini ve düşük performans gibi olumsuz çıktılar ile bağdaştırılmaktadır. Bu araştırmada örgütsel güvenin tükenmişlik algısı üzerine olan etkisi Ankara SGK evreninde incelenmiştir.

Araştırmanın hipotezi kurulurken, alan yazınındaki beklentiye paralel olarak örgütsel güvenin tükenmişlik algısına olan negatif etkisinin incelenmesi hedeflenmiştir. Yapılan analizler sonucunda örgütsel güvenin tükenmişlik algısı üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi bulunduğu saptanmıştır. Yani, çalışanın örgütsel güveni yükseldikçe tükenmişlik algısı azalmaktadır. Aşağıda bulunan Tablo 8’de araştırmanın hipotezleri ve doğrulanma durumları gösterilmektedir.

Tablo 8: Araştırmanın Hipotezlerinin Desteklenme Durumu

Hipotez	Açıklama	Sonuç
Hipotez 1	Örgütsel Güven, tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.	Onaylandı
Hipotez 1a	Örgütsel Güvenin yöneticiye güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir	Değerlendirme Dışı

Hipotez 1b	Örgütsel Güvenin çalışma arkadaşlarına güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.	Onaylandı
Hipotez 1c	Örgütsel Güvenin işyerine güven alt boyutu tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir.	Kısmen Onaylandı

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, araştırmanın ana hipotezi olan örgütsel güven, tükenmişlik algısını negatif yönde etkilemektedir hipotezi doğrulanmıştır. Ayrıca, örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutunun regresyon analizine uygun olmadığı görülmektedir. Bu durum araştırma için önemli bir sınırlılık oluşturmaktadır. Araştırmanın diğer hipotezlerinin de onaylandığı görülmektedir.

Alan yazınında birbirine zıt çıktıkları bulunan örgütsel güven ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Özan ve Özdemir, 2013). Elde edilen bu bulgular alan yazınında görülen benzer kurguya sahip araştırmalarla aynı sonucu taşımaktadır. Bu araştırmalar aşağıda özetlenmektedir.

Çağlar, (2011) Adıyaman'da 325 öğretmen ile yapmış olduğu araştırmada örgütsel güvenin alt boyutlarından yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulmazken, diğer örgütsel güven ve tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu saptamıştır.

Ülkemizde yapılan bir araştırmada örgütsel güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki bulunduğu gösterilmiştir (Dönmez vd., 2010).

İtalya'da 273 sağlık çalışanı ile yapılan bir araştırmada örgütsel güven ve tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. Yine bu araştırmada örgütsel güvenin alt boyutu olan işyerine güven ile mesleki başarısızlık hissi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı saptanırken, diğer boyutlar arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Bobbio ve Manganelli, 2012).

ABD'de 1048 eğitimci ile yapılan araştırmada yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğu saptanmıştır (Ceyanes, 2006). ABD'de yapılan diğer bir araştırmada yöneticiye güven ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır (Harvey vd., 2003).

Sonuç olarak, teoride beklendiği gibi örgütsel güvenin tükenmişlik algısını negatif etkilediği bu çalışma sayesinde gösterilmiştir. Örgütler için olumsuz sonuçları olan tükenmişlik algısının düşürülebilmesi için örgütsel güvenin artırılması geçerli bir yöntem olarak görülebilir. Araştırmanın Ankara'da bulunan tek bir kamu kuruluşunda yapılması bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Ayrıca, örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutunun tükenmişlik algısının alt boyutları üzerine olan etkisinin ve işyerine güven boyutunun duyarsızlık

