

PAPER DETAILS

TITLE: Covid-19 Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Sosyal Destek Algılarının Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

AUTHORS: B Dilek ÖZBEZEK,H Mustafa PAKSOY,Filiz ÇOPUROGLU

PAGES: 413-434

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1820246>



Covid-19 Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Sosyal Destek Algılarının Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

The Impact of Health Workers' Social Support Perceptions on Burnout Levels During The Covid-19 Pandemic

B. Dilek Özbezek^{1*}

H. Mustafa Paksoy²

Filiz Çopuroğlu³

* Sorumlu yazar

Corresponding author

¹Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, Türkiye
Assist. Prof. Dr., Gaziantep University, Turkey,
dilekozbezek@gmail.com

ORCID ID 0000-0001-7176-1534

²Prof. Dr., Gaziantep Üniversitesi, Türkiye,
Prof. Dr., Gaziantep University, Turkey,
hmpaksoy@yahoo.com

ORCID ID 0000-0001-7975-1795

³Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, Türkiye
Assist. Prof. Dr., Gaziantep University, Turkey,
filizcokay@gmail.com

ORCID ID 0000-0002-1528-1541

Makale geliş tarihi / First received : 12.06.2021

Makale kabul tarihi / Accepted : 30.07.2021

Bilgilendirme / Acknowledgement:

- 1- Makalede yazarların katkı oranı eşittir.
- 2- Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.
- 3- Makalemizde Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 06/07/2020 tarih ve 11 nolu toplantısında 19 nolu karar ile onay alınmıştır.
- 4- Bu makalede araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

This article was checked by Turnitin. Similarity Index 16%

Atıf bilgisi / Citation:

Özbezek, B. D., Paksoy, H. M. ve Çopuroğlu, F. (2021). Covid-19 Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının sosyal destek algılarının tükenmişlik düzeyine etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 413-434.

ÖZ

Tükenmişlik, bireysel ve örgütsel düzeyde olumsuz etkileri olan kademeli bir süreçtir ve stresli olaylara karşı bir tepki olarak ortaya çıkar. İnsan merkezli çalışmayı gerektiren sağlık sektörünü çalışanları son derece stresli bir meslek grubu olarak görülmektedir. Bu nedenle, tükenmişlik sağlık çalışanları arasında oldukça yaygındır. Bu çalışmanın amacı, COVID-19 pandemi döneminde sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisini sağlık çalışanları açısından incelemektir. Araştırmanın örneklemini sağlık sektöründe çalışan 337 katılımcı oluşturmuştur. Araştırma kapsamında değişkenler arasındaki ilişkileri ve etkileşimleri ortaya koymak için korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre, sosyal destek kaynakları ile tükenmişliğin her bir boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek için yapılan regresyon analizi sonucu test edilen tüm modellerde sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutlarını etkilediği ortaya konulmuştur. Ancak sosyal destek kaynaklarından aile desteği ve özel birinin desteğinin tükenmişliğin hiçbir boyutu üzerinde etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler

Covid-19, Pandemi, Sağlık Çalışanları, Tükenmişlik, Sosyal Destek.

ABSTRACT

Burnout is a gradual process with negative effects on an individual and organizational level and occurs as a reaction to stressful events. In the health sector, which requires human-centered work, employees are considered as an extremely stressful occupational group. Therefore, burnout is highly prevalent among health care professionals. The aim of this study is to examine the effects of social support on burnout in terms of health care workers during the COVID-19 pandemic period. The sample of the study consisted of 337 participants working in the health sector. Within the scope of the research, correlation and regression analyzes were applied to reveal the relationships and interactions between variables. According to the results of the correlation analysis, It was determined that there was a statistically meaningful relationship between the sources of social support and each dimension of burnout. As a result of the regression analysis carried out to test the research hypotheses, it was revealed that co-worker support, which is one of the social support sources, affected the emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment dimensions of burnout in all tested models. However, it has been determined that family support and special someone support, which are social support sources, has no effect on any dimension of burnout.

Keywords

Covid-19, Pandemic, Health Care Workers, Burnout, Social Support.

GİRİŞ

Şiddetli akut solunum sendromu korona virüs (SARS-CoV-2 veya COVID-19), ilk olarak 2019'un sonlarına doğru Çin'in Hubei bölgesi başkenti Wuhan şehrinde ortaya çıkan ve hızlı bir şekilde dünyanın birçok bölgesine yayılan, oldukça bulaşıcı bir virus ailesinin parçasıdır. Bu virüs üç ay içinde, 118.000'den fazla vakanın görüldüğü ve 114 ülkede 4.291 ölüme neden olduğu için Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından küresel bir salgın (pandemi) olarak tanımlanmıştır (Van Bavel vd., 2020, s. 460). COVID-19 salgını dünya çapında 196 milyon 331 bin 550 kişiyi etkisi altına alırken, 4 milyon 197 bin 958 kişinin ölümüne sebep olmuştur. Bu süreçten en fazla etkilenen Amerika Birleşik Devleti'nde 35 milyon 355 bin 430 kişi COVID-19'a yakalanırken, aynı hastalıktan 627 bin 370 kişi hayatını kaybetmiştir. Türkiye'de ilk COVID-19 vakasının tespit edildiği 11 Mart 2020 tarihinden itibaren güncel verilere göre toplam vaka sayısı 5 milyon 660 bin 469'a ulaşırken, toplam 51.124 kişi hayatını kaybetmiştir (www.worldometers, 28. 07. 2021).

COVID-19 salgını, küresel ölçekte eşi görülmemiş bir sağlık krizine dönüşmüştür. 2020'nin başından beri, dünyanın birçok ülkesinde sağlık sistemleri üzerinde muazzam bir baskı oluşturması, ekonomileri altüst etmesi ve sosyal yaşamın büyük bir bölümünü durdurmasının yanında (Van Bavel vd., 2020, s. 460) virüsten en çok etkilenen özellikli grupların başında salgınla mücadelenin ön saflarında yer alan sağlık sektöründe çalışan bireyler gelmektedir (Yüncü ve Yılan, 2020, s. 377). Sağlık çalışanlarının hastayı kurtarabilme isteği ve sorumluluğu, hastalığın kötü ilerleyişiyle yaşanan hayal kırıklığı, hastalıkların kendi başına gelebileceği düşüncesi gibi çeşitli özel mesleki faktörlerinden dolayı son derece stresli meslek grubuna dahil oldukları söylenebilir (Karahan, 2020, s. 82). Öte yandan, COVID-19 pandemi döneminde sağlık sektöründe çalışan bireyler mesai saatlerinin uzaması, sürekli artan hasta sayısı, hastalık bulaşı riski nedeniyle sürekli tetikte olma hali, koruyucu ekipmanla çalışan kişilerde koruyucu ekipmanın neden olduğu fiziksel anlamda kısıtlılık, spontanlığın ve özerkliğin kaybedilmesi, COVID-19 ile ilgili güncel bilgileri takip etme gereksinimi ve aile sorumlulukları dâhil olmak üzere birçok stres kaynağıyla karşı karşıya kalmıştır (Chen vd., 2020, s. 1; Güvenç ve Baltacı, 2020, s. 350).

