

## Tıbbi Sekreterlerin İş Stresi ile Mutluluk Algıları Arasındaki İlişkide Dayanıklılığın Aracı Rolü

The Mediating Role of Resilience in the Relationship Between Job Stress and Perception of Happiness Among Medical Secretaries

Simge SAMANCI  <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ankara, Türkiye. [simge\\_atakli@hacettepe.edu.tr](mailto:simge_atakli@hacettepe.edu.tr)

| MAKALE BİLGİSİ                                                                                                       | ÖZET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anahtar Kelimeler:</b><br>İş Stresi<br>Mutluluk Algısı<br>Psikolojik Dayanıklılık<br>İş Tatmini<br>Tıbbi Sekreter | <b>Amaç</b> – Bu araştırmanın amacı; tıbbi sekreterlerin iş stresi, mutluluk algıları ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkileri ortaya koyarak, olumsuz bir etkiye sahip olan iş stresinin, mutluluk algısı üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü tespit etmektir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gönderilme Tarihi 23 Şubat 2025<br>Revizyon Tarihi 30 Eylül 2025<br>Kabul Tarihi 7 Ekim 2025                         | <b>Yöntem</b> – Araştırma, nicel araştırma yaklaşımına dayalı kesitsel bir araştırma modeli çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Bu model, iş stresi ile psikolojik dayanıklılığın, mutluluk algısı üzerindeki etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amacıyla tasarlanmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye genelindeki kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Veriler, kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri kullanılarak, Google Forms dijital platformunu aracılığı ile 375 tıbbi sekreterden toplanmıştır. Veriler IBM SPSS 21.0 ve AMOS 23.0 yazılımları aracılığıyla analiz edilerek, ölçeklerin güvenilirliği, geçerliliği ve değişkenler arası ilişki ve etkiler değerlendirilmiştir. |
| <b>Makale Kategorisi:</b><br>Araştırma Makalesi                                                                      | <b>Bulgular</b> – Yapılan analizlere göre iş stresinin, mutluluk algısını ve psikolojik dayanıklılığı anlamlı ve negatif şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Diğer taraftan psikolojik dayanıklılığın ise mutluluk üzerinde anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Ek olarak iş stresinin mutluluk algısı üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı etkisinin olduğu bulunmuştur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                      | <b>Tartışma</b> – Bu sonuçlar, psikolojik dayanıklılığın, tıbbi sekreterlerin sahip olduğu iş stresinin, mutluluk algıları üzerindeki olumsuz etkilerini tam olarak ortadan kaldırmasa da belirli ölçüde hafifletici bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| ARTICLE INFO                                                                                                                    | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Keywords:</b><br>Work Stress<br>Perception of Happiness<br>Psychological Resilience<br>Job Satisfaction<br>Medical Secretary | <b>Purpose</b> – The primary aim of this study is to examine the relationships between job stress, perceived happiness, and psychological resilience among medical secretaries. Additionally, the study seeks to determine the mediating role of psychological resilience in the relationship between job stress and perceived happiness, given that job stress has a negative impact on well-being.                                                                                              |
| Received 23 February 2025<br>Revised 30 September 2025<br>Accepted 7 October 2025                                               | <b>Design/methodology/approach</b> – The study population consists of medical secretaries working in public and private healthcare institutions across Turkey. A total of 375 healthcare personnel who voluntarily agreed to participate in the study were included. Data were collected through convenience and snowball sampling methods using the Google Forms digital platform. The data were analysed using IBM SPSS 21.0 and AMOS 23.0 software.                                            |
| <b>Article Classification:</b><br>Research Article                                                                              | <b>Results</b> – The analyses revealed that job stress has a significant and negative impact on perceived happiness and psychological resilience. On the other hand, psychological resilience was found to have a significant and positive effect on perceived happiness. Furthermore, psychological resilience was found to partially mediate the effect of job stress on perceived happiness.                                                                                                   |
|                                                                                                                                 | <b>Discussion</b> – The relationships between the variables align with the Transactional Stress Theory. Moreover, psychological resilience plays a mitigating role in the negative effects of job stress on the perceived happiness of medical secretaries, even though it does not completely eliminate these effects. When evaluated in the context of the medical secretary profession, psychological resilience can be considered a critical factor in enhancing the perception of happiness. |

**ETİK ONAY:** Çalışmanın etik onay izni Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Etik Kurulu tarafından 15.05.2024 tarihli E-72228724-300-00003486840 sayılı karar ile alınmıştır.

### Önerilen Atıf/Suggested Citation

Samanci, S. (2025). Tıbbi Sekreterlerin İş Stresi ile Mutluluk Algıları Arasındaki İlişkide Dayanıklılığın Aracı Rolü, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (4), 2820-2837.

## 1. Giriş

Olumsuz olaylara sık maruz kalan sağlık çalışanları için yoğun çalışma temposu büyük bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir (Bozdağ ve Ergün, 2021) ve işe bağlı stres, örgütsel davranış alanında oldukça önemli bir alanı oluşturmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003). Çünkü çalışanlar, iş stresi ile başa çıkabilmek için fiziksel ve zihinsel refahlarından ya da farklı olumlu kaynaklarından ödün vermek zorunda kalabilmektedirler (Seňová ve Antořová, 2014). Araştırmalar da çalışanların sahip olduğu iş stresinin, iş tatmini gibi olumlu kaynaklarını azaltarak, depresyon, anksiyete gibi olumsuzlukları ortaya çıkaracağına, bu durumun önüne geçebilmek içinse öncelikle yaptıkları işten keyif almaları gerektiğine dikkat çekmektedir (Allan vd., 2016).

Sağlık kurumları iş stresinin oldukça yüksek olduğu ortamlardır (Özer vd., 2023). Hastalara sağlık hizmeti sunarken, sağlık personelinin özellikle şefkatli ve nazik olmalarının yanı sıra bazı durumlarda da sert ve güçlü tutumlar sergilemeleri de beklenmektedir. Tıbbi sekreterlik mesleği, bu durumun somut bir örneği olarak değerlendirilebilir. Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında genellikle hasta ve hasta yakınlarının ilk temas noktası olduğu için mesleklerinin gereği olan insan ilişkilerini özenle ve özveriyle yürütmeleri gerekmektedir (Kıbaroğlu vd., 2024). Bazı durumlarda ise tıbbi sekreterlerin çalıştıkları kurumu veya kendilerini korumak amacıyla, hastaların karşılanması mümkün olmayan taleplerine karşı sınır koyan ve koruyucu nitelikte tutumlar sergilemeleri gerekebilmektedir. Bu sebeple kişilerarası iletişimde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarla sahip oldukları yoğun ve karmaşık iş yükleri, tıbbi sekreterlerde stresin oluşmasına yol açabilmektedir. Araştırmalar stresin, olumsuz sağlık sonuçlarına yol açabileceğini (Larsman vd., 2013) ve psikolojik dayanıklılık (McManama O'Brien vd., 2021) ya da psikolojik iyi oluş (Hirschle vd., 2020) gibi bireysel değişkenler üzerinde olumsuz ve önemli etkilerinin olabileceğini vurgulamaktadır.

Diğer taraftan tıbbi sekreterlerin gün içerisinde sahip oldukları iş yükü ve stresle baş edebilmeleri için yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip olmaları, hem kendileri hem de sundukları sağlık hizmetinin kalitesi açısından büyük önem taşımaktadır. Lazarus ve Folkman'ın (1984) Transaksiyonel Stres Teorisinin temelinde de bireyin stresle başa çıkmak için farklı stratejiler geliştirdiği vardır. Bu bağlamda stresle baş etme yöntemi olarak değerlendirilebilen psikolojik dayanıklılık, bireyin yaşadığı olumsuz olaylar sonucunda gelişen ve öğrenilen bir yetenek olduğundan, bu yeteneğe sahip olan bireylerin kendilerine fazla güven duymaları ve benzer durumlarla karşılaştıklarında özgüvenli bir yaklaşımla hareket etmeleri beklenmektedir (Denovan ve Macaskill, 2017).

Öte yandan tıbbi sekreterlerin beklentileri mesleğin zorlu çalışma koşulları ve gereklilikleri göz önüne alındığında, tıbbi sekreterlerin psikolojik dayanıklılık kadar mutluluklarını geliştiren faktörleri anlamak oldukça önemlidir. Bireylerin hayatlarına olumlu bakmalarına yönelik algıyı ifade eden mutluluk algısı (Güzel vd., 2024) insanların hayatlarına ve iş tatminlerine yönelik duygusal tepkilerini barındırmaktadır (Qaiser vd., 2020). Yapılan çalışmalarda iş uyumu teorisi (Dawis vd., 2005) gereği, çalışanların değerleri, hedefleri ve ilgi alanları ile kurumun beklenti ve hedefleri eşleştğinde ancak işle çalışan arasında uyumun gerçekleşebileceği ve çalışan memnuniyetinin artabileceği vurgulanmaktadır (Lent, ve Brown, 2013). Bu sebeple tıbbi sekreterler arasındaki stresin ve bu stresin neden olduğu mutsuzluğun nasıl azaltılabileceğinin anlaşılması ve bu konuda gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı, tıbbi sekreterlerin iş streslerinin, mutluluk algıları üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılıklarının etkisini araştırmaktır. Bu alanda yapılan araştırmalar, psikolojik dayanıklılık ile bireyin duygusal yükleri arasındaki ilişkinin henüz tam olarak netleşmediği vurgulamakla birlikte (Thomas ve Asselin, 2018), görece yeni çalışmalar psikolojik dayanıklılığın, stres ile ruh sağlığı arasındaki ilişkide önemli bir aracı rol üstlendiğine ve yeni çalışmalara ihtiyaç duulduğuna işaret etmektedir (Lara-Cabrera vd., 2021). Literatürde dayanıklılık (Aburn ve diğerleri, 2016; Thomas ve Revell, 2016), psikolojik iyi oluş (Walker ve diğerleri, 2016), stres (Turner ve McCarthy, 2017; Tung ve diğerleri, 2018) gibi faktörlerin temel alındığı farklı kombinasyonların incelendiği çalışmalar mevcut olsa da, bilindiği kadarıyla stres, psikolojik dayanıklılık ve mutluluk algısı kavramlarının etkileşimine dair bilgiler eksiktir. Bu çalışma ile alan yazındaki boşluğun doldurulması amaçlanmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. İş Stresi

