



Elem EROĞLU

SAĞLIK YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

2021

T.C.

**KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**PANDEMİ DÖNEMİNDE
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN
İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ**

YÜKSEKLİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Elem EROĞLU**

**Danışman
Prof. Dr. Ebru AYKAN**

Kasım 2021, KAYSERİ

**T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**PANDEMİ DÖNEMİNDE
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİĞİNİN
İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ
(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Hazırlayan
Elem EROĞLU**

**Danışman
Prof. Dr. Ebru AYKAN**

Kasım 2021, KAYSERİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu tezin kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları kaynaklar listesine aldığımı, tez çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Elem EROĞLU





T.C.KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Program Adı: Sağlık Yönetimi

Tez Başlığı: Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İş Performanslarına Etkisi

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının a) Giriş, b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan (Kapak, Önsöz, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) toplam...sayfalık kısmına ilişkin 09/07/2021 tarihinde Turnitin intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre tezin benzerlik oranı: %18'dir. Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Giriş dahil
- 2- Ana Bölümler dahil
- 3- Sonuç dahil
- 4- Alıntılar dahil
- 5- Kapak hariç
- 6- Önsöz ve Teşekkür hariç
- 7- İçindekiler hariç
- 8- Kaynakça hariç
- 9- Özet hariç
- 10- Yedi (7) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Önerisi Hazırlama, Tez Yazma ve Teslim Yönergesini inceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. / /

Danışman: Prof. Dr. Ebru AYKAN

Öğrenci: Elem EROĞLU

TEZ YAZMA YÖNERGESİ

Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İş Performanslarına Etkisi adlı Yüksek Lisans, Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi'ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Hazırlayan

Elem EROĞLU

Danışman

Prof. Dr. Ebru AYKAN

İKY Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Ebru AYKAN

Unvan Ad SOYAD İmza

KABUL SAYFASI

Prof. Dr. Ebru AYKAN danışmanlığında Elem EROĞLU tarafından hazırlanan “Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İş Performanslarına Etkisi” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

...../...../.....

JÜRİ:

Danışman : Prof. Dr. Ebru AYKAN

Üye : Doç. Dr. Özgür DEMİRTAŞ

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mualla AKÇADAĞ

ONAY: Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../.....

İmza

Ens. Müdürü Prof. Dr. Hatice ERKEKOĞLU

ETİK KURUL ONAYI

Bu çalışma için Etik Kurul onayı Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu'nun/..... tarihli ve numaralı kararı ile alınmıştır.



PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

Elem EROĞLU

**Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi, Temmuz 2021**

Danışman: Prof. Dr. Ebru AYKAN

ÖZET

2019 Mart ayından itibaren tüm dünyayı etkisi altına alan Coronavirüs pandemisi, sağlık çalışanları başta olmak üzere birçok kamu ve özel sektör çalışanlarını etkisi altına almıştır. Virüs ile karşı karşıya gelen sağlık çalışanları birçok alanda risk altında bulunmaktadır. Bu risklerin yarattığı stres ortamı ve aşırı iş yükü sağlık çalışanlarına hem fiziksel hem de psikolojik olarak zarar vermektedir. Psikolojik zararlar arasında sağlık çalışanlarında tükenmişlik de bulunmaktadır. Bu araştırma pandemi ile yüz yüze mücadele eden Erciyes Üniversitesi Hastanesinde, pandemi döneminde sağlık çalışanlarının tükenmişliklerinin iş performanslarına etkisinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmada veri nicel araştırma tekniklerinden biri olan anket tekniği ile toplanmış, örneklem ise tesadüfi örneklem yöntemi ile yapılmıştır. Kayseri ilinde Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde sağlık çalışanı sayısı 3.257 olup çevrimiçi anket formlarına geri dönen kişi sayısı 350'dir. Araştırmada sağlık çalışanlarının tükenmişliklerinin sağlık çalışanlarının iş performanslarını negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanları, Tükenmişlik, İş Performansı, Pandemi

IN THE PANDEMIC PERIOD HEALTHCARE PROFESSIONAL BURNOUT IMPACT ON JOB PERFORMANCE

Elem EROĞLU

Kayseri University, Institute Of Graduate Education

Master's Program Thesis, July 2021

Süpervisor: Prof. Dr. Ebru AYKAN

ABSTRACT

The coronavirus pandemic, which has affected the whole world since March 2019, has affected many public and private sector employees, especially healthcare professionals. Healthcare workers facing the virus are at risk in many areas. The stress environment and excessive workload created by these risks harm health workers both physically and psychologically. Among the psychological damages, there is also burnout in health workers. This research was conducted in Erciyes University Hospital, which is struggling with the pandemic face-to-face, to measure the effect of burnout of healthcare workers on work performance during the pandemic period. In the research, the data were collected with the questionnaire technique, which is one of the quantitative research techniques, and the sampling was made with the random sampling method. The number of health workers in Erciyes University Faculty of Medicine Hospitals in Kayseri is 3,257 and the number of people returning to online questionnaires is 350.

In the study, it was concluded that the burnout of health workers negatively affects the work performance of health workers.

Keywords: Healthcare Professionals, Burnout, Work Performance, Pandemic

İÇİNDEKİLER

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
İNTİHAL RAPORU	ii
TEZ YAZMA YÖNERGESİ.....	iii
KABUL SAYFASI.....	iv
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

CORONAVİRÜS PANDEMİSİ

1.2. Coronavirüslerin Kısa Tarihçesi	3
1.1.1. Etiyolojisi	4
1.1.2. Bulaşma.....	7
1.1.3. Enfeksiyon	8
1.1.4. Belirti ve Bulgular.....	8
1.1.5. Tanı ve Tedavi	9
1.1.6. Önleme ve Kontrol.....	9
1.2. 2019 Coronavirüs Pandemisinin Başlangıcı ve Gelişimi	10
1.3. Coronavirüs'ün Türkiye'ye Gelişi.....	11

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

2.1. Tükenmişliğin Tanımı	12
2.2. Maslack Tükenmişlik Modeli	13
2.3. Tükenmişlik Nedenleri	15
2.3.1. Bireysel Nedenler.....	15
2.3.2. Örgütsel Nedenler	16
2.4. Tükenmişliğin Belirtileri	17
2.5. Tükenmişlik Sendromu.....	18

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PERFORMANS KAVRAMI

3.1. Performans Kavramının Tanımı ve Unsurları	21
3.2. İş Performansı	24
3.2.1. Bireysel İş Performansının Boyutları.....	26
3.2.1.1. Görev Performansı	27
3.2.1.2. Bağlamsal Performans.....	28
3.2.1.3. Uyum Performansı	29
3.2.2. İş Performansını Etkileyen Unsurlar.....	30
3.2.2.1. Kişisel Faktörler	30
3.2.2.2. Örgütsel Faktörler	32
3.2.2.3. Çevresel Faktörler	33
3.3. Performans Değerlendirme.....	33
3.4. Tükenmişlik ve Performans Hakkında Yapılan Çalışmalar	38

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	41
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	42
4.3. Araştırmanın Yöntemi	42
4.4. Araştırmanın Etik Boyutu.....	42
4.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	42
4.6. Araştırmanın Veri Toplama Araçları.....	43
4.6.1. Maslack Tükenmişlik Ölçeği	44
4.6.2. İş Performansı Ölçeği	45
4.7. Araştırmanın Hipotezleri	45
4.8. Araştırmanın Modeli.....	50
4.9. Araştırmada Yer Alan Ölçeklerden Alınan Puanların Dağılımı.....	50
4.10. Katılımcıların Demografik Özellikleri	53
4.11. Araştırma Verilerinin Analizi ve Değerlendirilmesi	55
4.11.1.Araştırmanın Tanımlayıcı Bulguları	55
4.12. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi	59
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	60
KAYNAKÇA	65
Ek 1. Anket.....	91

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Bireysel İş Performansı Deneyimsel Çerçevesi	26
Tablo 2. Ölçeğin Güvenilirliği Cronbach Alpha Katsayıları.....	45
Tablo 3. Ölçeğin Güvenilirlik Cronbach Alpha Katsayıları.....	45
Tablo 4. İş Performansı Ölçeğinden Alınan Puanların Maddelere Göre Dağılımı	51
Tablo 5. İş Performansı Ölçeğinden Alınan Puanların Boyutlara Göre Dağılımı.....	51
Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğinden Alınan Puanların Maddelere Göre Dağılımı.....	52
Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeğinden Alınan Puanların Boyutlara Göre Dağılımı	52
Tablo 8. Katılımcıların Demografik Özellikleri	53
Tablo 9. Katılımcıların Mesleki Dağılımları	54
Tablo 10. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi.....	56
Tablo 11. İş Performansı Ve Tükenmişlik Boyutları Arasında Çoklu Regresyon Analizi Sonucu.....	58
Tablo 12. Çalışanlarının Tükenmişlikleri Ve İş Performansları Arasındaki İlişki.....	58
Tablo 13. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi.....	59

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Coronaviridae Taksonomisinin Şematik Gösterimi.....	5
Şekil 2. Coronavirus'un Şematik Yapısı.....	5
Şekil 3. Elektron Mikroskop Fotoğrafı	6
Şekil 4. Sars-Cov-2'nin Bulaşma Şeması	7
Şekil 5. Maslack'ın Tükenmişlik Modeli.....	13
Şekil 6. Performansın Boyutları.....	23
Şekil 7. Araştırmanın Modeli.....	50



GİRİŞ

Coronavirüs ailesi yeryüzünde insan ve hayvanlarda hastalığa sebep olan geniş bir virüs grubudur. Yeni bir tip Coronavirüs olan Covid-19 ise ilk defa Çin'in Wuhan şehrinde Huanan Deniz Ürünleri Hayvan Pazarı'nda ortaya çıkmış ve bu pazarda satılan vahşi hayvanların virüsün oluşumunda etkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca Huanan Deniz Ürünleri Hayvan Pazarı Çin halkının sık ziyaret ettiği bir pazar olduğu için Covid-19'un kısa zamanda yayıldığı sanılmaktadır. Çin'de hızla yayılan Coronavirüs kısa zamanda bütün dünyayı etkisi altına almış ve bir pandemiye dönüşmüştür. Dünya'da pandemiden çok sayıda kişi etkilenmiştir. Bu kişiler çalışma hayatında yoğun riske maruz kalmış bu risk ortamı ise tükenmişliği beraberinde getirmiştir. Tükenmişlik, işi gereği çalışma arkadaşları veya diğer insanlarla iletişimde olan insanlarda hem umutsuzluk, çaresizlik, ağlama gibi psikolojik hem de yorgunluk, bitkinlik gibi fiziksel semptomların gösterdiği olumsuz bir bitkinlik durumudur (Ökmen, 2021, s. 1). Bu durum sosyal hayatta ve çalışma hayatında birçok olumsuz durum oluşturmaktadır. Çalışma hayatında oluşan olumsuz durumlar kişinin iş performansına da olumsuz etki etmektedir. İş performansı, çalışanın iş yerindeki görevleri yaparken etkililiği olarak tanımlanmaktadır (Borman & Motowidlo, 1997, s. 99). Başka bir tanımda ise iş performansı bir iş görenin belirli bir süre içinde verilen görevi yerine getirmesidir. Bu görev sonucu olumlu ise bu iş görenin kendisine verilen görevleri yerine getiriyor ve performansı yüksek, bu sonuçlar olumsuz ise çalışanın başarısız ve iş performansının düşük olduğu düşünülmektedir (Ökmen, 2021, s.1; Cuma, 2020, s. 77).

Tarihte yer alan pandemiler insanlara önemli zararlarda bulunmuştur. Bu zararlar özellikle halk sağlığını riske atmış birçok insanın ölümüne sebebiyet vermiştir. Pandemi döneminde özellikle en fazla risk grubunda olan sağlık çalışanları etkilenmiştir (Toktaş, 2021, s. 1). Coronavirüs'ün yayılma hızı arttıkça sağlık çalışanlarının anksiyete, endişe ve tükenmişlik düzeylerinde de artış olması olasıdır (Şayık vd., 2021, s. 1). Örgüt psikolojisinin iş performansı üzerinde önemli bir etkisi vardır (Başaran, 2016, s. 30). Sağlık çalışanlarında artan tükenmişlik ile çalışanların iş performansında bazı değişiklikler ortaya çıkmıştır. Bu açıklamalar doğrultusunda pandemi ile sürekli savaş halinde olan Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının pandemi döneminde tükenmişliklerinin iş performansına etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu araştırma dört bölümden oluşmuş, birinci bölümde Coronavirüs ve Coronavirüs pandemisi; ikinci bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmiş kavramının boyutları ve tükenmişliği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler; üçüncü bölümde iş performansı, iş performansını etkileyen faktörler ve performans değerlendirme kavramsal çerçeveyi

oluşturmaktadır. Bunlara ek olarak dördüncü bölümde araştırma bulgularına yer verilmiş ve sonuç kısmı ile araştırmaya son verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

CORONAVİRÜS PANDEMİSİ

Pandemi kavramının kökeni eski Yunanlılara kadar dayanmaktadır. Pandemi eski Yunanca'da pan: tüm kelimesi ile demos: insanlar kelimesinin birleşiminden doğmuştur. Bir bölgeye yayılan hastalıkların tümüne pandemi adı verilmektedir (Aysan vd., 2020, s. 20).

DSÖ (Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi tanımı için üç ana ölçüt belirlemiştir. Bu kriterlerden birincisi etkinin yeni bir mutasyona uğramış ajan olması, ikincisi insandan insana çabucak geçebilmesi, üçüncüsü ise insandan insana sürekli bir şekilde bulaşmasıdır. Coronavirüsün pandemi ilan edilmesinin sebebi ise tüm ülkeler için bir tehdit unsuru olacak şekilde insandan insana rahat bir şekilde geçmesidir (Karadem, 2020, s. 3).

Bu kapsamda bu bölümde bir pandemi olan Coronavirüs pandemisinin tarihçesi, etiyolojisi, insandan insana bulaşması, enfeksiyonu, belirti ve bulguları, tanı ve tedavisi, önleme ve kontrolü hakkında bilgi vermekle birlikte 2019 Coronavirüs pandemisinin başlangıcı ve gelişimi, Coronavirüsün Türkiye'ye gelişi hakkında da bilgi verilmektedir.

1.2. Coronavirüslerin Kısa Tarihçesi

Dünyanın varoluşundan beri salgın hastalıklar birçok ölüme sebep olmuştur. Kara ölüm (Veba Salgını), 1347 ve 1351 yılları arasında en az 75 en fazla 100 milyon insanın ölümüne sebep olmuşken, Meksika'da meydana gelen Kanamalı Ateş 1545-1548, Kolera salgını 1899-1923 yılları arasında -kendini göstermiş, AIDS virüsü ilk kez Kamerun'da 1908 tarihinde, SARS, Asya ve Kanada'da 2002-2003 yılları arasında ortaya çıkmıştır Daha sonraki yıllarda bu hastalıklara Ebola ve Domuz Gribi de eklenmiştir (Zeren & Hızarcı, 2020, s. 79). Kişiden kişiye geçme oranı oldukça fazla olan salgın hastalıklar için 21.Yüzyılda çok sayıda ilaç geliştirilmiş ve aşılar üzerinde çalışılmıştır (Alpago, 2020, s. 102).

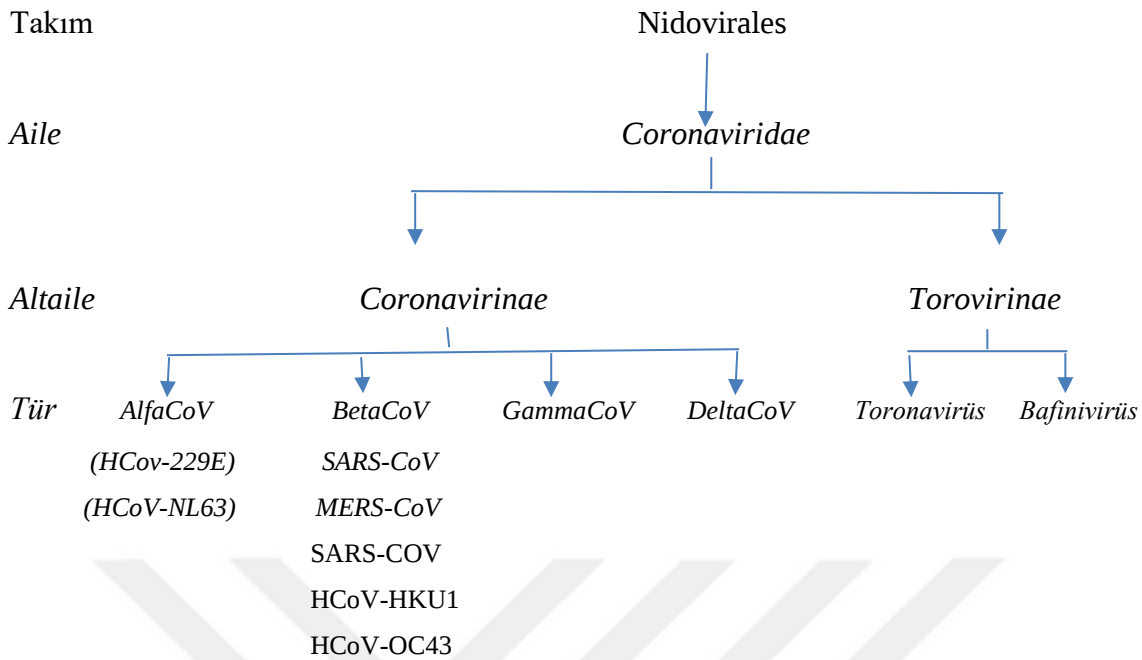
Coronavirüsün ilk akrabalarının (ESOA) 10 000 yıl önceye yani MÖ 8000 yıllarına kadar dayandığını gösteren bulgulara Coronavirüsler üzerine yapılan moleküler tarihlleme araştırmaları sayesinde ulaşılmıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2020, s. 32). İlk defa 1960'lı yıllarda ortaya çıkan ve insan üzerinde etkisini gösteren insan Coronavirüsleri, (HCoV) Coronavirüslerin 7 türü ile insanlarda hastalık yapabilmektedir. Bu türler arasında 229E (alfa Coronavirüs), NL63 (alfa Coronavirüs), OC43 (betacoronavirüs) ve HKU1 (betacoronavirüs) insanlarda hafif/orta solunum yolu hastalıklarına sebep olmaktadır (Yeşil vd., 2020, s. 127).

1.1.1. Etiyolojisi

Zarflı en büyük genoma sahip Coronavirüsler bir RNA virüsleridir. “Corona” yani Latince “taç” anlamına gelen taçlı virüs, yüzeylerindeki dikensi çıkıntılar nedeniyle bu şekilde adlandırılmaktadır (Yeşil vd., 2020, s. 127). Hem insanlarda hem de hayvanlarda hastalığa sebep olan Coronavirüs, geniş bir virüs grubudur (Gürsoy, 2020, s.21). Coronaviridae ailesi 4 cinsten oluşmaktadır. Bunlar, Orthocoronavirinae alt grubu içinde olan CoV’de, Alphacoronavirus (alphaCoV), Betacoronavirus (betaCoV), Deltacoronavirus (deltaCoV) ve Gammacoronavirus (gammaCoV)’dir (Chan vd., 2013, s.549). Bu cinsler çevresindeki insanlarda, yarasalarda, birkaç evcil hayvanda, domuz, kemirgenlerde ve kanatlılarda yer almaktadır (T.C. SB, 2020, ss. 7-9). Yeni tür Coronavirüsler Betacoronavirüs grubu içinde yer almaktadır (Çobanoğlu, 2020, s. 97).

Betacoronavirüs grubuna SARS-CoV, MERS-CoV ve SARS-CoV-2 virüsleri de dâhildir (Uyumlu, 2020, s. 4). Bu bilgiler Şekil 1’de şu şekilde tablolaştırılmıştır.

