

# COVID-19 SÜRECİNDE SAĞLIK KURUMLARINDA ALGILANAN ÖRGÜTSEL GÜVENİN ÇALIŞANIN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK SEVİYESİNE ETKİSİ

Mustafa ERBİR \*


## ÖZ

Bu araştırma Covid-19 pandemisi sürecinde sağlık kurumlarında çalışan bireylerin algıladıkları örgütsel güvenin psikolojik dayanıklılık seviyesine etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Araştırma örneklemini Kayseri ilinde bulunan Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan bireylerden oluşmaktadır. Katılımcılar cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve gelir seviyesi gibi farklı demografik özelliklere sahiptirler. Buna ek olarak araştırma katılımcıları, hem klinik hizmetler sunan hem de klinik olmayan hizmetler sunan toplam 348 bireyden oluşmaktadır. Araştırmada nicel araştırma tekniklerinden ilişkisel tarama tekniği kullanılmıştır. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS.22 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda araştırmaya ait değişkenler ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca örgütsel güven ölçeğinin alt boyutlarından “yöneticiye güven” düzeyinin çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesine tüm alt boyutlarda pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel güven, psikolojik dayanıklılık, covid-19, sağlık kurumları çalışanları

## MAKALE HAKKINDA

\* Öğr. Gör. Dr., Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, mus.erbir@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-6887-1561>

Gönderim Tarihi: 24.03.2021

Kabul Tarihi: 17.06.2021

## Atıfta Bulunmak İçin:

Erbir, M. (2021). Covid-19 sürecinde sağlık kurumlarında algılanan örgütsel güvenin çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesine etkisi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(4), 813-828

# THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL TRUST IN HEALTH INSTITUTIONS ON THE EMPLOYEE'S PSYCHOLOGICAL RESILIENCE LEVEL IN THE COVID-19 PROCESS

Mustafa ERBİR †

## ABSTRACT

*This research was carried out to investigate the effect of organizational trust perceived by individuals working in health institutions during the Covid-19 pandemic on the level of psychological resilience. The research sample consists of individuals working in Erciyes University Medical Faculty Hospital in Kayseri province. Participants have different demographic characteristics such as gender, age, educational status, marital status and income level. In addition, research participants consist of a total of 348 individuals who provide both clinical and non-clinical services. Relational scanning technique, one of the quantitative research techniques, was used in the study. The data were collected by survey method. The data obtained were analyzed through the SPSS.22 program. As a result of the research, significant relationships were found between research variables and sub-dimensions. In addition, it was found that the level of "trust in the manager", one of the sub-dimensions of the organizational trust scale, has a positive and significant effect on the psychological resilience level of the employee in all sub-dimensions.*

**Keywords:** Organizational trust, psychological resilience, covid-19, health institutions employees.

## ARTICLE INFO

\* Lecturer, Kayseri University, mus.erbir@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-6887-1561>

Received: 24.03.2021

Accepted: 17.06.2021

## Cite This Paper:

Erbir, M. (2021). Covid-19 sürecinde sağlık kurumlarında algılanan örgütsel güvenin çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesine etkisi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(4), 813-828

## **I. GİRİŞ**

2019 yılı sonunda Çin'in Wuhan kentinde ilk olarak görülen Covid-19 virüsü aylar içerisinde küresel bir pandemiye dönüşmüştür. Dünya Sağlık Örgütü Covid-19 virüsünün ortalama %6,8 oranında ölüme sebep olduğunu açıklamıştır (WHO, 2020). Virüsün neden olduğu hastalığın beklenenden daha hızlı ve daha geniş bir alana yayılması, virüse bağlı ölümlerin artış hızı, halkın ve özellikle de sağlık sektöründe çalışan bireylerin stres ve kaygı düzeylerinde artışa neden olabilmektedir. Virüs nedenli karantina uygulamaları kişinin stres seviyesini yükselterek bazı duygusal problemlere yol açmaktadır (Naeem vd., 2020). Stres ve kaygı ile mücadelede insanlara çıkış yolu sunabilen psikoloji bilimi bireylerin küresel salgına nasıl bir tepki gösterdiğini anlama konusunda kritik bir role de sahiptir (Arden ve Chillot, 2020). Psikoloji biliminin ilgi alanına giren psikolojik dayanıklılık kavramı, stres düzeyini azaltan ve zorluklarla baş edebilme yeteneğini destekleyen bir kişilik özelliği olduğu için yoğun bir ilgiye sahiptir (Kalg ve Bradley, 2004; Maddi vd., 2006). Fletcher ve Sarkar (2013)'a göre psikolojik dayanıklılık bireyin stresi oluşturan kaynaklara karşı bir uyum süreci olarak görülebilir. Topçu (2017)'ya göre psikolojik dayanıklılık olaylara karşı uyum sürecinde bireyin karşısına çıkan tehditlere karşı olumlu davranışlar sergileyebilmektir.

Covid-19 pandemisinin şüphesiz en ağır yükü emek yoğun çalışarak sağlık hizmeti sunan bireylerin üzerindedir (Doğan ve Demirtaş, 2020). Uzun çalışma saatleri ve pandeminin sebep olduğu baskının sağlık kurumlarında çalışan bireylerin psikolojik dayanıklılık seviyelerini olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir. Sağlık bakanlığı verilerine göre ülkemizde 02.05.2021 tarihi itibarıyla Covid-19 kaynaklı toplam 4.849.408 kişi enfekte olmuş ve 40.504 kişi hayatını kaybetmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2021). Bu durum sağlık kurumlarında çalışan bireylerin her geçen gün daha ağır bir yük altında kaldığını göstermektedir.

Çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesine olumlu yönde etki edebilecek faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden birinin de araştırmanın diğer değişkeni olan çalışanın örgüte olan güven algısı olduğu düşünülmektedir. Yapılan araştırmalara göre, örgütsel güven düzeyinin yükselmesinin örgüte olan bağlılığı, problem çözme yeteneğini, iş doyum düzeyini ve moral seviyesini olumlu olarak etkilediği, ayrıca stresi ve devamsızlık oranını azalttığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Demircan, 2003). Bu araştırmada da algılanan örgütsel güvenin çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesine etki edip etmediği araştırılmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde örgütsel güven kavramı ve psikolojik dayanıklılık kavramı ele alınmaktadır. İkinci bölümde araştırmanın yöntemi, üçüncü bölümde araştırmaya ait bulgular ve dördüncü bölümde araştırmanın sonuçları yer almaktadır.