İnsan merkezli çalışmayı gerektiren sağlık sektöründe ortaya çıkan duygusal stres faktörlerinin, diğer faktörlerden farklı bir şekilde tükenmişlik sendromuyla ilişkili olduğu düşünülmektedir (Karsavuran, 2014, s. 141). Sosyal destek, bir refah kaynağı ve/veya stresli yaşam olaylarının olumsuz etkilerini azaltabilen temel bir kaynak olarak görülmektedir. Sosyal desteğin insanların davranışlarını ve sosyal rollerini yerine getirme biçimlerini etkilediği tespit edilmiştir (Cohen ve Syme, 1985, s. 311). Etkili sosyal destek sistemlerinin geliştirilmesinin işle ilgili stresi ve buna bağlı tükenmişliği azaltması için gerekli olduğu ileri sürülmektedir (Constable ve Russell, 1986, s. 20). Bu kapsamda çalışmanın amacı COVID-19 pandemi döneminde sosyal desteğin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisini sağlık çalışanları açısından incelemektir. Çalışmanın ilk bölümünde tükenmişlik ve sosyal destek kavramları açıklandıktan sonra bu kavramlarla ilgili literatürde yapılan araştırmalar özetlenmiştir. İkinci bölümde, tükenmişlik sendromu üzerinde etkili olduğu düşünülen sosyal destek algısına yönelik anket uygulaması ve araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler sunulmuştur. Üçüncü bölümde, araştırma kapsamında yapılan analizlere ve bulgulara yer verilmiştir. Son olarak, elde edilecek bulgular üzerinden sağlık sektöründe çalışan bireylerin sosyal destek

algılarının COVID-19 pandemi döneminde yaşadıkları tükenmişlik duygularını azaltabileceği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Modern çağın önemli bir fenomeni olarak bilinen tükenmişlik (burnout) kavramı (Maslach vd., 2001, s. 398), 1974 yılında klinik psikolog Herbert J. Freudenberger'in örgütsel stres üzerinde yaptığı çalışma ile ilk kez psikoloji literatürüne girmiştir (Ağraş ve Genç, 2018, s. 41). Freudenberger (1974, s. 159) daha çok insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren gönüllü sağlık hizmetleri çalışanlarının psikolojik durumunu karakterize etmek için kullandığı tükenmişlik kavramını (Bakker vd., 2002, s. 2) "insanın enerji, güç veya kaynakları üzerinde karşılanamayan aşırı talepler ve isteklerden dolayı tükenmeye başlama, başarısız olma, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanma sonucu ortaya çıkan iç kaynaklarda bir tükenme durumu" olarak tanımlamıştır (Akt: Arı ve Bal, 2008, s. 132; Meydan vd., 2011, s. 178). Öte yandan, Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik kavramını "iş kaynaklı stres unsurlarına karşı özel bir tepki olarak (Leiter ve Maslach, 1988, s. 297), aşırı duygusal tükenme hissi, diğerlerine karşı olumsuz ve alaycı tutumların geliştiği ve bireyin başarma hissini azaldığı bir sendrom" olarak tanımlanmıştır (Akt: Yürür ve Sarıkaya, 2011, s. 538). Freudenberger tükenmişliği uzun süreli iş stresi ile bağlantılı bir şekilde başarısız olma, yıpranma, kapasitesinin üzerinde aşırı talepler sonucu ortaya çıkan (Basım ve Şeşen, 2006, s. 16) duygusal tükenme, motivasyon ve bağlılık kaybı olarak değerlendirirken (Yeniçeri vd., 2009, s. 87), Maslach ve meslektaşları yapılan iş ile ilgili stres kaynaklarına yönelik kronikleşmiş duygusal bir tepki olarak ele almışlardır (Balaban ve Konyalı, 2016, s. 192).

Tükenmişlik süreci işteki strese karşılık zaman içerisinde, sinsice gelişen, genel olarak kişinin yaşama karşı sergilediği tutum ve davranışlarında yapıcı olmayan bir değişimdir (Maslach vd., 2001, s. 399; Barutçu ve Serinkan, 2008, s. 545). Tükenmişlik, aynı zamanda yapılan işin gereği yoğun duygusal taleplerle karşı karşıya kalan ve diğer insanlarla sürekli yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı işlerde çalışanlarda (örneğin, bankacılık, doktorluk, hemşirelik, öğretmenlik gibi) sıklıkla görülen kronik yorgunluk, öfke, utanç, korku ve umutsuzluk gibi duyguların kişinin kendisine ve karşı tarafa negatif tutumların yansımaları sonucu oluşan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99; Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 22). Bu yönüyle tükenmişlik kavramı iş kaynaklı aşırı stresin bir sonucu olarak (Barutçu ve Serinkan, 2008, s. 544) fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluk durumları için kullanılmaktadır (Avanzi vd., 2018, s. 154). Tükenmişlik, özellikle insanlara yardım hizmeti sunan meslek gruplarında ve kişiler arası ilişkilerin sık ve yoğun bir şekilde yaşandığı ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet vermek için yoğun isteğe sahip meslek mensuplarında daha sık görülen duygusal tükenme durumudur (Basım ve Şeşen, 2005, s. 58).

Genel olarak tükenmişlik kavramının, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olmak üzere üç bileşenli bir yapı şeklinde incelendiği görülmektedir (Gündüz, 2005, s. 153). Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun temel özelliği ve bu karmaşık sendromun en açık belirtisi olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik sendromunun bireysel stres boyutunu temsil eden duygusal tükenme bireylerin duygusal ve fiziksel enerji kaynakları tükendikçe gelişen hayal kırıklığı, yorgunluk ve bitkinlik durumu şeklinde nitelendirilir (Maslach vd., 2001, s. 402; Budak ve Sürgevil, 2005, s. 96). Duygusal tükenme yaşayan kişiler, duygusal açıdan kendilerini işlerine verememektedir (Basım ve Şeşen, 2005, s. 59). Genellikle

örgütsel ve yönetsel nedenlerden kaynaklan duygusal tükenmişliğe karşı savunma stratejisi olarak çalışanlar yorgunluk, kullanılmışlık, yıpratılmışlık, diğer kişilere karşı kendilerini sorumlu hissetmeme, mesleki çabaları azaltma, sık sık izin veya rapor alma ve mümkün olduğu ölçüde iş ortamından uzak durmaya çalışma, işten erken ayrılma ve işyerine geç gelme gibi olumsuz tepkiler vermektedir (Yeniçeri vd., 2009, s. 88; Balaban ve Konyalı, 2016, s. 192; Alga, 2017, s. 103).

Duyarsızlaşma, kişinin işine ve meslektaşlarına karşı kayıtsızlığını veya alaycı tutum ve davranışlarını ifade eder (Hakanen vd., 2006, s. 498). Tükenmişlik sendromunun kişiler arası ilişkiler boyutunu temsil eden duyarsızlaşma (Şenel vd., 2013, s. 6) aynı zamanda işyerinde kişiler arasında birbirlerine karşı bazen duygusuz bazen de alaycı, ilgisiz, insanlıktan uzaklaşmış ve katı bir şekilde negatif tutum ve davranışlar ile işe karşı tepkisizleşmeyi yansıtan bir kopma veya mesafe koyma girişimidir (Derin ve Demirel, 2012, s. 512; Karacaoğlu ve Çetin, 2015, s. 51). Genellikle aşırı duygusal tükenme sonucu duyarsızlaşma süreci yaşayan kişiler (Demir vd., 2015, s. 988), kendinden ve işinden uzaklaşır, işe yönelik idealizmini ve coşkusunu kaybetmenin (Gündüz, 2005, s. 153) yanı sıra çalıştıkları örgüte ve sorumlu oldukları kişilere karşı reaktif ve koruyucu eylemler olarak tanımlanan (Lee ve Ashforth, 1990, s. 744) soğuk, ilgisiz, mesafeli, kaba, küçümseyen ve aşağılayıcı davranışlar sergileme, umursamaz ve alaycı bir tavır takınma gibi olumsuz savunucu tepkiler geliştirirler (Alga, 2017, s. 104; Ağraş ve Genç, 2018, s. 42).

Kişisel başarısızlık hissinde azalma, kişinin kendisini işinde başarısız ve hatta yetersiz olarak değerlendirme eğilimi olarak tanımlanır. Bu eğilim zamanla (Yıldırım ve Ekinci, 2012, s. 230) kişide suçluluk duygusu oluşturarak, harcadıkları çabanın çoğu zaman işe yaramayacağı düşüncesine kapılmasına neden olmaktadır (Basım ve Şeşen, 2005, s. 59). Bu aşamada kişinin kendisine olan özsaygısını ve özgüvenini kaybettiği (Yücel, 2012, s. 7), işe karşı motivasyonunun azaldığı ve dolayısıyla başarı açısından gerekli olan davranışları sergilemediği görülmektedir (Alga, 2017, s. 104). Kişisel başarısızlık hissinde azalma tükenmişliğin diğer iki yönü ile ilişkisi biraz daha karmaşıktır. Fiziksel ve duygusal olarak tükenen, örgüte, sorumlu oldukları kişilere ve özellikle de kendine karşı negatif bir tutum içine giren bireylerin yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlanarak, kişisel yeterlilik duygularının azaldığı söylenebilir. Bu açıdan kişisel başarısızlık hissinin azalması tükenmişliğin diğer iki yapısına paralel olarak gelişmektedir (Maslach vd., 2001, s. 397; Gündüz, 2005, s. 153).