boyutuna olan etkisinin incelenememesi de sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Bu nedenlerle benzer bir model ile farklı kamu kuruluşlarında veya özel sektörde daha geniş bir evrende tekrarlanmasının konu hakkında daha açıklayıcı bilgiler sunabileceği düşünülmektedir. Sağlık ve eğitim gibi tükenmişliğin daha yoğun olarak tanık olunduğu kamu sektörlerinde benzer araştırmaların yürütülmesinin alan yazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Akyel, Yakup (2014), Örgütsel adalet ve örgütsel güven ilişkisi. Yayınlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Arı, Güler Sağlam ve Tuncay, Ayça (2010), Yöneticiye duyulan güven ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: Ankara'daki devlet hastanelerinde çalışan idari personel üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (4), 113-135.
- Aslan, Şebnem (2018), Duygusal Zeka, Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma, İyileşme ve Duygusal Tükenme İlişkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(31), 59-82.
- Bartlett, James, Kotrlík, Joe and Higgins, Chadwick (2001), "Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research", *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19 (1), 43-50.
- Basım, Hamdullah Nejat, and Harun Şeşen (2005), "Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma." *Toplum ve Sosyal Hizmet* 16 (2): 57-70.
- Bilgiç, Özlem (2011), İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyine İlişkin Algıları (Küçükçekmece Örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Blankertz, Laura E., and Susan E. Robinson (1997), "Turnover intentions of community mental health workers in psychosocial rehabilitation services." *Community Mental Health Journal* 33 (6): 517-529.
- Bobbio, Andrea, Maria Bellan, and Anna Maria Manganelli (2012), "Empowering leadership, perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital." *Health care management review* 37 (1): 77-87.
- Büyükdere Bengü B. ve Solmuş Tarık. (2007), "İş ve Özel Yaşamda Kişiler Arası Güven", Solmuş Tarık (Ed.) Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Beta Yayın ve Dağıtım, 59-70
- Mustafa, B. Ü. T. E (2011), "Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 25 (1): 171-192.
- Çağlar, Çağlar (2011), "Okullardaki örgütsel güven düzeyi ile öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyinin bazı değişkenler açısından incelenmesi." *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* 11 (4): 1827-1847.
- Ceyanes, Jason (2006), *An analysis between teacher trust in the principal and teacher burnout as identified by teachers in selected Texas public schools*. Diss. Texas A&M University.

- Chen, Tser-Yieth, Shih-Nan Hwang, and York Liu (2012), "Antecedents of the voluntary performance of employees: Clarifying the roles of employee satisfaction and trust." *Public Personnel Management* 41 (3): 407-420.
- Cummings, Larry, ve Bromiley, Philip (1996), The organizational trust inventory (OTI). Trust in organizations: Frontiers of theory and research, 302(330), 39-52.
- Corazzini, John (1977), "Trust as a complex multi-dimensional construct." *Psychological Reports* 40.1: 75-80.
- Costa, Ana Cristina (2003), "Work team trust and effectiveness." *Personnel review* 32 (5): 605-622.
- Çetinel, Emine (2008), Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Örnek Olay. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Dalkılıç, Olca Sürgevil (2014), Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: tükenmişlikle mücadele teknikleri. Nobel Yayıncılık.
- Dönmez, Burhanettin, Niyazi Özer, and Melike Cömert (2010), "Principal Trust İn Students And Parents: Its Relationship With Principal Burnout." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2 (2): 547-550.
- Ergin, Canan (1992), "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması." *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları* (22): 25.
- Freudenberger, Herbert J (1975), "The Staff Burn-Out Syndrome İn Alternative Institutions." *Psychotherapy: Theory, Research & Practice* 12 (1): 73.
- Göktepe, Ayşe Kaya (2016), Tükenmişlik Sendromu: Tüketmeyin. Tükenmeyin, İstanbul, Nesil Yayınları.
- Gürbüz, Sait, and Faruk Şahin (2014), "Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri." *Ankara: Seçkin Yayıncılık* s 271.
- Harvey, Steve, E. Kevin Kelloway, and Leslie Duncan-Leiper (2003), "Trust in management as a buffer of the relationships between overload and strain." *Journal of occupational health Psychology* 8 (4): 306.
- İşcan, Ömer Faruk, and Ufuk Sayın (2010), "Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 24 (4): 195-216.
- Izgar, Hüseyin (2001), *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Kanten, Pelin (2012), İşgörenlerde İş Adanmanın Proaktif Davranışların Oluşumunda Örgütsel Güven ile Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Laschinger, Heather K. Spence, Judith Shamian, and Donna Thomson (2001), "Impact of magnet hospital characteristics on nurses' perceptions of trust, burnout, quality of care, and work satisfaction." *Nursing economics* 19 (5): 209.
- Lee, Hyun-Jung (2004), "The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement." *Journal of Managerial Psychology* 19 (6): 623-639.
- Lee, Raymond T., and Blake E. Ashforth (1996), "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout." *Journal of Applied Psychology* 81 (2): 123.
- Mael, Fred, and Blake E. Ashforth (1992), "Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification." *Journal of Organizational Behavior* 13 (2): 103-123.
- Maslach, Christina (1976), Burned-out. Human Behavior. Recuperado en, 2(22), 2016.

