

SOSYAL DESTEK VE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRMENİN DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ¹

Yavuz DEMİREL*

**Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-mail:
ydemirel@kastamonu.edu.tr*

Mustafa YÜCEL**

***Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-mail: mustafayucel@
kastamonu.edu.tr*

Öz: Bu çalışmanın temel amacı sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin, duygusal tükenmişlik ile olan ilişkisini belirleyerek sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin tükenmişlik üzerine olan etkisini tespit etmeye yöneliktir. Bu amaç doğrultusunda çeşitli kurumlarda çalışan toplam 370 çalışan üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Sosyal destek, bireyin çalışma ve özel hayatına ilişkin çevresinden aldığı duygusal yardımdır. Söz konusu yardım karşılaşılan bir sorunu çözmek için değil bireyin yaşam kalitesini artırmaya dönüktür. Özellikle, iş-kişisi ve kişisi-çevre arasındaki uyumun sağlanmasına katkıda bulunmaktadır. Sosyal destek işletme içerisinde çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini işletme dışında ise bireyin içinde bulunduğu sosyal çevreyle özdeşleşmesini sağlamaktır. Çalışmada sosyal destek üç temel boyutla ele alınmıştır. Birincisi, aile desteği, ikincisi birey için özel anlam teşkil eden birisinin desteği ve üçüncüsü ise çalışma arkadaşlarının desteğidir. Araştırmada üzerinde durulan kavramlardan ikincisi de psikolojik güçlendirme kavramıdır. Psikolojik güçlendirme, bireyin içinde bulunduğu ortamda kendini her zaman güvende hissetmesini sağlamaktır. Psikolojik güçlendirme, çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirirken kendilerine olan özgüven duygularını artırmak ve işlerini yapmada motivasyonlarını artırmaya yönelik yapılan çabaların toplamıdır. Duygusal tükenmişlik ise, bireyin hem iş hayatında hem de özel hayatında duygusal olarak kendini yıpranmış olarak kabul etmesi ve bu yönüyle hayata bakmasıdır. Duygusal tükenmişlik bireyi, işinden ve çevresinden soyutlayarak bireyi etkisiz hale getirmektedir. Bu durumda birey, iş sorumluluklarını eskisi gibi yerine getirememektedir.

Çalışmada, sosyal destek ve psikolojik güçlendirme ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkinin yönü elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya konulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Destek, Psikolojik Güçlendirme, Duygusal Tükenmişlik

JEL Kodu: M10, M54

¹ Çalışma 10-12 Mayıs 2017 tarihinde Sırbistan / Belgrad'da ikincisi düzenlenen ICEBSS konferansında sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

THE EFFECT OF SOCIAL SUPPORT AND PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT ON EMOTIONAL BURNOUT

Abstract: The main purpose of this study is to identify the effect of social support and psychological empowerment on emotional burnout by determining the relation between the two concepts. In alignment of this purpose, a survey was held on 370 employees in various institutions. Social support states the assistance that a person obtains for his work or private life. The mentioned assistance is not for solving a problem, but for improving the quality of life. Especially, it is for contributing to the adaptation between work-person and person-environment. Social support helps employees to feel safe within the institution, and provides adaptation with the social environment they participate. In the study, social support is considered in three main dimensions. First is family support, second is the support of someone who has a special value, and the third is the support of colleagues. Psychological empowerment refers helping person to feel always in safe in his environment. It is the sum of all efforts made in order to increase self-confidence and motivation while fulfilling their tasks and responsibilities. On the other hand, emotional burnout means that a person accepts himself exhausted both in his work and private life; and acknowledge the life in this aspect. Emotional burnout disable person by isolating the person from his work and environment. In this case, the person becomes unable to fulfill his work responsibilities unlike regular times. In this study, the relationship of social support and psychological empowerment regarding emotional burnout will be put forth depending on the analysis of obtained data.