SOSYAL DESTEK KAVRAMI

Sosyal destek kavramının teorik temeli Kurt Lewin'in davranış tanımına ve ortaya koyduğu alan kuramına dayandığı bilinmektedir. Lewin yaşam alanını belirli bir zamanda bireyin davranışını etkileyen etmenlerin tümü ve davranışı ise psikolojik çevrede meydana gelen bir değişim olarak tanımlamıştır. Lewin'in davranış tanımına göre çevre kavramı psikolojik çevreyi de içinde barındırır. Bireyin olumsuz davranışlarının ortadan kaldırılması ve yeni davranışlar kazanmasının sağlanması ancak bireyin kendi psikolojik çevresinde değişiklik yapmasına yardımcı olmakla mümkün olacaktır. Buna göre sosyal destek sistemi bireyin kendi psikolojik çevresinin içindedir (Yıldırım, 1997, s. 81). Lewin'in bireysel ve çevresel değişkenlerle ilgili düşüncesiyle tutarlı olarak, sosyal desteğin tanımı farklı disiplinlerden araştırmacılar tarafından farklı şekillerde yapılmasına rağmen, araştırmacıların ortaya

koydukları argümanlar ortak özelliklere sahiptir. Genel olarak sosyal destek kavramı yapılan tüm tanımlarda, ihtiyacı olan bir kişiye sağlanan bir tür olumlu etkileşim veya yardımcı davranış anlamına gelmektedir (House, 1987, s. 137; Hupcey, 1998, s. 1232; Vangelisti, 2009, s. 40).

Sosyal destek, stresli durumlarla başa çıkabilmek için gerekli duygusal, bilgilendirici veya araçsal yardım sağlayan arkadaşlıklar veya ilişkilerin sayısı ve kalitesi ile ilgili (Fisher, 1985, s. 40) çok boyutlu bir kavram olarak kabul edilmektedir (Karayel vd., 2018, s. 304). Sosyal destek, aynı zamanda stresli olayların etkilerini azaltan ve stresin olumsuz sonuçlarına karşı bireyi koruyan bir başa çıkma mekanizması olarak kabul edilmektedir (Pearson, 1986, s. 390; Akın ve Ceyhan, 2005, s. 70; Doğan vd., 2016, s. 43). Sidney Cobb'a göre (1976, s. 300) sosyal destek, bir kişinin önemsendiğine ve sevildiğine, saygı duyulduğuna, değer verildiğine ve karşılıklı yükümlülüklerinin olduğu bir sosyal ağın üyesi olduğuna inanmasına yol açan bilgiler olarak tanımlanır.

Cohen ve Syme (1985, s. 4) sosyal desteği, diğer kişiler tarafından sağlanan kaynaklar olarak tanımlamıştır. Bu açıdan bakıldığında sosyal destek, bireylerin stres faktörleriyle baş etmesine yardımcı olabilecek çeşitli kaynakların sağlanmasını içerir (Russell vd., 1987, s. 269; Avanzi vd., 2018, s. 156). Sosyal destek sağlayan kaynaklar, bir bireyin yaşamında önemli bir yere sahip olan ailesi, arkadaşları, akrabaları, komşuları, etkileşimde bulunduğu diğer özel insanlar ve dinsel veya etnik grupların yanı sıra iş ortamında da çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ifade edilmektedir (Akın ve Ceyhan, 2005, s. 70; Yürür ve Sarıkaya, 2011, s. 539; Doğan, 2019, s. 590).

Ben-David ve Leichtentritt'e (1999, s. 299) göre sosyal destek, bir kişinin sosyal ihtiyaçlarını (sevgi, aidiyet ve güvenlik) başkalarıyla etkileşimleri yoluyla tatmin derecesi olarak tanımlanır. Temel sosyal ihtiyaçlar arasında sevgi, saygı ya da kabul görme, aidiyet, kimlik ve güvenlik yer alır. Bu ihtiyaçlar sosyo-duygusal destek (şefkat, sempati, anlayış, kabul görme ve saygı gibi) veya araçsal destek (tavsiye, bilgi, akademik problemlerle ilgili yardım ve finansal yardım gibi) sağlanmasıyla karşılanabilir.

Bu kavramsallaştırmalara paralel olarak, sosyal destek, bir kişinin kendi sosyal ağındaki (örneğin eş, sevgili, ebeveyn, arkadaş, öğretmen, akraba, komşu gibi) insanlarla ilişkileri sonucunda hissettiği desteğe ilişkin algılaması olarak kabul edilebilir (Malecki ve Demaray, 2006, s. 376; Yakut, 2020, s. 244). Genel olarak sosyal destek (1) ilgi, güven ve empatiyi içeren duygusal alâka, (2) mal ve hizmetlerin sağlanmasını içeren araçsal yardım, (3) bir soruna çözüm sağlayabilecek bilgi edinmeyi veya bir beceriyi öğretmeyi içeren bilgi desteği ve (4) kişisel performansın ölçmesine yardımcı olan bilgileri içeren değerlendirme desteğinin birini veya daha fazlasını içeren kişiler arası karşılıklı etkileşim şeklidir (Robertson, 1988, s. 314; Sarros ve Sarros, 1997: 56).

LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

1970'li yılların ortalarından itibaren, sosyal desteğin bir başa çıkma kaynağı olarak rolüne ilgi artarken (Zimet vd., 1988, s. 30), özellikle tükenmişlik üzerindeki etkileri de araştırmaların odak noktası olmuştur (Cohen ve Wills, 1985; Constable ve Russell, 1986; Maslach ve Jackson, 1985). Sosyal destek, duygusal ve araçsal desteğin yanında kişinin sosyal ağındaki kişiler tarafından sağlanan tavsiye ve bilgileri ifade eder. Bir başka ifadeyle sosyal destek, şefkatli bir şekilde ilgilenme veya dinleme eylemi gibi duygusal destek olabilir veya bir görevi yerine

getirirken yapılan somut yardım gibi araçsal destek olabilir (Jenkins ve Elliott, 2004, s. 623). Sosyal desteğin bireyleri stresli yaşam olaylarının olumsuz etkilerinden korumada önemli bir rol oynadığı söylenebilir (Halbesleben, 2006, s. 1135; Doğan vd., 2016, s. 43). Lambert, Altheimer ve Hogan'a (2010, s. 1220) göre sosyal destek eksikliği, insan merkezli hizmet alanında çalışan bireylerin kendilerini yalnız hissetmelerine neden olabilir, bu da iş temelli stres faktörlerine yenik düşme şansını artırabilir ve sonuçta tükenmişliğe yol açabilir.

Tükenmişlik sendromu, psikolojik literatürde iş temelli stres faktörlerine karşı duygusal, fiziksel ve davranışsal tepkilerin bir kombinasyonu olarak tanımlanan bir durumdur. Sosyal destek, stresle ve tükenmişlik ile başa çıkmaya yardımcı olabilecek çok önemli kaynaklar arasındadır (Avanzi vd., 2018, s. 155). Jenkins ve Elliott'a (2004, s. 623) göre işle ilgili stres faktörlerine uzun süreli maruz kalma tükenmişliğe neden olabilir. Tükenmişlik sendromu, sosyal destek kaynaklarının mevcudiyeti iş temelli stres faktörleri ve tükenmişlik ile başa çıkmaya yardımcı olmak için bir araç olarak görülmektedir (Ross vd., 1989, s. 465). Yakın, sürekli, ulaşılabilir aileye, dostlara ve iş çevresine sahip olmanın kişinin yaşamına olumlu ihtiyaçlarını karşılayan unsurlar kattığı ve stres yapıcı yaşam olaylarına karşı daha etkili bir şekilde mücadele etmesini sağladığı için tükenmişlik olasılığını doğrudan azalttığı bilinmektedir (Altay vd., 2010, s. 11). Literatürde yapılan araştırmalar, sosyal destek kaynaklarından yararlanan kişilerde tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Bu araştırmalardan bazılarını inceleyecek olursak;

Etzion (1984) tükenmişlik, stres ve sosyal destek ilişkisi incelenmek amacıyla 657 İsraili yönetici ve insan kaynakları profesyoneli üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, tükenmişlik sendromunun sosyal destek ile negatif, stres ile pozitif korelasyona sahip olduğu ve aynı zamanda kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik algıladıklarını tespit etmiştir.