Stres, içsel (hastalıklar, içsel çatışmalar vb.) ya da dışsal (çevre, sosyal durum vb.) faktörlere bağlı olarak, bireyin fiziksel ya da psikolojik uyarılara karşı göstermiş olduğu fiziksel, zihinsel veya duygusal tepkileri olarak tanımlanabilmektedir (Williams ve Lewis, 2020). Selye'ye (1974) göre stres, olumlu ve olumsuz olaylar sonucunda gerçekleşebildiği için, sonucu mutluluk ya da sevinç gibi olumlu duygular oluşturan olaylar bireyin iyi stres yaşamasına yol açarken; mutsuzluk veya hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular ise bireyde kötü stres olarak kendini gösterebilmektedir ve optimum düzeyde yaşanmalıdır (akt. Kaba, 2019). Bireyler en çok iş yerlerinde stres yaşadıkları için iş yeri odaklı yaşanan stresinin analiz edilmesinin ayrı bir önemi vardır (Yüksel, 2014). Bu bağlamda iş stresi, bireylerin kaynakları ile talepleri arasındaki dengesizlikten dolayı iş yerinde yaşadıkları ve kendilerine zarar veren fiziksel veya duygusal tepkilerdir (National Institute for Occupational Safety and Health, 1999). Xianyu ve Lambert (2006) ise iş stresinin, kişinin çevresine uyum sağlayamamasından kaynaklandığını vurgulamaktadır. Yapılan bir diğer tanımlamaya göre ise işle ilgili stres, iş kaynaklı stres faktörlerinin bireylerin bilgi, beceri veya yetenekleriyle uyummadığı durumlarda, ortaya çıkan bir tepkidir (Abdali Bardeh vd., 2016). Diğer bir ifadeyle, çalışanların işle ilgili karşılaştıkları sorunlarla baş edemedikleri için bireyde ortaya çıkan ve kontrol etmesi zor olan, fiziksel veya duygusal tepkilerdir.

Dodanwala ve arkadaşları (2022) iş stresinin, psikolojik ve fizyolojik olmak üzere iki şekilde ortaya çıktığını ileri sürmüştür. Örucü ve arkadaşları (2024) ise iş stresinin temelde içsel (çalışanların düşünce ve davranışları temelinde oluşan psikolojik durumundan kaynaklanır) ve dışsal (çalışma saatlerinin uzunluğu, aşırı iş yükü, zorlu çalışma koşulları gibi çalışanların kontrolü dışındaki durumlardan kaynaklanır) nedenlerle ortaya çıktığını vurgulamıştır. Yamuç ve Türker'e (2015) göre ise iş yükünün fazla olması, işin monoton olması, yükselme imkânının yetersiz olması, çalışan üzerinde zaman baskısının olması ve çalışma şartlarının olumsuzluğu bunlardan yalnızca birkaçıdır.

İş stresi çalışanlar tarafından, kontrol altında tutulduğu sürece onların daha etkili ve verimli çalışmasına katkı sağlayabileceği gibi kontrol altında tutulamayacak kadar yüksek düzeylerde hem bireysel hem kurumsal açıdan olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Diğer taraftan kurumlar ve bireyler açısından farklı olumsuz sonuçlara da sebep olabilmektedir (Tsegaw vd., 2022). Özellikle yerine getirilemeyen işle bağlantılı talepler kurumlar açısından değerlendirildiğinde, çalışanların stres düzeylerindeki kontrolsüz artışı, artan sağlık hizmeti maliyetlerini ve kurumsal amaçlara ulaşamama gibi pek çok olumsuz sonucu beraberinde getirebilmektedir (Moustaka ve Constantinidis, 2010). Bireyler açısından değerlendirildiğinde ise çalışanların stres düzeyini yükselterek, kaygı ve tükenmişlik gibi bireysel olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Bakker vd., 2003; Mitchell vd., 2018). Deniz ve arkadaşlarıysa (2020), iş stresinin bireysel sonuçlarını, çeşitli fizyolojik sorunlar (kalp çarpıntısı, nefes darlığı, karın ağrısı, saç dökülmesi vb.), zihinsel ve duygusal sorunlar (endişe, heyecan, dikkat dağınıklığı vb.) ile davranışsal sorunlar (içe kapanıklık, uykusuzluk, sürekli uyuma isteği, iştahsızlık, aşırı yemek yeme, madde bağımlılığı vb.) olarak tanımlamaktadır.

Özellikle sağlık personellerinin yaşadığı iş stresinin, incelenmesi ve detaylandırılması çalışanların psikolojik sağlığını korumak, kaliteli sağlık hizmeti sunumunu gerçekleştirmek için oldukça önemlidir. Çünkü sağlık çalışanlarının yaşadığı iş stresinin, sağlık hizmetinin kalitesini etkilediği bilinmektedir (Onyiri vd., 2022). Bu bağlamda etkili ve verimli sağlık hizmeti sunabilmesi için sağlık personelinin iş kaynaklı stresinin azaltılması büyük önem taşımaktadır.

### 2.2. Psikolojik Dayanıklılık

Mesleklerinde sürekli zorlu, olumsuz ve stresli olaylara maruz kalan çalışanların bu olaylara verdikleri tepkiler ve bu olaylarla başa çıkma stratejileri birbirlerinden farklılık gösterebilmektedir (Bozdağ ve Ergün, 2021). Bu tür olaylar karşısında kaygı, endişe gibi olumsuz duygulara kapılmak yerine kısa sürede iyileşip, normal hayatlarına geri dönebilen bireylerin sahip oldukları pozitif güç, psikolojik dayanıklılık olarak tanımlanmıştır (Doğan, 2015). Diğer bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık, riskli durumlara uyum sağlama, zorluklarla başa çıkabilme ve yaşanan olumsuz durumlara rağmen kişinin hayatına normal bir şekilde devam edebilme yeteneği olmasının yanı sıra (Fisher vd., 2019; Ijntema vd., 2023) doğuştan gelen bu özellik çevresel faktörlerle ve deneyimlerle gelişebilmektedir (Taku, 2014). En genel tanımıyla bireyin zorlukların üstesinden gelme yeteneği olarak ifade edilebilen psikolojik dayanıklılığın (Jackson vd., 2007) araştırmacılar tarafından

karmaşık ve değişken bir yapıya sahip olduğu da vurgulanmaktadır (Windle, 2011; Hegney vd., 2015). Psikolojik dayanıklılığa ilişkin genel görüş, yaşanan olaylar sonucunda bireyin kazandığı tecrübe ile değişip, geliştiğine yönelik olsa da (Irmak, 2011; Rutter, 1987) bazı araştırmacılar tarafından sabit, istikrarlı ve kalıcı bir kişilik özelliği olarak tanımlandığı için psikolojik dayanıklılık literatürde henüz netlik kazanmamıştır (Padmanabhanunni vd., 2023).

Diğer taraftan psikolojik dayanıklılık, iş yerindeki strese karşı çalışanları koruyucu bir kalkan görevi de görmektedir (Fletcher ve Sarkar, 2013). Bazı araştırmacılar, psikolojik dayanıklılığın bireyin karşılaştığı içsel (psikiyatrik semptomların varlığı veya yokluğu) ya da dışsal (sosyal çevre, aile vb.) olumsuzluklar sonucunda ortaya çıktığını savunmaktadır (O'Connor vd., 2021). Bu görüşe göre, psikolojik dayanıklılığın temelinde bireyin kendi öz kontrolünü sağlama hedefi bulunmaktadır. Bu temelde psikolojik dayanıklılığın öncüllerini inceleyen önceki çalışmalar, zekâ, esnek kişilik, öz kontrol yönelimi, yüksek öz saygı, öz yeterlilik (Adiguzel vd., 2024), gibi faktörlerin yanı sıra etkili problem çözme, pozitif düşünme ve sosyal yeterliliğin psikolojik dayanıklılığı etkilediğini ileri sürmektedir (Gizir, 2007). Ayrıca çalışanların belli bir düzeye kadar yaşadığı mesleki stresin, psikolojik dayanıklılığın önemli bir koruyucu nitelikte öncül faktörü olduğu da düşünülmektedir (Abram ve Jacobowitz, 2021; Ogińska-Bulik ve Michalska, 2021).

Ayrıca araştırmalar sağlık sektörü çalışanlarında psikolojik dayanıklılığın, çeşitli olumlu sonuçlar ortaya çıkardığını da göstermektedir. Psikolojik olarak sağlam bireyler karşılaştıkları zorlukların üstesinden geldikçe motivasyonlarının artması ve yeni sorumlulukları almaya daha hevesli olmaları beklenmektedir (Karaman vd., 2020). Diğer taraftan psikolojik dayanıklılığın sağlık personelinin olumsuz duygu ve tutumlarını ortadan kaldıracak güce sahip olduğu da vurgulanmaktadır (Durmuş vd., 2024).

Daha önce yapılan araştırmalar genellikle sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının orta düzeyde (Deniz vd., 2020; Türkmen ve Doğan, 2021) ya da yetersiz olduğunu tespit etmişlerdir (Adiguzel vd., 2024). Oysa tıbbi sekreterlerin, görevlerini başarılı bir şekilde yerine getirebilmeleri için mesleklerinde karşılaştıkları zorluklarla baş edebilmeleri ve psikolojik dayanıklılıklarının yüksek olması beklenmektedir. Bu bağlamda tıbbi sekreterlerin özellikle kriz anlarında, sahip oldukları stres düzeylerini soğukkanlılıkla yönetebilmeleri ve etkili çözümler üretebilmeleri diğer bir ifadeyle yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip olmaları kaliteli sağlık hizmeti sunumu için oldukça önemlidir.

### 2.3. Mutluluk Algısı

Mutluluk, kişinin önemli gördüğü durumları başardığına dair olan inancı ve bu inançla birlikte bireyde meydana gelen olumlu duygulardır (Kraut, 1979). Yapılan başka bir tanımlaya göre ise mutluluk, bireyin olumsuz duygulardan çok olumlu duygular yaşadığı için hayatın genelinden tam anlamıyla memnun olma durumudur (Myers ve Diener, 1995). Diğer taraftan mutluluk algısı pek çok olaya ya da yere göre şekil alabilmektedir. Bu bağlamda mutluluk algısı çalışanlar açısından iş yeri mutluluğu, işinden keyif alan ya da yaptığı işi seven çalışanları açıklamaktadır (Özer vd., 2023). Yapılan diğer bir tanımlamaya göre ise mutluluk algısı, bireyin kendisini olumlu olarak değerlendirdiği ve bu doğrultuda hissettiği öznel bir duygusal durumdur (Rezaee vd., 2016). Türkmen (2012) ise mutluluk algısını, bireyin bir bütün olarak öz değerlendirme yapması şeklinde tanımlamıştır.