### **1.1. Örgütsel Güven Kavramı**

Örgütsel güven kavramını incelemeye önce kavramın temelini oluşturan “güven” sözcüğüne değinmek faydalı olacaktır. Güven, insanlar arasındaki ilişkilerde büyük öneme sahip olan temel faktörlerden biri olarak tanımlanır (Asunakutlu, 2002). Güven kavramını teorik olarak inceleyen bilim insanları güvenin, taraflar arasında ilk başta düşük seviyelerde oluştuğunu daha sonra zamanla adım adım arttığını belirtmektedirler (McKnight vd., 1998). Güvenin oluşumu, çalışan ve örgüt seviyelerinde gerçekleşmektedir. Ancak bireye ve örgüte güven birbirinden farklı iki ayrı olgudur (Halis vd., 2007). Güven, örgüt üyeleri arasında oluşan veya geliştirilen ilişkilerde olması beklenen pozitif duygular arasındadır (Ayden ve Özkan, 2014). Bir örgütte güven duygusu oluşturularak işletmeye ait sembolik değerler oluşturulabilir (Davutoğlu vd., 2016). Yılmaz (2005)'a göre güven, her çeşit sosyal ilişki ve deneyim sonucunda oluşan yani kültürel ve ahlaki değerlerden etkilenen dinamik bir olgudur. Sheppard ve Sherman (1998)'e göre de güven, ilişkide var olan karşılıklı bağın derinliği ve bağımlılık türüne dayalı bir şekilde meydana gelen riski kabullenmektir.

Günümüzde örgütlerde güven kavramı, çalışanlar arasında sinerjiyi meydana getirecek şekilde, ilişkisel bir zeminde oluşturulmaya çalışılmaktadır (Erdem, 2003). Lewis ve Weigert (1985)'in de çalışmasında vurguladığı gibi, güvenin psikolojik anlamından ziyade, sosyolojik alanda edindiği yer, yönetim bilimi ile ilgili çalışmalarda güven kavramını ön plana çıkarmaktadır. Meydana gelen güven duygusu çalışanları bir arada tutarak daha güvenilir bir çalışma ortamı algılanmasını sağlar (Gilbert ve

Ping Tang, 1998). Sonuçta güven, yönetimle ilgili mekanizmalar içinde, sosyal, bireysel ve kurumsal seviyelerde var olmaktadır (Sheppard ve Sherman, 1998). Bu anlamda güven kavramının örgüt içindeki değeri de ortaya çıkmaktadır.

Çalışanların örgütlerine ve örgütü yönetenlere karşı hissettikleri güvenin oluşturduğu bir bütün olarak düşünülebilen örgütsel güven kavramı (Nyhan ve Marlewe, 1997), çalışanların örgütsel ilişkideki davranış ağları ile ilgili beklentileri şeklinde de tanımlanabilir (Shockley-Zabalaz vd, 2000). Örgütsel güven, çalışanların örgüt içerisinde meydana getirdiği bir güven iklimidir (İşcan ve Sayın, 2010) ve örgüt içerisinde yapıcı ilişkiler meydana geleceğinden örgütsel güven sayesinde çalışanlar arasındaki işbirliği artar (Yazıcı Altuntaş, 2014). Örgüt içerisindeki güven seviyesi yüksek olduğunda örgütsel değişimlere daha hızlı uyum sağlanabilmekte, daha başarılı aynı zamanda daha yenilikçi olunabilmektedir (Batmantaş ve Örucü, 2018). Fukuyama (2005)' ya göre güven duygusu hem bireyleri, hem örgütleri hem de ekonomik ve toplumsal bütün süreçleri etkilemektedir.

Örgütsel güven kavramına yönelik bir literatür taraması yapıldığında örgütsel güveni meydana getiren yöneticiye olan güven ve örgüte olan güven olarak temelde 2 alt boyutunun olduğu görülmektedir (Nyhan ve Marlowe, 1997; Yang, 2005). Bazı çalışmalarda ise örgütsel güven, yöneticiye olan güven, örgüte olan güven ve örgüt içindeki çalışma arkadaşlarına olan güven olmak üzere toplam 3 alt boyutta ele alınmaktadır. (Dietz ve Hartog, 2006; Yazıcıoğlu, 2009). Bu çalışmada örgütsel güven kavramı “yöneticiye güven” ve “örgüte güven” olarak toplam iki alt boyutta incelenmektedir. Çalışma arkadaşlarına olan güven örgüte olan güven kapsamında değerlendirilmektedir.

-Yöneticiye Güven: Yöneticiye güven boyutunda çalışanların yöneticilere ve onların dürüstlüğüne güvenmesi, yöneticinin de çalışanlarına güvenmesi esastır. Ayrıca yöneticinin tutarlı davranışlar sergilemesi ve verdikleri sözleri tutmalarıyla ilgilidir (Yılmaz, 2009). Örgüt Yöneticisinin çalışanlara karşı ilgili olmasının, davranışlarında tutarlı olmasının, dürüstlüğü ve katılımcı yönetim anlayışını benimsiyor olmasının, çalışanların yöneticiye olan güveninde önemli bir rol oynadığı söylenebilir (Tschannen vd., 2000). Örgüt çalışanları beklentilerinin karşılanabilmesi adına yöneticilerine güvenme konusunda bir gereksinim içerisindedirler (Omarov 2009). Yöneticiye olan güvenin doğrudan astlar üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Whitener (1997)'a göre işletme kaynaklarını ve bilgisini paylaşan, örgüt üyelerini destekleyen ve çalışanlarla nitelikli ilişkiler kuran yöneticilere karşılık, çalışanlar da bazı olumlu davranışlar sergileyebilirler. Bir açıdan da çalışanın yöneticiye olan güveni, yöneticilerin etik ve adil davranışları kapsamındaki tutumları ile şekillenebilmektedir (Koç ve Yazıcıoğlu 2011). Astlar ve yöneticiler arasında oluşan güvenin, astların yöneticinin kişilik özellikleriyle ilgili yaptıkları birtakım çıkarımlara da bağlı olduğu söylenebilir (Özdaşlı ve Yücel, 2010). Söz konusu güven sürecini başlatmak örgüt yöneticilerinin sorumluluğundadır (Tüzün 2006). Sonuç olarak örgüt içerisinde bir güven ortamından bahsetmek için ilk adımı yöneticinin atması beklenir.