Keywords: Social Support, Psychological Empowerment, Emotional Burnout

JEL Codes: M10, M54

1. GİRİŞ

Günümüzde artan rekabet ve çevre şartlarına bağlı olarak değişen örgüt yapılarında insanlar önemli fırsat ve tehditlerle yüz yüze gelmektedir. Örgütler bu fırsat ve tehditleri maksimum düzeyde faydaya çevirmek için gelişen yapısını daha da güçlendirmektedir (Çöl, 2008). Güç vermek veya güçlendirmek (empower); örgütte yer alan kişilerin kendilerini güçlü hissederek, örgütsel hedeflere kendi isteği ile güdülenmesi olarak tanımlanmaktadır. (Çalışkan, 2011). Güçlendirilmede amaç, örgüt üyelerinin kendilerini güçlü hissedip, yeterli olduklarını düşünüp örgüte ve çevresine daha verimli hale gelmeleridir. Güçlendirme 1990'lı yılların başından sonra daha organik bir yapıda değerlendirilmiş ve "psikolojik güçlendirme" üzerinde çalışılmıştır (Çalışkan, 2011).

Genel anlamda sosyal destek, bireyin yaşantısında karşısına çıkan ve çıkabilecek olan sorunlarla yüzleşmesinde ve başa çıkabilmesinde etkilidir. Sosyal destek, hayatın olumsuz etkilerine karşı bireyi koruyan önemli bir destektir. Aynı zamanda bireyin yaşantısında pozitif yönlü bir etkisi de söz konusudur (Baltaş 2000; Mahon vd., 1998).

Bireyin karşılaşabileceği sorunların çözümünde aile bireylerinden ve özellikle yakın arkadaş çevresinin ve bulunduğu ortamından gördüğü sosyal destek önemlidir (Kaşıkçı ve diğerleri 2009). Bireyin sosyal destek alabileceği en önemli kaynakları olarak ailesi, kurum içerisindeki arkadaşları ve çevresinde saygı duyduğu kişiler olarak sıralanmaktadır (Yıldırım, 1998). Sosyal destek bakıldığında bilgi ve öğüt vermekle birlikte duygusal desteği de kapsayarak çok yönlü bir işlev gören kavram olarak görülmektedir (Cutrona ve Russell, 1987).

Günümüz modern yönetim anlayışında akılcılık, örgütlere başarı basamaklarını tırmandıran ana etken olarak görülmektedir. Hâlbuki dünyada hızlı bir şekilde meydana gelen yeni gelişmeler ve değişimler, yalnızca akılcılık yaklaşımını temel alarak üstesinden gelinemeyecek bir örgütsel yapı oluşturmuştur. Bu yapıda duygusal zekâ, insanların ve insanların içinde bulunduğu örgüt yapılarının başarılarını etkileyen önemli bir unsur olarak kendini göstermiştir. Rekabetin önemini arttırdığı bu dönemde örgüt içerisindeki duyguların etkisi iyileşme ve gelişmenin en önemli etkeni olarak görülmüştür. Bu bağlamda örgüt içerisinde duygulara yer verilmesi algılanması, göz önünde bulundurulması, anlaşılması ve duyguların yönlendirilmesi güçlü rekabet ortamında kendini gösterebilmesine ve Pazar üzerinde söz sahibi olabilmesine önemli katkıda bulunmaktadır (Güllüce ve İşcan, 2010).

Bu bağlamda bireyin iş hayatında tüketilmiş veya aşırı yüklenilmiş duygularına kapılması, mesleğinde hizmet verdiği kişilere karşı duygusuz, duyarsız biçimde davranmaya başlama, kişisel başarıda noksan hissetme ve sorumlulukların üstesinden gelememe durumlarına sebep olan duygusal tükenmişlik (Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003) günümüz ortamında ele alınması gerekli hale gelmiş önemli bir konudur.

Araştırmada sosyal destek, psikolojik güçlendirme ve duygusal tükenmişlik kavramları ile ilgili literatür çalışmasına yer verilmiş, belirtilen kavramları oluşturan alt boyutları ile birlikte detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Daha sonrasında yapılan anket çalışmasının sonuçları ile aile desteği, kişi için özel olan bir bireyin desteği ve iş arkadaşlarının desteği olmak üzere sosyal desteği oluşturan elementlerin, ayrıca psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişlik üzerine anlamlı bir etkisinin olup olmadığı ortaya konulmuştur.