Çalışanların mutluluk algılarını artıran pek çok unsurun olduğu bilinmektedir. Yaşadığı duyguları yargılamadan olduğu gibi kabul etmek, sağlık çalışanlarının mutluluklarını artırmada önemli bir etkidir (Benzo vd., 2017). Ek olarak gün içinde düzenli yapılan egzersizlerin (Shanafelt vd., 2012), bireylerin sahip olduğu inançların (Manusov vd., 1995), doğru beslenmenin ve sosyal desteğin (Weiner vd., 2001) de mutluluk üzerinde önemli etkilerinin olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca Medeni ve arkadaşları (2024) tarafından tıbbi sekreterler üzerinde yapılan bir çalışmada, genel refahı artıracak iş ortamlarının oluşturulmasının ve psikososyal destek hizmet sunumunun mutluluk algısı üzerinde etkili olabileceğine vurgu yapılmıştır. Bu bağlamda, örgüt içindeki destekleyici uygulamaların çalışanların mutluluğu üzerinde doğrudan etkili olabileceği düşünülebilir.

Diğer taraftan araştırmalar, sağlık sektörü çalışanlarının sahip olduğu yüksek mutluluk algısının, düşük işten ayrılma niyeti (Tzeng, 2002), yüksek iş tatmini, yüksek örgütsel bağlılık, yüksek çalışma hevesi ve istekliliği (Fisher, 2010) gibi pek çok olumlu sonucu da ortaya çıkardığı bilinmektedir. Ek olarak önceki çalışmalar,

yüksek mutluluk algısına sahip olan çalışanların iş yerinde daha fazla üretken olduklarına da işaret etmektedir (Fisher, 2010; Rego ve Pina e Cunha, 2008).

Tıbbi sekreterlerin mutluluk algılarını irdelemek ve artırmak, çeşitli taraftar (hastalar, sağlık personelleri, kurumlar vb.) açısından önemli olmasına rağmen literatürde hala büyük boşlukların olduğu da bilinmektedir (Benzo vd., 2017). Özellikle meslek gereği karşılaştıkları psikolojik tehlikeler ve uzun süreli masa başı işleri nedeniyle, depresyon, anksiyete gibi zihinsel sağlık sorunlarının tıbbi sekreterlerde yüksek düzeyde olabileceği ileri sürülmüştür (Medeni vd., 2024). Bu bağlamda gün içerisinde sürekli aynı alanda uzun saatler geçiren tıbbi sekreterlerin, kişilerarası iletişimin vazgeçilmezi olan kriz anlarıyla sıkça karşılaştıkları için kaliteli sağlık hizmeti sunumu açısından mutluluk algılarının irdelenmesi son derece önemlidir.

#### 2.4. Değişkenlerin Birbirleriyle İlişkisi

##### 2.4.1. İş Stresiyle Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki

Bireyin algıladığı mutluluğun kaynağını stres düzeyi belirlemektedir (Örücü vd., 2024). Bu sebeple, iş yerindeki stres düzeylerinin arttığı durumlarda, bireylerin genel mutluluk algılarının olumsuz yönde etkilenebileceği söylenebilir. Diğer bir deyişle iş stresi, çalışanların yaşamları üzerindeki yıkıcı etkilere sebep olabilmekte ve genel mutluluk düzeyini düşürerek, sahip oldukları olumsuz duygusal durumları pekiştirebilmektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda da stres, olumsuz bilişsel süreçlerle (Mitchell vd., 2018) ve duygusal acıyı nitelendiren psikolojik sıkıntılarla ile ilişkilendirilmiştir (Procaccia vd., 2021). Bu doğrultuda iş stresinin, mutluluk algısını ters yönde etkileyen bir faktör olduğu düşünülmektedir.

##### 2.4.2. İş Stresiyle Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişki

Çalışan dayanıklılığını önemseyen kurumların, genellikle olası stres unsurlarını öngörüp, bunların etkilerini azaltmaya çalıştıkları bilinmektedir (Stewart vd., 2024). Özellikle iş ortamlarında sıklıkla karşılaşılan stres, psikiyatrik ve fiziksel sağlık sonuçlarına karşı bireyin duygularını düzenleyerek, psikolojik dayanıklılığını etkileyebilmektedir (Roy vd., 2018; Wolff vd., 2021). Yüksek iş talebi, çalışanların psikolojik dayanıklılıklarına zarar vererek, performanslarının ve işe olan bağlılıklarının azalmasına yol açabilmektedir (Alcan, 2020). Bu bağlamda iş yerinde yaşanan stresin sonucunda bireyin karşılaştığı sonuçlar genellikle olumsuz olduğu için genellikle iyi stres değil, olumsuz stres yaşadıkları düşünülebilir. Diğer bir ifadeyle çalışanların iş yerinde yaşadıkları stres, onları psikolojik olarak yıprattığı için psikolojik dayanıklılık gibi farklı olumlu örgütsel özelliklerinin azalmasında etkili olabilmektedir (O'Dowd vd., 2018). Çünkü bu tür olumsuz nitelikteki iş stresi, çalışanların kendilerini geliştirmeleri ve ortama uyum sağlamalarının önünde büyük bir engel olarak değerlendirilebilmektedir.

##### 2.4.3. Psikolojik Dayanıklılıkla Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki

Yapılan önceki araştırmalar iş yerindeki mutluluğun, olumlu örgütsel davranış değişkenleri ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Luthans, 2002; Saari ve Judge, 2004). Özellikle çalışanların mutluluk algılarını ve genel iyi oluş düzeylerini artırmak için pozitif psikolojiye sahip olmalarının gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların enerji seviyeleri ve ruh sağlıklarının da yüksek olması beklenmektedir (Chen vd., 2022). Parveen ve Jabeen (2024) yaptıkları çalışmalarında dayanıklılığın, kalıcı mutluluğa ulaşmada önemli bir görev üstlendiğini savunmaktadır. Yapılan farklı bir çalışmada da daha yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip çalışanların daha düşük kaygıya sahip olduğu tespit edilmiştir (Manomenidis vd., 2019). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın, çalışanların mutluluğunu aynı yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.

##### 2.4.4. İş Stresiyle Mutluluk Algısı Arasındaki İlişkide Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü

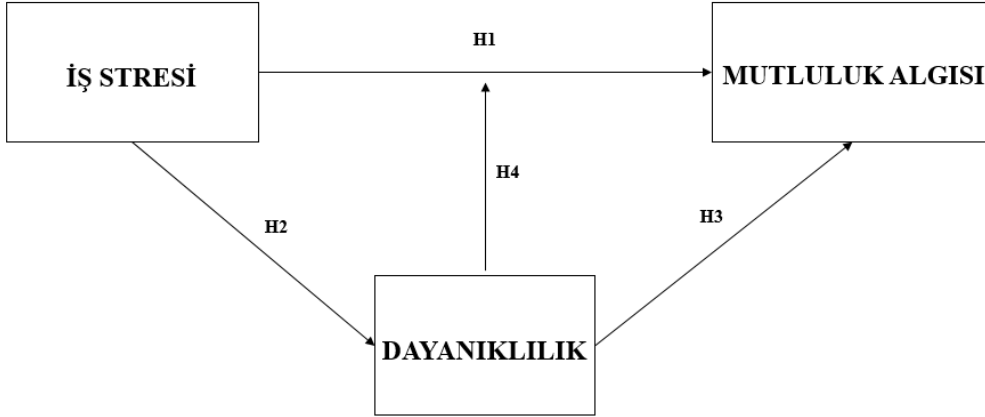
İş stresi genellikle çalışanların düşünsel becerilerinin, fiziksel refahının ve öz kontrollerinin tükenmesine neden olduğu için istenmeyen iş davranışları göstermelerine ve genel anlamda olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Mitchell vd., 2018). Özellikle çalışanların iş yerinde yaşadıkları stresin, psikolojik dayanıklılığı (O'Dowd vd., 2018) ve psikolojik sıkıntıları azalttığı düşünülmektedir (Procaccia vd., 2021). Benzer şekilde, çalışanların iş yerindeki stres faktörleriyle başa çıkabilmeleri için yüksek düzeyde dayanıklılığa sahip olmalarının, psikolojik sağlıklarını korumada kritik bir rol oynadığı belirtilmektedir (Abualruz vd., 2024). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın, bireyin iş stresini düşürdüğü ve mutluluk algısını geliştirmesine yardımcı olabileceği ön görülmektedir. Dolayısıyla psikolojik dayanıklılığın, iş stresine karşı

bir tür koruma kalkanı olarak kullanılabileceği söylenebilir. Bu sebeple, psikolojik dayanıklılık gibi koruyucu bir faktörün, iş stresinin mutluluk algısını azaltabileceği ve genel ruhsal yaşamı koruyabileceği düşünülmektedir.

### 3. Yöntem

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu araştırma, nicel araştırma yaklaşımına dayalı kesitsel bir araştırma modeli çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Bu model, iş stresi ile psikolojik dayanıklılığın, mutluluk algısı üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amacıyla tasarlanmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak geliştirilen hipotezler temelinde oluşturulan araştırma modeli Şekil 1 'de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

H1: İş stresi, mutluluk algısını ters yönde etkilemektedir.

H2: İş stresi, psikolojik dayanıklılığı ters yönde etkilemektedir.

H3: Psikolojik dayanıklılık, mutluluk algısını aynı yönde etkilemektedir.

H4: İş stresi ile mutluluk algısı arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı etkisi bulunmaktadır.

#### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini, Türkiye'deki kamu ve özel sağlık sektörlerinde görev yapan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Ancak, bu meslek grubunun toplam sayısına ilişkin kesin bir veri bulunmamaktadır. Bununla birlikte, Sağlık Bakanlığı 2023 yılında 16.463'ü ön lisans, 200'ü ise lise mezunu olmak üzere toplam 16.663 tıbbi sekreteri istihdam etmiştir (Samancı, 2023). Bu bağlamda çalışmanın örnekleme hızı ve düşük maliyetle ulaşabilmek için farklı çalışmalarda da (Atkinson ve Flint, 2001; Sekerci ve Canpolat, 2014) kullanılan kolayda ve kartopu örnekleme yöntemlerinden yararlanılmıştır. Bu örnekleme yöntemlerinin, ülke çapında farklı birimlerde görev yapan ve erişilmesi zor olan tıbbi sekreterlerden veri toplamada pratik bir çözüm sunabileceği düşünülmüştür.