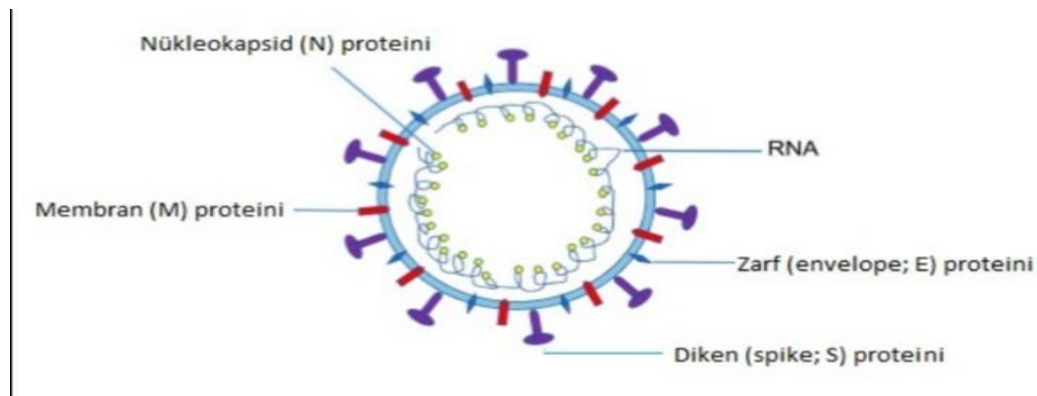
Şekil 1. Coronaviridae Taksonomisinin Şematik Gösterimi



Kaynak: Uyumlu, AB. (2020). Koronavirüslerin Yapısı ve Özellikleri. Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları, s. 4.

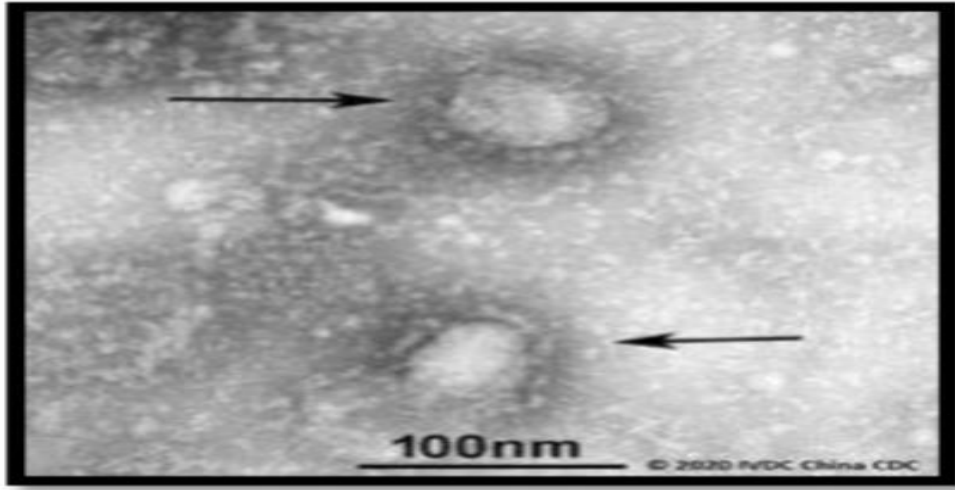
Coronavirüs ailesi zarflı, pozitif-polariteli olması ile bilinmektedir. Şu ana kadar fark edilen en büyük genoma sahip tek zincirli RNA virüsleridir. Bu genom 5'-başlık ve 3'-poliA kuyruğu ve Coronavirüs'e ait yapısal proteinler olan E (EnvelopeZarf), S (Spike-Sivri uç), N (Nucleocapside-Nükleokapsid), M (Membrane-Membran) proteinlerinden ve yapısal olmayan proteinleri (nsp) kodlayan genlerinden ve ayrıca aksesuar (Yardımcı) genlerinden oluşmaktadır (Uyumlu, 2020, s. 4). Coronavirus'un şematik yapısı- Şekil 2'de gösterilmiştir.

Şekil 2. Coronavirus'un Şematik Yapısı



Kaynak: Zhou, Y., Yang, Y., Huang, J., Jiang, S. & Du, L. (2019). Advances In MERS-Cov Vaccines And Therapeutics Based On The Receptor-Binding Domain. Viruses, s. 3.

Şekil 3. *Elektron Mikroskop Fotoğrafı*



Kaynak: T. C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, (2020). COVID-19 (SARS-Cov-2 Enfeksiyonu) Rehberi.

Coronavirüs ailesi, insanlar ve omurgalı canlılar açısından önemli patojenlerdendir. Bu virüsler insan, yaras, kuş, fare ve başka vahşi hayvanların solunum sisteminde, gastrointestinal sisteminde, hepatik ve merkezi sinir sisteminde hastalık oluşturma özelliğine sahiptir (Su ve ark, 2016, s.8). İnsanların, %2'sinin Coronavirüs taşıyıcısı durumunda olduğu ve akut solunum yolu enfeksiyonlarının tahmini %5 - %10'unun HCoV'lerden meydana geldiği tahmin edilmektedir (Chan vd., 2013, s. 5).

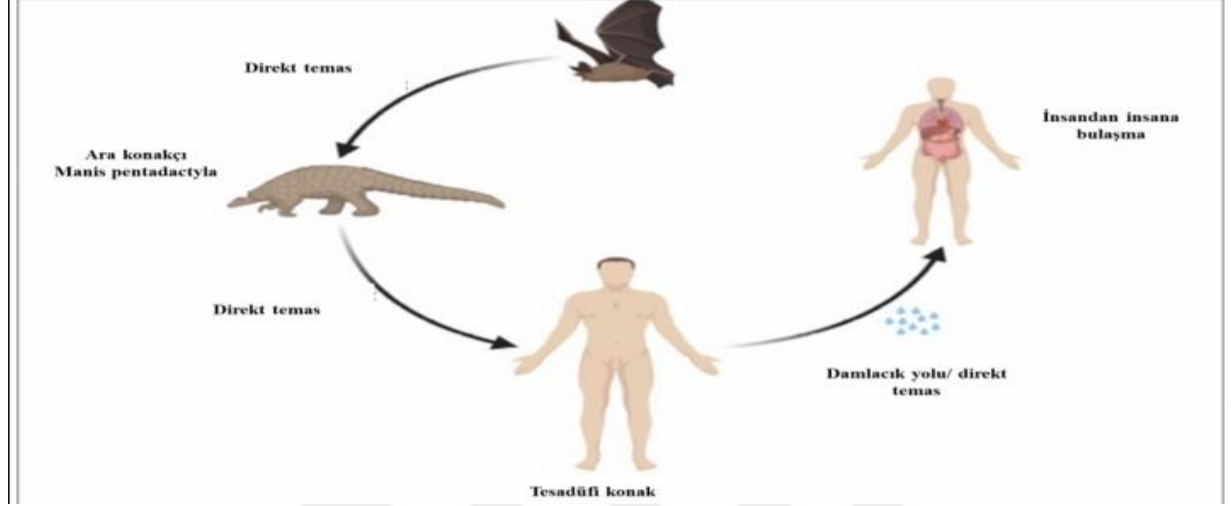
Chan vd. (2013) Wuhan'ı ziyaretlerinin ardından atipik pnömonili kümes hayvanlarına temas eden hastadan enfekte olan yeni HCoV genomu ve CoVZXC21 nükleotid kimliğine sahip olan yaras, SARS ile %89 ve insan SARS-CoV ile %82 nükleotid kimliğinin var olduğu bulunmuştur. Bundan dolayı yeni oluşan virüse -SARS-CoV-2 ismi verilmiştir (Akbıyık, 2020, s. 110).

Enfeksiyonun kökenini belirlemek amacıyla şu ana kadar çok sayıda çalışma yapılmış ve hala araştırmalar sürdürülmektedir. Virüsün olası orijinal ve ara konakçıları birçok çalışma raporlarıyla ilişkili bulunmuş ve salgının kökeninin hayvan ve deniz ürünleri pazarı ile alakası olduğu saptanmıştır (Li, 2020, s. 1).

1.1.2. Bulaşma

Coronavirüs'ün ilk hastaları Wuhan'da bir deniz ürünleri pazarı ile bir ilişkisi olduğundan, hayvandan insana bulaşabildiği düşünülmüş fakat daha sonraki vaka olayları bu etkilenme ile ilişkisi bulunamamıştır (Akbiyık vd., 2020, s. 111).

Şekil 4. SARS-CoV-2'nin Bulaşma Şeması



Kaynak: Akbiyık, A. & Avşar, Ö.S. (2020). Coronavirüs Enfeksiyonu Hastalığının (COVID-19) Epidemiyolojisi ve Kontrolü. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, s.111.

SARS-CoV-2 temel olarak insandan insana damlacık yoluyla geçen bir virüstür. Solunum salgılarında bulunan virüs, enfeksiyonu alan bir kişi öksürdüğünde, hapşırdığında mukozayla doğrudan temas ettiğinde başka bir kişiyi enfekte edebilmektedir. Ayrıca enfekte olan kişilerin ortaya attıkları damlacıklara başka bireylerin dokunması ve temastan sonra ellerini ağızlarına, burunlarına veya gözlerine götürmeleri ile Covid-19 virüsüyle enfekte olmaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020, s. 8). Fakat sindirim yoluyla bulaşmadığı düşünülmektedir (Heper, 2020, s. 70).

Şu ana kadar solunum yoluyla bulaşan virüslerin ve Coronavirüs'ün herhangi bir kan yoluyla insandan insana geçmesine kanıt sunulmamış olmasının yanı sıra, teorik olarak da herhangi bir risk söz konusu olmamaktadır (Rothan & Byrareddy, 2020, s. 3).

Farklı yüzey ve ortamlarda coronavirüsün hayatta kalma süresi ile yapılan araştırmalarda; üç saat havada, dört saat bakırda, bir gün kartonda, iki gün paslanmaz çelik yüzeyde, üç gün ise plastik yüzeyde hayatta kaldıkları tespit edilmiştir (Heper, 2020, s. 70).

Coronavirüslerden ölen vakalara bakıldığında vefat eden vakaların sağ kalan vakalara göre daha yaşlı ve daha fazla kronik hastalık taşıdığı ortaya konulmuştur. Hastalık yoğun bakımında

tedavi sürecindekilerin çoğunluğunun ve vefat eden hastaların büyük bir kısmının yaşlılar olduğu dikkat çekmiştir (Aylaz, 2020, s. 153).

1.1.3. Enfeksiyon

Klinik olarak Coronavirüs tanısı ile alakalı hala bir görüş ayrılığı bulunmaktadır. Buna bağlı olarak farklı ülkelere farklı tanı rehberleri oluşturulmuştur (Dong vd., 2020, s. 2).

Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) göre Coronavirüs enfeksiyonu sınıflandırması aşağıda verilmiştir:

- **Hafif** olarak seyreden komplike olmayan ve viral üst solunum yolu enfeksiyonu
- **Pnömoni** olarak seyreden oksijen desteği ihtiyacı olmayan pnömoni
- **Ağır** olarak seyreden ateş veya solunum yolu enfeksiyonunun endişesi, aşağıdakilerden birinin oluşması,
 - RR >30/dakika (takipne)
 - Ağır solunum sıkıntısı (dispne)
 - Oda havasında SpO2 ≤ 93 (hipoksi)
- **Kritik** olarak seyreden ARDS veya akut organ disfonksiyonu olan sepsisdir (Heper, 2020, s. 76).

Coronavirüs enfeksiyonu bulguları farklı şiddetlerde kendini göstermektedir. Ağır hastalık olarak seyredenlerde ağır solunum yolu enfeksiyonu, ARDS, sepsis, septik şok, miyokardit, aritmi, kardiyojenik şok ve çoklu organ yetmezliği gibi farklı durumlarda kendini gösterebilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020, s. 34).

Bu klinik sınıflandırma çok önemlidir. Bu sınıflandırma Coronavirüs'un prognozu ve mortalitesi ile ilgili klinisyenlere bazı bilgiler vermektedir. Coronavirüs vakalarının çoğu (%81) erişkinlerde hafif veya orta derecede ve çocukların çoğunda ise daha hafif seyretmektedir. Kritik vakalarda ise ölüm yetişkinlerde %50'ye kadar çıkabilmektedir (Kutlu, 2020, s. 333).

1.1.4. Belirti ve Bulgular

Coronavirüs enfeksiyonun belirtileri ortalama 5,2 günlük bir bekleme süresinden sonra kendini göstermektedir (Li vd., 2020, s. 1199). Çin'deki olguların epidemiyolojik faktörleri ele alındığında, yaklaşık inkübasyon zamanının beş veya altı gün (iki veya on dört gün) olduğu birkaç vakada ise on dört güne ulaştığı belirlenmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020, s. 8). Yapılan çalışmalar; SARS COV-2 ile enfekte olan kişilerin kendi semptomları başlamadan

önce başkalarına bulaştırabileceğini hatta hastaların %13'ünün hiçbir belirti göstermediği halde yayabileceğini dile getirmektedir (Du vd., 2020, s. 1).

Coronavirüs'ün başlarında radyolojik bulgular normal olarak kaydedilirken, daha sonraki safhalarda çekilen akciğer röntgenlerinde fokal interstisiyal infiltratlara bağlı konsolidesahalar görülmektedir (Al-Hazmi, 2016, s. 510). Hastalar arasında lökopeni görülürken, lenfosit sayıları arasında düşme gözlemlenirken, laktat dehidrogenaz, kreatin fosfokinaz ve transaminaz seviyeleri artmaktadır. Sonraki safhalarda elde edilen bulgulara ek olarak birçok hastada kandaki trombosit sayısı azalabilmektedir (Yücel & Görmez, 2019, s. 36).

1.1.5. Tanı ve Tedavi

12 Ocak 2020'de Çin, Coronavirüs'ün genetik sekansını, tanısal kitleri paylaşmıştır (Yeşil & Hacımustafaoğlu, 2020, s. 128). Ek olarak Coronavirüs'ü tanımlamak için bazı belirli semptomlar yanında NAAT, sekanslama ve anti-insan immün yetmezlik virüsü, enzim bağlı immün assay, ya da IgM/IgG saptayan hızlı antikor testleri gibi serolojik testlerden de faydalanılmaktadır (Akbiyık vd., 2020, s. 112).

Coronavirüs'ün ilk saptanması için alınan pnömoni ve ağır pnömomiye sahip hastalarda, bakterilere ve başka virüslere bakılarak deneye dayalı tedavi için kullanılmak istenen antibiyotiklerin tercihi vakanın klinik açıdan durumuna ve bölgesel epidemiyolojik verilere bakılarak düzenlenmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020, s. 29). Vakanın genel özelliklerine bakarak hastanın durumuna göre destek tedavisinin ihtiyacı, ağır hastalık açısından risk faktörlerinin var olması ve vakanın kişisel ev izolasyonunu sağlaması açısından değerlendirilmekte ve hastane ortamında veya ev ortamında takip etme kararı verilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020, s. 29).

1.1.6. Önleme ve Kontrol

El yıkama, enfekte nazal rekreasyonların dikkatli yok edilmesi, klorheksidinli el dezenfektanlarının kullanılması, temas ve damlacık izolasyon edilmesi bulaşmayı önlemede önemli adımları olmuştur (Yeşil & Hacımustafaoğlu, 2020, s. 136). Bu adımlara ek solunum yolu önlemlerinin (maske takmak) alınması, ev izolasyonu ve sosyal karantina gibi önlemlerde alınmıştır (Eghbali vd., 2020 , s. 81).

Coronavirüs pandemisi için başka bir önleme yöntemi aşılaradır. Coronavirüs'ün çıkmasından itibaren aşı çalışmaları büyük bir hızla yürütülmüş ve normalde yıllar alan bu çalışmalar aylar içerisinde gerçekleşmiştir. Covid-19 pandemisi için yetkililer aşılar için acil kullanım onayı

vermiştir. Bu aşılarda arasında bir mRNA aşısı olan BioNTech ve bir inaktif virüs aşısı olan Sinovac bulunmaktadır (Kaya, 2021, s. 31). Bu aşılara ek olarak Moderna Aşısı, Oxford/Astra Zeneca Aşısı, Sputnik V, Johnson&Johnson aşıları örnek verilebilir (Kaya, 2021, s. 31-33)

1.2. 2019 Coronavirüs Pandemisinin Başlangıcı ve Gelişimi

Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde 2019 yılında, Coronavirüs'ün yeni bir türü kendini göstermiş ve kısa zamanda Çin'e yayılmıştır (Lu vd., 2020, s. 401). Yine Aralık 2019'da ilk hastalardan numune alınarak SARS-CoV-2 genomu tespit edilmiş ve tahmini 30.000 nükleotidi içerdiği vurgulanmıştır (Gralinski, 2020, s.3; Uyumlu, 2020, s. 7). Moleküler yöntemler kullanılarak, bu virüslerin pnömoni ile alakası açısından önemli verilere ulaşılmıştır (Uyumlu, 2020, s. 7).

8 Ocak 2020'de Çin Halk Cumhuriyeti Hastalık Kontrol ve Korunma Merkezi tarafından bu salgının sorumlusu olarak yeni bir Coronavirüs resmi olarak ilan edilmiştir (Li, 2020, s. 1202). 11 Şubat 2020'de 2019-nCoV'nun sebep olduğu bulaş yeteneği güçlü bu Coronavirüs hastalığı (COVID-19) adı ile DSÖ tarafından adlandırılmıştır (Uyumlu, 2020, s.3). Daha önce geçici olarak adlandırılan bu virüse Uluslararası Virüs Taksonomisi Komitesi, 2019-nCoV'yi şiddetli akut solunum sendromu Coronavirüs-2 (SARS-CoV-2) ismini vererek tekrardan isimlendirmiştir (Gorbalenya, 2020, s. 3). Şubat ayının ortalarına gelindiğinde Çin Halk Cumhuriyeti salgının yayılmasına karşı önemli tedbirler almış ve ülke içi kontrolü sağlamışken, dünyanın diğer bölgelerinde hızla artan vaka sayılarına rastlanmıştır (Er & Ünal, 2020, s. 5). 11 Mart 2020 tarihinde ise DSÖ Coronavirüs'ü pandemi (küresel salgın) kapsamına almıştır (World Health Organization, 2020, s. 1).

Mayıs itibari ile Rusya'da ve Brezilya'da hasta kişi sayısı çokça artarken Avrupa'da hasta ve vefat sayıları azalmaya başlamış ve 25 Haziran'dan itibaren en çok vakaların görüldüğü ülkeler ABD'den sonra Brezilya, Rusya ve Hindistan olmuştur (Güneş, 2020, s. 19).

En çok vaka ile karşılaşılacak ülkeler sırasıyla İtalya, İspanya, Almanya ve Fransa olmuşken 26 Mart'dan sonra Avrupa genelinde 265.421 vaka ve 15.798 ölüm görülmüştür (Er & Ünal, 2020, s. 5). 11 Nisan itibariyle ABD'de 30.006 yeni vaka saptanmıştır (Güneş, 2020, s. 20). Vaka sayısının 2 milyonu ve ölüm sayısı 260 bini geçmesi Mayıs başına denk gelmiştir (Yayan, 2020, s.79). 13 Haziran 2020 tarihine gelindiğinde; dünyada Coronavirüs vakası toplam 7.702.513 ve Coronavirüs sebebi ile vefat eden kişi sayısı toplam 427.400 olarak tespit edilmiştir (Özpar, 2020, s. 300).

3 Temmuz 2020 itibariyle, DSÖ'nün resmi web sitesinde, dünyada 10.600.000'den fazla insanın Coronavirüs enfeksiyonuna maruz kalmış ve geçirmiş olduğu ve vaka sayısının da sürekli artmakta olduğu vurgulanmaktadır (Yıldız, 2020, s. 113). 3 Ağustos tarihine gelindiğinde hastalığın 216 ülkeye bulaştığını ve bu ülkelerde toplam 19 milyona yakın kişinin enfekte olduğunu görülmekle birlikte vefat sayısı 690.000'i geçmiştir (Özan vd., 2020, s. 42).