-Örgüte Güven: Alt kademe çalışanlarının işletme tarafından değerli olduklarını algılamaları ve bu doğrultuda çalışanlardan beklenen davranışların sergilenmesi; alt kademe çalışanlarında örgütün bunun farkına varacağı inancına sebep olmakta, bu şekilde bireylerin örgüte güven duymalarına zemin hazırlanmaktadır. (Wayne vd., 1997). Örgütsel yapı, örgüte ait kültürel yapı ve doğru şekilde yönetilen insan kaynakları uygulamaları yüksek derecede bir güven ortamına yol açabileceği gibi, üst yöneticinin çalışanlar üzerinde etkisini de artırabilir (Aksoy 2009). Sonuçta yöneticiye karşı oluşan güven ve örgüte karşı oluşan güven birbirinden farklı kavramlar olarak görülse de benzerlik göstermektedir (Büte, 2011). Bu durumda çalışanlar ve yöneticiler bir bütün olarak örgütsel güveni oluşturmaktadırlar.

## 1.2. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı

Dayanıklılık kavramı bireylerin karşılaştıkları güçlükler, yaşadıkları değişim ve karşılaştıkları risklere karşı pozitif duruş sergileyerek problemlerin üstesinde gelme becerisi olarak tanımlanır (Pakiş ve Deniz, 2020). Masten (2004)'a göre dayanıklılık “riskli durumlara ve zorluklara karşı başarılı bir biçimde uyum sağlamak” olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik dayanıklılık; kişinin karşısına çıkan

engeller ve belirsizlik durumu gibi olumsuzluklar karşısında mücadele verebilmesi ve bu durumlara karşı gelme becerisidir. (Çetin ve Basım, 2011). Psikolojik dayanıklılık, psikolojik sermaye kavramının alt boyutlarından (Luthans vd., 2008). Luthans ve Youssef, (2004) psikolojik dayanıklılığı, zorluklara, başarısızlıklara ve olumsuz değişimlere karşı kendini toparlayabilme kapasitesi olarak tanımlamaktadır.

Psikolojik dayanıklılık, bünyesinde stres barındıran durumlar karşısında direnç göstermeye yardımcı olan bir özelliktir (Terzi 2008). Psikolojik dayanıklılık, bir başarı ya da bir duruma uyum sağlama süreci şeklinde de tanımlanabilir (Hunter 2001). Kanbur vd (2017)'ne göre bazı bireyler stres düzeyi yüksek bir yaşama genetik özellikleri sayesinde daha yüksek derecede bir direnç göstermektedir. Buna ek olarak stres eşiği yüksek olan kişilerin psikolojik dayanıklılık seviyesinin de daha yüksek olduğu söylenebilir (Bitmiş vd. 2013). Kabasa (1989)'ya göre psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireyler, yaşamın çoğu alanında tecrübe edindiği stres seviyesi yüksek olayları yaşamın bir parçası olarak düşünürken psikolojik dayanıklılık seviyesi düşük olan bireyler yaşadığı sıkıntılara karşı bir yabancılaşma hissedecekler, daha yüksek strese maruz kalacaklar ve yüksek seviyedeki stresle mücadele etmek durumunda kalacaklardır.

Yapılan araştırmalarda çalışanın başarısı ile psikolojik dayanıklılık seviyesi arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Maddi vd., 2006). Dumont ve Provost (1999) araştırmalarında psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireylerin benlik saygılarının da yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Masten (1994)'e göre psikolojik dayanıklılık seviyesine etki eden faktörler şunlardır: Risk faktörü, Stres, Koruyucu faktörler, Kişisel koruyucu faktörler, Ailesel koruyucu faktörler. Haynes (2005) psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireylerin aynı zamanda sosyal özellikleri, duygusal özellikleri ve bilişsel özelliklerinin de yüksek olduğunu belirtmektedir. Gürgeç (2006)'a göre ise psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireyler, sorun çözebilen, iç denetimi yüksek ve iletişim becerisine sahip bireylerdir.

Psikolojik dayanıklılık kavramı literatürde genel olarak 3 alt boyutta incelenmektedir (Crowley vd., 2003; Maddi vd., 2006) bunlar: kendini adama (bağlanma), kontrol ve meydan okuma (güçlük) alt boyutlarıdır.

-Kendini Adama: Kendini adama, kişinin yaşamın farklı alanlarıyla ilgilenme eğilimidir (Kobasa, 1979). Maddi vd. (2006)'ne göre ise kendini adama anlamlı ve amaçlı bir şekilde kişinin olayların dışında kalmadan aktif olarak günlük yaşama dâhil olma çabasıdır. Bu durumda örgüt üyesinin işyerinde meydana gelen olaylara aktif olarak katılım sağlaması ve işyeri ile ilgilenme düzeyinin yüksek olması kişinin adanmışlık seviyesinin de buna bağlı olarak yüksek olduğunu gösterebilir. Hanton vd. (2003)'ne göre kendini adama seviyesi yüksek olan çalışanlar hedeflere ulaşma bağlamında inançlı ve direnç düzeyi yüksek kişilerdir.

-Kontrol: Kontrol, kişinin kendisini olayların sonuçları üzerinde bir belirleyici konumunda görmesidir (Kobasa, 1979). Maddi vd. (2006)'ye göre kontrol kişinin karşılaştığı zorluklara karşı göstereceği üstün gayretle olayların akışlarını değiştirebileceğine olan inancıdır. Dolayısıyla bu boyutta örgüt üyeleri pes etmekten ziyade mücadele etmeyi tercih ederek kontrolü sağlayabilme kabiliyetlerini geliştirebilirler.