2. LİTERATÜR TARAMASI

1970'li yılların başında stresin zararlı etkilerin fark edilmeye başlanmış ve korunmada sosyal desteğin önemi vurgulanmaya başlanmıştır. Sosyal destek, psikolojik ve bedensel sağlık ilişkilerini içeren çalışmalar hız kazanmıştır. Bazı araştırmacılar sosyal desteğin psikolojik ve bedensel belirtilerin yansımaları ile doğrudan bir ilgisi olduğu üzerine çalışmalar yaparken bazı araştırmacılar ise stresli olayların kişinin göstermiş olduğu tepkiler üzerinde hafifletici etken olduğunu kanıtlamayı amaçlamışlardır (Çakır Y, Palabıyıkoglu R, 1997). Bireyin yaşadığı stres sıklığının yanı sıra, sosyal desteğin bireyin ruh hali üzerinde direkt olarak etkisi vardır. Çünkü sosyal ilişkileri bireye, düzenli pozitif ve durağan yaşantılar, sosyal ödüller ve toplum içinde uyum ve uygun roller sağlamaktadır (Cohen ve Wills, 1985)

Kriz ve duygusal gerginlik durumlarında bireyler, sosyal destek üyeleri olarak görülen aile üyeleri ve arkadaşlarından destek alma ihtiyacı hissederler. Bireyin çevresindeki sosyal destek ağını oluşturan formal olmayan yardımcıların oluşturdukları bu ağ bireyin uyum süreci ve sağlık süreci üzerinde oldukça önemli bir sahiptir (Barrera, Sandler, Pamsey 1981). Yapılmış olan birçok araştırmada sosyal destek sisteminin bireyin psikolojik ve sosyolojik sorunlarının önlenmesinde, düzeltilmesinde zorluklarla karşı karşıya kaldığı durumlarla başa çıkabilmesinde güçlü bir destek olduğu görülmüştür (Eker, Akar ve Yıldız 2001; Kazıasty 2005).

Başka bir tanıma göre, sosyal destek, sosyal açıdan yardıma ihtiyaç duyan bir kişiye yardımda bulunabilecek bireylerin sayısı olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda sosyal destek, bireye son zamanlarda yardım etmiş bireyin her zorluğunda yanında olmuş kişi sayısı olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir görüş ise sosyal desteğin, bireyin sosyal ilişkilerinin sayısından ziyade niteliğinin önemini vurgulamaktadır. Yani sayısından çok anlamlılığını ele almaktadır. Bu yaklaşıma göre kişinin ilişki içerisinde olduğu bireylerin sırlarına ortak olabileceği, güven duyduğu önemli bulduğu biriyle kurduğu yakın bağ sosyal desteği oluşturan etmenler arasında sayılabilir (Yıldırım 1997).

Bireyin sosyal destek bağlamında kurduğu sosyal ağ; kişinin bir insan grubuyla olan bağı ve grup içerisindeki uyumu olarak ifade edilebilir. Kişinin sosyal kimliğinin tanındığı,

desteklendiği ve güçlendirildiği aile bireyleri, arkadaşları, öğretmenleri, meslektaşları, komşuları gibi çevresindeki insanlardan oluşur. Sosyal destek kavramına niceleyici olarak tanımlar genellikle sosyal ağ terimini kullanmaktadır (Özgür 1991).

Bu güne kadar sosyal destek alanında yapılmış olan araştırmalarda iki farklı yaklaşım üzerinde durulmuştur. İlk yaklaşım, sosyal desteğin sağlık ile doğrudan bir ilişki içerisinde olduğunu savunmaktadır (Main or Direct Effect Model). Diğer yaklaşım ise, sosyal desteğin en önemli fonksiyonunun, stres artışına sebep olan günlük olayların meydana getirdiği zararı azaltmak veya dengelemek yoluyla ruh sağlığını korumak olduğunu öne sürmektedir (Buffering Effect Model). Sonuç olarak sosyal desteğin doğrudan mı yoksa dolaylı olarak mı etki ettiği bahsi geçen yaklaşımlar çerçevesinde tartışılmaktadır (Ardahan, 2006).