Dünya çapında, 22 Kasım 2020 itibarıyla, DSÖ'ye 1.373.294 ölüm dâhil 57.639.631 doğrulanmış Coronavirüs vakası bildirilmiştir (WHO, 2020).

14 Eylül itibari ile dünyada 219 milyon kişi Coronavirüse yakalanmış ve 4.55 milyon kişi hayatını kaybetmiştir.

1.3. Coronavirüs'ün Türkiye'ye Gelişi

Türkiye Cumhuriyeti'nde, 9 Mart 2020 tarihinde ilk vaka hastaneye başvurmuştur. (Özpar, 2020, s. 300). 17 Mart'ta Türkiye'de ilk ölüm gerçekleşmiş ve bu sürece kadar vaka sayısı 98'e çıkmıştır (Güneş, 2020, s. 18). 26 Mart 2020'den itibaren Türkiye'de Coronavirüs nedeni vaka sayısı 3629 ve vefat eden kişi sayısı ise 75'tir (Er & Ünal, 2020, s. 5). 29 Nisan 2020 tarihinde açıklanan verilere göre Türkiye'de bulunan 1 milyon sağlık çalışanı arasından 7 bin 428 kişiye virüs bulaştı, bu oran ortalama hasta sayısının yaklaşık % 6.5'ni tekabül etmektedir (Cengiz, 2020, s. 208).

Nüfusa göre bakıldığında Türkiye dünyanın en kalabalık 17. ülkesidir. 15 Haziran 2020 itibariyle Türkiye'de, toplam vaka sayısı 170.000'e ulaşmıştır, 4.825 kişi Coronavirüs nedeniyle yaşamını yitirmiştir (Öztürk vd., 2020, s. 158). Yine bu tarihte ilk vakanın başlangıcından itibaren üçüncü ay bittiğinde dünyada Coronavirüs doğrulanmış hasta sayısında 13. Sırada ve doğrulanmış vefat sayısında ise 17. sıradadır (Pala, 2020, s. 14).

4 Temmuz 2020 tarihinde ise toplam vaka sayısı 204.610 ve doğrulanmış toplam vefat sayısı 5.206'dır (Türk Tabipler Birliği Raporu, 2020, s. 64).

17 Ağustos 2020 tarihinde Türkiye'de Coronavirüs sebebiyle bildirilmiş ölüm sayısı 5996'dır (Eser, 2020, s. 549). 9 Eylül 2020 tarihinde toplam vaka sayısı 284 bin 943 ve yaşamını kaybeden toplam hasta sayısı 6 bin 837'dir (Pala, 2020, s. 104).

Türkiye çapında 22 Kasım 2020 itibari ile toplam olgu sayısı 446.822, iyileşen hasta sayısı 374.63, yaşamını kaybeden hasta sayısı 12.358'dir (Türk Tabipler Birliği, 2020).

14 Eylül itibari ile Türkiyede toplam 7.48 milyon vaka ve 66.368 kişi hayatını kaybetmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişliğin tanımı birçok makale, tez ve kitapta farklı tanımlanmıştır ancak araştırmacıların çoğu tükenmişliği “beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, kişisel düzeyde meydana gelen içsel bir psikolojik deneyim” olduğu bir durum şeklinde tanımlamaya çalışarak ortak bir düşüncede birleşmeye çalışmışlardır. (Yeşilyurt, 2021, s. 10).

2.1. Tükenmişliğin Tanımı

Tükenmişlik, ilk kez 1974 yılında (Freudenberger, 1974) sağlık çalışanlarının yorgun ve hayal kırıklığına uğramış hissetmesi üzerine, işi bırakma eğilimi gibi durumları adlandırmak için Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır (Kaçmaz, 2005, s. 29). Bu sayede Freudenberger (1974) tükenmişliğin tanımını; başarısız olmak, yıpranmak, enerji kaybetmek veya karşılığı bulunmayan arzular sonucunda kişinin tükenmesi durumu olarak belirtmiştir (Freudenberger, 1974, s. 159). Tükenmişliği ilk Freudenberger ortaya atmasına rağmen daha sonra 1981 yılında Maslack ve Jackson tarafından tanımlanan tükenmişlik kavramı ulusal ve uluslararası literatürde en genel kabul görmüş tanımı oluşturmuştur (Oğuzberk & Aydın, 2008, s. 168).

Maslack ve Jackson, tükenmişliği tanımlarken; işinin kendi amacı ve anlamından sapan uzman bir bireyin, hizmet verdiği bireyler ile uyuşamaması olarak ele almıştır (Kaçmaz, 2005, s. 29). Başka bir tanımda Maslack tükenmişliği, işleriyle yoğun bir ilişki içinde olan insanlar için, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde tanımlamıştır (Maslack, 1982, s. 3; Maslack, 1993, s. 20). Bu tanımda tükenmişlik, işinden dolayı sürekli insanlarla iletişim halinde olan kişilerin sürekli karşılaştıkları üç boyutlu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) bir sendrom olarak görülmektedir (Okutan, 2016, s. 36). Pines ve Aronson (1988) ise tükenmişliği duygusal olarak taleplerin çok olduğu durumlarda uzun süre çalışma sonucunda fiziksel olarak tükenmişlik, çaresizlik, ümitsizlik; psikolojisinde

olumsuz durumlar, işe ve iş arkadaşlarına karşı negatif durum takınma olarak tanımlamaktadır (Çokluk, 1999, s. 9).

“Job burnout” ya da “staff burnout” olarak İngiliz literatüründe bilinen terim “tükenmişlik - tükeniş sendromu- mesleki tükenmişlik ” olarak Türk literatüründe değerlendirilmektedir (Arı & Bal, 2008, s. 131). Tükenmişlik kavramının sözlükteki anlamı ise “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklinde ifade edilmektedir (Otacıoğlu, 2008, s. 104).

2.2. Maslack Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, Maslack tarafından üç alt boyutta incelenmiştir. Bu boyutlar Duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma olarak ele alınmıştır (Onay & Kılıcı, 2011, s. 365).

Maslack’ın tükenmişlik modelindeki bütün aşamalar birbirini izlemektedir.

Şekil 5. Maslack’ın Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Ardiç K., & Polatçı S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Göü Örneği).Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s.71.

Tükenmişlik ilk olarak bireyin duygusal kaynaklarını bitirmesi ile belirmekte ve bu durum duygusal tükenme ile sonuçlanmaktadır. Bu aşamaya gelen kişi çevresindeki insanlarla psikolojik olarak ilişkilerini sınırlamakta ve duyarsızlaşma boyutuna geçilmektedir. Son aşamada kişi baştaki olumlu tutumları ile sonraki olumsuz tutumları arasındaki farkı görmekte ve mesafeli duruşunun, topluma ve çalıştığı kuruma desteğinin sınırlandığını düşünmektedir. Sonuçta, kişi psikolojik olarak bir yetersizlik duygusu içine düşmekte ve işini yapma konusunda kendini yetersiz görmeye başlamaktadır. Bunun sonucu olarak kişinin kendini olumsuz değerlendirdiği bu boyut ise düşük kişisel başarı hissi olarak adlandırılmaktadır (Ardiç & Polatçı, 2008, s. 71).

Aşağıda bu boyutlar açıklanmaktadır.

• Duygusal Tükenme

Maslack'ın modelinde, tükenmişlik sendromunun ilk adımını ve aynı zamanda merkezini duygusal tükenme oluşturmaktadır (Gürsoy, 2013, s. 47). Kişi kendini duygusal olarak yorgun ve psikolojik olarak kendini eksik hissetmektedir. Kişi bu evrede artık geçmişteki yeteneklerine sahip olmadığını düşünmektedir (Kenan, 2020, s. 32). Birey sabah kalktığı anda akşam yattığı kadar kendini yorgun hissetmektedir ve iş hayatına ayıracak bir enerjisi bulunmamaktadır (Okutan, 2016, s. 24).

Duygusal tükenmişliğin, kişinin psikolojik olarak kendine normalden daha fazla yüklenmesi, çevresindeki kişilerin isteklerine karşılık verememesi, yorgunluk ve tükenmişliğin verdiği enerji düşüklüğü ile hayatına devam edememesi sonucunda ortaya çıktığı belirtilmektedir (Helvacı & Turhan, 2013, s. 59).

Duygusal tükenme özellikle meslek stresi ile ortaya çıkmaktadır. İnsanlarla sürekli iletişimin olduğu gruplarda tükenmişliğin bu boyutuna daha fazla rastlanmaktadır (Gürsoy, 2013, s. 47).

Duygusal olarak kendini gergin ve kaygılı hisseden birey için sabahları işe gitmek çok zor gelmektedir. Bu nedenden dolayı psikosomatik şikâyetler oluşmakta birey, işe gitmeme, işe geç kalma, hatta işten ayrılmaya kadar olayı ileri götürmektedir. Bu açıdan bakıldığında hem birey için hem de kurum açısından sağlıksız ve verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır (Ramazanoğlu, 2007, s. 7).

Duygusal tükenme her meslekte kendini farklı seviyelerde göstermektedir. ABD'de Schaufeli ve Enzmann (1998)'ın yaptıkları çalışmada duygusal tükenmenin en çok öğretmenlik mesleğinde yaşandığını doktor ve sosyal hizmet çalışanlarının da onları takip ettiğini dile getirmektedirler (Türker, 2019, s. 22).

• Duyarsızlaşma

Tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu duyarsızlaşmadır (Uler, 2020, s. 37). Bireylerin çalıştıkları kurumda iletişime geçtikleri ve hizmet sundukları kişilere ilgisiz davranışlar sergilemeleri, küçük düşürücü sözler sarf etmeleri, kişiyi umursamama eğilimi göstermeleri ve dalga geçer havasında olmaları durumudur (Yıldırım & İçerli, 2010, s. 124). İnsanları sınıflara ayırma, kalıplaşmış davranışlar sergileme, insanların bireye kötülük yapacağı düşüncesi, kişileri nesne olarak görme duyarsızlaşmış kişinin yansıttığı davranışlar arasında gösterilmektedir (Çimen, 2000, s. 6). Yani duygusal olarak tükenmişlik yaşayan bireylerin çalıştıkları kurumda çalışma arkadaşlarına negatif davranması, yine iş arkadaşlarına karşı katı

tutumları ve işe karşı kişinin tepkisiz kalması durumlarını ifade etmektedir (Uler, 2020, s. 37). Bu boyuttaki kişi yaptığı işten soğumakta, işine karşı enerjisini kaybetmektedir (Yurduseven, 2020, s. 14).

- **Kişisel Başarıda Düşme Hissi**

Tükenmişliğin üç boyutu birçok araştırma ile desteklenmektedir. Fakat tükenmişliğin özünün “duygusal tükenme” boyutunun olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini bu boyuta eşlik ettiği ileri sürülmektedir (Gürsoy, 2013, s. 48).

Kişisel başarıda düşme, bireylerin kendilerine karşı olumsuz duygular hissetmesi durumudur (Çimen, 2000, s. 6). Birey özgüveninde düşüşler yaşamakta ve birey kendisini yetersiz hissetmektedir (Arı & Bal, 2008, s. 134). Kendini başarısız olarak nitelendiren kişi, başarabileceği ya da üstesinden geleceği sorunları, eylemleri yapamamaya başlamakta, kendini geri çekerek işi gereği görevlerden ve yeni bir işe atılmaktan kaçınmaktadır (Tatlıhoğlu, 2019, s. 360).

2.3. Tükenmişlik Nedenleri

Yapılan pek çok araştırmadan elde edilen verilerin ve araştırmacıların gözlemleri sonucunda ulaşılan bulgular ışığında tükenmişliğin birçok nedeni olduğu görülmektedir (Okutan, 2016, s. 40). Bunun yanı sıra tükenmişliğe neden olan etmenler iki ana başlıkta toplanabilmektedir (Maslack vd., 2001, s. 407). Birinci grupta; bireysel ve sosyal faktörler yer almaktadır (Akyürek, 2020, s. 36). Bireysel özellikler, tükenmişliği farklı şekillerde ve farklı boyutlarda etkilemektedir. Bireyin sahip olduğu özellikler bazı durumlarda tükenmişliğin ana kaynağı ve tükenmişliği arttıran özellikte iken bazı durumlarda ise tükenmişliği azaltıcı rol oynamaktadır (Arı & Bal, 2008, s. 137). Tükenmişliği etkileyen bir başka alt faktör ise sosyal faktörlerdir ve en önemli göstergeleri aile yapısı ve sosyal destektir (Akyürek, 2020, s. 36). İkinci grupta örgütsel faktörler yer almaktadır. Örgütte tükenmişliği etkileyen faktörler; iş yükü, ödüller, kontrol, adalet, aidiyet ve değerler olarak belirtilmektedir (Arı & Bal, 2008, s. 139). Aşağıda tükenmişliğe neden olan bireysel ve örgütsel nedenler belirtilmiştir.

2.3.1. Bireysel Nedenler

Tükenmişliğin bireysel nedenlerine bakıldığında; kişisel sınırların çizilmemiş olması, bireyin kendi kişisel ihtiyaçlarına önem vermemiş olması, fiziksel ve biyolojik olarak kişinin kendini çevreden izole etmesi, güçsüzlük, profesyonel kimlik eksikliği gibi nedenler vurgulanmaktadır (Unger, 1980, s. 49). Tükenmişliği etkileyen başka bireysel faktörler ise çalışanların kişilik

özellikleri, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitimidir (Ardıç & Polatçı, 2009, s. 24). Örneğin kadınların daha duygusal olarak kabul edilmeleri sebebi ile erkeklerden daha çok tükenmişlik durumuna yatkın oldukları düşünülmektedir. Maslack ve Jacson 1981 yılında yaptığı çalışmada ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissinin erkeklerde daha fazla yaşandığını belirtmektedir (Türker, 2019, s. 19).

Bekârların evlilere göre, çocuğu olanların olmayanlara göre tükenmişliği daha yoğun yaşadıkları tespit edilmiştir (Maslack & Jackson, 1981, s. 110). Ardıç ve Polatçı'nın (2008) yaptığı çalışmaya göre duyarsızlaşmanın yaşları küçük olan akademisyenlerde, düşük kişisel başarı hissinin ise ileri yaşlardaki akademisyenlerde daha yoğun olduğu saptanmıştır. Bu bulgular da tükenmişlikte yaş faktörünü öne çıkarmaktadır. Kişilerin eğitim düzeyi de tükenmişlikte etkili olan bir başka faktördür. Bu açıdan yapılan araştırmalar birbiri ile çelişmektedir. Çalışmaların çoğunda eğitim arttıkça tükenmişlik oranının düşeceği ve tükenmişlik ile eğitim arasında ters ilişki olduğu düşünülmektedir. Bu durum eğitim fazlalaştıkça stres yaratan durum ve sorumlulukların da fazlalaşması ile de açıklanmaktadır (Çimen, 2000, s. 12).

2.3.2. Örgütsel Nedenler

Tükenmişliği etkileyen bir başka unsur ise örgütsel nedenlerdir. Yapılan araştırmalar, “demografik özellikler ve kişilik” etmenlerinden daha çok örgütsel faktörlerin tükenmişlikte etkisinin daha fazla olduğunu ileri sürmektedir (Leither & Maslack, 1988, s. 298). Örgütsel nedenlere bakıldığında aşırı iş yükü, çalışanların iş ortamındaki ilişkileri, iş görenin karşılamak zorunda olduğu isteklerin çelişmesi, çalışma ortamının özellikleri tükenmişliğe neden olan başlıca etmenleri oluşturmaktadır (Çimen, 2000, s. 7). Örneğin aşırı iş yükü, bireyin işine konsantre olmasına engel olabilmekte, bireyin sürekli stresli ortamda çalışmasına sebep olabilmektedir. İş yetiştirme kaygısı ile kişi sorumluluğu olan göreve yeterince odaklanamamakta ve başarılı olamamaktadır (Gürsoy, 2013, s. 54).

Örgütsel tükenmişliğe neden olan bir başka faktör ise rol belirsizliğidir. Kişilerde oluşan rol belirsizliği kişilerin görevleri ile gerçekleştirdikleri işler arasındaki ilişkiyi anlayamaması ya da örgütün ne beklediğini çalışanın kavrayamamasından ortaya çıktığı söylenilmektedir (Gülay, 2019, s. 15). Örgütün yaşamını devam ettirebilmesi için gerekli faktörlerden biri olan çalışanın motivasyonuna etki eden en önemli faktörlerden biri de ödül/ücret sistemidir. Ödül, bir organizasyonda çalışan bir personelin gerçekleştirmiş olduğu görevlerinin karşılığı olarak almış olduğu mükâfattır ve almış olduğu ödül ile bireyin örgütte göstermiş olduğu faaliyetlerin birbiri

ile uyum içinde olması önem taşımaktadır. Örgüt çalışanları örgüte katkı sağladığı ölçüde ödüllendirmek istemektedir. Bu açıdan bakıldığında çalışanlara verilecek ödülün çalışanın isteklerini karşılamayacak kadar az olması ya da ödülün gereğinden fazla olması çalışan açısından problem haline gelmektedir. Çalışanın kendi referans grubuna göre almış olduğu ödülün fazla olması hali bireyde mutluluğa, referans grubundan az olması halinde ise bireyde üzüntüye neden olmaktadır. Bireyde oluşan üzüntü tükenmişliğe neden olabilmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011, s. 43).

2.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik bir anda ortaya çıkan değil zamana yayılan bir olgu olduğundan dolayı tükenmişliğin önemli belirtilerinin iyi analiz edilmesi, geç kalınmadan saptanması ve yeterli önlemlerin alınması ve tedavilerin yapılması gerekmektedir. Tükenmişlik semptomları bireyden bireye değişiklik gösterebilmekle birlikte genel olarak fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç ana başlıkta toplanmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 73)

• Fiziksel Belirtiler

Freudenberger ve Richelson'a (1981, s. 43) göre genel olarak kişi; iş hayatının ilk dönemlerinde kendine güveni yüksek, enerjisi yüksek, işe karşı hevesli, fazla mesai yapan, uykusuzluğa rağmen performansı düşmeyen davranışlar sergilemektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s.49). Süre ilerledikçe kendini gösteren sebepler bireylerde enerji düşüklüğü ile ortaya çıkmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2009, s. 49).

Tükenmişliğin belirtileri arasında kronik yorgunluk, enerji kaybı, uyku bozuklukları, nefes darlığı, mide problemleri olarak gösterilmektedir (Arı & Bal, 2008, s. 142). Bu belirtilere ek olarak, sürekli bitkin hissetme, vücutta uyuşukluk, düzenli baş ağrısı, yüksek kolesterol, kişinin kilosunda düşüş, soğuk algınlığı, grip, ileri seviyelere ulaşan solunum yetmezliği ve koroner kalp rahatsızlıklarının artışı da sayılmaktadır (Işıksan, 2016, s. 377).

• Psikolojik Belirtiler

Tükenmiş bir bireyin gösterdiği en açık psikolojik (duygusal) belirtiler; duygu durum yoksunluğu, diğer kişileri eleştirme, hayal kırıklığına uğrama, çabuk sıkılma, yoğunlaşma kayıpları, yüksek alınganlık ve umutsuzluğa düşme, endişe yaşama ve yabancılaşarak tek başına kalma düşüncesi olarak sıralanabilmektedir (Ören & Türkoğlu, 2006, s. 18). Diğer taraftan ruhsal anlamda da belirtiler kendini göstermektedir. Bunlar bireyin değer yargılarından

ve inançlarından şüphe etmesi, bir değişiklik ihtiyacı hissetmesi (boşanma, yeni bir meslek deneme, yeni bir yere yerleşme isteği), Allah’a kızgın hissetme, baş edilemeyen stres, alkol bağımlılığı, ilaç bağımlılığı, acıma duygusunda azalma, depresyona girme ve intihar girişimi, iş veriminde düşme gibi durumları içerebilmektedir (Dilsiz, 2006, s. 17).