Hair ve arkadaşları (2011), uygun örneklem büyüklüğünün tespiti için modeldeki en fazla ifade içeren yapının ifade sayısının 10 katı ya da modeldeki toplam değişken sayısının 10 katının yeterli olacağını vurgulamıştır. Bu doğrultuda yapılan araştırmaya Türkiye genelinde sağlık hizmeti sunan devlet ve özel kurumlarında en az 1 yıldır tıbbi sekreter unvanı ile çalışan 375 gönüllü kişi çalışmaya dahil edilmiştir (Tablo 1). Katılımcıların sorulara daha bilinçli cevaplar verebilmeleri için sektörde en az 1 yıl çalışmış olmaları şartı getirilmiştir. Çalışma, 26.05.2024-30.11.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1'den görülebileceği gibi katılımcı tıbbi sekreterlerin %75'i kadınlardan oluşmaktadır. Diğer taraftan katılımcıların büyük çoğunluğu bekar olup (%69.6), %70.4'ünün ön lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak katılımcıların %72.8'inin 1-5 yıl arasında mesleki tecrübeye sahip olduğu ve genellikle kamu kurumlarında (%66.4) görev yaptıkları görülmüştür.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

| Cinsiyet        | Frekans | %     |
|-----------------|---------|-------|
| Kadın           | 282     | 75.2  |
| Erkek           | 93      | 24.8  |
| Toplam          | 375     | 100.0 |
| Medeni Durum    | Frekans | %     |
| Bekar           | 261     | 69.6  |
| Evli            | 114     | 30.4  |
| Toplam          | 375     | 100.0 |
| Eğitim Durumu   | Frekans | %     |
| Ön lisans       | 264     | 70.4  |
| Lisans          | 72      | 19.2  |
| Lise            | 21      | 5.6   |
| Lisansüstü      | 18      | 4.8   |
| Toplam          | 375     | 100.0 |
| Mesleki Tecrübe | Frekans | %     |
| 1-5 yıl         | 273     | 72.8  |
| 11 yıl ve üzeri | 54      | 14.4  |
| 6-10 yıl        | 48      | 12.8  |
| Toplam          | 375     | 100.0 |
| Çalışılan Kurum | Frekans | %     |
| Kamu            | 249     | 66.4  |
| Özel            | 126     | 33.6  |
| Toplam          | 375     | 100.0 |

### 3.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Analizi

Araştırma protokolü için etik onay, Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulu'ndan 07.05.2024 tarihinde ve 2024/09 numaralı toplantı sayısında alınmıştır. Anketler aracılığıyla gerçekleştirilen veri toplama sürecinde Google Forms dijital platformunu kullanılmıştır. Anketin başlangıcına, araştırmanın amacı, gönüllülük ilkesi, yanıtların gizliliği ve anketin doldurulmasına yönelik talimatların yer aldığı bir aydınlatılmış onam formu eklenmiştir. Anketin erişim linki, LinkedIn, Facebook, Instagram ve Whaatsapp platformları aracılığıyla, kendisini bu platformlarda tıbbi sekreter olarak nitelendiren katılımcılara gönderilmiştir. Verilerin analizinde IBM SPSS 21.0 ve AMOS 23.0 yazılımları kullanılmıştır.

### 3.4. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada katılımcıların iş streslerini ölçmek için İş Stresi Ölçeği, dayanıklılık düzeylerini ölçmek için Kısa Psikolojik Sağlamlılık Ölçeği ve mutluluk algılarını ölçmek için ise Oxford Mutluluk Ölçeği kullanılmıştır.

*Genel İş Stresi Ölçeği:* De Bruin'in (2006) tarafından geliştirmiş olduğu ölçek 5'li likert tipindedir (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). 9 maddeden ve tek boyuttan oluşan ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Teleş (2021) tarafından yapılmıştır. Aynı çalışmada doğrulayıcı faktör analizini (DFA) gerçekleştiren Teleş'in (2021) ortaya koyduğu uyum iyiliği değerleri ( $\chi^2/sd=1.96$ ; RMSA=0.06; CFI=0.99; IFI=0.99; GFI= 0.97; RMR=0.04; NFI=0.99), modelin oldukça iyi uyum gösterdiğini doğrulamıştır. Diğer taraftan Cronbach alfa katsayısının Türkçe versiyonu için 0.91 olması ölçeğin güvenirliğinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Ölçekte "İşiniz, farklı bir iş sahibi olmayı dileyecek kadar sizi stresli kılıyor mu?", "İşiniz için kaygılanarak çok zaman harcıyor musunuz?" gibi ifadeler yer almaktadır. Ölçek genel ortalamasının düşük çıkması, iş stresi seviyesinin düşük, yüksek çıkması ise iş stresi seviyesinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

*Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği:* Ölçek, Smith ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilmiştir. 5'li likert tipinde (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=tamamen katılıyorum), 6 maddeden ve tek boyuttan oluşan ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Doğan (2015) tarafından yapılmıştır. Diğer taraftan ölçek, farklı çalışmalarda kullanılmıştır (Yıldırım ve Solmaz, 2022; Bozdağ ve Ergün, 2021). Uyarlanan ölçeğin, DFA değerlerinin ( $\chi^2/df=1.83$ , NFI=0.99, CFI=0.99, GFI=0.99, SRMR=0.03, RMSEA = 0.05) oldukça yeterli olduğu bulunmuştur (Doğan, 2015). Diğer taraftan aynı çalışmada Cronbach alfa katsayısının 0.83 bulunması ölçeğin güvenir

olduğunu göstermektedir. Ölçekte “Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.” ve “Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlattım.” gibi ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerden üç tanesi ters kodlanmıştır. Ölçekten alınan yüksek puanlar katılımcının dayanıklılığına işaret etmektedir.

**Oxford Mutluluk Ölçeği:** Oxford Mutluluk Ölçeği, Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilmiştir. 5’li likert tipinde (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=tamamen katılıyorum), 7 maddeden ve tek boyuttan oluşan ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışması Doğan ve Akıncı Çötök (2011) tarafından yapılmıştır. Ayrıca ölçek farklı araştırmacılar tarafından da kullanılmış (Öztemel ve Yıldız-Akyol, 2021) ve ölçeğin DFA’nın uyum iyiliği değerleri ( $\chi^2/df=2.77$ , AGFI=0.93, GFI=0.97, CFI=0.95, NFI=0.92, IFI=0.95, RMSEA=0.074) hesaplanmıştır (Baltacı, 2019). Diğer taraftan aynı çalışmada Cronbach alfa katsayısının 0.74 bulunması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçekte “Hayatın çok ödüllendirici olduğunu hissediyorum.” ve “Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.” gibi ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerden ikisi ters kodlanmıştır. Ölçekten alınan yüksek puanlar katılımcının mutluluk algısının yüksek olduğunu göstermektedir.

Verilerin faktör yapısının uygunluğunu belirlemek için DFA uygulanmıştır. Araştırmanın geçerliliğine ilişkin yapılan analiz sonucunda elde edilen model uyum indeksleri Tablo 2’de, literatürde genel kabul gören kriterler (Hair vd., 1998) doğrultusunda incelenmiştir. Öncelikle tek faktörlü 9 maddeden oluşan Genel İş Stresi Ölçeğine DFA uygulanmıştır. Modelin, yöntem literatüründe belirtilen eşik değerlerine uygunluk gösterebilmesi için modifikasyona ihtiyacı olduğu görülmüştür. Uyum indekslerini iyileştirmek için 2. ve 3. maddeler arasında modifikasyon işlemi uygulanmış ve maddeler birbirine bağlanmıştır. Böylece uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir düzeye getirilmiştir. Daha sonra 6 maddeden ve tek faktörlü yapı şeklinde belirlenen Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeğine DFA gerçekleştirilmiştir. Model incelendiğinde modifikasyona ihtiyacı olan 4. ve 5. maddeler ile 2. ve 4. maddeler birbirine bağlandığında modelin daha iyi uyum sonuçları gösterdiği görülmüştür. Son aşamada tek faktör ve 7 ifadeden oluşan Oxford Mutluluk Ölçeğine DFA yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda modifikasyona ihtiyacı olan 4. ve 7. maddeler birbirine bağlanmış ve iyi uyum sonuçları kabul edilebilir düzeye getirilmiştir. Modifikasyon sonrası elde edilen DFA uyum indeksleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Ölçeklerin DFA Uyum Değerleri

|              | İyi Uyum Değerleri         | Kabul Edilebilir Uyum Değerleri | İş Stresi | Psikolojik Dayanıklılık | Mutluluk |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|-----------|-------------------------|----------|
| $\chi^2 /SD$ | $0 \leq \chi^2 /SD \leq 2$ | $2 \leq \chi^2 /SD \leq 3$      | 2.811     | 2.447                   | 2.814    |
| RMSEA        | $0 \leq RMSEA \leq 0.05$   | $0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$     | 0.070     | 0.062                   | 0.070    |
| NFI          | $0.95 \leq NFI \leq 1.00$  | $0.90 \leq NFI \leq 0.95$       | 0.945     | 0.970                   | 0.952    |
| CFI          | $0.97 \leq CFI \leq 1.00$  | $0.95 \leq CFI \leq 0.97$       | 0.964     | 0.982                   | 0.968    |
| GFI          | $0.95 \leq GFI \leq 1.00$  | $0.90 \leq GFI \leq 0.95$       | 0.958     | 0.985                   | 0.972    |
| AGFI         | $0.90 \leq AGFI \leq 1.00$ | $0.85 \leq AGFI \leq 0.90$      | 0.927     | 0.955                   | 0.940    |

Not:  $\chi^2$ : Chi-Square (Ki-Kare), SD: Serbestlik Derecesi Oranı, AGFI: Adjusted goodness of fit index (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi), CFI: Comparative fit index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), GFI: Goodness of fit index (Uyum İyiliği İndeksi), NFI: Normalized fit index (Normlandırılmış Uyum İndeksi), RMSEA: Root mean square error of approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü)

Tablo 2’den elde edilen sonuçlar ölçeklerin tek faktörlü model yapılarının kabul edilebilir ve iyi uyum iyiliği değerlerine sahip olduğunu göstermektedir (Adadioğlu vd., 2024). Bu bağlamda ölçeklerin literatürle uyumlu olduğu ve kuramsal yapılarının desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır. DFA analizlerinden sonra değişkenlerin güvenirlik değerleri incelenmiştir. Cronbach Alfa değerinin 0.70 ile 0.95 arasında olması, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Tavakol ve Dennick, 2011). Buna göre, tüm ölçeklerin Cronbach’s Alpha değerinin istenen düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Ölçek Faktörlerinin Cronbach’s Alphaları

| Değişkenler             | Cronbach’s Alpha | Madde Sayısı |
|-------------------------|------------------|--------------|
| İş Stresi               | 0.87             | 9            |
| Psikolojik Dayanıklılık | 0.78             | 7            |
| Mutluluk                | 0.80             | 6            |