Cohen ve Wills bu iki farklı görüşü pek çok araştırmada ele alarak incelemiştir. Yaptıkları araştırmalar sonucunda, hem doğrudan, hem de tampon etki modellerinin geçerli olduğunu saptamışlardır. Her iki yaklaşımın da bazı yönleriyle doğru olduğu, sosyal desteğin sağlığa olan etkisini farklı açılardan ele aldığı sonucuna varılmıştır (Sorias 1992).

Psikolojik güçlendirme kavramı, performans ve gayret beklentilerinde meydana gelen artış olarak tanımlanabilir (Conger ve Kanungo, 1988). Thomas ve Velthouse (1990) göre ise psikolojik güçlendirme, örgüte mensup kişilerin yapmış oldukları işlere uyum sağlamasına yardımcı olan ve iş çevresindeki kişiler tarafından etkilenen bilişler ya da durumlar dizisi olarak tanımlanmaktadır. Thomas ve Velthouse (1990), tanımladıkları psikolojik güçlendirmenin dört boyutunun olduğunu ileri sürmüşlerdir. Yeterlilik, anlamlılık, seçim ve etki şeklinde sınıflandırmışlardır. Daha sonrasında ise Spreitzer, Thomas ve Velthouse tarafından tanımlanan psikolojik güçlendirmenin dört boyutunu anlam, yeterlilik, özerklik ve etki olarak yeniden tanımlamıştır (Tolay ve arkadaşları, 2012).

• **Anlam (Meaning):** İşgörenin yapmış olduğu işin amacının kendisi için taşıdığı değer olan anlamlılık; çalışanların yapmakta olduğu işi önemseme, değer verme ve yer aldığı işin önemli olduğunu düşünme düzeyidir (Tolay ve arkadaşları, 2012). Çalışanın yapmış olduğu işi anlamlı bulmaması durumu önemli olaylara karşı ilgisizlik ve umursamazlık olarak "düşük anlamlılık" şeklinde ifade edilebilecek sonuçlar doğurabilir. Tam tersi durumun hakim olduğu "yüksek anlamlılık" düzeyinde ise çalışanın örgüte bağlılığına, katılımına ve işe yönelik gayretine olumlu yönde etki meydana geleceği düşünülmektedir (Altındış ve Özutku, 2011).

• **Yeterlilik (Competence):** Kişinin işini iyi yapabildiği düşüncesine sahip olması, kendisine ve yeteneklerine güvenmesiyle ilgili bir kavramdır (Tolay ve arkadaşları, 2012). Diğer bir ifadeyle kişinin performansına güvenmesi ve sorumlu olduğu işi yapma konusunda kendisini yeterince yetenekli bulmasıdır (Spreitzer vd, 1997: 682). Bireyin kendisine verilen işi başarı ile yerine getireceği inancı, bireyin kendisine daha çok güvenmesine sebep olurken, bu sonucun meslek ile ilgili yeteneklerine de olumlu yansımaları söz konusu olmaktadır (Doğan ve Demiral, 2009: 51).

• **Özerklik (Self-determination):** Çalışanların elinde bulunan işin gereklerini kendisinin belirleyip, nasıl yapılması gerektiği konusunda özgürce hareket edebilmesi ve işler üzerinde kontrol sahibi olmalarını ifade eder. (Tolay, Sürgevil ve Topoyan, 2012). İşlerinde karar verme özgürlüğüne sahip bireylerin kendi kontrollerinin gerekli olduğu çeşitli durumlarda daha az duygusal problem yaşamaları ve öz saygı duygularında herhangi bir azalma olmaması beklenmektedir (Arslantaş, 2007). Bu da kişinin duygusal bir ruh halini, gerginliğini ve azalmış benlik duygusunu ortadan kaldıracaktır.

• **Etki (Impact):** Örgüt üyelerinin, kurumun elde edeceği sonuçlarda etkisinin olduğunu düşünmesi anlamına gelmektedir. Bu sonuçlar stratejik, yönetsel veya operasyonel ve benzeri herhangi bir alanda olabilir. Örgüt üyelerinin fikirlerinin kurum tarafından ciddiye alınması ve

üyelerin kurumda iz bırakabilmeleri gibi konulardaki mevcut seviyeyi ifade etmektedir. (Tolay vd., 2012).