Constable ve Russell (1986) sosyal destek ve iş ortamının tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek için 310 hemşire üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, yöneticilerden algılanan desteğinin tükenmişlik ile negatif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer sosyal destek kaynakları (çalışma arkadaşı, eş ve aile/arkadaşlar) ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Torun (1995) tarafından aile yapısı ve sosyal destek değişkenlerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelendiği araştırma sonucu elde edilen bulgular, ailede uzlaşma ve sosyal destek kaynaklarından yararlanma fırsatı arttıkça tükenmişlik sendromunun azaldığını göstermektedir. Ailedeki mutluluğun işyerindeki hayal kırıklıklarını telafi edeceğini ve evdeki sorunların işyerindeki sorunları daha da arttıracaklarını ileri sürmüştür. Aynı zamanda sosyal desteğin tüm bileşenlerinin duygusal tükenme ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Haddad (1998) 47 erkek ve 43 olmak üzere toplam 90 kadın okul danışmanı üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissi üzerinde etkili olduğunu ancak yöneticiden algılanan sosyal desteğin tükenmişliğin hiçbir boyutu üzerinde etkisinin olmadığını tespit etmiştir.

Jacobs ve Dodd (2003) oldukça seçici kabul kriterlerine sahip özel bir üniversiteye kayıtlı 149 lisans öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, sosyal desteğin tükenmişliğin bir yordayıcısı olduğu ve aynı zamanda da özel birinden veya arkadaşlardan algılanan sosyal desteğin daha düşük tükenmişlik düzeyleriyle ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Bakker vd. (2004) birkaç farklı sektör ve iş pozisyonundaki katılımcılar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, iş kaynaklarının (sosyal destek) tükenmişlik (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) üzerinde doğrudan ve olumsuz bir şekilde etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı zamanda işyerinde sosyal desteğin gerginlikleri azalttığına işaret edilmiştir. Araştırmacılara göre iş taleplerinin yüksek olduğu ve iş kaynaklarının kısıtlı olduğu işlerde çalışanlarda tükenmişlik gelişmektedir.

Kahn vd. (2006) 229 kadın ve 110 erkek olmak üzere toplam 339 lise öğretmeni üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, duygusal sosyal desteğin tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi bileşenlerinin belirleyicisi olduğunu göstermişlerdir. Pozitif sosyal destek algısı arttığında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azaldığı ve aynı zamanda kişisel başarı duygusunu da arttığı tespit edilmişlerdir.

Halbesleben (2006) yaptığı meta-analiz çalışması sonuçları genel anlamda sosyal desteğin tükenmişlik sendromunun bileşenleriyle farklı bir şekilde ilişkili olmadığını göstermektedir. Ayrıca farklı sosyal destek kaynakları ile tükenmişlik sendromunun bileşenleri arasındaki etkileşim dikkate alındığında, tükenmişliğin duygusal tükenme bileşeninin iş taleplerini doğrudan etkileyen işle ilgili destekle daha güçlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı bileşenlerinin ise iş dışı kaynaklarla daha güçlü ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yıldırım (2008) tükenmişlik ve sosyal destek kaynakları arasındaki ilişkiyi ve sosyodemografik değişkenlerin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla 214 rehber öğretmen üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, tükenmişliğin bileşenleri ile sosyal destek kaynakları arasında anlamlı negatif ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca, katılımcıların duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları iş deneyimlerinin süresine göre değişmektedir. Ancak tükenmişliğin boyutları ile cinsiyet, yaş veya medeni durum arasında ilişki bulunmamıştır.

Lambert vd. (2010), sosyal destek ve iş tükenmişliği arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 200 ceza infaz koruma personeli üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, sosyal destek arttıkça tükenmişliğin azaldığını tespit etmişlerdir. Ayrıca aile ve arkadaş desteği, iş arkadaşı desteği, yönetim ve yönetici desteği olmak üzere farklı sosyal destek türlerinin tükenmişliğin farklı bileşenleri üzerinde etkisi olduğu sonucuna varmışlardır.

Yürür ve Sarıkaya (2011) Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye 152 sosyal çalışmacı üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, yöneticilerden algılanan sosyal desteğin, tükenmişliğin duygusal tükenme bileşeni üzerinde negatif ve kişisel başarı bileşeni üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca tükenmişliğin hiçbir bileşeniyle çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin doğrudan bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Kutsal ve Bilge (2012) genel liselerde okuyan 657 öğrenci üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, yüksek düzeyde sosyal destek algılayan öğrencilerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca öğrencilerin tükenmişlik yaşamalarını önlemede öğretmenden algılanan desteğin, aile ve arkadaşlardan algılanan destekten daha etkili olduğu belirlenmiştir.

Umene-Nakano vd. (2013) Japonya'daki tıp fakültelerinde görev yapan psikiyatristler arasında çalışma ortamı, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek için ülke

çapında yaptıkları araştırma sonucunda, sosyal desteğin daha düşük tükenmişlik düzeyleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmacılara göre stresle etkili bir şekilde başa çıkmak için benimsenen başa çıkma mekanizmaları, kişinin özel birinden destek almasını, eğlence etkinliklerine katılmasını ve çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler sürdürmesini içerir.

Woodhead vd. (2014) tarafından stres ve sosyal destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için yoğun bakım ünitesinde görev yapan hemşirler üzerinde yapılan araştırma sonucunda, iş taleplerinin daha yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ve daha düşük düzeyde kişisel başarı hissiyle ilişkili olduğunu ortaya konulmuştur. Aynı zamanda iş kaynakları (aile, arkadaş ve yöneticiden sağlanan sosyal destek) daha düşük düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ve daha yüksek düzeyde kişisel başarı hissiyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Nie vd. (2015) tükenmişlik ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemek için 1212 hemşire üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, tükenmişlik sendromunun bileşenlerinden kişisel başarı ile pozitif, duyarsızlaşmanın sosyal destek ile negatif bir korelasyona sahip olduğunu bulunmuşlardır.

Doğan vd. (2016) İstanbul'da vakıf ve devlet üniversitelerinde görev yapan 417 akademisyen üzerinde yaptıkları çalışmada rol belirsizliği, rol çatışması, sosyal destek ve sosyodemografik özelliklerin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonucu akademik personelin rol çatışması veya rol belirsizliği yaşaması halinde tükenmişlik düzeylerinin artacağını ancak sosyal destek algısı arttığında ise tükenmişlik düzeyinin azalacağını tespit etmişlerdir.

Yılmaz ve Aslan (2018) tükenmişlik, iş doyumu ve algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 142 erkek ve 160 kadın erkek olmak üzere toplam 302 lise öğretmeni üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, aile, özel biri ve arkadaşlardan algılanan sosyal desteğin tükenmişlik ile negatif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Sosyal destek ile iş doyumu arasında ise pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Algılanan sosyal destek düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyi azalmakta ve aynı zamanda iş doyumu da artmaktadır.

Hu vd. (2020) COVID-19 pandemi döneminde ruhsal sağlık ile ilgili tükenmişlik, anksiyete, depresyon, korku, cilt lezyonu, öz-yeterlik, dayanıklılık ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla Çin'in Wuhan kentindeki iki hastanede görev yapan toplam 2.014 hemşire üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, hemşirelerin orta düzeyde tükenmişlik ve yüksek düzeyde korkuya sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Aynı zamanda hemşirelerin sosyal destek algıları ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit etmişlerdir.

Zhang vd. (2020) sosyal desteğin tükenmişlik ile anksiyete arasındaki ilişkide düzenleyici etkisini belirlemek amacıyla yoğun bakım ünitesinde görevli 514 doktor ve hemşire üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Elde edilen bulgular, sosyal desteğin tükenmişlik ve anksiyete arasındaki ilişkide düzenleyici etkisinin olduğunu göstermektedir.

Wang vd. (2020) tükenmişliğinin kadın doktorlarının öznel iyi oluşları üzerindeki etkisini ve algılanan sosyal desteğin düzenleyici rolünü incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda, sosyal destek ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişkinin olduğu ve aynı zamanda

sosyal desteğin tükenmişlik ile özne iyi oluş arasındaki ilişkide düzenleyici etkisinin olduğu tespit etmişlerdir.