#### 4. Araştırmanın Bulguları

##### 4.1. Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Analizi Bulguları

Likert tipi ölçeklerle yapılan bu çalışmada, öncelikle elde edilen puanların normal dağılım gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık katsayılarının -3 ile +3 aralığında olup olmadığı değerlendirilmiştir (Hopkins ve Weeks, 1990; Groeneveld ve Meeden, 1984). Daha sonra değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlılığını değerlendirmek ve bu ilişkilerin yönü ile gücünü belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analiz, değişkenler arasındaki bağı, ilerleyen aşamalarda yapılacak regresyon analizlerine ışık tutabileceğini göstermektedir. Değişkenlere ilişkin ortalamalar, korelasyon analizi bulguları ve kullanılan ölçek puanlarının normal dağılım kriterlerine uygunluğunu gösteren veriler Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4.** Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistiki Değerler ve Korelasyon Analizi

| Değişkenler             | $\bar{X}$ | S.S. | Çarpıklık | Basıklık | 1       | 2       | 3       |
|-------------------------|-----------|------|-----------|----------|---------|---------|---------|
| İş Stresi               | 2.75      | 0.90 | 0.37      | -0.60    | 1       | -0.37** | -0.45** |
| Psikolojik Dayanıklılık | 3.19      | 0.89 | 0.01      | -0.17    | -0.37** | 1       | 0.53**  |
| Mutluluk Algısı         | 3.18      | 0.83 | 0.19      | -0.57    | -0.45** | 0.53**  | 1       |

\*\* $p < .01$

Tablo 4'ten görülebileceği gibi katılımcıların iş stresi orta düzeyin altında ( $\bar{X}=2.75$ ), tespit edilirken, psikolojik dayanıklılıklarının ( $\bar{X}=3.19$ ) ve mutluluk algılarının ( $\bar{X}=3.18$ ) orta düzeyin biraz üzerinde olduğu görülmüştür. Diğer taraftan araştırmada yer alan ölçek puanlarının normal dağıldığı (katsayılarının -3 ile +3 aralığında olduğu) tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışmada Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Bu yöntem, iki bağımsız değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek amacıyla kullanılan bir test tekniğidir. Tablo 4'te yer alan korelasyon analizi sonuçları, dayanıklılık ve iş stresi arasında anlamlı ve farklı yönlü, mutluluk ve iş stresi arasında yine anlamlı ve farklı yönlü ilişkiler ( $p<.01$ ) olduğunu gösterirken; mutluluk ve dayanıklılık arasında anlamlı ve aynı yönlü ilişki ( $p<.01$ ) olduğunu göstermiştir.

##### 4.2. Regresyon Analizi Bulguları

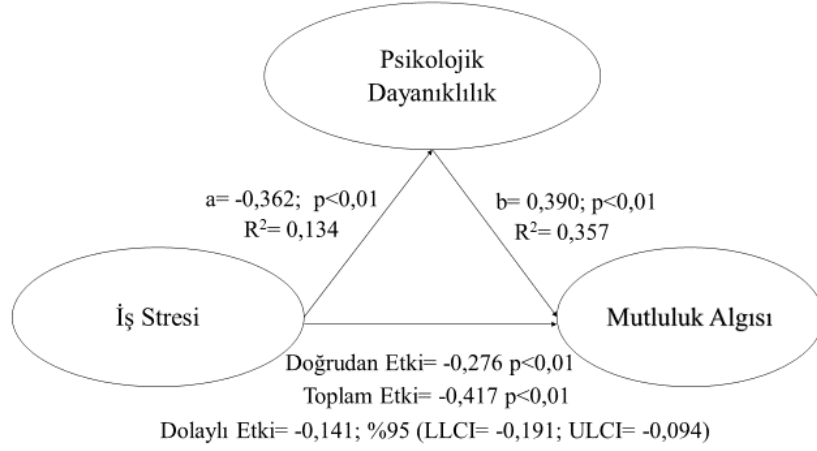
Bu bölümde iş stresinin, öncelikle mutluluk üzerindeki etkisi ( $\beta = -0.276$ ;  $p<.01$ ) daha sonra ise psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisi ( $\beta = -0.362$ ;  $p<.01$ ) incelenmiştir (Tablo 5). Yapılan analizler iş stresinin, mutluluk algısını ve psikolojik dayanıklılığı anlamlı ve ters yönde etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Ulaşılan sonuçlar H1 ve H2 hipotezlerinin desteklendiğini göstermiştir. Ardından psikolojik dayanıklılığın, mutluluk üzerindeki etkisi ( $\beta = 0.390$ ;  $p<.01$ ) incelenmiştir. Tablo 5'in ikinci kısmından da görülebileceği gibi psikolojik dayanıklılığın mutluluk üzerinde anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgudan hareketle H3 hipotezinin de desteklendiği söylenebilir.

**Tablo 5.** Regresyon Testi Bulguları

|                         | Mutluluk                                              |       |        | Psikolojik Dayanıklılık                                 |       |       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|-------|--------|---------------------------------------------------------|-------|-------|
|                         | $\beta$                                               | $p$   | S.H.   | $\beta$                                                 | $p$   | S.H.  |
| İş Stresi               | -0.276                                                | 0.000 | 0.0411 | -0.362                                                  | 0.000 | 0.048 |
|                         | $R^2=0.205$ ; Adj $R^2=0.203$ ; $F=96.53$ ; $P=0.000$ |       |        | $R^2=0.134$ ; Adj $R^2=0.132$ ; $F=57.67$ $P=0.000$     |       |       |
| Psikolojik Dayanıklılık | Mutluluk                                              |       |        |                                                         |       |       |
|                         | $\beta$                                               | $p$   | S.H.   | $R^2 = 0.357$ ;Adj $R^2 = 0.278$ ; $F=103.49$ $P=0.000$ |       |       |
|                         | 0.390                                                 | 0.000 | 0.0416 |                                                         |       |       |

Yapılan bu çalışmada son olarak psikolojik dayanıklılığın değişkenler arasındaki aracılık etkisi analiz edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın aracılık ve düzenleyicilik etkileri Process regresyon yöntemiyle analiz edilmiştir. Process Makrosu (Hayes, 2017) ile gerçekleştirilen regresyon analizi, son zamanlarda pek çok çalışmada da (Saeed vd., 2024; Wagner vd., 2025) sık kullanılmış olan ve çağdaş bir yaklaşım olarak görülen

bir analiz yöntemidir (Gürbüz, 2019). Process aracılığıyla yapılan analizde, modeldeki aracılık etkisinin anlamlı kabul edilebilmesi için bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki dolaylı etkinin istatistiksel olarak anlamlı olması gerektiği belirlenmiştir (Gürbüz, 2019). Bu çalışmada aracılık etkisini test etmek için 375 tıbbi sekreterden toplanan veriler, bootstrap yöntemi ile oluşturulan 5000 yeniden örneklem metodu ile analiz edilmiştir. Şekil 2’de %95 güven aralığında ulaşılan sonuçlar sunulmuştur.



Şekil 2. Aracılık Rol Modeli

İş stresinin, psikolojik dayanıklılık değişkenindeki değişimin yaklaşık %13’ünü açıklandığı tespit edilmiştir ( $R^2=0.134$ ). Diğer taraftan mutluluk algısındaki değişimin yaklaşık %36’sını psikolojik dayanıklılık ve iş stresi beraber açıklamaktadır ( $R^2=0.357$ ). Buna ek olarak iş stresinin, mutluluk algısındaki değişimin yaklaşık %21’ini ( $R^2=0.205$ ) açıkladığı saptanmıştır. Ayrıca iş stresi, mutluluğu hem doğrudan, negatif bir şekilde ( $\beta = -0.362$ ) hem de psikolojik dayanıklılık aracılığıyla dolaylı olarak negatif şekilde ( $\beta = -0.141$ ) etkilemektedir. Anlamlılık değerinin tespiti için güven derecesinin üst (ULCI) ve alt (LLCI) değerlerinin 0’ı kapsamaması gerekmektedir (Sezer ve Murat, 2020). Şekil2’den de görülebileceği gibi Bootstrap yöntemiyle elde edilen güven aralığı (LLCI = -0.191; ULCI = -0.094) 0’ı içermediğinden, dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu sonuçlardan hareketle iş stresinin mutluluk üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı bir rol oynadığı bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar H4’ün desteklendiğini göstermektedir. Sonuçlar, iş stresi ve mutluluk ilişkisinin yalnızca dayanıklılık yoluyla açıklanamayacağını, ancak dayanıklılığın bu ilişkide önemli bir mekanizma olduğunu göstermektedir.

## 5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma, Lazarus ve Folkman’ın (1984) Transaksiyonel Stres Teorisi çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bu teoriye göre, birey karşı karşıya kaldığı stresli olaylar hakkında birincil değerlendirmeler yaptıktan sonra ikincil değerlendirme olarak kendi becerilerini onaylanacak ve bu stresli olayların yarattığı olumlu ya da olumsuz sonuçlarla baş etmek için farklı stratejiler geliştirebileceğini savunmaktadırlar (akt. Panourgia vd., 2022). Bu teoriye dayanarak, çalışmada iş stresinin mutluluk algısı üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi incelenmiştir ve tıbbi sekreterlerin iş streslerinin yalnızca mutluluk algılarını etkilemediğini (doğrudan), aynı zamanda psikolojik dayanıklılıkları aracılığıyla da mutluluk algılarını etkilediği (dolaylı etki) sonucuna ulaşılmıştır.