Bu boyutların her biri psikolojik güçlendirme üzerine eşsiz bir katkıda bulunur. Spreitzer (1995)'e göre psikolojik güçlendirmenin farklı bir yönünü temsil eden bu boyutlardan birinin eksiliği güçlendirme deneyimini sınırlandıracaktır. Örnek olarak, çalışanların işlerinde etki meydana getirdiği, ancak işlerini yapabilmek için sahip oldukları yeteneklerinin yeterli olmadığını düşündükleri bir durumda (eksik yeterlilik duygusu) kendilerini yeterli hissetmemelerin beklenir (Altındış ve Özutku, 2011).

Kişilerin kendisini duygusal olarak yıpranmış ve yorgun hissetmelerindeki artış, enerjilerindeki ve ideallerine bağlılıklarındaki azalma süreci, aşırı çalışmaya bağlı olarak iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getiremez duruma gelmeleri, bitkinlik, sürekli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, kişilerin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları ifade eden hem fiziksel hem zihinsel boyutu olan tükenmişlik sendromunun başlangıç ve merkezi olarak tanımlanabilir (Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007). Tükenmişlik sendromu üzerine literatürde geniş yankı uyandıran çalışmalarda tükenmişlik, iş ortamında insan ilişkileri sebebi ile stres yaşamaları sonucu diğer insanlara karşı gelişen negatif davranış değişikliği olarak tanımlanmış, duygusal olarak aşırı yüklenme sonucu diğer insanlarla iletişimindeki zayıflama olarak tanımlanan duygusal tükenmişlik, etrafında genellikle iletişim halinde olduğu insanlara karşı duyarsız ve duygusuz hale gelme ve anlamına gelen duyarsızlaşma, yaptığı çalışmalarda yeterli hissetme ve başarılı olma hissiyatlarındaki düşüş şeklinde ifade edilen kişisel başarıdaki eksiklik olarak üç boyutta incelenmiştir (Leiter ve Maslach, 1988).

Yorgunluk ve bitkinlik hali duygusal tükenmişliğin en belirgin semptomlarından. Kızgınlık, yalnızlık, umutsuzluk, çaresizlik ve engellenmiş olma gibi hisleri yoğun olarak yaşanmakta ve belirtilerin ağırlaştığı durumlarda kişi her şeyin ters gittiğini düşünmektedir (Gündüz, 2005).

Tükenmişliğin önüne geçilebilmesi için bireye ve örgüt yapısına yönelik bir takım önlemler belirlenmiştir ve iki grupta değerlendirilmiştir. Bu önlemler sırası ile kişiye yönelik ve kuruma yönelik önlemler olarak sınıflandırılmıştır. (Ersoy ve Utku, 2005):

Bireye Yönelik Önlemler:

- Bireyin yönetim alanında becerilerini geliştirmesi
- Bireyin kişiler ve kurumlar ile ilişki becerilerini geliştirmesi
- Olaylar ve sorunlar karşısında olumlu düşünme ve bakma becerisini geliştirmesi
- Stres konusunda kendisini olumlu yönde geliştirmesi

Kuruma Yönelik Önlemler:

- Çalışma stratejilerini ve iş işleyişini denetlemek
- Sorunlara göz ardı etmemek ve çözüm odaklı tartışma ortamı yaratmak
- Teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek ve bu yönde örgütü güncel tutmak
- Yapılan işin sorumluluğunun farkındalığını sağlamak
- Başarıları takdir ederek ve ödüllendirerek örgüt üyesi motivasyonunu yüksek tutmak

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmanın temel amacı, psikolojik güçlendirme ve sosyal destek etmenlerinin duygusal tükenmişliğe etkisinin olup olmadığını tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda geliştirilen hipotezler ise aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