- **Davranışsal Belirtiler**

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında aşırı sigara bağımlılığı, alkol ve aşırı ilaç kullanımı, yüksek risk içeren davranışlar, şiddet eğilimi, çok yemek yeme, hiperaktiflik, uykusuzluk, kötü rüyalar (Işıkhan, 2016, s. 379), insanlarla daha az iletişime geçme, görevi boşlama, düzenli kayıt tutamama, herkesi şüpheli görme, sürekli ağlama ve duygusal olarak patlama gibi belirtiler sayılabilmektedir (Ören, 2006, s. 18).

Bu belirtiler tek başına ele alındığında tükenmişlikten başka problemleri de ortaya çıkarabilecek potansiyele sahiptir. Fakat iş çerçevesinde ve genelde bireyin yaptığı iş ile ilişkilendirildiğinde bu tür problemleri tükenmişliğin belirtileri olarak görmek gerekmektedir (Arı & Bal, 2008, s. 142).

Yine belirtilerle birlikte; Freudenberg (1974) tükenmişlik sürecinin gelişimini “çabuk ve ani öfkelenmeler olmaktadır” şeklinde açıklamıştır. Tükenmişlik yaşayan bireyler genel olarak hislerini içlerinde tutmakta güçlük yaşamakta, kolay şekilde ağlamakta, kendisine aşırı yüklenildiğini düşünmekte, şüphesizlikle birlikte birey çok gerginlik yaşamakta, inatçı, değişime kapalı bir hale gelebilmektedir. Zaten kişinin değişikliğe ayıracak enerjisi de bulunmamaktadır. Birey çabuk ağlamaya, önemi olmayan baskıların onun taşıyabileceğinden fazlaymış gibi hissetmeye ayrıca başkalarının beceremedikleri işleri kendisinin becereceğine inanan birey, zaman geçtikçe kendine aşırı bir güven duymaya ve diğerlerini küçümseyici tavırlar sergilemeye başlamaktadır. Çok katı olan ve esnekliğini kaybetmiş olan birey her şeyin en iyisini kendisinin bildiğini düşünmektedir. Birey, zaman geçtikçe herkesin kendi kişisel çıkarları için çalıştığına inanmakta ve diğer iş arkadaşlarına kötü davranmaktadır (Gürsoy, 2013, s. 45).

2.5. Tükenmişlik Sendromu

Maslack (1981) tükenmişlik sendromunu “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer

insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir durum” olarak tanımlamaktadır (Maslack & Jackson, 1981, s. 99).

Maslack’tan ayrı olarak literatürde farklı tükenmişlik sendromu tanımları da mevcuttur. Sandström vd. (2003) tükenmişlik sendromunu, kronik stres sonucu oluşan yorgunluk ve buna bağlı olarak oluşan kişilik ve uykuda bozulmalar olarak; Cherniss (1980), girdiler ve beklentiler arasında oluşan çelişki sonucu çalışanın işinde oluşan tatminsizliğine bir tepki (Sarıkaya, 2007, s. 6); Perlman ve Hartman (1982), kronik duygusal stres; Meir (1983) ise çalışanın görevini yeteri kadar kontrol edememesi, iş görenin bireysel yetersizliğinden kaynaklı az ödül ve çok ceza beklentisi, olarak tanımlamaktadır.

Tükenmişlik sendromu, başlarda kişisel olarak kendini gösteren bir sendrom olmasına rağmen zaman geçtikçe bu durum kişisel boyutlara da geçmektedir. Kişilerin sağlığını kaybetmesine neden olan tükenmişlik, iş yaşamında da negatif etkiler bırakmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 75).

Tükenmişlik sendromuyla gelişen bireysel ve örgütsel olumsuzlukları giderebilmek için alınması gereken önlemler iki grupta toplanmıştır (Uler, 2020, s. 19).

• Bireysel Önlemler

İlk olarak tükenmişliğin tanımının yapılması, ne olduğunun ve semptomlarının ele alınması tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin durumunu erken fark etmesine yardımcı olacaktır. Birey, herhangi bir işe başlamadan önce oluşabilecek sorunların öncesinde analiz edip önlem almasına imkân sağlayacaktır. Bu nedenle bireylerin işe başvurmanın öncesinde çalışacağı kurumu da incelemesi yararlı olacaktır (Arı & Bal, 2008, ss. 143-144). Kaçmaz (2005, s. 31) ve Yurdasever & Top (2014, s. 39) tükenmişliği önlemek için bireysel anlamda alınacak önlemleri şu şekilde sıralamışlardır:

- Birey tatil ve dinlenme olanaklarını mutlaka değerlendirmelidir,
- Bireyler duygularını ve zorluklarını paylaşmak konusunda gerektiğinde yardım istemelidir,
- Bireyin kendi sınırlılıklarını bilmesi ve altından kalkamayacağı sorumlulukların altına girmesi doğru değildir.

Sarıkaya (2007, ss. 47-48) ve Çiper (2006, s. 27) ise tükenmişliğe karşı alınacak bireysel önlemleri aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- Bireyin işi ile alakalı hedefleri gerçekçi olmalıdır,
- Birey işine başlamadan önce yapacağı işin sınırlılıklarını ve imkânlarını bilmelidir,
- Birey, kendini tanımalı ve ihtiyaçlarını bilmelidir,
- Birey, son çare olarak işi bırakmalıdır.

• Örgütsel Önlemler

Uler (2020, s. 39) ve Koçel (2003, s. 25) tükenmişlik sendromunun önlenmesinde örgütsel olarak alınması gereken önlemleri şu şekilde sıralamıştır:

- Bireylerin karar almalarına ve alınan kararlara katılmalarına imkan sağlanmalıdır,
- Ödül sistemi adil olarak geliştirilmelidir,
- Görevin sorumlulukları ve sınırları ele alınmalı ve ihtiyaç halinde bireye yardım edecek kişiler görevlendirilmelidir,
- Örgütsel bağlılık ve takım çalışmasına gidilmeli, görev sınırlılıkları için açık ve anlaşılır iş tanımları belirlenmelidir,
- Gerekli görüldüğünde çalışanların işten uzaklaşacakları ortam hazırlanmalı, görev yerleri değiştirilmeli kariyer fırsatları desteklenmelidir,
- Hizmet içi eğitimlere ve örgüt içi danışmanlığa önem verilmelidir.

Bu önlemlerden sonra örgütteki personelin iş ile bütünlük kurması, enerji, aidiyet ve yeterlilik hisleriyle örgütün verimliliğini ve etkinliğini yükseltilmesi sağlanmaktadır. Daha sonraki çalışmalar göz önüne alınarak, örgütün yıpratıcı bir hastalık olan tükenmişlik ile baş edebilmesi için bilinçli ve sistematik bir şekilde örgüt içi bütünleşmeyi yaygın hale getirmesi gerekmektedir (Ardıç & Polatçı, 2009, s. 42)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PERFORMANS KAVRAMI

Performansı açıklamak için yapılan birçok çalışma literatürde mevcuttur. Fakat performansın tanımında hala ortak bir paydada buluşulmamıştır. Performansa dair literatür incelendiğinde kavramın sık sık kullanıldığı fakat tanımın geliştirilemediği görülmektedir. Bazı çalışmalarda performans endeksleri belirtilmiş iken bazı çalışmalarda performansın ölçülmesi üzerinde durulmuş, bazılarında ise ölçümlerin neticelerine değinilmektedir (Ak, 2009, s. 4).

İş performansını incelemek isteyen ilk çalışmacılar iş performansının genel faktörünü belirlemeye çalışmışlardır. Bu sayede performansın ve onunla ilgili ölçümlerin geniş bir çerçevede kavramlaştırılması amaçlanmıştır. Her ne kadar tanımında ortak bir paydaya varılamasa da şu anda performansın alt faktörleri olduğunu birçok araştırmacı kabul etmektedir (Gül, 2021, s. 23).

3.1. Performans Kavramının Tanımı ve Unsurları

Fransızca bir kelime olan performansın sözlük anlamı; “başarım, takat sınırı, bir şeyi ya da bir işi yapma veya uygulama hareketi” olarak ifade edilmektedir (TDK, 2015). Türkçe ’ye ise “edim” olarak çevrilmiştir. Kullanılan dilde ve yazı dilinde “edim ”den farklı olarak “performans” daha fazla kullanılmaktadır (Çakmak & Ocaklı, 2008, s. 214). Performans, “belli bir hedefe ulaşmak için yapılan planlar ve amaçlar doğrultusunda varılan nokta” olarak dile getirilmektedir (Gencer, 2006, s. 6). Yapılan tanımlamalara rağmen performansın tam bir tanımı yoktur. Fakat farklı türlere göre farklı anlamlarda değerlendirilebilmektedir (Çakmak & Ocaklı, 2008, s. 214). Bu yüzden bilimsel literatürde performans sözcüğü hakkında herkesin kabul ettiği kesin bir tanım olmadığından pek çok tanım bulunmaktadır (Gencer, 2006, s. 6). Aşağıda çeşitli performans tanımları yapılmıştır:

- Yaptmak, yerine getirmek, uygulama, bir görevi başarabilme gücü (Bayyurt, 2007, s. 578),
- Belirli koşullar altında iş görenin bir görevi yerine getirme derecesi ya da çalışanın davranış tarzı (Tuncer, 2013, s. 89),
- Bireylerin veya kurumların amaçlarına ulaşma oranının ölçütü (Camgöz & Alperden, 2006, s. 192),
- Kişi ya da örgütün kabiliyetleriyle koordineli zihinsel teknolojilerden yararlanılarak hedeflerine ulaşmaları için gösterilen çabanın sonucu (Biçer, 1997, s. 12),
- Bir çalışanın ihtiyaçlarını karşılamak için bir kurumda görev ve sorumluluklar üstlenmesi, istediklerini elde etmek için zamanını ve çabasını harcaması (Barutçugil, 2002, s. 40),
- Kurumun hedeflerinin gerçekleştirilmesi için tüm uğraşların değerlendirilmesi (Kenger, 2001, s. 38),
- Bir çalışanın, organizasyonun vizyonuna ve misyonuna, nitelik ve nicelik olarak sağladıkları katkıların toplam ölçütü (Schermerhorn vd., 1994, s. 147),
- Belirlenmiş bir zamanda elde edilen çıktı (Torrington & Hall, 1995, s. 316),
- İş başında önceden belirlenmiş değerlere denk gelecek şekilde, işin yapılması ve hedefin sağlanması sonucu oluşan çıktı veya hizmet (Pugh, 1991, ss. 7-8) olarak tanımlanmıştır.

Performans başka bir tanımda ise belirlenmiş bir zaman diliminde yapılan işlerin, amaca hizmet etme derecesi olarak tanımlanmıştır (Akal, 2000, s. 1). Fakat çalışanın belirlenen süre içerisinde istenilen değerdeki sonuçlara ulaşabilmesi için yüksek bir performansa sahip olması gerekmektedir. Sonuçların istenilen değerde olmaması ise çalışanın performansının düşük olduğunu göstermektedir (Şahin, 2018, s. 22).

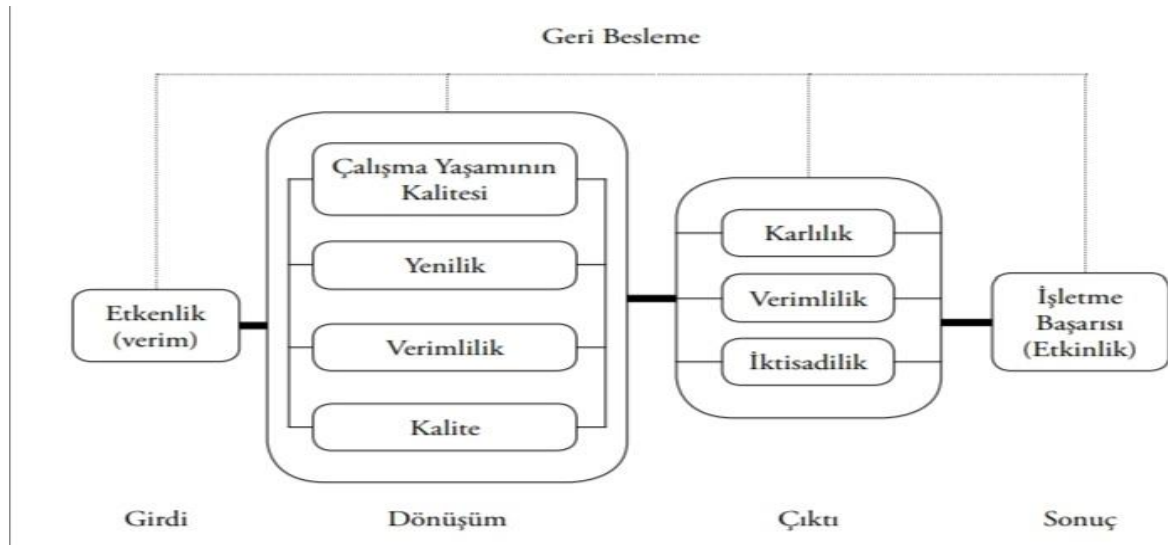
İşletmeler performansı “Değer yaratabilmek” olarak tanımlamaktadır. Performans, hem “doğru işin yapılması” (strateji) hem de “işin doğru yapılması” ile sağlanabilmektedir (Ayanoglu vd., 2010, s. 44).

Performans aynı zamanda, çok boyutlu olduğu için performansa etki eden faktörler de çeşitlilik göstermektedir (Çakmak & Ocaklı, 2008, s. 214). Bir işletmede mevcut performansın saptanabilmesi için işletmenin girdileri ile çıktıları arasındaki ilişkilerin ve sonuçların göz önünde bulundurup bir değerlendirmeye tabi tutulması gerekmektedir (Benligiray, 1999 s. 8). Çünkü ölçülme kabiliyeti olmayan şeyin değerlendirilmesi de olası olmamakta, bu yüzden

performansın optimum yönetimi için en önemli performans göstergelerinin belirlenip ölçülmesi gerekmektedir (Bayyurt, 2007, s. 578).

Yöneticilerin performans ile ilgili düşünceleri ve belirlenmiş olan ölçüm kriterleri sürekli bir değişim halini almış ve zamanla değişiklik göstermeye devam etmiştir (Ayanoğlu vd., 2010, s. 44). Fakat genel olarak performansın boyutları ve aralarındaki ilişki aşağıdaki şekilde gösterilmiştir:

Şekil 6. Performansın Boyutları



Kaynak: Daşdemir İ. (1996). Orman İşletmelerinin Başarı Düzeylerinin Belirlenmesi. Doğu Anadolu Ormancılık Araştırma Müdürlüğü Teknik Bülteni, s.71.

İşletme literatürüne göre performans yedi farklı boyuta ayrılmaktadır. Boyutlar (Akal, 2000, s.15):

- etkililik
- iktisadilik
- verimlilik
- kalite
- yenilik
- çalışma yaşamının kalitesi
- karlılık

Ek olarak performans boyutları da bulunmaktadır. Bu boyutlar arasında en bilinenleri çalışanların davranışı, pazar durumu, ürün liderliği ve sorumluluğudur (Karaman, 2009, s. 414).

Geçmişten günümüze kadar değişmeyen ve önemini yitirmeyen tek boyut iktisadiliktir. Performans anlayışının gelişiminde ikinci önemli boyut verimlilik olarak ifade edilmektedir (Ayanoglu vd., 2010, s. 44).

3.2. İş Performansı

İnsanoğlunun sonsuz ihtiyaçları tarihin ilk çağlarından beri karşılanmak istenmektedir. Bireyler, kişisel ihtiyaçlarının bir nebze karşılayabilmektedir fakat karşılayamadığı ihtiyaçları için insan topluluklarına ihtiyaç duymuştur. Bu topluluklar çeşitli alanlarda sorunların üstesinden gelebilmek için örgütlenmiştir. Oluşan örgütler kendileri ile aynı veya benzer alanlarda oluşan rakip örgütler karşısında yok olmamak, geri kalmamak hatta liderlik etmek için fazladan çaba sarf etmeyi, standartlar oluşturmaya ve oluşturulan standartları geliştirmeyi planlamışlardır. 21. Yüzyılda özellikle iş ortamında oluşan yoğun rekabet ortamında örgütlerin hayatta kalabilmeleri için oluşturulan standartları devam ettirmeleri bir amaç haline almıştır. Örgütlerin daha yüksek verimlilik elde edebilmeleri için oluşturdukları standartlar personelin olabilecek en yüksek performans sergilemesi ile mümkün olabilir (Çakır & Gözoğlu, 2019, s. 53). İş gören performansının yüksek olması örgütlerin sürdürülebilir olmasını ve örgütün misyon ve vizyonuna hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır. İş gören performansının nasıl değerlendirileceği, hangi kriterlerin üstünde durulacağı ve bu değerlendirmeyi kimin yapacağı önem arz etmektedir. Fakat ana amaç personelin değerlendirme sonucunda değerlendirme çıktılarının personele iletilmesidir. Çıktının bu personele bildirilmesi kurumun sürdürülmesi için önem taşımaktadır (Ertan, 2008, s. 42).

Bir kurum iş görenin sergilediği performans kadar bir değere sahiptir bu yüzden kurumlar için en önemli performans, bireysel performanstır (Çöl, 2008, s. 39). Mükemmel bir örgüt ancak mükemmel performans sergileyen iş görenlerle mümkün olabilmektedir (Liv d., 2012, s. 1059).

Bireysel iş performansının (BİP) önemli olmasına karşın belirli bir tanımı bulunmamaktadır (Akşun, 2018, s. 4). Bu tanımdan ayrı olarak bireysel iş performansının literatürde farklı tanımları mevcuttur.

Rousseau ve McLean (1993) iş performansını, personelin belirli bir ödül karşılığında sarf ettikleri çaba olarak, Kohli (1985), personelin kendi departmanındaki eş personellere kıyasla iş için gösterilen davranışların sonucundaki verim değeri olarak, Borman ve Motowidlo (1993)

ise iş performansını, personelin kendi işlerine yönelik göstermiş olduğu faaliyetler olarak tanımlamıştır (Akkoç vd., 2012, s. 108).

Bu tanımlara ek olarak iş performansını:

Campbell vd. (1993), örgüt çıktılarına değil çalışan kabiliyetleri değerlendirilmesi sonucu oluşan, ölçülen ve gözlemlenen çıktılar olarak tanımlamıştır (Yurttaş vd., 2020, s. 182).

Personelden beklenen, önceden belirlenen veya resmi görevlerini yerine getirme davranışı (Campbell, 1990, s. 688) olarak ifade edilmektedir. Bu tanımın yanında üç kavram eşlik etmektedir:

1. Çıktılar değil davranışlar ele alınmaktadır.
2. Sadece örgütün amaçları ile alakalı davranışları ele alır
3. Birçok boyutu vardır.

Personelin direkt ya da endirekt olarak örgüte yarar sağlamak amacıyla sarf ettiği çabalar (Rich vd., 2010, s. 619), personelin görevlerini yapmak için sarf ettikleri eylem ve çabalar ile bu çaba ve eylemler sonucunda görevlerini yerine getirme veya amaçlarına ulaşma derecesi (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2015, s. 426), çalışanın, organizasyon amaçlarına katkı sağladığı davranışlar ve çıktılar (Viswesvaran & Ones, 2000, s. 21), örgüt kriterlerine, beklentilerine ve çıktılara göre örgüt davranışının ölçülmesi (Shin ve Hyun, 2019, s.5), işe göre örgütün, grubun veya personelin yaptığı işin hedeflere göre başarı derecesi ve o amaca ne derecede ulaşabildiği nitel ve nicel olarak belirlenmesi (Aydın vd.,2010, s. 47) olarak tanımlanmaktadır.

Personel performansı ile ilgili birçok farklı tanım mevcuttur fakat bu tanımların ortak amacı kişisel beklentiler ile örgüt hedeflerinin arasında kalan ilişki sonucunda var olmasıdır (Tutar & Altınöz, 2010, s. 202).