-Meydan Okuma: Meydan okuma alt boyutu kişinin özgüvenli olması ve iyimserlik hali olarak açıklanabilir (Terzi, 2008). Kobasa (1979)'ya göre ise bireylerin değişen zorlu şartlara karşı bilişsel esnekliğinin ne düzeyde olduğu ve koşulları ne derece değiştirebileceği meydan okuma kabiliyetini göstermektedir. Dolayısıyla meydan okuma alt boyutunun kişinin içinde bulunduğu durumunu yeniden düzenleyebileceğine olan inancı olduğu söylenebilir.

## **II. YÖNTEM**

Bu araştırmada nicel araştırma tekniklerinden “ilişkisel tarama” kullanılmıştır. Araştırmada anket çalışması ile birincil veriler kullanıldığından Kayseri Üniversitesi Etik Kurulundan 29.01.2021 tarih ve

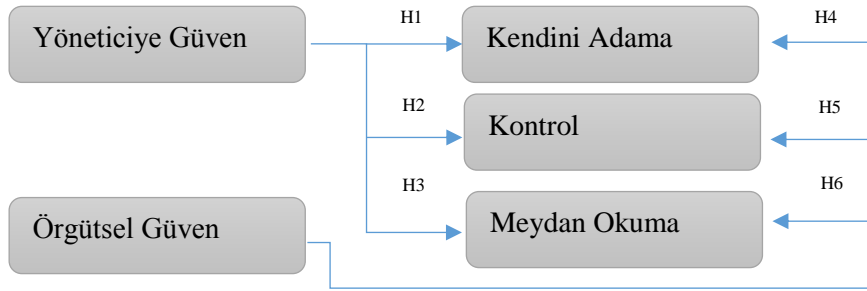
5 nolu “Etik Kurul Onayı” alınmıştır. Ayrıca araştırmanın anket çalışması Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Anket çalışması için Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünden 16.02.2021 tarih ve 22096 sayılı anket çalışma izni alınmıştır. Araştırmada çevrimiçi ve gönüllülük esasına dayalı olarak anket çalışması yapılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması esnasında basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri 16.02.2021-30.04.2021 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler “SPSS 22” programıyla analiz edilmiştir. Araştırmada ilk olarak ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Sonrasında kullanılan iki değişken ve değişkenlere ait alt boyutlar arasında ilişkinin varlığına yönelik “pearson korelasyon analizi” yapılmıştır. Son olarak da araştırmanın bağımsız değişkeni olan örgütsel güven kavramının alt boyutlarının bağımlı değişken olan psikolojik dayanıklılık düzeyinin alt boyutlarına olan etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinden önce verilerin regresyon analizi yapmak için gerekli olan varsayımları karşılayıp karşılamadığı analiz edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde araştırma verilerinin normal dağılım sergilediği, ayrıca doğrusallık, çoklu bağlantı sorunu ( $VIF > 5$ ) ve otokorelasyon varsayımlarının sağlandığı görülmüştür.

## 2.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma değişkenleri olan “örgütsel güven” ve “psikolojik dayanıklılık” kavramlarına ait alt boyutlar kullanılarak araştırma modeli şekil 1’deki gibi kurulmuştur.

### Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırma modeline uygun olarak araştırma hipotezleri oluşturulmuştur.

**H1:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin yöneticiye olan güven algısı, “kendini adama” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H2:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin yöneticiye olan güven algısı, “kontrol” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H3:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin yöneticiye olan güven algısı, “meydan okuma” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H4:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgüte olan güven algısı, “kendini adama” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H5:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgüte olan güven algısı, “kontrol” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H6:** Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgüte olan güven algısı, “meydan okuma” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

## 2.2. Araştırma Örnekleme

Araştırma örnekleme Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan bireylerden oluşmaktadır. Sağlık uygulama ve araştırma merkezinden alınan bilgiye göre Tıp Fakültesi bünyesinde klinik ve klinik olmayan hizmetlerde Şubat 2021 itibariyle yaklaşık 4.300 çalışan mevcuttur. Araştırmadan anlamlı sonuçlar elde edilebilmesi için gerekli örneklem sayısı hesaplanmış ve %95 güven aralığında 352 ankete ihtiyaç olduğu hesaplaması yapılmıştır. Araştırma sonucunda toplam 348 ankete dönüş yapılmış (%99) ve veri tabanına girilmiştir.

Araştırma örnekleme ait demografik özellikler, çalışma statüsü ve çalışma sürelerine ait frekans analizi yapılmış ve tablo 1’de ayrıntılı olarak gösterilmiştir. Tablo 1’de görülebileceği gibi araştırma kapsamında farklı demografik özelliklere sahip olan çalışanlar bulunmaktadır. Katılımcılardan 152 kişi (%43,7) erkek 196 kişi (%56,3) ise kadındır. Araştırmaya katılan erkek ve kadınların sayısı birbirine yakındır. Araştırmaya katılan bireyleri büyük bir kısmı 18-40 yaş (%77) arasındadır. 51 yaş ve üzerindeki katılımcıların sayısı ise sadece 8 kişidir (%2,3). Bu durumun 51 yaş ve üzerinde olan çalışan sayısının diğer gruplara göre daha az olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Araştırmaya katılan evli ve bekâr bireylerin sayısı da birbirine yakındır. Gelir grubu olarak ise katılımcılar daha çok 3001-6000 TL arasında (%39,1) aylık gelire sahiptir. 9001 TL ve üzerin gelire sahip olanların oranı da %35,6 olarak hesaplanmıştır. Eğitim seviyesi dikkate alındığında katılımcılar en az lise mezunudur ve bu oran %13,8’dir. Katılımcıların daha çok ön lisans ve lisans mezunu (%62,1) grupta toplandığı görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanlardan 224 kişi (%64,4) klinik hizmetler sınıfında doğrudan sağlık hizmeti veren kişilerdir. Buna karşın 124 kişi (%35,6) doğrudan sağlık hizmeti vermeyen sağlık kurumu çalışanlarıdır. Katılımcılar arasında mesleki tecrübe bakımından değerlendirildiğinde yalnızca %18,4’ünün 1 yıldan daha az süredir kurumda çalıştığı görülmektedir. 1-5 yıl arasın çalışanları ise katılımcılar arasında en yüksek grubu oluşturmaktadır (%29,9). Araştırmaya katılan çalışanların %23’ünün bir idari görevi bulunmakta olup %77’sinin herhangi bir idari görevi bulunmamaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcılara Yönelik Frekans Analizi