Ek olarak, bu çalışma iş stresi, psikolojik dayanıklılık ve mutluluk algısı arasında kapsamlı yapısal ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Diğer bir ifadeyle araştırmada, daha az çalışılmış bir bağımlı değişken olan işyerindeki mutluluk algısı incelenmekte, iş stresi ve psikolojik dayanıklılıkla ilgili literatüre katkı sağlanmaktadır. Farklı çalışmalarda (Bozdağ ve Ergün, 2021; Foureur vd., 2013; Özer vd., 2023; Shoaga vd., 2017) bu değişkenler ayrı ayrı incelenmiş olsa da, tıbbi sekreterler üzerindeki etkilerini özel olarak bu üç değişkenle ele alan herhangi bir çalışmanın literatürde henüz mevcut olmadığı bilinmektedir. Bu sebeple çalışma, tıbbi sekreterlerin mutluluk algılarını artıran faktörleri belirlemiştir. Ayrıca tıbbi sekreterlerin ruh sağlığının hem olumlu hem de olumsuz yönlerine dikkat edilmesinin yanı sıra mesleki stresi azaltarak, psikolojik dayanıklılığı güçlendirmeye yönelik stratejiler geliştirilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

İş stresi iş yerlerinde büyük bir endişe kaynağı yaratmaktadır ve dünya çağında önemli bir değişken olarak nitelendirilmektedir (Kim, 2020). Toplumdaki genel görüş tıbbi sekreterlerin yoğun çalışma ortamlarında stresle çalıştıkları ve zorlu çalışma koşullarını yerine getirmek durumunda kaldıkları yönündedir. Oysa bu çalışmada tıbbi sekreterlerin iş stresinin ortalamanın altında çıkmış olması ( $\bar{X}=2.75$ ), tıbbi sekreterlerin genelde çok yüksek bir iş stresi altında olmadıklarını, ancak tamamen de stresten uzak kalamadıklarını göstermektedir. İş stresi düzeyinin düşük olması, tıbbi sekreterlerin genel iş ortamında stres faktörleriyle başa çıkabildiğini veya iş stresinin kontrol edilebilir düzeyde olduğunu düşündürmektedir. Özata ve Yorulmaz'ın (2020) tıbbi sekreterlere yönelik yapmış olduğu çalışmada da tıbbi sekreterlerin stres seviyelerinin uygun düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Diğer taraftan tıbbi sekreterlerin psikolojik dayanıklılıklarının ortalamanın üzerinde çıkmış olması ( $\bar{X}=3.19$ ), genellikle zorlayıcı durumlara karşı dayanıklı olduklarını ve stresle mücadele becerilerinin bulunduğunu göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık tıbbi sekreterler için ayrı bir öneme sahiptir. Elde edilen sonuç çok yüksek olmamakla birlikte tıbbi sekreterlerin negatif ve üzücü durumlara karşı dayanıklılığa sahip olduklarını doğrulamaktadır. Bununla birlikte tıbbi sekreterlerin dayanıklılıklarını artırmaya yönelik geliştirilmesi gereken alanlarına ihtiyaç duyduklarını da göstermektedir. Çünkü psikolojik dayanıklılığın yüksek olması, her zaman bireyin olumsuz olaylardan etkilenmediği anlamını taşımamaktadır (Shoaga vd., 2017).

Ek olarak tıbbi sekreterlerin mutluluk algıları, orta düzeyin biraz üzerinde ( $\bar{X}=3.18$ ) çıkmıştır. Bu sonuç katılımcıların genel olarak yaşamlarından memnun olduklarını ve mutluluk seviyelerinin ortalama düzeyde olduğunu göstermektedir. Ancak bu algının çok yüksek olmaması, tıbbi sekreterlerin yaşamlarından kısmen memnun olduklarına ve mutluluk artırıcı stratejilere ihtiyaç duyduklarına işaret etmektedir. Elde edilen bu sonuç olumlu ve istenen bir bulgu olarak görülebilir. Çünkü çalışanlardaki mutluluk algısının düşüklüğü çeşitli olumsuz örgütsel sonucu da beraberinde getireceği bilinmektedir (Behrani, 2017).

Çalışmanın ilk hipotezinin amacı, iş stresinin tıbbi sekreterlerin mutluluk algıları üzerindeki etkisini incelemektir. Sonuçlar, iş stresinin tıbbi sekreterlerin mutluluk algılarını önemli ölçüde ters yönde etkilediğini göstermektedir. Rangkuti ve arkadaşlarının (2024) öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada da iş stresi ile genel psikolojik durumu arasında önemli bir negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Özer ve arkadaşlarının (2023) sağlık personeli üzerinde yaptıkları çalışmalarında da iş stresi ile mutluluk algıları arasında ters yönlü ilişki olduğu ve algılanan mutluluğu en çok etkileyen değişkenin ise iş stresi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, mevcut çalışmanın bulgularıyla tutarlıdır. Bu sebeple sağlık çalışanlarının iş streslerinin azaltılarak, mutluluk hallerinin artırılması sağlanabilir. Bu bağlamda yöneticilerin sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterlerin iş stresini azaltmak ve mutluluk algılarını artırmak için güvenli ve adaletli bir çalışma ortamı oluşturmaları, bölümlerdeki tıbbi sekreter sayısını artırmaları ya da iş süreçlerinin standartlaştırılmasına yönelik çalışmalar yapmaları, stres yönetimi ile alakalı hizmet içi eğitimler düzenlemeleri gibi farklı önlemler almaları önerilebilir.

Diğer taraftan ikinci hipotezin amacı, iş stresinin tıbbi sekreterlerin psikolojik dayanıklılıkları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar, iş stresinin tıbbi sekreterlerin psikolojik dayanıklılıklarını önemli ölçüde ters yönde etkilediğini göstermektedir. Hastalarla, hasta yakınlarıyla ve sağlık profesyonelleriyle sürekli iletişim halinde olan, yüksek sorumluluk taşıyan ve yoğun bir çalışma programına sahip olan tıbbi sekreterler, çok yüksek olmamakla birlikte iş stresi yaşayabilmekte ve bu durum da psikolojik olarak daha az dayanıklı hale gelmelerine neden olabilmektedir. Özellikle çalışanların iş yerinde yaşadıkları stresin, psikolojik dayanıklılıklarını azalttığı düşünülmektedir (O'Dowd vd., 2018). Fletcher ve Sarkar (2013) da özellikle mesleki faktörlerin, psikolojik dayanıklılığın ortaya çıkmasında etkili olduğunu vurgulamıştır. Foureur ve arkadaşları (2013) ise psikolojik dayanıklılığın sağlık profesyonellerinde stres, anksiyete ve depresyon gibi olumsuz semptomlarıyla ilişkili olduğu da ileri sürmüştür. Benzer şekilde Lee ve arkadaşları da (2009) bireylerin psikolojik sıkıntıları arttıkça, psikolojik dayanıklılıklarının düştüğünü ileri sürmüştür. Buna ek olarak, Lin ve arkadaşları (2020) da olumsuz duygular olarak kabul edilen depresyon ve kaygı ile sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları arasında olumsuz bir ilişki olduğunu vurgulamıştır. Bu sonuçlar, mevcut çalışmanın bulgularıyla da tutarlıdır. Diğer taraftan bu bulguların aksine, Shoaga ve arkadaşları (2017) çalışmalarında psikolojik sıkıntı ve psikolojik dayanıklılık arasında aynı yönlü ilişki olabileceğini de ileri sürmüştür. Diğer bir ifadeyle stres, zorlu süreçlerde çalışanlara nasıl ayakta kalacaklarını öğrettiği için, psikolojik dayanıklılık üzerinde aynı yönlü etkisinin olabileceği de düşünülmektedir (McManama O'Brien vd., 2021). Fakat buradaki anahtar nokta, yaşanan stresin birey için uygun düzeyde

olmasıdır. Çünkü optimum düzeyde yaşanan stres, bireylerin daha verimli ve etkili çalışmasını sağlamakta, sorunlarla daha kolay başa çıkmalarına yardımcı olmakta, psikolojik dayanıklılıklarını artırmakta ve motivasyonlarını yükseltmektedir (Dodanwala vd., 2022). Bu sebeple literatürdeki yaygın görüş, sağlık çalışanlarındaki olumsuz duygusal durumların, psikolojik dayanıklılığı önemli ölçüde düşürdüğü yönündedir (Bozdağ ve Ergün, 2021). Çalışmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında, sağlık çalışanlarının olumsuz duyguları azaltılarak, psikolojik dayanıklılıklarının artırılması sağlanabilir (Bozdağ ve Ergün, 2021). Bu noktada tıbbi sekreterlerin iş streslerini azaltıp, psikolojik dayanıklılıklarını artırmak için sağlık kurumları yöneticilerine, tıbbi sekreterlerin iş yükünü dengeli hale getirmeleri, kişisel gelişim programlarına katılmaları için onlara destek vermeleri ya da onları zihinsel iyileşme aktivitelerine (yoga, nefes egzersizleri, meditasyon vb.) teşvik etmeleri önerilebilir.

Üçüncü hipotezin amacı ise psikolojik dayanıklılığın, tıbbi sekreterlerin mutluluk algıları üzerindeki etkisini incelemektir. Yapılan bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın tıbbi sekreterlerin mutluluk algılarını önemli ölçüde, aynı yönde etkilediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde psikolojik dayanıklılığın, bireyin iyilik hali (Haddadi ve Besharat, 2010; Pakalniškienė vd., 2016), sağlıklı yaşlanma (MacLeod vd., 2016) gibi olumlu sonuçlarla aynı yönde ilişkili olduğu bilinmektedir. Aynı şekilde Bozdağ ve Ergün (2021) de çalışmalarında sağlık çalışanlarının olumlu duygusal durumu ile psikolojik dayanıklılıkları arasında aynı yönlü ilişki olduğuna vurgu yapmıştır. Bu sonuçlar, mevcut çalışmanın bulgularıyla da tutarlıdır. Bu sebeple sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarını artırarak, mutluluk algılarının yükselebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını ve mutluluk algılarını artırmak için bazı önerilerde bulunulabilir. Bunlardan ilki yöneticilerin, sağlık çalışanlarının yönetici desteği algılarını artırmasına yönelik girişimlerde bulunmasıdır. Buna ek olarak, yöneticilerin açık kapı sistemi ile çalışmaları, hizmet içi eğitimlerle çalışanların kişisel gelişimlerinin desteklenmesi, çalışanlara ücretsiz profesyonel danışmanlık hizmeti sunulması, adil çalışma sisteminin kurulması gibi uygulamalar gerçekleştirilebilir.

Son olarak dördüncü hipotezin amacı psikolojik dayanıklılığın, tıbbi sekreterlerin iş stresi ile mutluluk algıları arasındaki ilişkide aracılık etkisini incelemektedir. Sonuçlar psikolojik dayanıklılığın, tıbbi sekreterlerin iş stresi ile mutluluk algıları arasındaki ilişkiye önemli ölçüde aracılık ettiğini göstermekle birlikte bu etkinin kısmi aracılık etkisi olduğunu göstermiştir. Diğer bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık, stres ile mutluluk arasındaki olumsuz ilişkiyi tamamen ortadan kaldırmamakla birlikte bu olumsuz etkiyi azaltmaktadır. Elde edilen bu sonuç beklenen bir durumu ortaya çıkarmıştır. Çünkü psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bir tıbbi sekreterin, iş stresinin olumsuz etkilerini daha az hissetmesi beklenmektedir. Kaliteli sağlık hizmeti sunumu, sağlık personelinin yüksek motivasyona sahip olmasına, kendisini psikolojik olarak iyi hissetmesine ve genel olarak olumlu bir duygu durumuna sahip olmasına bağlıdır (Low ve Wilder-Smith, 2005). Bu bağlamda tıbbi sekreterler için işyerinde stres yaratacak faktörler belirlenebilir ve stres yönetimi ile ilgili eğitimlere katılmaları teşvik edilebilir. Ek olarak tıbbi sekreterlik eğitimi verilen kurumlara da geleceğin tıbbi sekreterlerine yönelik stres yönetimi ya da kriz yönetimi adı altında yeni dersler açmaları önerilebilir. Bu tür dersler, öğrencilerin mesleki yaşamlarında karşılaşılabilecekleri stres kaynaklarını tanımalarına yardımcı olmanın yanı sıra, iş stresiyle başa çıkabilmeleri için gerekli bilgi ve becerileri kazanmalarını da sağlayacaktır. Ayrıca tıbbi sekreterlerin iş yükleri adil bir şekilde dağıtılmasına önem verilebilir ve yeni personel alımları ile iş yüklerinin azaltılması sağlanabilir.