Odaklanma, yetkinlik ve adanma bireysel iş başarısında üç önemli faktördür. Odaklanma, mükemmel işin nasıl yapılacağını anlamaya; yetkinlik, işi yapabilecek yetkinliğe sahip olmasını, adanma ise işi yapmak için ilhama gereksinim duyduğunu ifade etmektedir (Bozdoğan & Aksoy, 2020, s. 58).

Bireysel iş performansı ölçülmesi mümkün olmayan, belirlenmeyen, soyut bir yapıdır. Pek çok boyutları ve birleşenleri vardır. Bu boyutlar ölçülmesi mümkün olan göstergelerden oluşmaktadır (Akşun, 2018, s. 4).

3.2.1. Bireysel İş Performansının Boyutları

Bireysel iş performansının birçok boyutu mevcuttur. Bunlar eğitim programlarında performans, temel görev performansı, yaratıcılık, işbaşı madde, örgütsel vatandaşlık davranışları, güvenlik performansı, işyerinde saldırganlık, geç kalma ve devamsızlık, amaca zarar veren çalışma davranışlarıdır (Thomas & Feldman, 2008, s. 392). Literatürde olan bireysel iş performansının kavramsal gruplandırılması açısından iş performansı üç ana boyuta ayrılmıştır: görev performansı, bağlamsal performans ve zarar verici iş davranışlarıdır. Fakat bazı kaynaklar yaratıcılık ve uygulanabilir performans gibi ana kriterler arasında yer almamış boyutların da var olduğunu göstermiştir (Akşun, 2018, s. 5).

Bireysel performans meydana getiren üç unsur vardır; odaklanma, yetkinlik ve adanma.

Odaklanma: Bireysel performans artırmanın birinci adımı odaklanmayı sağlamaktır. Çalışma yaşamında performansın, diğer bir ifadeyle başarının şansa bir ilgisi yoktur (Altaş & Kuzu, 2013, s. 33). Neyin doğru zamanda ve doğru şekilde yapılacağı bir tesadüf sonucu değil aksine bireysel performans artırırken hangi yolların izleneceği dikkatle planlanmalıdır. Bu planda kimin hangi görevlere sahip olacağı net olarak belirtilir ve geliştirilir.

Yetkinlik: Daha iyi performans göstermeye yol açan, yetenek, bilgi ve beceriye yetkinlik denir (Özmutaf, 2007, s. 81). Yetkinlik, doğuştan gelen bir beceri olarak bilinen yeteneğin, bilgi ile bütünleştirilerek ve tecrübeler ışığında iş yaşamına aktarılmasıdır. Kişinin sahip olduğu konuma uygun olarak gerçekleştirdiği eylemlerdir.

Adanma: Adanma, çalışanın içinde bulunduğu işletmeyle kendini özdeşleştirmesi ve işletme amaçlarına ulaşmayı sağlamak için kendi amaçlarının işletme amaçlarıyla uyumlu hale getirilmesi ve o işletmede uzun süreli kalma ihtiyacı hissetmesi sürecidir (Büte, 2011, s. 38).

Tablo 1. Bireysel İş Performansı Deneyimsel Çerçevesi

Bireysel İş Performansı
Görev Performansı
• İşin Nitelik ve Nicelikleri • İşin Gerekliklerini Yerine Getirilmesi • İletişim Becerileri • Sorun Çözme
Bağlamsal Performans
• Örgütsel işbirliği • Yaratıcılık • Yetenek • Yardımlaşma

• Sosyal Beceriler • Örgütsel Bağlılık
Uygulanabilir Performans
• Yeni ve Taze Fikirlerle Açık Olmak • Yeni Teknolojilere Uyum Sağlamak • Hoşgörülü Davranmak • İleri Analiz Yeteneği
Zarar Verici İş Davranışları
• İş Kazaları, • Uyumsuzluk, Odaklanamama, • İşe Devam Etmeme, • Sosyal İlişkilerde Problemler • Görevlerini Kötüye Kullanma, • Kötü Alışkanlıklar, • Sürekli Şikayet Etme

Kaynak: Koopmans, 2014, s. 55.

3.2.1.1. Görev Performansı

Görev performansı, Borman ve Motowidlo'ya (1993) göre, personellerin, resmi olarak verilen görevleri yapabilme kabiliyeti ve örgütün teknik merkezinde direkt teknik sürecin bir bölümünü oluşturduğu veya ihtiyacı olan malzemeleri sağlayarak yarar sağladığı davranışlardır (Yurttaş vd., 2020, s. 182). Başka bir tanıma göre ise, görev performansı resmi iş tanımı içinde yer alan temel dönüşümlerin sağlanması ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin performanstır (Befort & Hatrup, 2003, s. 18). Görev performansı bir işi gerçekleştirirken gerekli sorumlulukların neler olduğunu tanımlar ve görevler yapılacak işe göre değişkenlik gösterir. Bu tanımlara ek olarak, görev performansının iki alt bileşeni mevcuttur:

- Teknik idari görev performansı: Evrak, kalite vb. görevleri içermektedir. Bu görevler genellikle liderlikten uzaktır. Bu açıdan alt kademe çalışanların üstlendiği görevler için söylenebilir. Çünkü gerçekleştirilecek olan performansın neler olduğu ayrıntılı bir biçimde tanımlanmıştır. Ekstra bir bilgi birikimine veya katkıya gerek yoktur.
- Liderlik görev performansı: Astlara yön verme, planlama, motivasyon gibi insan ilişkilerinin rol aldığı görevleri kapsamaktadır (Doğan, 2020, s. 46). Önemli bir basamaktır, çünkü işin gerçekleşme şeklinin planı çizilirken astların özellikleri ve istekleri dikkate alınarak hareket edilmelidir. Bunun içinde kişinin astları ile ilişkileri iyi olmalı ve görev tanımlarını bu ilişkileri baz alarak oluşturmalıdır.

Borman ve Brush, (1993, ss. 1-21) görev performansını, beş ana maddede toplamıştır:

- İşin gereklerini yerine getirebilme yetkinliği,

- İşin ihtiyacı olmayan görev yetkinliği,
- Yazılı ve sözlü iletişim yeterliliği,
- Liderlik pozisyonunda denetim,
- Yönetim ve idare şeklinde açıklamaktadır.

Görev performansı ile iş performansı sürekli karıştırılan iki kavramdır. Fakat görev performansı iş performansının bir boyutudur. Görev performansı, örgütteki teknik süreçleri çalışanların teknik ihtiyaçlarını karşılama becerisine odaklanırken, iş performansı, daha geniş kapsamda ele alınan çeşitli faaliyetleri de kapsayan kalite odaklı bir davranıştır (Aşkun, 2018, s. 7).

Görev performansı, bir görevi diğer görevlerden ayıran ana işleri göstermektedir. Bundan dolayı görev performansı görev hakkında bilgi, görev hakkında sıradan işler ve görev yeteneğini kapsayan, görevlere zararlı yada yararlı bilişsel performansın bir işlevidir (Borman vd., 2001, s. 54).

3.2.1.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, örgütte teknik olarak merkez fonksiyonların sağlanmasını ve organizasyonda çalışma alanının ilişkisel ve psikolojik ortamının genişlemesini sağlayan çalışmaları belirlemektedir (Ünlü vd., 2009, s. 76).

Scotter ve Motowidlo (1996, s. 529) bağlamsal performansı geniş bir anlamda tanımlamaya çalışarak bağlamsal performansı kişilerarası kolaylaştırıcılık ve işe adanma olarak iki boyutta incelemektedir. Kişilerarası kolaylaştırıcılık, sosyal ilişkiler başta olmak üzere çalışma arkadaşlarının performanslarında destek sağlayan, duyarlı, ılımlı faaliyetlerden meydana gelir. İşe adanma ise daha çok kişinin kendi iç dünyasında meydana gelen motivasyon sağlayıcı, fazla çalışma, amaçlara ulaşmak için belirlenen nitelikleri izlediği personel faaliyetlerini içermektedir.

Borman and Motowidlo'nun (1993, s. 100) ise örgütteki farklı davranışları incelemesi sonucunda bağlamsal performansı beş ana gruba ayırmıştır. Bu gruplar; resmi olmayan bir görev için görev faaliyetleri yürütmesine gönüllü davranmak, bireysel görev faaliyetleri için heyecan duymak ve çaba sarf etmek, diğerlerine yardım etmek ve işbirliği içinde olmak, organizasyon hedeflerine uymaktır.

Bağlamsal performans ve görev performansı sürekli karıştırılan iki kavramdır. Fakat bağlamsal performans direkt örgüt emir ve yasaklarla ilişkisi olmayan çalışanın sosyal ilişkilerini içeren örgütün faaliyetlerine katkı sağlayan eylemleri içerir. Görev performansı ise daha çok

organizasyonun teknik becerilerini içeren, örgütün ana faaliyetlerini yapmasını sağlayan bilgi ve yetenekleri çalışanın gerçekleştirmesidir (Yurttaş vd., 2020, s. 183).

Kısıtlı bir süre içinde gerekli üretim yapma kabiliyeti olan bir personelin, performansı yüksek olmasına rağmen çalışma ortamında meydana gelen olumsuz davranışlar, işin gereklerine özen göstermeme, organizasyon kriterlerini hiçe sayma gibi davranışlar bağlamsal performansın düşük olmasına neden olmaktadır (Ertan, 2008, ss. 44-46). Fakat bir organizasyonda iş performansı, organizasyonun vizyonunu ve misyonunu gerçekleştirmek için çalışanın ve örgütün davranışlarının değer derecelerine göre şekillenir. Bu sebeple görev performansı ve bağlamsal performansın toplam performans üzerindeki payının bilinmesi insan kaynağını tanımlamak için önemli bileşenler olduğu belirtilmektedir (Özer, 2019, s. 1015).

3.2.1.3. Uyum Performansı

Uyum performansı, personelin sürekli değişen ve canlı organizasyon yapısına ve iş hayatındaki rollere uyum sağlayacak şekilde, amaç odaklı bir perspektifte faaliyetler göstermesidir (Koopmans, 2014, s. 37).

Uyum performansı çeşitli boyutlardan oluşmaktadır. Pulakos vd. (2000, s. 2002) tarafından yapılan araştırmalar sonucunda uyum performansı sekiz ana boyuttan oluşmaktadır. Bunlar:

- Acil durumlarda ve krizlerde uyum sağlama,
- İş stresine uyum sağlama,
- Sorunlarda yaratıcı çözüm önerileri sunma
- Belirgin olamayan ve tatmin sağlayamayan görevlerle alakadar olma iş görevleri,
- Teknoloji ile uyum,
- Sosyal ilişkilerde uyum gösterme,
- Kültür uyumu ve göreve fiziksel uyum gösterme (Pulakos vd., 2000, s. 617) olarak tanımlanmaktadır.

Uyum performansı ve görev performansı birbirine yakın iki kavramdır fakat uyum performansı görevin ihtiyaçlarından kaynaklı değişikliklere verilen uyuma odaklanmışken, görev performansı ise sıradan bir günde üstlenilen görevlere odaklanmaktadır (Allworth & Hesketh, 1999, s. 98).

3.2.2. İş Performansını Etkileyen Unsurlar

1990'lı yıllara kadar örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalar fiziksel koşullar üzerine yoğunlaşmıştır. 1990'lı yıllardan sonra yapılan çalışmalar ise iş görenlerin bazı eğitimlerden geçmesi ve aldıkları teorik ve pratik eğitimlerin uygulanması sonucu çalışanların yeni iş kollarına adaptasyonları sağlanmıştır. Günden güne artmakta olan teknolojik gelişmeler, çalışmaların üzerinde önemli olumlu etkilere neden olmuştur. Organizasyonlar, verimli ve etkili bir ortam oluşturabilmek için iş görenin iş performansı düzeyine odaklanmıştır (Kayabaşı, 2019, ss. 96–97).

Çalışanların tatmin düzeyini etkileyen faktörlerin yapılan çalışmalarda genel olarak bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grup altında incelendiği görülmektedir (Eroğlu, 2011, s. 124).

3.2.2.1. Kişisel Faktörler

Bir organizasyonun en temel unsuru insan unsurudur. Bu yüzden kişisel faktörlerin iş performansını etkilemesi örgüt performansı açısından çok önemlidir. Fakat örgütte çalışan her iş gören farklı kişisel özelliklere sahip olmakla birlikte, iş görenin sahip olduğu bu özellikler bireyin iş performansını doğrudan etkilemektedir. Bireysel iş performansı “bir örgütün amaçlarına ulaşması için katkıda bulunan insanların yaptıkları eylemler” olarak tanımlanabilir. (Sonnentag, 2002, s. 9). Bireysel performansı etkileyen kişisel faktörler, organizasyona pozitif ve negatif etki etmektedir. Fakat bu etkinin önceden bilinmesi organizasyonların tedbir alması için önemlidir (Aktaş, 2019, s. 37). Bir yöneticinin, yazılı bir görev tanımına ihtiyaç duymaksızın, kuruluşun hedefleri ile ilgili eylemleri belirlemesi çok önemlidir. Uygun etki için, bireyin bunları gerçekleştirdiği yeterlilik düzeyi ölçeklendirilmelidir (Sonnentag, 2002, s. 9).

İş performansını etkileyen bireysel faktörlerden bazıları aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

Motivasyon: Motivasyon, kişilerin belirli bir yönde çalışmasına etki eden, bireyi bir davranışa teşvik eden, belirli bir işi yapmak için bireyin iç dünyasını harekete geçiren aracı bir durum olarak tanımlanmaktadır (Güney, 2013, s. 353). İş görenlerin iş performansları ile motivasyonları arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Organizasyonun iş görenlerin ihtiyaçlarına verdiği değer ve iş görenin iş ortamının uygun olması motivasyonu etkilemektedir. Özellikle artan motivasyon ile birlikte örgütsel bağlılık artacak ve iş görenin iş performansının artmasına yarar sağlayacaktır (Doğan, 2020, s.36). Fakat artan motivasyon tek başına yeterli bir unsur değildir. Motivasyonun yanında zeka ve kabiliyet de önemlilik teşkil etmektedir (Aytok, 2004, s. 9).

Zeka ve Yetenekler: Türk dil kurumunda yetenek “bir kimsenin bir şeyi anlama veya yapabilme niteliği, kabiliyeti; bir duruma uyma konusunda doğuştan gelen güç” olarak tanımlanırken zeka “insanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı” olarak tanımlanmaktadır. İş görenin zeka seviyesi örgüt için oldukça önemli olmakla birlikte organizasyon bireye zeka seviyesine göre görev vermektedir. Yetenekli ve zeki bir iş görene örgütte rutin işlerin verilmesi hem bireyin sıkılması ile birlikte performansında düşüşe yol açmakta olup hem de örgütün potansiyelini kaybetmesine neden olmaktadır (Dicke, 1982, s. 7).

Cinsiyet: Ataerkil toplumlarda hayat tarzı iş hayatındaki performanslarını da etkilemektedir. Örneğin ev hayatında etkin bir rol oynayan kadınlar, ev hayatının getirdiği yüklerle birlikte iş hayatına yeteri kadar uyum sağlayamamaktadır. Başka bir açıdan kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre daha duygusal bir yapıya sahiptir. Bu yüzden iş yaşamında meydana gelebilecek streslerle baş etme konusunda erkek çalışanlara göre daha az avantajlı konumdadır ayrıca yaşanan sıkıntılı olayların etkisinden daha uzun sürede kurtulmaktadır. Ek olarak iş hayatında kadın çalışanların cinsel istismara uğradıkları inkâr edilemez bir gerçektir. Bu durumlar kadın çalışanlara psikolojik zararlar vermektedir ve bu zararlar iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir (Tutar & Altınöz, 2010, s. 77).

Medeni Durum: İş tatmini ve medeni durum arasındaki ilişki henüz kesin bir şekilde açıklanmamıştır. Fakat iş tatmini ve medeni durum arasındaki ilişkiyi anlamak için yapılan ve iki değişken arasında yüksek ilişki bulunan çalışmalarda kişinin evlilik sonrası yaşamının daha düzenli hale gelmesi ile birlikte mesleki tatmin düzeylerinde artma meydana geldiği bulunmuştur. Yani evli kişilerin mesleki tatmin düzeylerinin bekar kişilere göre daha yüksek olduğu vurgulanmıştır (Keser, 2006, s. 113). Fakat burada iş performansı üzerinde vurgulanan durum ise evliliğin nasıl devam ettiği üzerindedir.

Yaş: Performans ve yaş arasındaki ilişki farklı kültürlerle göre farklı bakış açıları ile vurgulanmaktadır. ABD’de organizasyonlarda çalışan çalışanların daha genç yaşlarda daha üst konumlara gelirken Japonya’da genç yaşlarda üst konumlara gelmek neredeyse imkânsızdır (Akdemir, 2004, s. 16). Bununla birlikte yaşı genç kişilerin yaşı ileri kişilere göre daha dinamik olduğu ve değişim süreçlerine daha çabuk uyum sağladığı da bir gerçektir. Fakat genç yaşta yönetici olan kişiler tecrübe de sıkıntı yaşamaktadırlar (Ökmen, 2021, s. 22). Çalışanların yaşlarının performansı ile ilişkilerine yönelik yapılan bir çalışmada ise, genç bireylerin en yüksek seviyede iş ürettikleri görülürken yaşlı çalışanların daha yüksek nitelikte iş ürettikleri

görülmüştür (Iun & Huang, 2007, s. 795). Genç çalışanlar daha çok üretse de tecrübe eksikliği gibi etmenler iş niteliğini düşürmektedir.

3.2.2.2. Örgütsel Faktörler

İş hedefleri ve fiziksel koşullar örgütte performansı etkilemektedir. Fiziksel faktörle, atmosfer, ışık, ısı ve gürültü gibi farklı değişkenlerden oluşmaktadır. Diğer taraftan örgütsel amaçlar da çalışanların iş performansında etki eden faktörlerden biri olmuştur (Sardarov, 2015, s. 55)

İş performansını etkileyen örgütsel faktörlerden bazıları aşağıda belirtilmiştir:

Örgüt Kültürü: Örgüt kültürü bireylerin paylaştığı düşünceler, inançlar, beklentiler, hisler, varsayımlar ve değerlerdir. Bir başka tanıma göre ise örgüt kültürü belirli bir grup insanın paylaştığı yaşam biçimidir (Kroeber & Kluckhohn, 1952). Örgüt kültürü de iş performansını etkileme gücüne sahiptir. Esas olarak bir kurumun kültürü, beklentiler olarak tanımlanabilecek davranışsal normları içerir. Davranışsal normların çeşitli sebepleri olabilir. Bu sebeplerden birisi de örgüt üyelerinin ortak değerleri olarak açıklanabilir. Ayrıca örgütsel hedeflere ulaşma konusunda takım çalışmasının etkili ve verimli olduğu teyit edildiğinden, takım çalışması zevkli hale getirilebilir. (Alegre, 2016, ss. 1390-1395)

Örgütsel Sinizm: Sinizm, kökeni antik Yunancaya kadar uzanır ve kökeni “Kynosarges” dir. Sinizm antik zamanlarda etik dışı davranışlara karşı tepki olarak görülen olumlu bir terimken, günümüzde kişilerin kendilerine karşı yapılan muameleye karşı oluşturdukları negatif düşünceler geliştirmeleri olarak olumsuz bir anlam taşımaktadır. Örgütsel sinizm ise bireyin çalıştığı örgüte olumsuz duygular besleyerek bu davranışlarını eleştirel tarzda göstermesi olarak açıklanır (Abraham, 2000, s. 269). Sinizm maliyet artışına neden olurken üretkenliği de azaltır (Yıldırım, 2018, s. 311). Örgüt çalışanlarındaki bu tutum ve davranışlar, motivasyon seviyesini düşürerek örgüte olan bağlılıklarını, güvenlerini ve performans düzeylerini azaltır (Kabataş, 2010, s. 34).