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Seviyesi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Erkek	152	43,7	Lise	48	13,8
Kadın	196	56,3	Ön lisans/Lisans	216	62,1
<b>Yaş</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Lisans Üstü	84	24,1
18-30	140	40,2	<b>Hizmet Türü</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
31-40	128	36,8	Klinik	224	64,4
41-50	72	20,7	Klinik olmayan	124	35,6
51 ve üstü	8	2,3	<b>Tecrübe</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Medeni Durum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	1 yıldan az	64	18,4
Bekâr	148	42,5	1-5 yıl	104	29,9
Evli	200	57,5	6-10 yıl	76	21,8
<b>Gelir Seviyesi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	11-20 yıl	76	21,8
3000 TL ve altı	44	12,6	21 yıl ve üstü	28	8,0
3001-6000 TL	136	39,1	<b>İdari Görev</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
6001-9000 TL	44	12,6	Var	80	23,0
9001 TL ve üstü	124	35,6	Yok	268	77,0
<b>Toplam</b>	<b>348</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>348</b>	<b>100</b>

## 2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada ilk olarak katılımcılar hakkında bilgi edinebilmek için kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Daha sonra araştırma değişkenleri olan örgütsel güven ve psikolojik dayanıklılık ölçekleri ile katılımcıların “örgütsel güven algıları” ve “psikolojik dayanıklılık düzeyleri” ölçülmeye çalışılmıştır.

**Örgütsel Güven Ölçeği:** Araştırmada kullanılan “örgütsel güven ölçeği” Nyhan ve Marlowe (1997) tarafından geliştirilmiş ve Demircan ve Ceylan (2003) tarafından Türkçe alanyazında kullanılmıştır. Ölçeği Türkçe alanyazında kullanan bir diğer yazar olan Korkmaz (2020) Cronbach alpha değerini  $\alpha=0,939$  olarak bulmuştur. Örgütsel güven ölçeği “1-2-3-4-5-6-7 ve 8. Maddeleri” içeren “yöneticiye güven” ve “9-10-11 ve 12. Maddeleri” içeren “örgüte güven” olmak üzere 2 alt boyuttan oluşmaktadır.

**Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği:** Araştırmada kullanılan “psikolojik dayanıklılık ölçeği” Işık (2016) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach alpha değeri  $\alpha=0,760$  olarak hesaplanmıştır. Ölçek “1-2-3-5-6-18 ve 21. Maddeleri” içeren “kendini adama”, “4-10-11-12-15-19 ve 20. Maddeleri” içeren “kontrol” ve “7-8-9-13-14-16 ve 17. Maddeleri” içeren “meydan okuma” olmak üzere toplam 3 alt boyuttan oluşmaktadır.

#### 2.4. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırma sorularının faktör analizi yapabilmek için uygunluğunun belirlenebilmesi amacıyla “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO) ve Berlett’s testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda psikolojik dayanıklılık ve örgütsel güven ölçeklerine ait test sonuçları tablo 2’de verilmektedir.

**Tablo 2. KMO testi ve Barlett’s Testi Sonuçları**

Ölçek Adı	KMO Testi	Barlett Testi
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	0,848	0,000
Örgütsel Güven Ölçeği	0,925	0,000

KMO değerinin 0,5’ten yüksek olması ve Berlett değerinin  $p<0,01$  olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Cerev ve Saylan, 2021). Yapılan faktör analizi sonucunda psikolojik dayanıklılık ölçeği için açıklanan toplam varyansın %56,278, örgütsel güven ölçeği için %81,389 olduğu görülmektedir. Faktörlerin toplam varyansın en az %50’ini açıklaması ölçeklerin geçerli olduğunu göstermektedir. (Büyüköztürk, 2002).

Ölçeklerin geçerli birer ölçek olduğu sonucuna varıldıktan sonra ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi yapılmış, cronbach alpha değerleri tablo 3’de verilmiştir. Bir ölçeğin güvenilirlik değeri “0,60  $<\alpha <0,80$ ” arasında bir değerde ise ölçek oldukça güvenilir, “0,80  $<\alpha <1,00$ ” arasında bir değerde ise ölçek yüksek derecede güvenilir olmaktadır (Kalaycı, 2014).

Tablo 3’de görülebileceği gibi araştırma ölçekleri ve ölçeklerin alt boyutlarının cronbach alpha değerleri ölçeklerin güvenilir düzeyde alpha ( $\alpha$ ) değerlerine sahip olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3. Ölçeklerin ve Ölçeklere Ait Alt Boyutların Güvenilirlik Düzeyleri**

Ölçek Adı	Güvenilirlik Düzeyi ( $\alpha$ )
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	0,910
-Kendini adama alt boyutu	0,721
-Kontrol alt boyutu	0,747
-Meydan okuma alt boyutu	0,869
Örgütsel Güven Ölçeği	0,963
-Yöneticiye güven alt boyutu	0,971
-Örgüte güven alt boyutu	0,872

### III. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma kapsamında ilişkisel tarama yöntemi kullanıldığı için bulgular bölümünde ilk olarak değişkenler ve değişkenlerin alt boyutları arasında anlamlı ilişkilerin varlığını tespit etmek amacıyla pearson korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Daha sonra da araştırmanın bağımsız değişkeni olan örgütsel güven kavramına ait alt boyutların araştırmanın bağımlı değişkeni olan psikolojik



dayanıklılık kavramı alt boyutlarına etkisinin varlığını test etmek amacıyla çoklu regresyon analizine ait bulgulara yer verilmiştir.

### 3.1. Korelasyon Analizine Yönelik Bulgular

Araştırma değişkenleri ve değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkilere yönelik pearson korelasyon analizi sonuçları tablo 4’de verilmektedir.