Yakut vd. (2020) COVID-19 korkusu ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisini değerlendirmek amacıyla acil sağlık personeli üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, sağlık personelinin COVID-19 korkusunun tükenmişlik düzeyini artırdığını ve sosyal destek düzeyini azalttığını belirlemişlerdir. Aynı zamanda sosyal destek algısının iş yükü ile tükenmişliği arasındaki ilişkide düzenleyici etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Ruisoto vd. (2021) 608 doktor ve 427 hemşire olmak üzere toplam 1.035 sağlık çalışanı (%68'ini kadınlardan oluşan) üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, sosyal desteğin cinsiyetten bağımsız olarak tükenmişliğin sağlık üzerindeki olumsuz etkilerini azalttığını tespit etmişlerdir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Sağlık sektöründe çalışanlar, tükenmişlik açısından en riskli meslek gruplarından birisi kabul edilmektedir (Basım ve Şeşen, 2009, s. 47). Araştırmalar, yapılan işin niteliği açısından iş yükünün fazla olması, iş ortamında insanlarla uzun süreli yüz yüze ilişkiler kurması ve çalışma saatlerinin uzun olması, nöbetli ve vardiyalı çalışması, ağır ve kronik hastalara sürekli yüksek düzeyde bakım vermesi, sosyal ve mesleki ilişkilerinde yaşanan sorunlar, tanı ve tedavisi zor hastalar ve hatta hasta yakınlarıyla uğraşmasının yanı sıra sınırlı terfi olanakları, yetersiz hastane kaynakları ve ekonomik kaygılarla başa çıkmaya çalışırken kendisine ve özellikle de özel hayatına yeteri kadar zaman ayıramaması gibi birçok stresörle karşı karşıya kalan sağlık personelinin tükenmişliği daha yoğun bir şekilde yaşadığını göstermektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008, s. 548; Kaya vd., 2010, s. 404; Chen vd., 2020, s. 1). Bu çalışmanın temel amacı Covid-19 pandemi döneminde sağlık çalışanlarının sosyal destek algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Aşağıda araştırma kapsamında test edilecek hipotezler verilmiştir.

H_{1(a)(b)(c)}: Covid-19 döneminde sağlık sektöründe çalışan bireylerin algıladıkları özel birisinin desteğinin tükenmişliğin tüm bileşenleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2(a)(b)(c)}: Covid-19 döneminde sağlık sektöründe çalışan bireylerin algıladıkları aile desteğinin tükenmişliğin tüm bileşenleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3(a)(b)(c)}: Covid-19 döneminde sağlık sektöründe çalışan bireylerin algıladıkları çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin tüm bileşenleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem

Gaziantep Üniversitesi Şahinbey Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görevli tüm meslek grupları araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Araştırma örnekleme %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile 330 katılımcı olarak hesaplanmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 50; Altunışık vd., 2004, s. 125). Araştırma kapsamında gönüllülük esasına dayalı ve kolayda örneklem yöntemiyle Gaziantep Üniversitesi Şahinbey Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görevli 337 sağlık çalışanından veri toplanmıştır. Katılımcılar %42,7'si (144 kişi) kadın ve %57,3'ü (193 kişi) erkek olmasının yanı sıra %10,7 (36 kişi) 18-25 yaş arası, %31,5 (106 kişi) 26-

30 yaş arası, %29,1 (98 kişi) 31-35 yaş arası, %17,2 (58 kişi) 36-40 yaş arası ve %11,6 (39 kişi) 41 ve yaş üzeri kişilerden oluşmaktadır. Sektörde çalışma süreleri açısından katılımcıların %5,0 (17 kişi) 1 yıldan az, %24,9 (84 kişi) 1-3 yıl aralığında, %33,8 (114 kişi) 4-7 yıl aralığında, %21,4 (72 kişi) 8-11 yıl aralığında ve %14,8 (50 kişi) 12 yıl ve üzerindedir. Meslek dağılımına bakıldığında ise katılımcıların %14,2'si (48 kişi) doktor, %28,8'i (97 kişi) hemşire ve %57,0 (192 kişi) diğer meslekler (eczacı, sağlık teknisyeni, temizlik ve güvenlik personeli vs.) içerisinde yer aldığını tespit edilmiştir. Eğitim durumlarına göre katılımcıların %16,3'ü (55 kişi) lise, %22,3'ü (75 kişi) önlisans, %38,9 (131 kişi) lisans, %8,3'ü (28 kişi) yüksek lisans ve %14,2'i (48 kişi) doktora derecesine sahiptir. Ayrıca, medeni durum açısından katılımcıların %52,8'i (178 kişi) evli ve %47,2'si (159 kişi) bekâr olduğunu tespit edilmiştir.

Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Ölçüm Araçları

Araştırma verilerinin toplanabilmesi için Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 06/07/2020 tarih ve 11 nolu toplantısında 19 nolu karar ile etik kurul onayı alındıktan sonra COVID-19 izolasyonu nedeniyle bir online anket formu hazırlanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların sosyodemografik özelliklere tespit etmek için 6 soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Bu ölçme aracı duygusal tükenmişlik (9 madde), duyarsızlaşma (5 madde) ve kişisel başarı (8 madde) olmak üzere üç alt boyutlu ölçek şeklinde 22 sorudan oluşmaktadır. Bu ölçme aracının orijinal formuna ilişkin Cronbach α katsayılarını duygusal tükenme .90, duyarsızlaşma .79 ve kişisel başarı .71 olarak hesaplanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981, s. 102-103). Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılan ölçme aracının (1992) ise Cronbach α katsayılarını duygusal tükenme .83, duyarsızlaşma .65 ve kişisel başarı .72 bulmuştur (Basım ve Şeşen 2005, s. 63). Basım ve Şeşen (2005) Cronbach α katsayılarını duygusal tükenme .85, duyarsızlaşma .72, kişisel başarı .73 ve ölçeğin tamamı için .76 bulunmuştur.

Üçüncü bölümde Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley (1988) tarafından geliştirilen “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçekte arkadaş desteği (4 madde), aile desteği (4 madde) ve özel insan desteği (4 madde) olmak üzere üç sosyal destek kaynağı yer almaktadır. Ölçme aracının orijinal formuna ilişkin Cronbach α katsayılarını arkadaş desteği .75, aile desteği .85, özel insan desteği .72 ve ölçüm aracının tamamı için .85 olarak hesaplanmıştır (Zimet vd., 1988: 36). Ölçüm aracı Eker, Arkar (1995) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış ve Eker, Arkar ve Yıldız (2001) geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmada Cronbach α katsayılarını arkadaş desteği .88, aile desteği .85, özel insan desteği .92 ve ölçüm aracının tamamı için .89 tespit etmişlerdir (Eker vd., 2001, s. 20). Diğer taraftan, araştırmada kullanılan tüm ölçüm araçları 1 = kesinlikle katılmıyorum, 2 = katılmıyorum, 3 = kararsızım, 4 = katılıyorum ve 5 = kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli likert yanıt formatında tasarlanmıştır.