Eğitim: İş görenlerin performanslarını daha iyi hale getirebilmek için kişisel özelliklerini geliştirmek istemesi sürecine eğitim adı verilmektedir (Swanson, 1999, ss. 1-3). Eğitimin temel amacı kişinin var olan performansı ile organizasyonun istediği standartlar arası farkı doldurmaktır. Eğitim yalnızca örgütün insan kaynağını değil aynı zamanda organizasyonun rekabet avantajı elde etmesi için öncelik sağlamaktadır. Bu sebeple örgüt, iş görenlerin ihtiyaç duydukları kabiliyetleri geliştirmesi için türlü eğitim aktiviteleri planlaması gerekmektedir (Çelik, 2019, s. 32).

İş Sağlığı ve Güvenliği: İş görenler görevlerini yaparken olabilecek olumsuzlukları önlemek ve iş görenlerin sağlıklarında olabilecek sorunları gidermek için alınacak tedbirler iş sağlığı ve güvenliği olarak dile getirilmektedir. Özellikle mavi yakalıların karşı karşıya kalacağı fiziksel risklerin olması iş sağlığı güvenliğinin önemini arttırmaktadır. Alınan önlemler mavi yakalılarda stresi azaltarak iş performanslarında yükselmeler meydana getirmektedir (Erol, 2015, s. 5).

Ödül, Ceza ve Ücret: Ödül ve ceza kişinin motivasyonu ile yakından alakalıdır. Yöneticiler, kişileri işe motive edebilmek için ücret ve ödül sisteminden yararlanarak iş performansını yükseltmeyi amaçlamaktadırlar. Ceza yöntemi ise motivasyon aracı olarak kullanılması amaçlanmasına rağmen bireylere ve iş performansına olumsuz etki edebilmektedir (Tuna, 2020, s. 39).

Rekabet Ortamı Yaratılması: Örgüt içinde iş performansının ve verimliliğin yükselmesi örgütte rekabet ortamının oluşmasına bağlıdır. İş yükünün azalmasını sağlayacak, çalışanlar arasında teşviki arttıracak olan rekabet, doğru teşvikler ile verimliliği arttıracaktır. Organizasyon, çalışanlarını rekabete saygı göstermesine teşvik etmeli ve rekabeti motivasyonu arttıracak bir araç olarak kullanılmalıdır (Ökmen, 2021, s. 18).

3.2.2.3. Çevresel Faktörler

İş görenlerin çalışma ortamı örgüt verimliliği açısından oldukça önemlidir. Bu yüzden çalışanların imkanlarının yeterli olması üretkenlik için büyük önem arz etmektedir. Olumsuz çalışma ortamı, yetersiz malzeme, çalışan bağlılığını çalışan iş tatminini ve ücret adaleti algı düzeyini olumsuz şekilde etkilemektedir (Şimşek & Aslan, 2012, s. 420).

Toplum, iş arkadaşları ve aile iş görenlerin performansına etki eden çevresel unsurlardır. Organizasyonların yaşamlarını sürdürebilmeleri için örgütün açık sistem olmasına ihtiyacı vardır. Örgütlerin çevre ile iletişimine göre örgüt çalışanlarının başarıları ve performansları farklılık göstermektedir. Çevreden kaynaklı değişkenler örgüt gelişimine katkı sağlamakla birlikte olumsuz iş şartları, vardiya, çalışanlar arası ilişkiler, gürültü ve ısı eksikliği gibi faktörler çevrenin oluşturduğu iş performansı engelleri arasındadır (Aktaş, 2019, s. 38).

3.3. Performans Değerlendirme

Aydın (2005:146) performans değerlendirmeyi “performans standartları ya da etkililik düzeyleri açısından görelî ya da somut performans ölçümlerinin yorumlanması” olarak dile getirmektedir. Başka bir tanımda performans değerlendirme, işletmenin daha önceden

belirlenen amaçlara ulaşabilmek için, mevcut olan tüm personellerin performanslarının toplanması ve elde edilen bulguların değerlendirmeye tabi tutarak değerlendirmesidir yani önceden belirlenmiş standartlarla, personellerin var olan performanslarının ölçülmesi şeklinde ifade edilmiştir (Tuncer, 2013, s. 90). Performans değerlendirme, devam eden etkinlik ve projelerin verimliliğinin değerlendirildiği bir geri bildirim sürecidir (Yenice, 2006, s. 124). Bu yüzden performans değerlendirme önemini korumaktadır.

Günümüzde stratejileri doğrultusunda ilerleyen işletmelerin, stratejilerinin işe yarayıp yaramadığını belirlemede yegâne araç performans ölçme sistemleridir (Gencer, 2019, s. 570). Kenneth Boulding'e göre geleceği tahmin etmenin çeşitli yöntemleri mevcuttur. Fakat bu yöntemler geleceği kesin olarak göstermezler ama iyi bir şekilde uygulandığında doğru kararlar ve adımlar atılmasına yardım ederler. Bu amaçla geliştirilen yöntemlerden biri "Performans değerlendirmesidir" (Çakmak, 2005, s. 18). Değerlendirme sonucunda personel kendi eksikliklerini görür, bunları tamamlama ve yeteneklerini geliştirme fırsatı elde ederler (Ertürk, 2009, s. 303). Çünkü işletmelerin geleceği, rekabet şartları büyük ölçüde insan faktörünün kullanımı ile verimlilik kazanmaktadır. Bu da performans değerlendirmenin etkin bir şekilde kullanımı ile mümkün olabilir (Bakan & Kelleroğlu, 2003, s. 106).

İşletmenin en önemli faktörü insan faktörüdür. Fakat insan faktörünün işletmelerde daha verimli olabilmesi, çalışanlara işletmede daha çok söz sahibi olabilmesine, işletme kültürünü benimsemesine ve kariyer pozisyonlarının daha açık belirtilmesine bağlıdır. Bu kriterleri değerlendirmek açısından "Performans Değerlendirme" önemli bir rol oynamaktadır (Bakan & Kelleroğlu, 2003, s. 103). Performans değerlendirme ele alınırken kişilerin çok yönlü olarak ele alınması oldukça önemlidir (Tuncer, 2013, s. 90). Başaran (1985) bir iş görenin iş performansını etkileyen kişilik ve yeteneğinin dışında girdinin niteliği, işleme sorunları, etkileşim bozukluğu, çatışma, yönetim kusurları, iş görenin sağlığı ve dış çevre gibi başka faktörlerin de olduğunu ifade etmektedir.

İşletmelerdeki performans değerlendirmeye yönelik anlayış ve yaklaşımlar sürekli bir değişim halindedir ve dinamik bir süreçtir. En düşük maliyetle en yüksek verim, üretim ve karı hedefleyen geleneksel yönetim anlayışından, küresel rekabet koşullarının gereği olarak müşteri tatmin, çalışanların tatmini gibi çok çeşitli performans ölçütlerine ağırlık veren anlayışlara geçiş olmaktadır (Akal, 1988, s. 5). Etkin bir performans değerlendirme olabilmesi için performansı ölçme kriterleri, çalışanlara ve insan kaynakları birimine verilen geri bildirimin verimli olması gerekir (Mercanlıoğlu, 2012, s. 44). Ölçütleri belirlerken performans ölçütleri, kurumun

değerleri ile paralellik göstermelidir. Bu kombinasyonda yapılan performans değerlendirme; çalışanın performansının, potansiyelinin ve gelişme gerektiren yönlerinin belirlenmesine imkân vermekte ayrıca çalışanın iş yükü, iş performansı, kişisel yetenekleri ve değerlendirme dönemindeki katkısı ve gelişme potansiyeli ile alakalı temiz ve sistematik bir şekilde bilgi vermektedir (Afşar & Dede2008, s. 3).

Kaplan ve Norton’a göre Performans kriterlerinin belirlenmesinde yönetim, dört temel soru sorarak karar vermelidir (Ahmed & Abdalla, 2002, s. 392). Bunlar;

- Firma hissedarlarına nasıl bakıyor? (Finansal Perspektif).
- Firma neleri daha iyi yapabilir? (Süreç Perspektifi).
- Müşteriler firmayı nasıl görür? (Müşteri Perspektifi).
- Firma değer yaratma ve geliştirmeyi nasıl sürdürür? (Yenilik ve Öğrenme Perspektifi) şeklindedir.

Örgüt verilerine dayanan personel değerlendirmesinin adalet ve hakkaniyet ölçütleri içerisinde olması, örgütteki adalet ve güven duygusunun gelişmesine, örgütsel bağlılığa yardımcı olmaktadır (Tuncer, 2012, s. 88). Başka bir deyişle değerlendirme çok yönlü olmalı, ölçüm sonuçlarına dayanmalı, adil, objektif ve herhangi bir önyargı olmamalıdır (Appelbaum vd., 2009, s. 13).

Performans değerlendirme, yöneticiler bakımından da oldukça önemlidir. Değerlendirmenin örgütlerde uygulanması bazı yöneticiler tarafından zaman ve iş kaybı olarak görülse de, aslında değerlendirmeden en çok yararlanan yöneticiler olmaktadır (Şahin, 2018, s. 25). Ulaşılan bu bulgular performans iyileştirmeye katkı sağlayacak işe yaramayan programlarda iyileştirmeye gidilecektir. Ücret politikaları, terfi, nakil, işten çıkarma gibi yönetici kararı olması gereken durumlarda ulaşılan bulguların kullanılması yardımcı olmaktadır (Şahin, 2018, s. 25). Ayrıca işletmenin gidişatı hakkında gerekli bilgileri saptamakta ve yöneticilere karar alma, planlama, kontrol ve amaçlara uygunluk konularında yol göstermektedir (Gencer, 2019, s. 570).

Yöneticinin performans ölçümünden elde edilen bilgi “hedefimiz nedir?”, “arzuladığımız ve elde ettiğimiz sonuçlar nelerdir?”, “başarılı olduğumuzu nasıl anlarız?”, “bu başarıları nasıl elde ediyoruz?” ve “ürettiğimiz mal ve hizmetler paydaşlarımızı ne ölçüde tatmin etmektedir?” gibi sorulara cevap vermekte ve yöneticilere yardımcı olmaktadır (Sayıştay, 2003, s. 9).

Performans değerleme, iş görenin görevini yapmasıyla elde ettiği sonucun, örgütsel amaçlar ile karşılaştırdığında ne kadar verimli olduğunun derecesidir (rc, 2003, s. 201). Performans değerlendirme işin teorik gerekleri ile pratikte yapılan iş arasındaki farkı ortaya çıkarmaktadır.

Performans değerlemenin iki ana hedefi bulunmaktadır. İlki, işletme çalışanlarının kendi performansları ile alakalı işin niteliklerini hedef alarak bir geri besleme sağlamak ikincisi ise örgüt çalışanları ile yöneticiler arasında bilgi alışverişini ve çalışanların katkısını sağlayan bir forum oluşturma (Palmer, 1993, s. 66). Performans değerlendirmenin diğer amaçları şu şekilde açıklanmaktadır (şimşek & ge, 2015, s. 299);

- Her alışanı kendi değerleri ve kendi başarıları konusunda bilgi vermek,
- Her çalışanın eksik yönlerini tespit etmek ve bu yönlerini düzeltmek için bilgi vermek,
- Çalışanların yaptıkları iş ve çalışma koşulları hakkında fikirlerini beyan etmelerini sağlamak,
- Yöneticilerin doğru ve tutarlı karar vermelerine yardımcı olmak.

Performans değerlendirme sürecinde ilk yapılan performans değerlendirmenin gerekli olup olmaması gerektiğini belirlemek ve oluşacak faydaları saptamaktır. İkinci adım ise belirlenen misyon, amaç, hedef ve politikalara süreci uyarlamaktır. nc adım da, performans değerlendirme sürecindeki yöneticilere ve personellere gerekli eğitimleri vermek sürecin devamlılığı için maliyet-zaman-personel gibi gerekli kaynakları edinmektir (akmak & Ocaklı, 2008, s. 215).

Performans değerlendirme sürecinin planlanmasında, hizmet verileceği kişi, nasıl hizmet verileceği ve en iyi hizmeti ne şekilde verileceği gibi sorular kesinlikle cevaplanmalıdır. Bu cevaplar işletmelere bu süreçte yardımcı olacaktır. İyi tasarlanmış bir performans değerlendirmesi süreci beş basamaktan oluşmaktadır (akmak & Ocaklı, 2008, s. 215).

- Mevcut durumu belirleme,
- Misyon oluşturma,
- Amaç ve hedefleri saptama,
- Performans göstergelerini oluşturma,
- lme ve değerlendirme.

Birinci basamakta, örgütte performansın geliştirilmesi ve ilerlemesi için amaçlanan, örgütün var olan performansıyla alakalı ayrıntılı ve gerçekçi verilere ulaşılmaktadır (akmak, 2006, s.

74). İkinci basamakta, yöneticiler tarafından belirlenmiş örgütün hedeflerini, hizmet veya ürün geliştirmedeki seçimlerini karşılayan bir amaç edinilmektedir (ISO 11620, 1998, s. 3). Üçüncü basamakta ise amaç ve hedeflerin saptanması gerekir ve bunlar belirlenen misyondan çıkartılmaktadır (Çakmak & Ocaklı, 2008, s. 215). Dördüncü basamakta örgütün misyonu, özel gereksinimi, kullanıcıların amaçları ve yöneticilerin seçimlerini esas alarak, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasına yardımcı bir araçtır (Çakmak, 2005, s. 73). Son basamağı ölçme ve değerlendirmedir. Performans ölçme sistemi, “bir organizasyonun içerisinde, karar almak ve bu kararları icra etme sürecine destek olmak ve koordine etmek maksadıyla bilgi toplanması işlemidir.” (Şimşek & Nursoy, 2002, s. 43).

Performans değerlendirmenin faydaları incelendiğinde iki açıdan fayda sağlamadığı görülmektedir. Bunlardan biri yönetim ile ilgili kararlar verirken gereken iş performansı konusunda bilgi verir. Çalışanlara yapılacak maaş zammı, verilecek ikramiyeler, verilecek eğitimler, terfiler vb. yönetim ile ilgili kararlar alınırken performans değerlendirme sürecinde edinilen bilgilerden yararlanılır. Performans değerlendirmede bir diğer önemli konu ise çalışanların işin yeterlilik ve sorumluluklarını ne derecede karşılayacağına dair geri bildirim sağlamasıdır (Helvacı, 2002, s. 159).

Performans ölçülemez ve değerlendirilemezse, çalışanların başarılı veya başarısız olmalarını ayırt etmekte oldukça zorlaşır. Planlanarak yapılan performans değerlendirme hem yöneticiye hem de örgüt çalışanlarına birçok fayda sağlar (Uygur & Sarıgül, 2015, s. 191).

Performans değerlendirmenin çalışan açısından faydaları;

- Kendilerini tanımada yardımcıdır. Güçlü ve zayıf yönlerini analiz ederler (Pehlivan, 2008, s. 182).
- Üstlerinin isteklerini, beklentilerini ve iş performansı konusunda nasıl bir değerlendirme yaptıklarını öğrenirler (Örücü & Köseoğlu, 2003b, s. 64).
- Çalıştıkları örgütün ve bulundukları birimin hedeflerini ve amaçlarını tartışma şansı elde ederler (Örücü ve Köseoğlu, 2003b, s. 64).
- Adil ücret sistemi ve başarıları ödüllendirmeye olanak sağlar (Uygur & Sarıgül, 2015, s. 191).

Performans değerlendirmenin yönetici açısından faydaları;

- Planlama ve kontrol işlevlerine katkı sağlar (Örücü & Köseoğlu, 2003a, s. 12).

- Görev transferleri, yükseltme kararları veya yeni görevlendirmeler gibi konularda nitelikli eleman seçimine yardımcı olur (Uygur & Sarıgül, 2015, s. 191).
- Yönetim becerilerini geliştirir (Uyargil, 2008, s. 48).

Performans değerlendirmenin örgüt açısından faydaları;

- Örgütün misyon ve vizyonuna ulaşmasına katkı sağlar (Uygur & Sarıgül, 2015, s. 191).
- Çalışanlar ve yöneticiler arasındaki iletişimin kurulmasına yardımcıdır. Bu iletişim ilişkilerin de daha iyi olmasına katkı sağlar (Kabadayı, 2002, s. 72).

Örgütün etkinliğini ve karlılığını arttırmasına yardımcı olur (Örücü & Köseoğlu, 2003a, s. 14).

3.4. Tükenmişlik ve Performans Hakkında Yapılan Çalışmalar

Gönüllü sağlık çalışanları arasında Freudenberger'in yaptığı çalışma tükenmişlik hakkında yapılan ilk çalışma sayılmaktadır. Sağlık sektörü açısından tükenmişlik kavramı incelendiğinde sağlık çalışanları üzerinde yorgunluk ve hayal kırıklığı gibi belirtilerin bulunması tükenmişliğin sağlık sektörü açısından önemini vurgulamaktadır (Karakuş, 2019, s. 42).

Deckard ve arkadaşlarının (1992) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %43,5'inin yüksek düzeyde tükenmişlik, araştırmaya katılan çalışanların %40,3'ünün ise yüksek düzeyde duyarsızlaşma yaşadığı saptanmıştır. Felton'ın (1998) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada ise tükenmişliğin sağlık çalışanları açısından erken teşhis edilmesi gereken bir hastalık olduğunu vurgulamıştır (Karakuş, 2019, s. 43).

135 akademisyen hemşire üzerinde tükenmişliği inceleyen Çam (2001) tükenmişlik üzerinde iş tatmini ve işveren baskısının etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır (Erdoğan, 2018, s. 112).

Bühler ve Land'ın (2003) yoğun bakım ünitelerinde çalışanlara yaptığı çalışmada duygusal dengelilik, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Yücel, 2019, s. 106).

Cropanzano, Rupp ve Byrne (2003) duygusal tükenme ve iş davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmak için 204 hastanede araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda duygusal tükenmişliğin iş performansı negatif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Taycan ve arkadaşları (2006) hemşirelerde tükenmişlik ve depresyon düzeylerini ölçmeyi amaçlamışlardır. Araştırmada Maslack Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerin tükenmişlik puanlarının düşük olduğu saptanmış, hemşireler ile diğer bölümler

arasında yapılan karşılaştırmada hemşirelerde kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Öztürk ve arkadaşlarının (2007) çalışmasında, Kayseri’de görev yapan kadın ve erkek yöneticilerin tükenme davranışı açısından anlamlı bir fark göstermediği tespit edilmiştir. Ek olarak bekârların daha fazla tükenme yaşadığı, ayrıca sosyal destek sisteminin daha az olması ile bireysel sorunlarda ve meslek hayatlarında daha kolay yılgınlık yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sun ve Pan (2008) ise insan kaynakları çalışanlarının iş tatminin, duygusal tükenme ile iş performansı arasındaki aracılık rolünü incelemiştir. Araştırma sonucunda duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca iş tatmininin duygusal tükenmişlik ile iş performansı arasında aracılık etkisinin var olduğu ortaya konulmuştur.

Altay ve arkadaşlarının (2010) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunun orta düzeyde, duygusal tükenmenin ise yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Moon ve Hur’un (2011) Güney Kore’de yaptığı çalışmada duygusal tükenmenin iş performansını ve örgütsel bağlılığını nasıl etkilediğinin araştırmayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda örgütsel bağlılık ve iş doyumu bağlamında iş performansı ve duygusal tükenme ilişkisi açısından negatif bir ilişki olduğunu vurgulamıştır (Yücel & Ilgın, 2016, s.629).

Sağlık-Sen (2012) tarafından 7 coğrafi bölgele örneklem olarak alınan 11 ilde (İstanbul, İzmir, Çanakkale, Eskişehir, Samsun, Trabzon, Antalya, Sivas, Malatya, Erzurum, Diyarbakır) 1060 sağlık çalışanı ile yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma için orta düzeyde, kişisel başarı için ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır.