**Tablo 4. Korelasyon Tablosu**

Değişkenler	Ort	SS.	1	1.1	1.2	1.3	2	2.1
<b>1.Psikolojik Dayanıklılık</b>	5,21	0,92	1					
<b>1.1.Kendini Adama</b>	4,96	0,99	0,88**	1				
<b>1.2.Kontrol</b>	5,21	0,96	0,89**	0,67**	1			
<b>1.3.Meydan Okuma</b>	5,46	1,09	0,92**	0,74**	0,75**	1		
<b>2. Örgütsel Güven</b>	4,37	1,52	0,49**	0,57**	0,32**	0,42**	1	
<b>2.1.Yöneticiye Güven</b>	4,44	1,64	0,49**	0,56**	0,33**	0,44**	0,97**	1
<b>2.2.Örgüte Güven</b>	4,23	1,54	0,38**	0,49**	0,23**	0,31**	0,88**	0,75**

\*\*Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 4’e göre araştırma değişkenleri ve değişkenlere ait alt boyutların tamamında pozitif yönü ve anlamlı (0,01 düzeyinde) ilişkiler vardır. İlişki düzeyindeki güç “0,00-0,25” arasında ise “çok zayıf”, “0,26-0,49” arasında ise “zayıf”, “0,50-0,69” arasında ise “orta”, “0,70-0,89” arasında ise “yüksek” ve “0,90-1,00” arasında ise, “çok yüksek” olmaktadır (Kalaycı, 2014). Elde edilen ilişkilerin gücüne bakıldığında psikolojik dayanıklılık ve örgütsel güven değişkeninin kendi alt boyutları ile yüksek ve çok yüksek düzey bir ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte örgütsel güven alt boyutlarından yöneticiye olan güvenin “kendini adama” ile orta düzey (0,56), “kontrol” (0,33) ve “meydan okuma” (0,44) ile de zayıf yönlü pozitif bir ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. Örgüte olan güven alt boyutu ise “kontrol” alt boyutu ile çok zayıf (0,23), “meydan okuma” (0,31) ve “kendini adama” (0,49) ile orta düzey bir ilişkiye sahiptir.

### 3.2. Çoklu Regresyon Analizine Yönelik Bulgular

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmanın 1. ve 2. hipotezini test edebilmek için örgütsel güven ölçeğine ait alt boyutların psikolojik dayanıklılık ölçeği alt boyutlarından olan “kendini adama” boyutuna olan etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 5. Örgütsel Güven Ölçeği Alt Boyutlarının “Kendini Adama” Boyutuna Etkisi**

Katsayılar Tablosu							
Kavramlar	B	St.Hata	Beta	t	p	Alt Sınır	Üst Sınır
Sabit Terim	3,222	0,135		24,630	0,000	3,056	3,587
<b>Bağımsız Değişkenler</b>							
Yöneticiye Güven	0,270	0,041	0,445	6,640	0,000*	0,190	0,350
Örgüte Güven	0,105	0,043	0,162	2,417	0,016*	0,020	0,190
Model Özeti: R=0,578; R <sup>2</sup> =0,334; Adj.R <sup>2</sup> = 0,330; F= 86,476; p=0,000							
Bağımlı Değişken= kendini adama / *p<0,05							

Tablo 5 incelendiğinde, yöneticiye güven ve örgüte güven alt boyutlarının “kendini adama” alt boyutuna olan etkisinin analiz edildiği görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, regresyon modeli bir bütün olarak anlamlıdır (F=86,476; p<0,001). “kendini adama” alt boyutunda meydana gelen değişimin %33’ü modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır (Adj.R<sup>2</sup>=0,330). Ayrıca yöneticiye güven (p=0,000; p<0,05) ve örgüte güven (p=0,016; p<0,05) alt boyutlarının “kendini

adama” üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmanın 1. ve 2. hipotezleri kabul edilmektedir.

Araştırmanın 3. ve 4. hipotezini test edebilmek amacıyla örgütsel güven ölçeğine ait alt boyutların psikolojik dayanıklılık ölçeği alt boyutlarından olan “kontrol” boyutuna olan etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 6. Örgütsel Güven Ölçeği Alt Boyutlarının “Kontrol” Boyutuna Etkisi**

Katsayılar Tablosu							
Kavramlar	B	St.Hata	Beta	t	p	Alt Sınır	Üst Sınır
Sabit Terim	4,363	0,151		28,937	0,000	4,067	4,660
Bağımsız Değişkenler							
Yöneticiye Güven	0,220	0,045	0,374	4,843	0,000*	0,131	0,310
Örgüte Güven	0,030	0,049	-0,04	-0,61	0,541	-0,12	0,066
Model Özeti: R=0,340; R <sup>2</sup> =0,116; Adj.R <sup>2</sup> = 0,111; F= 22,554; p=0,000 Bağımlı Değişken= kontrol / *p<0,05							

Tablo 6 incelendiğinde, “yöneticiye güven” ve “örgüte güven” alt boyutlarının “kontrol” alt boyutuna olan etkisinin analiz edildiği görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, regresyon modeli bir bütün olarak anlamlıdır (F=22,554; p<0,001). “kontrol” alt boyutunda meydana gelen değişimin %11,1’i modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır (Adj.R<sup>2</sup>=0,111). Ayrıca yöneticiye güven alt boyutunun “kontrol” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (p=0,000; p<0,05). Buna karşın örgüte güven alt boyutunun “kontrol” alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi görülmemektedir (p=0,541; p>0,05). Dolayısıyla araştırmanın 3. hipotezi kabul edilmiş, 4. hipotezi ise reddedilmiştir.