BULGULAR

Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliliği

Araştırmada kullanılan Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeğinin üç faktörlü yapısını (özel birinin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşı desteği) ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç faktörlü yapısını (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) test etmek

maksadıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucu ölçekler için elde edilen uyum değerleri Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayısı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçekler	$\Delta\chi^2$	df	$\Delta\chi^2/df$	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	IFI	Cronbach α
Sosyal Destek	135,780	50	2,716	0,071	0,939	0,905	0,976	0,977	,940
Tükenmişlik	415,990	161	2,584	0,069	0,890	0,857	0,928	0,928	,793

Tablo 1’de yer alan araştırma kapsamında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu model uyumunun iyi olduğuna karar verilmesi için $\Delta\chi^2$ ’nin anlamlı ve RMSEA<.08, GFI<.95, AGFI<.90, CFI ve IFI >.90 değerlerini alması gerekir (Meydan vd., 2011, s. 186; Çetin vd., 2011, s. 65). Bu çerçevede yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’nin özel birinin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşı desteğinden oluşan üç faktörlü yapısı doğrulanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri için doğrulayıcı faktör analizi sonucu faktör yüklerinin problemlili olması nedeniyle bazı maddeler (kişisel başarı hissi 4 ve 7) analizden çıkarıldıktan sonra duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinden oluşan üç faktörlü yapısı doğrulanmıştır. Diğer taraftan, araştırmada kullanılan her iki ölçeğin de Cronbach α katsayılarının 70’in üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal destek algısı ve tükenmişlik düzeyinin ölçümü için faydalanan ölçeklerin boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler, güvenilirlik katsayıları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Ölçek Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenirlik Katsayıları

Algılanan Çok Boyutlu Sosyal Destek ve Tükenmişlik Ölçekleri İlişkin Faktörler		N	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach α
Sosyal Destek	Faktör 1: Özel Birinin Desteği	337	3,85	1,00	-1,371	,863	,916
	Faktör 2: Aile Desteği	337	3,92	0,87	-1,338	1,371	,912
	Faktör 3: Çalışma Arkadaşı Desteği	337	3,54	1,05	-,747	-,595	,939
Tükenmişlik	Faktör 1: Duygusal Tükenme	337	3,06	0,86	,164	-,858	,894
	Faktör 2: Duyarsızlaşma	337	2,72	0,84	,437	-,778	,835
	Faktör 3: Kişisel Başarı	337	3,64	0,69	-,396	-,227	,816

Tablo 2’de yer alan katılımcıların sosyal destek ve tükenmişlik ölçeklerine ilişkin algılamaları incelendiğinde aritmetik ortalamaların algılanan sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği (3,85±1,00), aile desteği (3,92±0,87) ve çalışma arkadaşı desteği (3,64±0,69) skorlarının “yüksek düzeyde” olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissi skorlarının (3,64±0,69) “yüksek düzeyde” olduğu belirlenirken, duygusal tükenme (3,06±0,86) ve duyarsızlaşma skorlarının (2,72±0,84) “orta/düşük düzeyde” olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan, ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerleri ± 2 sınırları içinde olduğu ve verilerin normal dağılımı sağladığı görülmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013, s. 133). Dahası, aile desteği için ,912; özel insan desteği için ,916; arkadaş desteğini için 0,939;

duygusal tükenme ,894; duyarsızlaşma ,835; kişisel başarı ,816; olarak hesaplanan Cronbach α katsayıları ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğuna işaret etmektedir (Kalaycı, 2010, s. 405).

Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırma kapsamında sosyal destek kaynakları ile tükenmişliğin boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayıları Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3. Sosyal Destek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Değişkenler		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi
Özel Birinin Desteği	r	-,352**	-,370**	,345**
	p	,000	,000	,000
Aile Desteği	r	-,328**	-,359**	,310**
	p	,000	,000	,000
Çalışma Arkadaşı Desteği	r	-,572**	-,504**	,490**
	p	,000	,000	,000

Tablo 3’de yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre özel birinin desteği ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,352$); duyarsızlaşma arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,370$); kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=0,345$) olduğu anlaşılmaktadır. Aynı şekilde, aile desteği ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,328$); duyarsızlaşma arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,359$); kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=0,310$) olduğu görülürken, çalışma arkadaşı desteği ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,572$); duyarsızlaşma arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($r=-0,504$); kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=0,490$) olduğu görülmüştür.

Sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme üzerindeki etkisini tespit etmek için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Algılanan Sosyal Desteğin Duygusal Tükenmeye Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		β	t	p	R^2
		F	Sig. F				
Duygusal Tükenme	$H_{1(a)}$ Özel Birinin Desteği			-,097	-1,306	,192	
	$H_{2(a)}$ Aile Desteği	54,863	,000*	,044	,583	,560	,331
	$H_{3(a)}$ Çalışma Arkadaşı Desteği			-,544	-9,976	,000*	

* $p<0,001$

Tablo 4’de yer alan sonuçlar incelendiğinde, araştırma kapsamında geliştirilen $H_{1(a)}$, $H_{2(a)}$, $H_{3(a)}$ hipotezlerini test etmek üzere kurulan regresyon modelinin anlamlı ($F: 54,863$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. Analiz sonucu sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği ($\beta: -,544$; $p<0,001$) değişkeninin, tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme değişkeni üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğu ancak algılanan sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği ($\beta: -,097$; $P>0,05$) değişkeni ve aile desteği ($\beta: ,044$, $P>0,05$) değişkenlerinin tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan ($R^2=,331$), tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme boyutundaki değişimin %33’ü algılanan sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Bu modeldeki β katsayıları dikkate alındığında ise çalışma arkadaşı desteğindeki bir birimlik artışın duygusal tükenmedeki $-,544$ birim azalış sağladığı söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre $H_{3(a)}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{1(a)}$ ve $H_{2(a)}$ hipotezleri reddedilmiştir.

Sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma üzerindeki etkisini tespit etmek için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. *Algılanan Sosyal Desteğin Duyarsızlaşmaya Etkisi*

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		β	t	p	R^2
		F	Sig. F				
Duyarsızlaşma	$H_{1(b)}$ Özel Birinin Desteği			-,113	-1,456	,146	
	$H_{2(b)}$ Aile Desteği	40,890	,000*	-,041	-,527	,598	,269
	$H_{3(b)}$ Çalışma Arkadaşı Desteği			-,422	-7,404	,000*	

* $p<0,001$

Tablo 5’de yer alan sonuçlar incelendiğinde araştırma kapsamında geliştirilen $H_{1(b)}$, $H_{2(b)}$, $H_{3(b)}$, hipotezlerini test etmek üzere kurulan regresyon modelinin anlamlı ($F: 40,890$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. Analiz sonucu sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği ($\beta: -,422$; $p<0,001$) değişkeninin tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma değişkeni üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğu ancak algılanan sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği ($\beta: -,113$; $P>0,05$) değişkeni ve aile desteği ($\beta: -,041$; $P>0,05$) değişkenlerinin tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan ($R^2=,269$), tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşmadaki değişimin %27’si algılanan sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Bu modeldeki β katsayıları dikkate alındığında ise çalışma arkadaşı desteğindeki bir birimlik artışın duyarsızlaşmadaki $-,422$ birim azalış sağladığı söylenebilir. Elde edilen bulgulara göre $H_{3(b)}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{1(b)}$ ve $H_{2(b)}$ hipotezleri reddedilmiştir.

Sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği, aile desteği ve çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini tespit etmek için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Algılanan Sosyal Desteğin Kişisel Başarı Hissine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		β	t	p	R^2
		F	Sig. F				
	$H_{1(c)}$ Özel Birinin Desteği			,143	1,827	,069	
Kişisel Başarı Hissi	$H_{2(c)}$ Aile Desteği	37,146	,000*	-,039	-,493	,622	,251
	$H_{3(c)}$ Çalışma Arkadaşı Desteği			,435	7,544	,000*	

* p<0,001

Tablo 6’da yer alan sonuçlar incelendiğinde araştırma kapsamında geliştirilen $H_{1(c)}$, $H_{2(c)}$, $H_{3(c)}$, hipotezlerini test etmek üzere kurulan regresyon modelinin anlamlı (F: 40,890; p<0,001) olduğu görülmektedir. Analiz sonucu sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği (β : ,435; p<0,001) değişkeninin tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissi değişkeni üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu ancak algılanan sosyal destek kaynaklarından özel birinin desteği (β : ,143; P>0,05) değişkeni ve aile desteği (β : -,039; P>0,05) değişkenlerinin tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissi değişkeni üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan (R^2 =,251), tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı hissindeki değişimin %25’i algılanan sosyal destek kaynaklarından çalışma arkadaşı desteği tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Bu modeldeki β katsayıları dikkate alındığında ise çalışma arkadaşı desteğindeki bir birimlik artışın kişisel başarı hissinde ,435 birim artış sağladığı söylenebilir. Elde edilen bulgulara göre $H_{3(c)}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{1(c)}$ ve $H_{2(c)}$ hipotezleri reddedilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmanın amacı COVID-19 pandemi döneminde sağlık sektöründe çalışan bireylerin sosyal destek kaynaklarından aile desteği, özel birinin desteği ve çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutları üzerine etkisinin olup olmadığını incelemektir. Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucu genel anlamda sosyal destek kaynaklarının tükenmişliğin her bir boyutlarıyla farklı şekilde ilişkili olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular farklı örneklemelerde sosyal destek algılarının arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azalacağını gösteren Yıldırım (2008) ve Doğan, Demir, Türkmen (2016) tarafından yapılan araştırma sonuçlarını doğrulamaktadır. Bunun yanı sıra elde edilen sonuçlar farklı sosyal destek kaynakları ve tükenmişliğin boyutları arasındaki etkileşim dikkate alındığında, çalışma arkadaşlarından algılanan desteğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissiyle daha güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu göstermektedir.