1. **H₁:** Aile desteği ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.
2. **H₁:** Özel bir bireyin desteği ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3. **H₁**: İş arkadaşlarının desteği ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. **H₁**: Psikolojik güçlendirme ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmada psikolojik güçlendirme ve sosyal desteğin duygusal tükenmişlik ile ilişkisi yapılan analizler ile ortaya konulmuştur. Bu bağlamda, çeşitli kurumlarda yer alan iş görenler arasından 370 çalışan üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Hipotezlerde de olduğu gibi yapılan ankette de sosyal desteğin etkisi aile desteği, özel bir bireyin desteği ve iş arkadaşlarının desteği olmak üzere sosyal destek kavramını oluşturan üç boyut üzerinden incelenmiştir. Ayrıca katılımcılara psikolojik güçlendirme ile alakalı sorular yöneltilmiş ve bu kavramlar ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Tükenmişlik ölçeği Kwak'ın (2006) kullandığı Maslach tükenmişlik ölçeğinden Türkçe'ye uyarlanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik çalışmalarında en çok kullanılan ölçek olarak kabul edilebilir. Sosyal destek ve psikolojik güçlendirme ölçeği ise Foster (2012)'den Türkçe'ye uyarlanmıştır.

Sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişliğe etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan çalışmada veriler SPSS programı kullanılarak elde edilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle faktör analizi yapılmış, analiz sonucunda elde edilen verilere T-testi uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Psikolojik Güçlendirme	Açıklanan Varyans	Açıklanan Toplam Varyans	KMO	Ölçek Alfa Katsayısı
Psikolojik Güçlendirme	83,573	83,573	0,892	0,950

Psikolojik güçlendirme boyutunda KMO değerine bakıldığında 0,892 olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre belirtilen faktörlerin yeterli ve uygun olduğu gözlenmiştir. Ölçek alfa katsayısının 0,95 olması ise yapılan testin %95 güvenilir olduğunu göstermektedir.

Duygusal Tükenmişlik	Açıklanan Varyans	Açıklanan Toplam Varyans	KMO	Ölçek Alfa Katsayısı
Duygusal Tükenmişlik	63,337	63,337	0,815	0,716

Örnekleme yeterliliği açısından uygulanan KMO testi sonuçlarına bakıldığında duygusal tükenmişliğin 0,815 gibi yüksek bir değerde olduğu gözlemlenmiştir. Buradan hareketle duygusal tükenmişlik ile belirtilen faktörlerin yeterli ve uygun olduğu görülmüştür. Ölçek alfa katsayısına bakıldığında testin %71 oranında güvenli olduğu sonucuna varılmıştır.

Sosyal Destek (Faktörler)	Açıklanan Varyans	Açıklanan Toplam Varyans	KMO	Ölçek Alfa Katsayısı
Aile Desteği	25,360	54,582	0,838	0,792
Özel Bireyin Desteği	15,815			
İş Arkadaşlarının Desteği	25,360			

Sosyal destek arasında yer alan aile desteği faktörünün, özel bireyin desteği faktörünün ve iş arkadaşlarının desteği faktörlerinin yeterliliğinin 0,838 olması dolayısıyla yeterli ve uygun olduğu görülmüştür. Ayrıca tüm faktörlere uygulanan güvenilirlik testinde ise 0,792 sonuçla güvenilir olduğu belirlenmiştir.

		Duygusal Tükenmişlik
Psikolojik Güçlendirme	Pearson Correlation	-,666
	Sig. (2-tailed)	,001
Birey İçin Özel Olan Bireyin Desteği	Pearson Correlation	-,301
	Sig. (2-tailed)	,001
Aile Desteği	Pearson Correlation	-,076
	Sig. (2-tailed)	,157
Çalışma Arkadaşlarının Desteği	Pearson Correlation	-,365
	Sig. (2-tailed)	,001