Ulusoy (2012)’un çalışmasında yöneticilerin duyarsızlaşma puanlarının düşük fakat kişisel başarı hissinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Emhan ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında çalışanların, kurumsal performansı ile çalıştıkları kuruma bağlılıkları açısından doğru orantılı olduğu sonucuna varılmış ayrıca tükenmişlik düzeylerinin azaldığını vurgulamıştır. Ayrıca yöneticilerin memurlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu, kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını ifade etmiştir.

Helvacı (2013) çalışmasında ankete katılanların demografik değişkenleri ve tükenmişliğin boyutları arasında yapılan karşılaştırma sonucunda, farklılık yaratan değişkenlerin yaş, cinsiyet, meslek ve gelir gibi değişkenler olduğunu, ayrıca iş yükü, çalışma yılı gibi mesleki değişkenlerin tükenmişliğe etki edeceği sonucuna ulaşmıştır.

Yakut ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında birçok demografik değişkenin (cinsiyet, yaş, çocuk sahibi olma durumları, meslek, çalışma süreleri ve kurumda çalışma süreleri) sağlık çalışanlarında tükenmişliğe etki ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Karsavuran (2014) çalışmasında sağlık sektöründeki yöneticilerin çok az tükenme yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada hemşirelerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna varmıştır.

Tatlılıoğlu (2019) çalışmasında tükenmişlik yaşayan bireyin hayatında çok ciddi sonuçlar olacağını, görevlerinde kademe kademe artan negatiflikler yaşayacağını vurgulamaktadır. Ayrıca mesleki tükenmişliğin eğitim alanında önde gelen bir sorun olduğu, eğitim ve öğretim kalitesini olumsuz olarak etkilediğini vurgulamıştır.

Şahin'in (2020) hemşirelerde merhamet yoğunluğunu ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yaptığı tez çalışmasında hemşirelerin orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, sınırları, yöntemi, elde edilen bulguların analizi ve araştırmanın sonuçları açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

11 Mart 2020’de ülkemize gelen Coronavirüs, kısa zamanda bütün dünyayı da etkisi altına almıştır. Ülkemizde ve dünyada birçok önlem alınmasına rağmen hızlı ve etkili bir şekilde ilerlemiştir. Ülkemizdeki her meslek grubuna farklı alanlarda zarar veren Coronavirüs, virüs ile yakın temasta bulunan sağlık çalışanlarına birçok meslek grubundan daha fazla zarar vermiştir. Sadece fiziksel olarak değil psikolojik olarak da zarar gören sağlık çalışanları yoğun iş temposu ve hastalığın bulaşma riskinin üzerinde oluşturduğu psikolojik baskı ile karşı karşıya kalmıştır. Birçok sağlık çalışanı hayatını kaybetmiş birçoğu da hastalanmıştır. Pandemiden kaynaklanan hastaların sebep olduğu kapasitesinin üstünde çalışan hastanelerden dolayı sağlık çalışanları daha fazla çalışmak zorunda kalmıştır.

İnsanlarla bire bir temasta bulunan sağlık çalışanları, iş hayatlarında fazlaca iletişim halinde olmaktadır. Bu yüzden fazla iletişim iş hayatlarında yoğun baskıya ve strese maruz bırakmaktadır. Karşılaşılan stres ve baskının son noktasına ise tükenmişlik ismi verilmektedir (Akbolat & Işık, 2008, s. 233). Sağlık çalışanlarının tükenmişliğinin farklı olumsuz sonuçları oluşmaktadır. Bu sonuçlar arasında fiziksel sonuçlar, duygusal sonuçlar ve zihinsel sonuçlar bulunmaktadır.

Pandemi döneminde sağlık çalışanlarında tükenmişliğin performans üzerinde değişikliklere neden olması açısından bu araştırmada sağlık çalışanlarındaki tükenmenin iş performansına etkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Sosyal bilimlerde yapılan bütün araştırmalarda olduğu gibi bu araştırmada da bir takım kısıtlar yer almaktadır. Araştırmanın sınırlılıklarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Araştırma sadece Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde yapılması,
- Araştırmadaki soruların yanlış anlaşılması, soruların okunmaması veya algılamadaki sorunlar sonucunda cevapların yanlış verilmesi veya eksik kalması,
- Sosyal bilimlerde yapılan çalışmaların kesin doğruluğunun olmaması, bu araştırmanın sınırlılıkları arasında verilebilir.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada nicel araştırma tekniği olan anket kullanılarak veriler elde edilmiştir. Araştırma örneklem büyüklüğünün tespit edilmesi, anket formalarının hazırlanması ve hipotezlerin test edilmesine dayanmaktadır.

4.4. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu ve Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Etik Kurulu Tarafından Sayı No: E-44008645-010.99-8771 ile uygun bulunmuştur. Cevaplar gönüllülük esasına dayalı olarak alınmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda online anket formu hazırlanmış, elde edilen bilgilerin bu araştırma dışında herhangi bir amaç ile kullanılmayacağı konusunda bilgi verilmiştir.

4.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, “soruları cevaplamak için ihtiyaç duyulan verilerin (ölçümlerin) elde edildiği canlı ya da cansız varlıklardan oluşan büyük grup” olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2018, s. 82). Çalışma, araştırmanın amacına uygun olması açısından Coronavirüs pandemisi kapsamında bir pandemi hastanesi olarak görev yapan Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yapılmıştır. Araştırmanın evreni, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinden alınan belge ile ulaşılan 3.257 sağlık çalışanını kapsamaktadır¹. Coronavirüs pandemisi kapsamında alınan önlemlerinden dolayı örneklem alma yoluna başvurulmuştur.

¹ İlgili 07.09. 2021 tarihli ve 112708 yazılı yazı ile elde edilmiştir.

Örnekleme, araştırmanın evrenine uygun olarak herhangi bir yöntem ile seçilen ve araştırma evreninin amacına uygun olacak şekilde evreni temsil etme kabiliyetine sahip olan kişiler kümesi olarak tanımlanmaktadır (Yağcı, 2020, s. 164). Araştırmada basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmanın örnekleminin belirlenmesi için aşağıdaki formül kullanılmıştır.

$$n = NPQZ^2 / (N-1)d^2 + PQZ^2$$

“Bu formüldeki yer alan n = örnek büyüklüğünü, N = ana kütle hacmini, P = olayın gerçekleşme olasılığını, Q = olayın gerçekleşmeme oranını, Z = % $(1 - \alpha)$ düzeyinde Z test değerini, α = önem düzeyini ve d = hata payını temsil etmektedir” (Tonbul & Aykanat, 2019, s. 7). Mümkün olduğu kadar büyük örnek ile çalışabilmek için bu araştırmada P ve Q değerleri 0,5 olarak alınmıştır. %5 önem düzeyinde ($Z = 1,96$) ve %5 hata payı olarak ele alınmış olup ana kütleyi temsil edecek en az örneklem büyüklüğü

$$n = 3257(0,5)(0,5)(1,96)^2 / (3257-1)(0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,96)^2 \cong 344 \text{ olarak hesaplanmıştır.}$$

Araştırmada, hastanede yer alan tüm sağlık çalışanlarına anket gönderilmiş ankete araştırmaya katılmayı kabul eden 350 sağlık çalışanı (doktor, hemşire, tekniker, idari personel vb.) dönüş yapmıştır. Dolayısıyla araştırma örneklemini araştırma evrenini temsil edecek büyüklüktedir.

Kahneman (2004), geçmişten günümüze giderek artan internet kullanımı birçok alanda önem arz ettiği gibi veri toplama açısından da önemli hale gelmektedir. İnternet üzerinden yapılan veri toplama analiz aşamasında da büyük yararlar sağlamaktadır. Özellikle uzak mesafeden veri toplamak açısından kişilerin çokluğu dezavantaj olmaktadır. Bu tür çalışmalarda internet anketleri büyük kolaylık sağlamaktadır (Çakıroğlu, 2008, ss. 57-58). Bu araştırma Coronavirüs pandemisi kapsamında alınan tedbirlerden dolayı internet aracılığıyla online şeklinde yapılmıştır.

4.6. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada verilerin elde edilmesi için nicel veri toplama araçlarından biri olan anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırma 2021 Ağustos- Eylül ayları arası online şekilde yapılmıştır. Yapılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır.

1. Sağlık çalışanlarının demografik özellikleri,
2. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik davranışları
3. Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş performansları ölçülmeye çalışılmıştır.

Anket formunda birinci bölüm olan demografik özellikler kısmı 6 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular yaş, cinsiyet, medeni durum, aynı kurumda çalışma süresi, eğitim durumu ve unvanlarını tanımlayan sorularından oluşmaktadır. Araştırmanın diğer bölümlerinde kullanılan ölçeklerle ilgili bilgi aşağıda verilmiştir.

4.6.1. Maslack Tükenmişlik Ölçeği

Literatürde üç temel tükenmişlik ölçeği bulunmaktadır. Bunlar Maslack Tükenmişlik Envanteri (MBI), Oldenburg Tükenmişlik Envanteri (OBI) ve Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI)'dir (Yağcı, 2020, s. 169). CBI, kişisel tükenme, işle ilgili tükenme ve müşteri ile ilgili tükenme olarak üç farklı alt boyuttan meydana gelmiştir (Kutunis & Karakiraz, 2013, s. 16). Oldenburg Tükenmişlik Envanteri (OBI) ise bitkinlik ve duyarsızlaşmadan oluşan iki boyuttan oluşmaktadır (Deliorman vd., 2009, s. 80). Maslack Tükenmişlik Envanteri (MBI), duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissi olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır ve bu alt boyutlar tükenmişliğin değerlendirilmesinde “altın standart” olarak ele alınmıştır (Wilkinson vd., 2017, s. 18). Tükenmişliğin tek bir faktör ele alınmasının yeterli olacağı hakkında farklı görüşler mevcuttur (Golembiewski & Munzenrider, 1981; Meier, 1984) fakat Maslack tükenmişliğin tek bir boyut olarak ele alınamayacağını, tükenmişlik sendromunun çok zengin ve karmaşık olduğunu öne sürmektedir. Bu yüzden de tükenmişlikte kullanılan en önemli envanteri MBI olduğu söylenmektedir (Ahola vd., 2009, s. 284). Dünyada tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmaların %90'ının MBI envanteri kullanılarak yapılmaktadır ve yapılan ilk çalışmalardan bu yana MBI envanteri çok farklı meslek grupları arasında uygulanmıştır (Yağcı, 2020, s. 170; Schaufe vd., 2002, s. 466).

Christina Maslack ve Susan Jackson tarafından oluşturulan, Türkçe uyarlaması, geçerlik ve güvenilirlik çalışması Canan Ergin (1992) tarafından yapılmış olan “Maslack Tükenmişlik Ölçeği” toplam 22 sorudan oluşmakta ve 5 dereceli Likert tipi bulundurmaktadır (Budak & Sürgevil, 2005, s. 98). Beşli Likert ölçek üzerinde “Hiçbir zaman”, “Çok nadir”, “Bazen”, “Çoğu zaman”, “Her zaman” seçenekleri verilmiştir. Sağlık çalışanlarından bu seçeneklerden birini işaretlemeleri istenmiştir. Ankette bulunan ifadeler 3 bölümden değerlendirilmektedir.

1. **Duygusal Tükenme:** 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
2. **Duyarsızlaşma:** 5, 10, 11, 15, 22
3. **Kişisel Başarıda Düşme:** 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 sorularını içermektedir.

Bu çalışma için ölçeğin güvenilirliğine ilişkin bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Ölçeğin Güvenilirliği Cronbach Alpha Katsayıları

Duygusal Tükenme	0,921
Duyarsızlaşma	0,709
Kişisel Başarıda Düşme	0,763
Toplam Tükenmişlik	0,881

Maslack tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliliğini ölçmek amacıyla yapılan analizde Cronbach Alpha (α) değerleri duygusal tükenme 0,921; duyarsızlaşma 0,709; kişisel başarıda düşme 0,763 ve toplam tükenmişlik 0,881 olarak ölçülmüştür. Sonuç olarak ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve ölçeğin güvenilirliği yüksek bulunmuştur(0,921; 0,709; 0,763; 0,881 >0,70).

4.6.2. İş Performansı Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek, Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilmiş ve 22 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan tüm ifadeler 5'li Likert şeklinde yapılmıştır. Buna göre "Kesinlikle Katılmıyorum-1", "Katılmıyorum-2", "Kararsızım-3", "Katılıyorum-4" ve "Kesinlikle Katılıyorum-5" ifade etmektedir. Ölçeklerin güvenilirliğini aşağıda Cronbach Alpha (α) Katsayıları Tablosu ile gösterilmektedir. Anketin ilk 16 sorusu bağlamsal performansa ilişkin bulguları gösterirken son 6 sorusu ile görev performansına ilişkin bulguları belirtmektedir.

Bu çalışma için ölçeğin güvenilirliğine ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Ölçeğin Güvenilirlik Cronbach Alpha Katsayıları

Bağlamsal Performans	0,832
Görev Performansı	0,773
Toplam Algılanan Performans	0,875

Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliliğini ölçmek amacıyla yapılan analizde Cronbach Alpha (α) değerleri bağlamsal performans 0,832; görev performansı 0,773 ve toplam algılanan performans 0,875 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ölçek güvenilir bulunmuştur (0,832; 0,773; 0,875 >0,70).

4.7. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana amacı sağlık çalışanlarının tükenmişliklerinin ve tükenmişlik alt boyutlarının, iş performansının ve iş performansı alt boyutları açısından değerlendirmektir. Bu amaç

doğrultusunda taranan literatürden hareketle araştırma hipotezleri ve araştırma modeli oluşturulmuştur.

Hipotezler, araştırmanın problemleri arasında yer alan değişkenlerin aralarındaki sebep sonuç veya etki beklentilerini gözetmektedir. Araştırmacılar hipotezlerle mevcut değişkenler arasında nasıl bir ilişki olduğuna dair fikirlerini vurgulamaktadır (Yağcı, 2020, s. 157). Burada birçok araştırmacı yanılgıya düşmektedir. Eleştirel kaynak incelemesi ve hipotezler arasında güçlü bir ilişkinin olmadığını varsaymaktadır fakat literatür ile hipotezler arasında güçlü bir ilişki mevcuttur. Hipotezler literatürde yer alan diğer çalışmalardan beslenerek oluşturulmuş olgulardır (Çoşkun vd., 2015, s. 20).

Maslack'ın (1992) yaptığı çalışmada tükenmişlik ile iş performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır. Daha sonraki çalışmalarda Maslack'ın bu çalışmasına paralel sonuçlara ulaşılmış ve Erol ve Yazıcıoğlu'nun (2009) tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolünü belirlemek için yaptığı çalışmada tükenmişlik ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer çalışmalarda ise bu ilişkinin negatif yönlü olduğu bulunmuş, Babakuş ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışmada tükenmişlik ile iş performansının arasında bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin negatif yönde olduğu saptanmıştır. Fakat bu araştırmalardan farklı olarak Simmons ve arkadaşlarının (2011) tükenmişlik ve performans ilişkisini ölçmek amacıyla yaptığı çalışmada tükenmişlik ve iş performansı arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Literatürde yer alan bu çalışmalara bakıldığında iş performansı ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu düşünülerek H₁ hipotezi oluşturulmuştur.

H₁: *Sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri sağlık çalışanlarının iş performanslarını negatif yönde etkilemektedir.*

Ünlü ve Yürür'ün (2011) duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/ bağlamsal performans ilişkisini ölçmek için hizmet sektöründe yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu bulunmuştur. Daha sonra Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca Kim ve arkadaşlarının (2019) tükenmişliğin iş düzeyi, iş tatmini ve görev performansı üzerindeki rolünü ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada duygusal tükenme ile görev performansları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bunlara ek olarak Gomez ve Bresó'nın (2020) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışmalar her ne kadar duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığına dikkat çekse de bazı çalışmalarda bu ilişkiye ulaşılamamıştır. Bang ve Reio (2017) iş performansı ve tükenmişlik arasında sinizmin rolünü araştırmak için yazdığı makalede duygusal tükenme ile görev performansı arasında herhangi bir ilişkiye rastlamamıştır. Ek olarak Li'nin (2012) Çin'de yürüttüğü çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu çalışmalardan bağımsız olarak Aser ve Ocaklı'nın (2021) sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini araştırmak için yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında pozitif yönlü bir ilişkiye ulaşarak literatürde var olan sonuçlardan farklı bir sonuca ulaşmıştır. Bu çalışmada duygusal tükenme ve görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu düşünülerek H₂ hipotezi kurulmuştur.

H₂: Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Cropanzano ve arkadaşlarının (2003) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Aryee ve arkadaşlarının (2008) bir çalışmasına göre iş performansının alt boyutlarından biri olan bağlamsal performansın üzerinde duygusal tükenmenin negatif bir etkisi olduğunun vurgulamıştır. Daha sonra Ünlü ve Yürür'ün (2011) duygusal emek, duygusal tükenme, görev/baglamsal performans ilişkisini araştırmak için hizmet sektöründe yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmaya göre duygusal tükenme bağlamsal performansı düşürmektedir. Daha sonraki çalışmaların çoğu duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu yönündedir. Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ek olarak Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duygusal tükenme ile bağlamsal performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) sağlık profesyonellerinde bağlamsal performans ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi bulmak için yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Gomez ve Bresó'nın (2020) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucu bulunmuştur. Fakat bu çalışmalardan farklı olarak Li'nin (2012) Çin'de yürüttüğü çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Daha sonra Aser ve Ocaklı'nın (2021) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal

performans arasında pozitif yönlü bir ilişkiye ulaşmıştır. Literatürde duygusal tükenme bağlamsal performans ilişkisini açıklayacak çeşitli sonuçlar bulunmaktadır. Fakat bu çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu düşünülerek H₃ hipotezi oluşturulmuştur.

H₃: *Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmış ve paralel bir sonuç olarak Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Kim ve arkadaşlarının (2019) tükenmişliğin iş düzeyi, iş tatmini ve görev performansı üzerindeki rolünü ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yakın zamanda Gomez ve Bresó'nın (2020) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin vurgulandığı makalelerden farklı olarak Li'nin (2012) çalışmasında duyarsızlaşma ile görev performansı arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ek olarak Aser ve Ocaklı'nın (2021) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında herhangi bir ilişkiye ulaşılamamıştır. Literatürde yer alan bu çalışmalar duyarsızlaşma ve iş performansı arasında bir öngörü oluşturmamıza neden olmuş ve literatürde kabul gören çoğunluğa uyularak duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu düşünülmüş ve H₄ hipotezi kurulmuştur.

H₄: *Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) sağlık profesyonellerinde bağlamsal performans ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi bulmak için yaptığı çalışma duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu vurgulamıştır. Gomez ve Bresó'nın (2020) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Bunlara ek olarak Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Li'nin (2012) yaptığı araştırmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında bir ilişkiye rastlanmamaktadır. Aser ve

Ocaklı'nın (2021) sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini araştırmak için yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü ilişkiye ulaşılmıştır. Bu bağlamda literatürde farklı sonuçlara ulaşılan farklı araştırmalar bulunmaktadır. Fakat çoğunluğa uyularak duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu düşünülmüş ve H₅ hipotezi oluşturulmuştur.

H₅: Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Li'nin (2012) Çin'de yürüttüğü çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif bir ilişkiye rastlanmıştır. Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Ayrıca Kim ve arkadaşlarının (2019) tükenmişliğin iş düzeyi, iş tatmini ve görev performansı üzerindeki rolünü ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada kişisel başarıda düşme ile görev performansları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Aser ve Ocaklı'nın (2021) sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini araştırmak için yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye ulaşılmıştır. Fakat bu araştırmalardan farklı olarak Gomez ve Bresó'nun (2020) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde yer alan bu çalışma diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir. Literatürde yer alan bu çalışmalardan hareketle düşük başarı hissi ve görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu varsayılmış ve H₆ hipotezi kurulmuştur.