- Maslach, Christina (1982), Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing A Complex Phenomenon. *Job Stress and Burnout*, 29-40.
- Maslach, Christina, ve Schaufeli, Wilmar B. (2017), Historical and Conceptual Development of Burnout. In *Professional Burnout*, 1-16, Routledge.
- Maslach, Christina, Jackson, Susan E., Leiter, M. P., Schaufeli, Wilmar B., ve Schwab, R. L. (1986), *Maslach Burnout Inventory* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 21: 3463-3464.
- Maslach, Christina ve Susan E. Jackson (1981), "The measurement of experienced burnout." *Journal of organizational behavior* 2 (2): 99-113.
- Mayer, Roger C., James H. Davis, and F. David Schoorman (1995), "An integrative model of organizational trust." *Academy of Management Review* 20 (3): 709-734.
- McAllister, Daniel J (1995), "Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations." *Academy of Management Journal* 38 (1): 24-59.
- Örücü, Edip ve Kambur, Emine (2017), Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği, *Journal of International Social Research*, 10(52); 1109-1123.Özan, Mukadder Boydak ve Tuncay Yavuz Özdemir (2013), "İlköğretim kurumu öğretmenlerinin örgütsel güven düzeyleri: Nitel bir çalışma." *Journal of Social Sciences [JSS]* 12 (3): 469-486.
- Özgür, Gönül ve Tektaş, Pınar (2018), An examination of the correlation between nurses' organizational trust and burnout levels. *Applied Nursing Research*, 43, 93-97.
- Pucetaite, Raminna, Lamsa, Anna Maija ve Novelskaite, Aurelija (2010), Organizations Which Have The Strongest Potential For High-Level Organizational Trust In A Low-Trust Societal Context. *Transformations In Business & Economics*, 9.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge, and Neharika Vohra (2013), *Organizational behavior*. Pearson.
- Sayın, Ufuk (2009), "Güven: İşletmelerde algılanan örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkide bir aracı-bir uygulama." *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum*.
- Solomon, Robert C., and Fernando Flores (2003), *Building trust: In business, politics, relationships, and life*. Oxford University Press.
- Tan, Hwee Hoon, and Christy SF Tan (2000), "Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization." *Genetic, social, and general psychology monographs* 126 (2): 241.
- Thomas, Gail Fann ve Zolin, Roxanne ve Hartman, Jackie L. (2009), The Central Role Of Communication In Developing Trust And Its Effect On Employee Involvement. *Journal Of Business Communication*, 46(3), 287-310.
- Timuroğlu, Muhammed Kürşad ve Alioğulları, Ecenur (2019), Örgütsel Güvenin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi: Erzurum İli Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 243-264.
- Türk Dil Kurumu: Sözlük. (2019), Erişim Tarihi 10 Aralık 2019, <https://sozluk.gov.tr/?kelime=güven>.
- Tokgöz, Emrah, and Oya Aytemiz Seymen (2013), "Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma." *Öneri Dergisi* 10 (39): 61-76.
- Tümkiye, Songül, Ç. A. M. Sabahattin ve İlknur Çavuşoğlu (2009), "Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 18 (1): 387-398.

- Tüzün, İpek Kalemci (2007), "Güven, örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri." *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2007 (2): 93-118.
- Whitener, Ellen M., et al. (1998), "Managers as Initiators of trust: An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Trustworthy behavior." *Academy of management review* 23 (3): 513-530.
- Wright, Thomas A., and Douglas G. Bonett (1997), "The contribution of burnout to work performance." *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 18 (5): 491-499.
- Wright, Thomas A., and Russell Cropanzano (1998), "Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover." *Journal of applied psychology* 83 (3): 486.
- Yazıcıoğlu, İrfan (2009), "Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması." *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 8 (30): 235-249.
- Yılmaz, Kürşad (2009), "Özel Dershane öğretmenlerinin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 15(3): 471-490.