Bu çalışmada öncelikle çalışanların anket sonuçlarına vermiş oldukları cevaplar ile faktör analizi oluşturulmuştur. Yapılan analiz sonucunda elde edilen verilere bakıldığında psikolojik güçlendirme ile duygusal tükenmişlik arasında ters yönde kuvvetli bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Birey için özel olan bireyin desteğinin

duygusal tükenmişlik ile olan ilişkisinin pearson correlation değerine bakıldığında -301 olduğu görülmektedir. Bu değer birey için özel olan bireyin desteği arttığında duygusal tükenmişliğin önemli ölçüde azaldığını göstermektedir. Aile desteği ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bir başka deyişle çalışanların ailelerinden aldıkları destek duygusal tükenmişlik seviyesinde etkili olamamıştır. Buna karşın çalışma arkadaşlarının desteğinin artmasının duygusal tükenmişliği azalttığını ve aralarında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Çavuş ve Demir (2010)'in sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada, çalışanlara yönelik psikolojik güçlendirme desteği arttıkça tükenmişlik düzeylerin de de azalmanın olduğu saptanmıştır. Çalışmada özellikle bireyin kurum içi, anlam ve etki düzeyi arttıkça duygusal tükenmişliğin önemli ölçüde düştüğü belirlenmiştir.

5. SONUÇ

Sosyal destek, psikolojik güçlendirme ve duygusal tükenmişlik ile ilgili konular literatürde oldukça geniş bir şekilde yer almaktadır (Tolay vd., 2012; Torun, 1995; Yıldırım, 1997, Spreitzer, 1995; Zimmerman, 1995). Sosyal destek ve psikolojik güçlendirme kavramları kişilerin iş yaşamına olumlu etki etmesi ve performansı artırması beklenen kavramlar olmasına karşın, duygusal tükenmişliğin kişinin iş yaşamında düzensizlik, istikrarsızlık, performans düşüklüğü ve isteksizlik gibi sonuçlara yol açması beklenmektedir. Bu çalışmada ise psikolojik güçlendirmenin ve sosyal desteğin duygusal tükenmişlik ile herhangi bir ilişkisinin olup olmadığını veya herhangi bir ilişki var ise hangi yönde olduğunu tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda farklı kurumlarda çalışmakta olan toplam 370 kişi üzerinde anket çalışması uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasının analizi sonucunda psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişlik olarak adlandırılan sendroma karşı düzeltici bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Sosyal desteğin etkisinin tespit edilmesinde ise ailenin desteği, kişi için özel değeri olan birinin desteği, çalışma arkadaşlarının desteği olarak üç boyutta ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Yapılan analizde aile bireylerinin desteğinin duygusal tükenmişliğe herhangi bir ilişkinin bulunmadığı, ancak çalışma arkadaşlarının ve kişi için özel olan birinin desteğinin duygusal tükenmişlik ile anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişliğin azalmasına yol açmaktadır. Çalışma, psikolojik güçlendirme ve sosyal destek ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonuçları da dikkate alındığında örgütlerde duygusal tükenmişliğin ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi için aşağıdaki önerilerin dikkate alınmasında yarar vardır:

- ✓ Örgüt içi iletişimin açık tutulması,
- ✓ Ast-üst arasındaki ilişkilerin güvene dayalı bir şekilde kurulması ve devam ettirilmesi,
- ✓ Çalışma arkadaşları arasında karşılık beklemeden işbirliğinin geliştirilmesi,
- ✓ Örgütsel çıkarların bireysel çıkarlardan üstün tutulması,
- ✓ Çalışanların zayıf oldukları konularda kişisel gelişimlerinin geliştirilmesi,
- ✓ Çalışanların sosyal ve psikolojik konularda desteklenmesi,
- ✓ İş ve yaşam dengesinin korunması,
- ✓ Alınan kararlara ve problemlerin çözümüne karşı tam katılımın sağlanması,
- ✓ Aşırı iş yükü ve iş monotonluğunun önüne geçmek vb.
- ✓ Bireysel ve örgütsel soyutlamanın önüne geçilmesi gibi.

Araştırmanın dar bir alanda yapılmış olması yaygın etkisini azaltmaktadır. Bu araştırmanın yaygın etkisini artırmak için, bu alanda gelecekte yapılacak araştırmaların kapsamının geniş tutulması oldukça önemlidir.