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri test etmek için yapılan regresyon analizi sonucu sosyal destek türlerinin (örneğin, aile desteği ve özel birinin desteği) tümü önemli etkiler göstermese de, test edilen tüm modellerde çalışma arkadaşından algılanan desteğin tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları üzerinde negatif bir etkisinin olduğu ve kişisel başarı hissi boyutu üzerinde ise pozitif bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulguların genel olarak önceki çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir (Jacobs ve Dodd, 2003; Bakker vd., 2004; Kahn vd., 2006; Lambert vd., 2010; Yürür ve Sarıkaya, 2011). Araştırmanın yapıldığı dönemde COVID-19 açısından riskli alanlarda çalışmak zorunda

kalan sağlık personeli temaslı olmaları nedeniyle, özellikle ailelerinden ve kendileri için özel sayılan kişilerden uzak kalmışlar ve sosyal destek kaynaklarından (aile desteği ve özel birinin desteği) yeteri kadar yararlanamamışlardır (Güvenç ve Baltacı, 2020, s. 350). Bu durumun COVID-19 pandemi döneminde sağlık personeli üzerinde yürütülen çalışmamızda, sosyal destek kaynaklarından aile ve özel birinden algılanan desteğin tükenmişliğin hiçbir boyutu üzerinde etkisinin görülmemesinin en önemli nedeni olduğu söylenebilir.

Araştırmada elde edilen bulgulara açıkça görüldüğü üzere çalışma arkadaşından algılanan sosyal destek algısı arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalırken, kişisel başarı hissi artmaktadır. Bu bulgular, çalışma arkadaşlarıyla destekleyici ilişkilerin, tükenmişliğin etkisini azaltabileceğini göstermektedir. Aslında, iş ortamında yakın arkadaşlara sahip olması sağlık personelinin kendini bir grubun parçası gibi hissetmesinde ve özellikle de kişisel başarı hissine ulaşmasında önemli olabilir. Frankle (1976), bireyin hayatında anlam bulma çabasının insandaki birincil motivasyon gücü olduğunu savunmuştur. Tükenmişlik sendromu hayatın anlamını ortadan kaldırır (Akt: Lambert vd., 2010, s. 1230) ve sağlık personelinin yardım istemedikleri veya durumlarında değişiklik yapmak için çabalama eğiliminde olmadıkları olumsuz, kısır bir sarmalın içine hapseder ve daha düşük performans göstermesine neden olur (Jenkins ve Elliott, 2004, s. 629; Umene-Nakano vd., 2013, s. 6; Woodhead vd., 2014, s. 16-17).

Bu bulgulara paralel bir şekilde farklı örneklemeler üzerinde yürütülen birçok araştırmada çalışma arkadaşından algılanan desteğin tükenmişliğin her bir boyutu üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Örneğin, Ross, Altmaier ve Russell (1989), yönetici ve çalışma arkadaşından algılanan sosyal desteğin daha düşük tükenmişlikle ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Dyer ve Quine (1998), çalışma arkadaşı desteğinin tükenmişlikle olumsuz bir şekilde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Ford ve Honnor (2000), çalışma arkadaşlarının işyerinde en önemli destek kaynağı olduğunu, iş ile ilgili hayal kırıklıklarından bahsetme ve iş yükünü sosyal bir şekilde paylaşma fırsatı sağladığını bulmuşlardır. Haddad (1998) ve Greenglass, Fiskensbaum ve Burke (1996), yaptıkları çalışmada çalışma arkadaşından algılanan desteğin tükenmişlik üzerinde etkisinin daha fazla olduğunu ortaya koymuşlardır. Ancak Yürür ve Sarıkaya (2011) ise yaptıkları çalışmada çalışma arkadaşından algılanan desteğin tükenmişliğin hiçbir boyutu üzerinde etkili olmadığını tespit etmişlerdir.

Bu çalışma COVID-19 pandemi döneminde sağlık sektöründe çalışan bireylerin algıladıkları sosyal desteğin tükenmişlik üzerine etkisine işaret edecek olması gerekse beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan ve hızla yayılan COVID-19 pandemisine dikkat çekmesi açısından önemli çıktılar sağlamaktadır. Elde edilen sonuçlar COVID-19 pandemi sürecinde sağlık sektöründe çalışan kişilerin çalışma arkadaşlarından algıladıkları desteğin tükenmişlik düzeyini azaltması açısından önemli bir kaynak olduğuna işaret etmektedir. Sağlık personelinin çalışma arkadaşlarından algıladığı destek, işi daha anlamlı hale getirebilir ve böylece sağlık personelinin iş üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu hissetme olasılığını artırabilir. COVID-19 pandemi sürecinde hastanelerde çalışmak kolay değildir. Bu dönemde hastaneler aşırı derecede kalabalık ve düzensizlikle karakterizedir. Özellikle zaman baskısı, ağır iş yükü, duygusal olarak aşırı yüklenme, temaslı olmaları sebebiyle sürekli tetikte olma durumu ve yaşamı tehdit eden krizlerle başa çıkma kaygısı gibi stresörlerin tükenmişliğe katkıda bulunan en önemli faktörler olduğu aşikârdır. Bu koşullar altında görev yapan sağlık personelinin işle ilgili karşılaştıkları zorlukları neden düzeltemediklerini anlamak daha kolaydır. Sosyal desteğin sağladığı yoldaşlık ve arkadaşlık, sağlık çalışanlarına sinir bozucu durumlarla başa

çıkma da yalnız olmadıklarını hissettirebilir ve aynı zamanda sağlık çalışanlarını tükenmişlikten koruyabilir. Fakat elde edilen sonuçların bazı kısıtlar çerçevesinde değerlendirilmesi gerekir. Bu araştırmanın en önemli kısıtı sağlık sektöründe çalışan belirli sayıda bireyle ve tek bir il merkezi ile sınırlı tutulmasıdır. Bu nedenle, daha sonra yapılacak çalışmalarda birçok kaynaktan veri toplanması daha fazla kişinin katılımı ile tekrarlanması sonuçların genellenmesi açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Ağraş, S. ve Genç, E. (2018). Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik sendromu ilişkileri: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik nitel bir araştırma. *USOBED Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 35-55.
- Akın, D. ve Ceyhan, E. (2005). Resmi ve özel genel lise öğrencilerinin ailelerinden, arkadaşlarından ve öğretmenlerinden algıladıkları sosyal destek düzeyleri açısından kendini kabul düzeylerinin incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 69-88.
- Alga, E. (2017). Örgütlerde algılanan liderlik tarzlarının çalışanların tükenmişliğine etkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 97-124.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Geliştirilmiş 3. Baskı. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(22), 21-46.
- Arı Sağlam, G. ve Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkıran, Ceren (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1), 10-16.
- Avanzi, L., Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescentini, A., Balducci, C. and van Dick R. (2018). How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification. *Teaching and Teacher Education*, 69, 154-167.
- Balaban, Ö. ve Konyalı, H. (2016). Kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sakarya SGK örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 189-207.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-69.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamuda bir araştırma. *Academic Journal Database*, 6(2), 15-23.

- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2009). Tükenmişliğin örgüt içi girişimciliğe etkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *ODTÜ Gelisme Dergisi*, 35 (Özel Sayı), 41-60.
- Barker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A. and Dollard, M. F. (2002). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 135(5), 1-19.
- Bakker, A. B. Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 541-561.
- Ben-David, A. and Leichtentritt, R. (1999). Ethiopian and Israeli student’s adjustment to collage: The effect of the family, social support and individual coping styles. *Journal Of Comparative Family Studies*, 30 (2), 297-313.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü. İİBF. Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Chen, J., Liu, X., Wang, D., vd., (2020). Risk factors for depression and anxiety in healthcare workers deployed during the COVID-19 outbreak in China. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 1-9.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. and Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support. Eds. S. Cohen & S. L. Syme. *Social support and health* içinde. 3-22. Academic Press.
- Cohen, S., and Willis, T.A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Constable, J. F. ve Russell, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 11, 20-26.
- Çetin, F., Basım, N. H. ve Aydoğan, O. (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi: Öğretmenler üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.
- Demir, R., Türkmen, E. ve Doğan, A. (2015). Akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(4), 986-1008.
- Derin, N. ve Demirel, E. T. (2012). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığı zayıflatıcı etkilerinin Malatya Merkez’de görev yapan hemşireler üzerinde incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 509-530.
- Doğan, F. İ. (2019). Algılanan sosyal destek ile yaşam tatmini ve özgüven ilişkisi: Göçmenler üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 12(18), 588-606.
- Doğan, A. Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik

- personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-67.
- Dyer, S., ve Quine, L. (1998). Predictors of job satisfaction and burnout among the direct-care staff of a community learning disability service. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11, 320-332.
- Eker, D., Arkar, H., ve Yıldız, H., (2001). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği'nin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı geçerlik ve güvenirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 17-25.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615.
- Fisher, C. D. (1985). Social support and adjustment to work: A longitudinal study. *Journal of Management*, 11(3), 39-53.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Ford, J., ve Honnor, J. (2000). Job satisfaction of community residential staff serving individuals with severe intellectual disabilities. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 25, 343-362
- Gündüz, B. (2005). İlköğretim öğretmenlerinde tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152-166.
- Güvenç, R. ve Baltacı, E. (2020). Covid-19 ve sağlık çalışanlarının ruh sağlığı, Türkiye Tabipler birliği. *Covid-19 Pandemisi Altıncı Ay Değerlendirme Raporu*, 349-354 5 Mayıs 2021 tarihinde https://www.ttb.org.tr/kutuphane/covid19-rapor_6/covid19-rapor_6_Part41.pdf adresinden erişildi.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134- 1145.
- Haddad A. (1998). Sources of social support among school counselors in Jordan and its relationship to burnout. *International J. for the Advancement of Counseling*, 20(2), 113-121.
- House, J. S. (1987). Social support and social structure. *Sociological Forum*, 2(1), 135-146.
- <https://www.worldometers.info/coronavirus/> 28 Temmuz 2021 tarihinde erişildi.
- Hu, D., Kong, Y., Li, W., Han, Q., Zhang, X., Zhu, L. X., Wan, S. W., Liu, Z., Shen, Q., Yang, J., He, H. G., and Zhu, J. (2020). Frontline nurses' burnout, anxiety, depression, and fear statuses and their associated factors during the COVID-19 outbreak in Wuhan, Chinas. A large-scale cross-sectional study. *EClinicalMedicine*, (100424), 1-10.
- Hupcey, J. E. (1998). Clarifying the social support theory-research linkage. *Journal of Advanced Nursing*, 27, 1231-1241.
- Jenkins R. and Elliott P. (2004). Stressors, burnout and social support: Nurses in acute mental health settings. *Journal of Advanced Nursing*, 48(6), 622-631.

- Jacobs, S. R. and Dodd, D. K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.
- Kahn, J.H., Schneider, K.T., Jenkins, T.M. ve Moyle, L.L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: Is it all due to dispositional affectivity? *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 793-807.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. 5.Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karahan, H. (2020). Acil servislerde çalışan sağlık personellerinde tükenmişlik sendromu görülme sıklığı ve demografik özellikleri. *Anatolian Journal of Emergency Medicine*, 3(3), 81-84.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Afad örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'da Sağlık Bakanlığı hastaneler yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.
- Karayel, M., Akkoç, İ. ve Birer, İ. (2018). Örgütsel destek, sosyal destek ve lider desteğinin iş performansına etkisinde lider-üye etkileşiminin aracılık rolü. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 19(2), 301-333.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S., ve Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri*, 7(1), 401-419.
- Kutsal, D. ve Bilge, F. (2012). Lise öğrencilerinin tükenmişlik ve sosyal destek düzeyleri. *Eğitim ve Bilim*, 37(164), 283-297.
- Lambert, E. G., Altheimer, I. and Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37, 1217-1236.
- Lee, R. ve Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of maslach's three diemensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Leiter, M.P. and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Malecki, C. K. and Demaray, M. K. (2006). Social support as a buffer in the relationship between socioeconomic status and academic performance. *School Psychology Quarterly*, 21(4), 375-395.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7/8), 837-851.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol.*, 52, 397-422.

- Meydan, C. H., Basım, H. N., ve Çetin, F. (2011). Örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Türk kamu sektöründe bir araştırma. *57*, 175-200.
- Nie, Z., Jin, Y., He, L., Chen, Y., Ren, X., Yu, J., ve Yao, Y. (2015). Correlation of burnout with social support in hospital nurses. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine*, 8(10), 19144-19149.
- Pearson, J. E. (1986). The definition and measurement of social support. *Electronic Journal: To print this article select pages 38-43*.
- Robertson, S.E. (1988). Social support: Implications for counselling. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 11, 313-321.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., ve Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464-470.
- Russell, D., Altmaier, E. ve Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269-274.
- Ruisoto, P., Ramírez, M. R., García, P. A., Paladines-Costa, B., Vaca, S. L., ve Clemente-Suárez, V. J. (2021). Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals. *Front. Psychol.*, 13, 1-8.
- Sarros, J. C. ve Sarros, A. M. (1992). Social support and teacher burnout. *Journal of Educational Administration*, 30(1), 55-69.
- Şenel, B., Şenel, M. ve Eren Gümüştakin, G. (2013). Kamu sektöründe çalışanların duygusal zekâlarının tükenmişliklerine etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 34, 1-19.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (sixth ed.). Boston: Pearson.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme*. Yayınlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Umene-Nakano, W., Kato, T. A., Kikuchi, S., Tateno, M., Fujisawa, D., Hoshuyama, T., ve Nakamura, J. (2013). Nationwide survey of work environment, work-life balance and burnout among psychiatrists in Japan. *PloS one*, 8(2), 1-8.
- Wang, L., Wang, H., Shao, S., Jia, G., ve Xiang, J. (2020). Job burnout on subjective well-being among chinese female doctorss. The moderating role of perceived social support. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-7.
- Woodhead, E. L., Northrop, L., ve Edelstein, B. (2014). Stress, social support, and burnout among long-term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*, 1-22.
- Van Bavel, J. J., Baicker, K., Boggio, S....et al. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour* 4(April 2020), 460-471.
- Vangelisti, A. L. (2009). Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships SAGE Publications*, 26(1), 39-51.
- Yakut, E., Kuru, Ö., ve Güngör, Y. (2020). Sağlık personelinin COVID-19 korkusu ile tükenmişliği arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisinin yapısal eşitlik modeliyle belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 24(83), 241-262.

- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 83-99.
- Yıldırım, I. (1997). Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi güvenirliği ve geçerliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 81-87.
- Yıldırım, İ. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality*, 36(5), 603-616.
- Yıldırım, M. C. ve Ekinci, A. (2012). Eğitim müfettiş yardımcılarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, II, 229-246.
- Yılmaz, E. ve Aslan, S. (2018). Lise öğretmenlerinde tükenmişlik, işdoymu ve algılanan sosyal destek: Bursa ili örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(3), 1861-1886.
- Yücel, İ. (2012). İş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki ve algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki etkisi-sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 33, 1-19.
- Yüncü, V. ve Yılan, Y. (2020). COVID-19 Pandemisinin sağlık çalışanlarına etkilerinin incelenmesi: Bir durum analizi. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Ek Sayı*, (Ekim 2020), 373-401.
- Yürür, S. ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.
- Zhang, H., Ye, Z., Tang, L., Zou, P., Du, C., Shao, J., Wang, X., Chen, D., Qiao, G., ve Mu, S. Y. (2020). Anxiety symptoms and burnout among Chinese medical staff of intensive care unit: the moderating effect of social support. *BMC Psychiatry*, 20(197), 1-7.
- Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. ve Farley, G.K.(1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.