Araştırmanın 5. ve 6. hipotezini test edebilmek amacıyla Örgütsel güven ölçeğine ait alt boyutların psikolojik dayanıklılık ölçeği boyutlarından olan “meydan okuma” boyutuna olan etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 7. Örgütsel Güven Ölçeği Alt Boyutlarının “Meydan Okuma” Boyutuna Etkisi**

Katsayılar Tablosu							
Kavramlar	B	St.Hata	Beta	t	p	Alt Sınır	Üst Sınır
Sabit Terim	4,182	0,163		25,630	0,000	3,861	4,503
Bağımsız Değişkenler							
Yöneticiye Güven	0,313	0,049	0,469	6,370	0,000*	0,217	0,410
Örgüte Güven	-0,02	0,053	-0,03	-0,48	0,630	-0,12	0,078
Model Özeti: R=0,443; R <sup>2</sup> =0,196; Adj.R <sup>2</sup> = 0,192; F= 42,152; p=0,000 Bağımlı Değişken= meydan okuma / *p<0,05							

Tablo 7 incelendiğinde, yöneticiye güven ve örgüte güven alt boyutlarının “meydan okuma” alt boyutuna olan etkisinin analiz edildiği görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, regresyon modeli bir bütün olarak anlamlıdır (F=42,152; p<0,001). “meydan okuma” alt boyutunda meydana gelen değişimin %19,2’si modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır (Adj.R<sup>2</sup>=0,192). Ayrıca yöneticiye güven alt boyutunun “meydan okuma” alt boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (p=0,000; p<0,05). Buna karşın örgüte güven alt boyutunun “meydan okuma” alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi görülmemektedir (p=0,630; p>0,05). Dolayısıyla araştırmanın 5. hipotezi kabul edilmiş, 6. hipotezi ise reddedilmiştir.

#### **IV. TARTIŞMA VE SONUÇ**

Bu araştırmada Covid-19 pandemisi sürecinde sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgütsel güven algıları ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişki ve örgütsel güven algılarının psikolojik dayanıklılık düzeyine olan etkisi test edilmiştir. Yapılan istatistiki analizler neticesinde hem örgütsel güven ve psikolojik dayanıklılık değişkenleri arasında hem de değişkenlere ait alt boyutlar arasında anlamlı, pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Bıyıklı Akmaz (2017) ve Ekin (2019) de çalışmalarında bu araştırmanın sonucuna benzer olarak örgütsel güven ve psikolojik dayanıklılık kavramı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulmuştur. Özler ve Yıldırım (2015) ise eğitim sektöründe yapmış olduğu çalışmada yöneticiye güven ve örgüte güven alt boyutlarının psikolojik dayanıklılık seviyesi ile arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır.

Araştırmaya ait yapılan analizler sonucunda ayrıca, örgütsel güven değişkeninin alt boyutlarından “yöneticiye güven” kavramının psikolojik dayanıklılık kavramına ait olan “kendini adama”, “kontrol” ve “meydan okuma” alt boyutlarına pozitif yönde, anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında doğrudan örgütsel güven alt boyutlarının psikolojik dayanıklılık alt boyutlarına etkisine dair bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre ise, eğer bir sağlık kuruluşunda çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesinin artırılması isteniyorsa bunun yollarından biri de çalışanın yöneticiye olan güven düzeyinin artırılmasından geçmektedir. Araştırma sonucuna göre yöneticiye olan güven arttıkça çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesi de artmaktadır. Araştırmada elde edilen bir diğer sonuca göre örgütsel güven değişkeninin alt boyutlarından olan “örgüte güven” kavramının psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından “kendini adama” boyutuna pozitif yönde, anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla çalışanın sağlık kurumuna kendini daha yüksek derecede adaması için, örgüt içerisinde algıladığı güvenin yüksek olması da önemli bir faktördür. Araştırmanın giriş bölümünde değinildiği gibi örgütsel güven düzeyinin yükselmesi örgüte olan bağlılığı, problem çözme yeteneğini, iş doyum düzeyini ve moral seviyesini olumlu olarak etkilemekte, ayrıca stresi ve devamsızlık oranını azaltmaktaydı (Demircan, 2003). Bu araştırmanın sonuçlarına göre örgütsel güven düzeyinin pozitif olarak etkilediği kavramlardan birinin de psikolojik dayanıklılık düzeyi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Sonuçlara bütüncül olarak bakıldığında ise örgütsel güven algısının çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesi üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Bu durumda özellikle Covid-19 pandemisi sürecinde ağır çalışma koşulları altında bulunan sağlık kurumlarında çalışan bireylerin psikolojik olarak daha güçlü ve daha dayanıklı olabilmeleri adına kurum yöneticilerinin çalışanların güven algılarının daha iyi düzeye gelmesi adına faaliyetlerde bulunması tavsiye edilmektedir. Örgütsel güveni artırabilecek olan faaliyetlere ödüllendirme, özlük haklarında iyileştirme, izin sürelerine ekleme yapma ve daha iyi bir ücret politikası izleme örnek olarak verilebilir.

**Etik Kurul İzni:** Kayseri Üniversitesi Etik Kurulundan 29.01.2021 tarih ve 5 nolu “Etik Kurul Onayı” alınmıştır.

## KAYNAKLAR

- Aksoy, M. (2009). *İşletmelerde örgütsel güven anlayışının algılanması ve demografik değişkenle açısından analizi*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi.
- Arden, M.A. & Chilcot, J. (2020). Health psychology and the coronavirus (COVID-19) global pandemic: a call for research. *British Journal of Health Psychology*, Editorial.
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 1-13.
- Ayden, C. & Özkan, Ö. (2014). Sağlık çalışanlarının kurumsal güven ve örgütsel bağlılık boyutları itibariyle incelenmesi; Malatya Devlet Hastanesi sağlık personeli üzerine bir çalışma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(2), 151-167.
- Basım H. N. & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Batmantaş, H. & Örcü, E. (2018). Örgütsel güven ile sinizm arasındaki ilişki: bir uygulama, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(36), 198-214.
- Bıyıklı, Akmaz, G. (2017). *Pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel güven arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma: Trabzon bölgesindeki çaykur işletmeleri*. (Yüksek Lisans Tezi), Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A. & Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Büte, M. (2011), Etik İklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171- 192.
- Büyüköztürk Ş. (2002). Faktör analizi: temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 32,470-483.
- Cerev, G & Saylan, B. (2021). Çalışanların demografik özelliklerinin girişimcilik algısına etkisi: sağlık sektörü çalışanlarına yönelik nicel bir araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 245-260
- Crowley, B. J., Hayslip, B. & Hobdy, J. (2003). Psychological hardiness and adjustment to life events in adulthood. *Journal of Adult Development*, 10(4), 237-248.
- Davutoğlu N.A., Akgül, B. & Yıldız, E. (2016), İşletmelerde yeni bir yönetim felsefesi oluşturmada z teorisi ve 7's kuramının bütüncül bir yaklaşımla sentezlenmesi, *3rd International Congress on Social Sciences, China to Ardiatic*, Antalya, 27-30 Ekim 2016
- Demircan, N., & Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı, nedenleri ve sonuçları. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 139-150.
- Dietz, G. & Den Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Doğan, S. & Demirtaş, Ö. (2020). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(1), 79-93.