KAYNAKÇA

- Altındış, S., & Özutku, H. (2011). Psikolojik güçlendirme ve güçlendirmeyi etkileyen faktörler: türkiye'deki devlet hastanelerinde bir araştırma. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 13(1).
- Ardahan, M. (2006). Sosyal destek ve hemşirelik. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*, 9(2).
- Arslantaş, C. (2007). Güçlendirici lider davranışının psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik görgül bir araştırma. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 7(2).
- Baltaş, Z. (2000). **Sağlık Psikolojisi**. Remzi Kitabevi, İstanbul, 133-165.
- Barrera, M., Sandler, I. N., & Ramsay, T. B. (1981). Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students. *American Journal of Community Psychology*, 9(4), 435-447.
- Cemaloğlu, N., & Kayabaşı, Y. (2007). Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile sınıf yönetiminde kullandıkları disiplin modelleri arasındaki ilişki. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2).
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). **Stress, social support, and the buffering hypothesis**, Psychological Bulletin, 98, 310-357.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1987). **The provisions of social relationships and adaptation to stress**. *Advances in personal relationships*, 1(1), 37-67.
- Çakır, Y., & Palabıykoğlu, R. (1997). Gençlerde sosyal destek-çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlik çalışması. *Kriz Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Çalışkan, S. C. (2011). Çalışanların Psikolojik Güçlendirilme Algıları Üzerinde işyeri Arkadaşlıkları Ve Örgütsel iletişimin Etkisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3).
- Çavuş, M.F., & Demir, Y. (2010). **Personel Güçlendirme Ve Tükenmişlik: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, 2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, ss. 216-222, 28-30 Nisan, Antalya, Türkiye.
- Güner, Ç. Ö. L. (2011). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2009). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 47-80.
- Eker, D., Arkar, H., & Yıldız, H. (2001). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 17-25.
- Ersoy, A., & Utku, B. D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I. Muhasebe ve Finansman Dergisi, 26, 43-50.
- Foster, P.J. (2012). **Leader-member-exchange and the workplace bully**, *Doctor of Philosophy*, Kansas State University Manhattan, Kansas

- Güllüce, A. Ç., & İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gündüz, B. (2005). İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1).
- Kırılmaz, A., Çelen, Y., & Sarp, N. (2000). *İlköğretim’de çalışan bir öğretmen grubunda “tükenmişlik durumu”* araştırması. AÜ Sağlık Eğitim Fakültesi, İlköğretim-Online 2(1), 2-9.
- Kwak, A. (2006). *The relationships of organizational injustice with employee burnout and counterproductive work behaviors: Equity sensitivity as a moderator*, Ph. D. Thesis, Central Michigan University.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Mahon, N. E., Yarcheski, A., & Yarcheski, T. J. (1998). Social support and positive health practices in young adults: Loneliness as a mediating variable. *Clinical Nursing Research*, 7(3), 292-308.
- Özgür G. (1991). *Bornova bölgesinde oturan emeklilerde, emeklilik, sağlık ve sosyal destek ilişkisinin incelenmesi*. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sorias O. (1992). *Hasta ve sağlıklı öğrencilerde yaşam stresi, sosyal destek ve ruhsal hastalık ilişkisinin incelenmesi*. Psikoloji-Seminer. Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, 33-49.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Spreitzer, G. M., Kizilos, M. A., & Nason, S. W. (1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of management*, 23(5), 679-704.
- Spreitzer, G. (2007) “**Taking stock: A Review of More Than Twenty Years of Research on Empowerment at Work**” J. Barling(Ed), CP. Cooper(Ed), In The SAGE Handbook of Organizational Behaviour: Volume 1. pp.54-72. Sagepublication. Erişim 10 Mart 2011.
- Tolay, E., Sürgevil, O., & Topoyan, M. (2012). Akademik çalışma ortamında yapısal ve psikolojik güçlendirmenin duygusal bağlılık ve ısı doyumunu üzerindeki etkileri. *Ege Akademik Bakış*, 12(4), 449.
- Torun, A. (1995). **Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme**. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Yıldırım, İ. (2016). Akademik başarı düzeyleri farklı olan lise öğrencilerinin bazı değişkenlere göre sosyal destek düzeyleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10).
- Yıldırım, İ. (1997). Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi, güvenilirliği ve geçerliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(13).

Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American journal of community psychology*, 23(5), 581-599.