Yapılan bu çalışmada bazı sınırlılıkların olduğu da tespit edilmiştir. Çalışmanın odak noktası tıbbi sekreterlerdir. Dolayısıyla çalışma, diğer mesleklerle yönelik herhangi bir genelleme yapılmasına izin vermemektedir. Bu bağlamda gelecek çalışmalarda farklı sağlık personelleri için çalışma tekrarlanabilir. Diğer taraftan kullanılan örnekleme yöntemlerinin kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri olması, çalışmanın kapsam gücünü de sınırlamaktadır. Yine de, popülasyonun tüm bireylerine ulaşmanın zorluğu göz önüne alındığında, bu yöntemler, eldeki kaynaklarla veri toplayabilmek için makul bir çözüm sunmaktadır. Bu bağlamda, araştırma modelinin, tüm sınırlılıklarına rağmen, Türkiye genelindeki tıbbi sekreterlerin mevcut durumu hakkında geçerli ve değerli bilgiler elde edilmiştir. Ayrıca gelecekteki araştırmalar modele farklı değişkenler (yönetici desteği, çalışma arkadaşı desteği, örgütsel bağlılık vb.) dahil ederek çalışmayı genişletebilirler. Ek olarak gelecekteki çalışmalara aynı sağlık çalışanı grubu ile boylamsal araştırma tasarımı kullanarak uygulama yapmaları önerilebilir.

## Kaynaklar

- Abdali Bardeh, M., Naji, S., ve Zarea, K. (2016). The study of job stress and tension management among oncology nurses of Ahvaz Hospitals in 2015. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 5, 189-199.
- Abram, M. D., ve Jacobowitz, W. (2021). Resilience and burnout in healthcare students and inpatient psychiatric nurses: A between-groups study of two populations. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(1), 1-8.
- Abualruz, H., Hayajneh, F., Othman, E. H., Sabra, M. A. A., Khalil, M. M., Khalifeh, A. H., ... ve Abousoliman, A. D. (2024). The relationship between emotional intelligence, resilience, and psychological distress among nurses in Jordan. *Archives of Psychiatric Nursing*, 51, 108-113.
- Adadioğlu, Ö., Acar, B. A., ve Acar, T. (2024). Reliability and validity of the Turkish version of the acute stroke management questionnaire, *Brain and Behavior*, 14(12), e70191.
- Adiguzel, V., Tan, K., ve Okanlı, A. (2024). The effect of compassion on psychological resilience: a study of healthcare professionals. *Current Psychology*, 43(12), 10989-10997.
- Alcan, G. (2020). İş talepleri ve iş kaynakları modeli ile çalışanların psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişki. *Management and Political Sciences Review*, 2(2), 86-103.
- Allan, B. A., Douglass, R. P., Duffy, R. D., ve McCarty, R. J. (2016). Meaningful work and mental health: Job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health*, 25(1), 28-33.
- Atkinson, R., ve Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33(1), 1-4.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., ve Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38.
- Behrani, P. (2017). Organisational justice and employee happiness. *International Journal of Research and Review*, 4(7), 123-129.
- Benzo, R. P., Kirsch, J. L., ve Nelson, C. (2017). Compassion, mindfulness, and the happiness of healthcare workers. *Explore*, 13(3), 201-206.
- Bozdağ, F., ve Ergün, N. (2021). Psychological resilience of healthcare professionals during Covid-19 pandemic. *Psychological Reports*, 124(6), 2567-2586.
- Chen, S. Y., Yan, S. R., Zhao, W. W., Gao, Y., Zong, W., Bian, C., ... ve Zhang, Y. H. (2022). The mediating and moderating role of psychological resilience between occupational stress and mental health of psychiatric nurses: a multicenter cross-sectional study, *BMC Psychiatry*, 22(823), 1-11.
- Dawis, R. V., Lofquist, L., ve England, G. (2005). The Minnesota theory of work adjustment. *Career Development*, 1, 1993-2012.
- De Bruin, G. P. (2006). The dimensionality of the general work stress scale: A hierarchical exploratory factor analysis, *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 68-75.
- Deniz, S., Çimen, M., ve Yüksel, O. (2020). Psikolojik sağlamlığın iş stresine etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma, *İşletme Bilimi Dergisi*, 8(2), 351-370.
- Denovan, A. ve Macaskill, A. (2017). Stress, resilience and leisure coping among university students: applying the broaden-and-build theory, *Leisure Studies*, 36(6), 852-865.
- Dodanwala, T.C., Santoso, D.S. ve Shrestha, P. (2022). The mediating role of work-family conflict on role overload and job stress linkage, *Built Environment Project and Asset Management*, 12(6), 924-939.

- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlamlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Doğan, T. ve Akıncı Çötök, N. (2011). Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 165-172.
- Durmuş, A., Ünal, Ö., Türktemiz, H. ve Öztürk, Y. E. (2024). The effect of nurses' perceived workplace incivility on their presenteeism and turnover intention: The mediating role of work stress and psychological resilience, *International Nursing Review*, 1-9.
- Ekinci, H. Ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work, *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Fisher, D. M., Ragsdale, J. M. ve Fisher, E. C. (2019). The importance of definitional and temporal issues in the study of resilience, *Applied Psychology*, 68(4), 583-620.
- Fletcher, D. ve Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: a review and critique of definitions, concepts, and theory, *European Psychologist*, 18(1), 12-23.
- Foureur M., Besley K., Burton G., Yu N. ve Crisp J. (2013). Enhancing the resilience of nurses and midwives: Pilot of a mindfulnessbased program for increased health, sense of coherence and decreased depression, anxiety and stress, *Contemporary Nurse*, 45(1), 114-125.
- George, D. ve Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gizir, C. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Groeneveld, R. A. ve Meeden, G. (1984). Measuring skewness and kurtosis, *Journal of the Royal Statistical Society: Series D (The Statistician)*, 33(4), 391-399.
- Gürbüz, S. (2019). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri, *Ankara, Seçkin Yayıncılık*.
- Güzel, B., Oğur, V., Kaya, E., Karaer, H., Şılak, E., Gördes, H. M., Baş, İ. ve Topgün, N. (2024). Öğretmenlerin doyum düzeyleri ile mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki, *Premium e-Journal of Social Sciences (PEJOSS)*, 8(39), 331-341.
- Haddadi, P. ve Besharat, M. A. (2010). Resilience, vulnerability and mental health, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 639-642.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. ve Black, W. (1998). Multivariate Data Analysis. Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hayes, A. F. (2017). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach. New York. Guilford Publications.
- Hegney, D. G., Rees, C. S., Eley, R., Osseiran-Moisson, R. ve Francis, K. (2015). The contribution of individual psychological resilience in determining the professional quality of life of Australian nurses, *Frontiers in Psychology*, 6(1613), 1-8.
- Hills, P. ve Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being, *Personality and Individual Difference*, 33, 1073-1082.
- Hirschle, A. L. T. ve Gondim, S. M. G. (2020). Stress and well-being at work: a literature review, *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 2721-2736.
- Hopkins, K. D. ve Weeks, D. L. (1990). Tests for normality and measures of skewness and kurtosis: Their place in research reporting, *Educational and Psychological Measurement*, 50, 717-729.

- Ijntema, R. C., Schaufeli, W. B. ve Burger, Y. D. (2023). Resilience mechanisms at work: The psychological immunity-psychological elasticity (PI-PE) model of psychological resilience, *Current Psychology*, 42(6), 4719-4731.
- Irmak, T. Y. (2011). Fiziksel istismara uğrayan ergenlerde dayanıklılığın incelenmesi, *Ege Eğitim Dergisi*, 12(2), 1-21.
- Jackson, D., Firtko, A. ve Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review, *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Kaba, İ. (2019). Stres, ruh sağlığı ve stres yönetimi: Güncel bir gözden geçirme, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (73), 63-81.
- Karaman, M., Macit, M. ve Karatepe, H. K. (2020). Psikolojik sermayenin iş performansına etkisi: Sağlık çalışanlarında bir uygulama, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 127-146.
- Kıbaroğlu, G. G., Samancı, S. ve Basım, H. N. Tıbbi Sekreterlerin Öfkeli Hasta ve Hasta Yakınlarıyla İletişim Becerisi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(2), 169-187.
- Kim, J. S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis, *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 105-112.
- Kraut R. (1979). Two conceptions of happiness. *The Philosophical Review*, 88(2), 167-197.
- Lara-Cabrera, M. L., Betancort, M., Muñoz-Rubilar, C. A., Rodríguez Novo, N. ve De las Cuevas, C. (2021). The mediating role of resilience in the relationship between perceived stress and mental health, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 9762, 1-10.
- Larsman, P., Kadefors, R. ve Sandsjö, L. (2013). Psychosocial work conditions, perceived stress, perceived muscular tension, and neck/shoulder symptoms among medical secretaries, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86, 57-63.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York, Springer Publishing.
- Lent, R. W. ve Brown, S. D. (2013). Social cognitive model of career self-management: toward a unifying view of adaptive career behavior across the life span, *Journal of Counseling Psychology*, 60(4), 557-568.
- Lin J., Ren Y., Gan H., Chen Y., Huang Y. ve You X. (2020). Factors influencing resilience of medical workers from other provinces to Wuhan fighting against 2019 novel coronavirus pneumonia, *BMC Psychiatry*, 1-15.
- Low, J. G. ve Wilder-Smith, A. (2005). Infectious respiratory illnesses and their impact on healthcare workers: a review, *Ann Acad Med Singapore*, 34(1), 105-110.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behaviour*, 23, 695-706.
- MacLeod, S., Musich, S., Hawkins, K., Alsgaard, K. ve Wicker, E. R. (2016). The impact of resilience among older adults, *Geriatric Nursing*, 37(4), 266-272.
- Manomenidis, G., Panagopoulou, E. ve Montgomery, A. (2019) Resilience in nursing: The role of internal and external factors, *Journal of Nursing Management*, 27(1), 172-178.
- Manusov, E. G., Carr, R. J., Rowane, M., Beatty, L. A. ve Nadeau, M. T. (1995). Dimensions of happiness: a qualitative study of family practice residents, *The Journal of the American Board of Family Practice*, 8(5), 367-375.
- McManama O'Brien, K. H., Rowan, M., Willoughby, K., Griffith, K. ve Christino, M. A. (2021). Psychological resilience in young female athletes, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), 8668.
- Medeni, V., Gingir, C., Medeni, İ., Uğraş Dikmen, A. ve İlhan, M. N. (2024). Neck pain, mental status, and associated factors among hospital secretaries: a cross-sectional study from turkey, *Journal of Pain Research*, 1223-1233.