- Ekin, S. (2019). *Anadolu Lisesi öğretmenlerinin örgütsel güven düzeyleri ile pozitif psikolojik sermaye düzeyleri*. (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Erdem, F. (2003). *Örgütsel Yaşamda Güven*. 1. Baskı. Vadi Yayınları: Ankara.
- Fletcher, D. & Sarkar, M. (2013). Psychological resilience a review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1):12–23.
- Fukuyama, F. (2005). *Güven: Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması*, (Çev. A. Buğdaycı), Türkiye İş Bankası kültür yayınları, İstanbul
- Gilbert, J. A., & Ping Tang, T. L. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personel Management*, 27(3), 321-338.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık ölçeği: ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2), 45-74
- Halis, M., Gökgöz, G. & Yaşar, O. (2007). Örgütsel güvenin belirleyici faktörleri ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 187-205.
- Hanton, S., Evans, L. & Neil, R. (2003). Hardiness and the competitive trait anxiety response. *anxiety, Stress and Coping*, 16(2),167-184.
- Haynes, N. M. (2005). *Personalized leadership for effective schooling*, Erişim Tarihi: 04.02.2020 [www.atdp.berkeley.edu/haynes\\_keynote\\_04.ppt](http://www.atdp.berkeley.edu/haynes_keynote_04.ppt)
- Işık, Ş. (2016), Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(2), 165-182
- İşcan, Ö. M. & Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216
- Judkins, S. K., & Rind, R. (2005). Hardiness, stress, and job satisfaction among home care nurses. *Home Health Care Management and Practice*, 17(2), 113-118
- Kalaycı, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım
- Kanbur, E., Kanbur, A. & Özdemir, B. (2017). Psikolojik dayanıklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü: havacılık sektöründe bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.
- Klag, S., & Bradley, G. (2004). The role of hardiness in stress and illness: An exploration of the effect of negative affectivity and gender. *British Journal of Health Psychology*, 9, 137-161.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Koç, H. & Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: kamu ve özel sektör karşılaştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 12(1), 46-57.
- Korkmazyürek, Y. (2020). *Örgütsel güven ve psikolojik sözleşme ilişkisinde profesyonel bürokrasi etkisi*, (Doktora Tezi), Başkent Üniversitesi.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Leiberman, J. K. (1981). *The litigious society*. New York: Basic Books.

- Luthans F. & Youssef, C. M. (2004), Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage, *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans F., Norman, S. M., Avolio B. J. & Avey J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship, *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238.
- Maddi, S. R., Harvey, R., Khoshaba, D. M., Lu, J., Persico, M. & Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598
- Masten, A. S. (2004). Regulatory processes, risk, and resilience in adolescent development. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1021(1), 310-319.
- Masten, A. S. (1994). Resilience in individual development: successful adaptation despite risk and adversity, in M. C. Wang, & G. W. Gordon (Eds.), *Educational resilience in inner-city america: challenges and prospects*, (Pp.3-25). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- McKnight, H. D., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490.
- Naeem, F., Irfan, M. & Javed, A. (2020). Coping with COVID-19: Urgent need for building resilience through cognitive behaviour therapy. *Khyber Med Univ Journal*, 12(1), 1-3.
- Nyhan, R. C. & Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory, *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- Omarov, A. (2009). *Örgütsel Güven ve İş Doyumu*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdaşlı K & Yücel S. (2010). Yöneticiye bağlılıkta yöneticiye güvenin etkisi yapısal eşitlik modeli ile bir analiz. *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2, 67-83.
- Özler, N, & Yıldırım, H. (2015). Örgütsel güven ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(1), 163-188.
- Pakiş, A. K. & Deniz, E. M. (2020). Farklı branş öğretmenlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin akademik iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık üzerine Etkisi, *e- Kafkas Araştırmaları Dergisi*, 7, 153-166.
- Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. (1998). The grammars of trust: A model and general implications. *Academy of Management Review*, 23(3), 422-437.
- Shockley-Zabalak, P., Kathleen, E. & Winograd, G., (2000). Organizational trust: what it means, why it matters, *Organizational Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Topçu, F. (2017). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde beş faktör kişilik özelliklerinin yordayıcı etkisinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, İstanbul.
- Tschannen, M. M. & Hoy, W. K. (2000). A multidisciplinary analysis of the nature, meaning and measurement of trust, *Review of Educational Research*, 71(4), 547-593.

- Tüzün, İpek K. (2006). *Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi: uygulamalı bir çalışma*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2021, Nisan 15). COVID-19 Bilgilendirme Platformu. <https://covid19.saglik.gov.tr/>
- Wayne S.J., Share, L. M. & Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Whitener, E. M. (1997). The impact of HR activities on employee trust. *Human Resource Review*, 7(4), 389-404.
- WHO (2020). WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard. Erişim Tarihi: 31.12.2020, <https://covid19.who.int/>
- Yang, J. (2005). *The role of trust in organizations*. (Doktora Tezi), University of Louisiana State.
- Yazıcı Altuntaş, S. (2014). *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*, (Editör Baykal Tatar, Ü., Ercan Türkmen, E.), Akademi Basın ve Yayıncılık. 1. Baskı, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, İ. (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, E. (2005). Okullarda örgütsel güven ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 14, 567-580.
- Yılmaz, K. (2009). Özel dersane öğretmenlerinin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(59), 471-490.