- Mitchell, M. S., Baer, M. D., Ambrose, M. L., Folger, R. ve Palmer, N. F. (2018). Cheating under pressure: A self-protection model of workplace cheating behavior, *Journal of Applied Psychology*, 103(1), 1-58.
- Myers D. ve Diener E. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6, 10-19.
- National Institute for Occupational Safety and Health. (1999), Stress at Work., [www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf](http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf) (Erişim Tarihi: 17 Eylül 2024)
- O'Connor, P., Lydon, S., O'Dowd, E. ve Byrne, D. (2021). The relationship between psychological resilience and burnout in Irish doctors, *Irish Journal of Medical Science*, 190, 1219-1224.
- O'Dowd, E., O'Connor, P., Lydon, S., Mongan, O., Connolly, F., Diskin, C., ... ve Byrne, D. (2018). Stress, coping, and psychological resilience among physicians, *BMC Health Services Research*, 18, 1-11.
- Ogińska-Bulik, N. ve Michalska, P. (2021). Psychological resilience and secondary traumatic stress in nurses working with terminally ill patients—The mediating role of job burnout, *Psychological Services*, 18(3), 398-405.
- Onyiri, C. J., Amadi, K. M., Sunday, B. E. ve Chinda, S. C. (2022). The prevalence and sources of occupational stress amongst healthcare workers in rivers state, *International Journal of Healthcare Sciences*, 10(1), 100-115.
- Örücü, E., Hasırcı, I. ve Zeybek, F. (2024). İş stresinin kendini kurgulama davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun rolü, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 31(2), 247-266.
- Özata, M. ve Yorulmaz, M. (2020). Tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve iş stresi faktörlerinin araştırılması, *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 41-52.
- Özer, Ö., Özkan, O., Özmen, S. ve Çiraklı, Ü. (2023). Investigation of the perception of occupational safety, work stress and happiness in healthcare workers, *Journal of Health Management*, 25(4), 813-819.
- Öztemel, K. ve Yıldız-Akyol, E. (2021). The predictive role of happiness, social support, and future time orientation in career adaptability, *Journal of Career Development*, 48(3), 199-212.
- Padmanabhanunni, A., Pretorius, T. B. ve Khamisa, N. (2023). The role of resilience in the relationship between role stress and psychological well-being during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study, *BMC Psychology*, 11(45), 1-10.
- Pakalniškienė, V., Viliūnienė, R. ve Hilbig, J. (2016). Patients' resilience and distress over time: Is resilience a prognostic indicator of treatment?, *Comprehensive Psychiatry*, 69, 88-99.
- Panourgia, C., Wezyk, A., Ventouris, A., Comoretto, A., Taylor, Z. ve Yankouskaya, A. (2022). Individual factors in the relationship between stress and resilience in mental health psychology practitioners during the COVID-19 pandemic, *Journal of Health Psychology*, 27(11), 2613-2631.
- Parveen, A., ve Jabeen, S. (2024). Resilience promoting happiness: An attempt to explore interdependence, *International Journal for Multidisciplinary Research*, 6(6), 1-18.
- Procaccia, R., Segre, G., Tamanza, G. ve Manzoni, G. M. (2021). Benefits of expressive writing on healthcare workers' psychological adjustment during the COVID-19 pandemic, *Frontiers in Psychology*, 12, 624176, 1-10.
- Rangkuti, A. A., Gazadinda, R. ve Rustyawati, R. (2024). Work Stress and Psychological Well-being of High School Teachers in Indonesia, *KnE Social Sciences*, 1-7.
- Rego, A. ve Pina e Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: An empirical study, *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75.
- Roy, B., Riley, C. ve Sinha, R. (2018). Emotion regulation moderates the association between chronic stress and cardiovascular disease risk in humans: a cross-sectional study, *Stress*, 21(6), 548-555.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms, *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.

- Saari, L. M. ve Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction, *Human Resource Management*, 43(4), 395–407.
- Samancı, S. (2023). Sağlık Hizmeti Sunumunda Kritik Bir Meslek: Tıbbi Sekreterlerin Rolü ve Değerlendirilmesi, A.Ç. Ceylan, S. Batal, A.Toptaş, H.C.Ö. Demir (Ed.). Sosyal ve Beşeri Bilimlerde Uluslararası Çalışmalar-II, Ankara, Serüven Yayınevi, 201-214.
- Sekerci, A. R. ve Canpolat, N. (2014). Impact of argumentation in the chemistry laboratory on conceptual comprehension of turkish students, *Educational Process: International Journal*, 3(1-2), 19-34.
- Selye, H. 1974. Stress without distress. Philadelphia, PA, J.B. Lippincott Co.
- Sezer, S. ve Murat, M. (2020). Narsistik kişilik özellikleri ile affedicilik arasındaki ilişki: Bağlanma stillerinin aracı rolü. *OPUS International Journal of Society Researches*, 15(22), 1320-1345.
- Shanafelt, T. D., Oreskovich, M. R., Dyrbye, L. N., Satele, D. V., Hanks, J. B., Sloan, J. A. ve Balch, C. M. (2012). Avoiding burnout: the personal health habits and wellness practices of US surgeons, *Annals of surgery*, 255(4), 625-633.
- Sharma, S. ve Singh, G. (2022). Virtual Fitness: investigating team commitment and post-pandemic virtual workout perceptions, *Telematics and Informatics*, 71, 101840.
- Shoaga, O., Oni, A. O., Mabekoje, S. O. ve Azeez, R. O. (2017). Mediating roles of resilience and optimism between work demand and psychological distress among pre-school pupils' caregivers, *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(6), 1-14.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P. ve Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back, *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, (3), 194–200.
- Stewart, C., Bench, S., ve Malone, M. (2024). Interventions to support critical care nurse wellbeing: A scoping review, *Intensive and Critical Care Nursing*, 81, 103613.
- Tavakol, M. ve Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha, *International Journal of Medical Education*, 27(2), 53–55.
- Teleş, M. (2021). Validity and reliability of the Turkish version of the General Work Stress Scale, *Journal of Nursing Management*, 29(4), 710-720.
- Thomas, L. J. ve Asselin, M. (2018). Promoting resilience among nursing students in clinical education, *Nurse Education in Practice*, 28, 231-234.
- Tsegaw, S., Getachew, Y. ve Tegegne, B. (2022). Determinants of work-related stress among nurses working in private and public hospitals in dessie city, 2021: comparative cross-sectional study, *Psychology Research and Behavior Management*, 1823-1835.
- Turner, K. ve McCarthy, V. L. (2017). Stress and anxiety among nursing students: A review of intervention strategies in literature between 2009 and 2015, *Nurse Education in Practice*, 22, 21-29.
- Türkmen, M. (2012). Öznel iyi oluşun yapısı ve anababa tutumları, özsaygı ve sosyal destekle ilişkisi: Bir model sınaması, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 41-73.
- Türkmen, İ. ve Doğan, H. Y. (2021). Duygusal zekânın psikolojik sağlık üzerine etkisi: Acil sağlık hizmetleri personeli üzerine bir araştırma, *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 9(3), 1066-1083.
- Tzeng, H. M. (2002). The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan, *International Journal of Nursing Studies*, 39(8), 867-878.
- Moustaka, E. ve Constantinidis, T. C. (2010). Sources and effects of work-related stress in nursing, *Health Science Journal*, 4(4), 210-216.
- Rezaee M., Hedayati A., Naghizadeh M. M., Farjam M., Sabet H. R. ve Paknahad M. (2016). Correlation between happiness and depression according to beck depression and oxford happiness inventory among university students, *GMJ*, 5(2), 75–81.

- Saeed, I., Khan, J., Zada, M. ve Zada, S. (2024). Employee sensemaking in organizational change via knowledge management: leadership role as a moderator, *Current Psychology*, 43(7), 6657-6671.
- Seňová, A. ve Antořová, M. (2014). Work stres as a worldwide problem in present time, *Procedia Social And Behavioral Science*, 109, 312-316.
- Taku, K. (2014). Relationships among perceived psychological growth, resilience and burnout in physicians, *Personality and Individual Differences*, 59, 120-123.
- Qaiser, S., Abid, G., Arya, B. ve Farooqi, S. (2020). Nourishing the bliss: Antecedents and mechanism of happiness at work, *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(15-16), 1669-1683.
- Wagner, B., Steg, L. ve van der Werff, E. (2025). Values at work: Understanding the relationship of individual and perceived organisational values on employees' motivation and pro-environmental behaviour at work, *Journal of Environmental Psychology*, 102547.
- Weiner, E. L., Swain, G. R., Wolf, B. ve Gottlieb, M. (2001). A qualitative study of physicians' own wellness-promotion practices, *Western Journal of Medicine*, 174(1), 19-23.
- Williams, I. M. ve Lewis, W. G. (2020). Stress in the workplace for healthcare professionals, *Physiological Reports*, 8(13), e14496, 1-3.
- Windle, G. (2011). What is resilience? A review and concept analysis, *Reviews in Clinical Gerontology*, 21(2), 152-169.
- Wolff, M., Enge, S., Kräplin, A., Krönke, K. M., Bühringer, G., Smolka, M. N. ve Goschke, T. (2021). Chronic stress, executive functioning, and real-life self-control: An experience sampling study, *Journal of Personality*, 89(3), 402-421.
- Xianyu, Y. ve Lambert, V. A. (2006). Investigation of the relationships among workplace stressors, ways of coping, and the mental health of Chinese head nurses, *Nursing & Health Sciences*, 8(3), 147-155.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel stres kaynaklarının analizi: Bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 389-423.
- Yıldırım, M. ve Solmaz, F. (2022). COVID-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 burnout scale, *Death Studies*, 46(3), 524-532.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: Durumsal bir yaklaşım, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.