H₆: Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Li'nin (2012) yürüttüğü çalışmada düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişkiye rastlanmıştır. Daha sonraki çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmış, Bang ve Reio (2017) iş performansı ve tükenmişlik arasında sinizmin rolünü araştırmak için yazdığı makalede düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Fakat literatürde yer alan düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu araştırmalardan

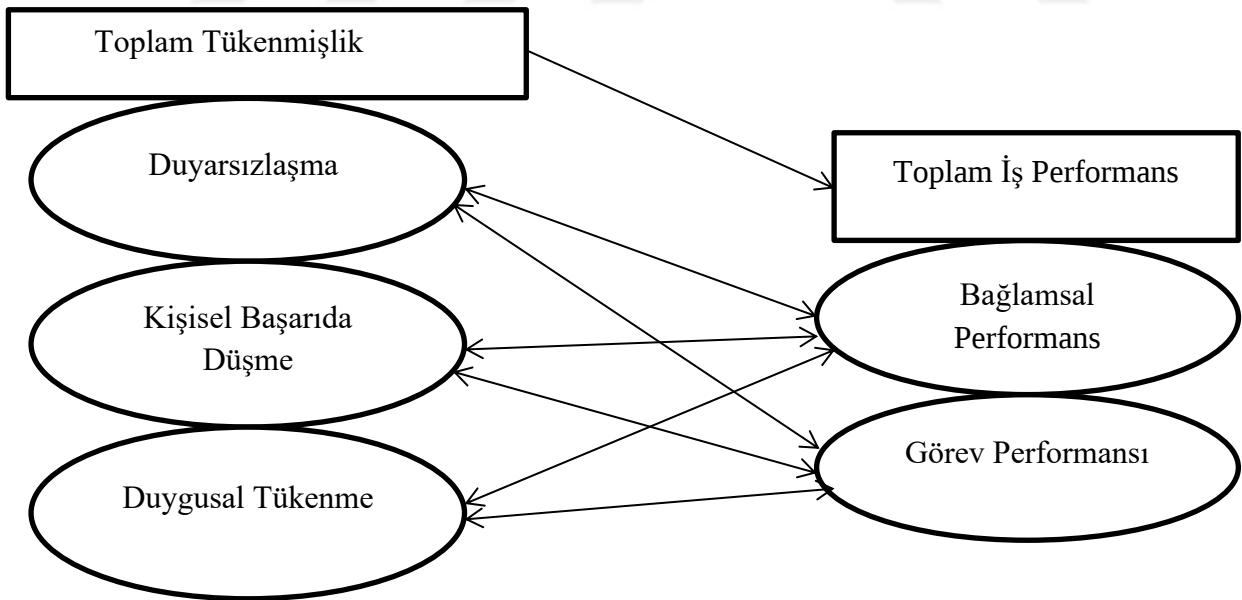
ziyade düşük başarı hissi ve bağlamsal performansın pozitif yönlü olduğunu savunan araştırmalar da yer almaktadır. Bu araştırmalar arasında Gomez ve Bresó'nın (2020) düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu savunduğu araştırma yer almaktadır ve ayrıca Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) sağlık profesyonellerinde bağlamsal performans ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi bulmak için yaptığı çalışma düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Literatürde düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında farklı sonuçlar bulan araştırmalar mevcuttur. Bu araştırmalardan hareketle düşük başarı hissi ve bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu varsayılmış ve H₇ hipotezi kurulmuştur.

H₇: Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

4.8. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacına ve hipotezlerine göre araştırmanın modeli oluşturulmuştur. Araştırmanın modeli aşağıda verilmiştir.

Şekil 7. Araştırmanın Modeli



4.9. Araştırmada Yer Alan Ölçeklerden Alınan Puanların Dağılımı

Araştırmada katılım gösteren sağlık çalışanlarının verdikleri iş performansı ölçeğinden aldıkları puanların dağılımı aşağıdaki Tablo 4 'te verilmiştir.

Tablo 4. İş Performansı Ölçeğinden Alınan Puanların Maddelere Göre Dağılımı

Madde	Ortalama	SS
Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.	4,429	0,734
Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vakinde gelirim	4,584	0,712
Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum.	3,762	0,131
İş tanımında yer almasa bile işe yeni başlayanlara, çalışanlara yardımcı olurum.	4,575	0,599
Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.	2,564	1,272
Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum.	4,289	0,742
Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.	3,624	1,116
İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.	3,624	0,658
Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.	3,048	0,874
Üstlerime işlerinde yardımcı olurum.	3,968	0,935
İşletmemizin toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirlerimi üstlerime sunarım.	3,785	1,006
Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.	4,309	0,838
İşletmemiz için gerekli olmasa da ek görevleri yerine getirmeye istekli olurum.	3,280	1,213
Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.	4,272	0,872
İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.	4,180	0,808
İşimin gerektirdiği bütün performans kriterlerine uygunum.	4,220	0,805
İşimle ilgili bütün görevlerde uzmanlıkla iş görürüm.	4,214	0,767
Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.	3,802	1,092
Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.	3,868	1,071
İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim, bütün görevlerle ustalıklı başa çıkarım.	4,034	1,005
Verilerin görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.	4,338	0,863
İşin amaçlarına ulaşmak için planlama yaparım ve verilen görevi tamamlanması gereken zamanda tamamlarım.	4,384	0,617

Tablo 5. İş Performansı Ölçeğinden Alınan Puanların Boyutlara Göre Dağılımı

	Ortalama	Standart sapma	Çarpıklık	Basıklık
Bağlamsal Performans	4,033	0,490	-0,365	-0,254
Görev Performansı	4,110	0,582	0,582	-0,278

Araştırmaya katılım gösteren sağlık çalışanlarının Bağlamsal Performans alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,033 \pm 0,490$; Görev performansı alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,110 \pm 0,582$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin çarpıklık ve basıklık değeri -2 ve +2 arasında olduğundan (George ve Malley, 2010) verilerin normal dağıldığı görülmektedir.

Araştırmada katılım gösteren sağlık çalışanlarının verdikleri iş performansı ölçeğinden aldıkları puanların dağılımı aşağıdaki Tablo 6 'da verilmiştir.

Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğinden Alınan Puanların Maddelere Göre Dağılımı

	Ortalama	SS
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,957	1,064
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,429	1,076
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	2,733	1,196
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	2,166	0,827
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,773	1,013
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	3,134	1,083
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,037	0,728
Yaptığım işten tüendiğimi hissediyorum	3,166	1,137
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1,793	0,882
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanların karşı sertleştim.	2,495	1,108
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,836	1,263
Çok şeyler yapabilecek gücüyüm.	2,280	0,986
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	3,126	1,179
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,541	1,157
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,759	1,082
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	3,001	1,099
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	2,584	0,989
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	2,776	0,995
Bu işte birçok kayda değer birçok başarı elde ettim.	2,533	1,018
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	2,404	1,205
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	2,487	0,981
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,681	1,221

Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeğinden Alınan Puanların Boyutlara göre Dağılımı

	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Tükenme	3,055	0,887	0,034	-0,418
Duyarsızlaşma	2,253	0,817	0,449	0,017
Kişisel Başarıda Düşme	2,332	0,571	0,571	1,910

Araştırmaya katılım gösteren sağlık çalışanlarının Duygusal Tükenme alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,055 \pm 0,887$; Duyarsızlaşma alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $2,253 \pm 0,817$; Kişisel Başarıda Düşme alt boyutundan almış oldukları

puanların ortalaması $2,332 \pm 0,571$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının çarpıklık basıklık değeri -2 ve +2 arasında olduğundan (George ve Malley, 2010) verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir.

4.10. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde bulunan sağlık çalışanlarına uygulanan anket formunda, katılımcıların demografik özelliklerin belirlemeye yönelik (cinsiyet, yaş, medeni durumu, eğitim düzeyi ve aynı kurumda çalışma süresi gibi) sorular sorulmuştur

Ankete cevap verenlerin katılımcıların demografik özellikleri Tablo 8’de özetlenmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	255	72,9
	Erkek	95	27,1
Medeni Durum	Bekar	200	57,1
	Evli	150	42,9
Yaş	18-24	83	23,7
	25-31	161	46,0
	32-38	52	14,9
	39-45	40	11,4
	45 ve üstü	14	4,0
Eğitim Durumu	İlk/Ortaokul	3	0,9
	Lise	31	8,9
	Yüksekokul	49	4,0
	Üniversite	173	49,4
	Yüksek Lisans/Doktora	94	26,9
Çalışma Süresi	6 Ay-1 Yıl	90	25,7
	1-3 Yıl	93	26,6
	3-6 Yıl	68	10,4
	6-10 Yıl	44	12,6
	10 yıldan fazla	55	15,7

Tablo 8 görüldüğü üzere katılımcıların 255’i kadınlardan 95’ i erkeklerden oluşmaktadır. Yani katılımcıların %72,9’u kadın iken erkeklerde bu oran % 27,1’dir.

Araştırmaya katılanların 83 kişi 18-24 yaş aralığında, 161 kişi 25-31 yaş aralığında, 52 kişi 32-38 yaş aralığında 40 kişi 39-45 yaş aralığında iken 14 kişi de 46 ve üstü yaş aralığına girmektedir. Bu bilgiler göz önüne alındığında %23,7'si 18-24, %46,0'ı 25-31, %14,9'u 32-38, %11,4'ü 39-45 iken %4,0'ı da 46 yaş ve üstü aralığına girmektedir. Veriler incelendiğinde ağırlığın 25-31 yaş gurubunda yoğunlaştığı görülür.

Katılımcıların 150'si evli iken 200'i bekârdır. Bu bilgilere bakarak %42,9'i evli iken %57,1'i bekârdır.

Katılımcıların 3'ü ilk/ortaokul, 31'i lise, 49'u yüksekokul, 173'ü üniversite ve 94'ü yüksek lisans/doktora mezunudur. Bu bilgilere bakarak katılımcıların %0,9'i ilk/ortaokul, 8,9'u lise, 14,0'ü yüksekokul, 49,4'ü üniversite, 26,9'u yüksek lisans/doktora mezunudur.

Katılımcıların çalışma süreleri hakkında bilgiler verilmektedir. Katılımcıların aynı kurumda çalışma sürelerine bakıldığında 90 kişi 6 ay-1 yıl, 93 kişi 1-3 yıl, 68 kişi 3-6 yıl, 44 kişi 6-10 yıl ve 55 kişi ise 10 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır. Ayrıca katılımcıların %25,7'si 6 ay- 1 yıl, %26,6'si 1-3 yıl, 19,4'ü 3-6 yıl, %12,6'sı 6-10 yıl arası ve 15,7'si ise 10 yıldan fazla süredir çalışmaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların Mesleki Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Doktor	37	10,6
Hemşire	125	35,7
Ebe	18	5,1
Hasta Danışmanı	39	11,1
Fizyoterapist	4	1,1
Att	11	3,1
Tekniker	35	10,0
Tıbbi Sekreter	16	4,6
Sterilizasyon	1	0,3
Laborant	17	4,9
İdari Kadro	26	7,4
Biyolog	6	1,7
Anestezi	6	1,7
Paramedik	3	0,9
Ameliyathane Hizmetleri	3	0,9
Toplam	350	100,0

Yukarıdaki Tablo 9'a bakıldığında çalışanların mesleki dağılımları 37 kişi doktor, 125 kişi hemşire 18 kişi ebe, 39 kişi hasta danışmanı, 4 kişi fizik tedavi uzmanı, 11 kişi att, 35 kişi tekniker, 16 kişi tıbbi sekreter, 1 sterilizasyon, 17 laborant, 26 kişi idari kadro, 6 kişi biyolog, 3 kişi odyolog, 6 kişi anestezi uzmanı, 3 kişi paramedik ve 3 kişi ameliyathane hizmetlerinde çalışmaktadır. Yüzdelik dilimlerine bakıldığında katılımcıların %10,4'ü doktor, %35,7'si hemşire, %11,1'i hasta danışmanı, %1,1'i fizik tedavi uzmanı, %3,1'i att, %10,0'ı tekniker, %4,6'sı tıbbi sekreter, %0,3'ü sterilizasyon, %4,9'u laborant, %7,4'ü idari kadro, %1,7'si biyolog, %0,9'u odyolog, %1,7'si anestezi, %0,9'u paramedik, %0,9'u ameliyathane hizmetlerini verdiği görülmektedir.

4.11. Araştırma Verilerinin Analizi ve Değerlendirilmesi

Bu bölümde araştırmanın amacı ile ilgili olarak belirlenen hipotezler, istatistiksel çözümlemelere ilişkin bulgular ve ilgili yorumlara yer verilmektedir.

4.11.1.Araştırmanın Tanımlayıcı Bulguları

Araştırmada Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri örneklem olarak alınmıştır. Bu araştırmanın hipotezleri doğrultusunda hazırlanan anket uygulanmıştır.

Tablo 10. *Değişkenler Arası Korelasyon Analizi*

	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7
1. Duygusal Tükenme	3.054	0.887	1						
2. Duyarsızlaşma	2.251	0.817	.696**	1					
3. Düşük Başarı Hissi	3.330	0.571	.156**	.278**	1				
4. Tükenmişlik	3.621	0.568	.881**	.832**	.542**	1			
5. Görev Performansı	4.108	0.582	-.212**	-.329**	-.436**	-.393**	1		
6. Bağlamsal Performans	4.033	0.490	-.229**	-.341**	-.446**	-.415**	.635**	1	
7. Performans	4.053	0.473	-.243**	-.367**	-.482*	-.444**	.814**	.966**	1

*p<0.01

**p<0.05

Tablo 10’da görüldüğü gibi tükenmişlik boyutları ve iş performansı boyutları arasında %1 anlamlılık düzeyinde korelasyon tablosundan elde edilen sonuçlara göre;

- Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile görev performansları arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, bir değişken arttıkça veya azaldıkça diğer değişkeninde farklı yönde artıp azalacağı saptanmıştır. Bu durumda H₂ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.
- Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda H₃ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.
- Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu durumda H₄ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.
- Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu durumda H₅ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.
- Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda H₆ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.
- Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Bu durumda H₇ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.

Tablo 11. *İş Performansı ve Tükenmişlik Boyutları Arasında Çoklu Regresyon Analizi Sonucu*

Bağımlı Değişken: İş Performansı							
Değişken	Beta	T	Sig.	R	R ²	F	Sig. F
Duygusal Tükenme	-0.006	-0.102	0.919				
Duyarsızlaşma	-0.248	-3.814	0.000				
Düşük Başarı Hissi	-0.412	-8.740	0.000				
				0.540	0.219	47.384	0.000

Tablo 11’de çoklu regresyon analizi değerlendirmesine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Regresyon analizinde kurulan modelin istatistiksel olarak geçerlilikleri ve anlamlılıkları test edilmiş olup, F değeri 47.384 ve Sig. F. değeri 0.00 olarak bulunmuştur. Modelin geçerliliği test edilirken bağımlı değişkenler göz ardı edildiğinde, regresyon katsayıları olan R değeri 0.540 ve R² değeri ise 0.219 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ve düşük başarı hissini iş performansını etkilediği görülmektedir.

Tablo 12. *Çalışanlarının Tükenmişlikleri ve İş Performansları Arasındaki İlişki*

H₁: Sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri sağlık çalışanlarının iş performanslarını negatif yönde etkilemektedir.

Model	St. Edilmemiş Katsayılar		St. Edilmiş Katsayılar	t	Anlamlılık
	Beta	S. Hata	Beta		
Sabit	5.025	0.107		48.788	0.000
Tükenmişlik	-0.370	0.040	-0.444	-9.251	0.000

Bağımlı değişken: İş Performansı

Tablo 12’de görüldüğü üzere sağlık çalışanlarının algıladıkları performansları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki bulunmuştur. β katsayısı -0.370 değeri sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri ile iş performansları arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu ilişki negatif yönde ve zayıf bir ilişkidir. Bu durumda H₁ hipotezi (*Sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri sağlık çalışanlarının iş performanslarını negatif yönde etkilemektedir*) kabul edilmiştir.

4.12. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada oluşturulan hipotezler uygun istatistiksel analizler aracılığı ile test edilmiştir. Gerekli istatistiksel analizlerin sonucunda oluşturulan 7 hipotez de kabul edilmiştir. Hipotez sonuçları Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. *Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi*

No	Hipotez	Sonuç
1	<i>Sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri ile iş performansını negatif yönde etkilemektedir.</i>	KABUL
2	<i>Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
3	<i>Sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
4	<i>Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
5	<i>Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşmaları ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
6	<i>Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
7	<i>Sağlık çalışanlarının düşük başarı hissi ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Şüphesiz hastanenin en önemli kaynaklarından biri de insan kaynağıdır. Pandemi döneminde daha da önemli hale gelen insan kaynağı, Coronavirüs ile savaşta önemli bir paya sahiptir. Fakat bu süreçte hızla tükenmekte ve verimliliğini kaybetmektedir. Tükenmişlik ister istemez iş performansına etki etmekte ve çalışanların iş performansında önemli kayıplara neden olmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı pandemi döneminde sağlık çalışanlarında oluşan tükenmişliğin iş performansına etkisini araştırmaktır. Bu çalışma 350 sağlık çalışanı ile yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda özetlenmiştir:

İlk olarak sağlık çalışanlarının demografik özellikleri ele alınmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde kadın katılımcıların (255) çoğunluğu oluşturduğu dikkat çekmektedir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde 25-31 yaş (161) arası grubun diğer gruplara nazaran daha fazla olduğu görülmektedir. Medeni durumları açısından bakıldığında bekâr (200) daha fazla olduğu saptanmıştır. Eğitim düzeyleri açısından bakıldığında üniversite mezunu (173) büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Aynı kurumda çalışma sürelerine bakıldığında 1-3 yıl (93) büyük çoğunluğu oluştururken araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğu hemşire (125) olarak saptanmıştır.

Araştırmanın hipotezleri test etmek için yapılan analizler sonucunda, sağlık çalışanlarının; duygusal tükenmeleri ile görev performansları arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, duygusal tükenmeleri ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu yani bir değişken arttıkça veya azaldıkça diğer değişkeninde farklı yönde artıp azalacağı saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının; duyarsızlaşmaları ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu, duyarsızlaşmaları ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu, duyarsızlaşmaları ile algıladıkları performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu, düşük başarı hissi ile görev performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu, düşük başarı hissi ile bağlamsal performansları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının tükenmişliklerinin iş performanslarını negatif yönde etkilediği ($p<0,05$) de bulunmuştur.

Özellikle hizmet veren sektörlerde görülen negatif tutumlar takınma, diğer insanlarla iletişimi zayıflatma, kendini geride tutma, hata yapma, kazada artış, iş doyumsuzluğu, kuruma ilginin kaybolması, düşük iş doyumu, düşük iş performansı, mesleki başarı düşüşü gibi faktörler tükenmişliğin örgütler açısından sonuçları olarak vurgulanmaktadır (Arı ve Bal, 2008, s.141).

Bu açıklamayı desteklemek için literatürde bazı araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular ile literatürde bazı çalışmalar kıyaslanmıştır.

Maslack'ın (1992) çalışmasında tükenmişlik ile iş performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Daha sonraki çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Erol ve Yazıcıoğlu'nun (2009) yaptığı çalışmada tükenmişlik ile iş performansı arasında %16,9 oranında negatif anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Babakuş ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışmada tükenmişlik ile iş performansının arasında bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin negatif yönde olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada yer alan H₁ hipotezi tükenmişlik ile iş performansı arasındaki bağlantıyı açıklamaya çalışmış ve tükenmişlik iş performansını negatif yönde etkilemektedir sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmalara ve bulunan sonuca bakarak literatürde bulunan çalışmalar ile bu çalışmadan elde edilen sonuç birbirini desteklemektedir.

Ünlü ve Yürür'ün (2011) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Daha sonra Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmış olup Kim ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışmada ise duygusal tükenme ile iş performansı arasında negatif bir ilişki olarak literatürde var olan sonuçları desteklemiştir. Ayrıca Gomez ve Bresó'nun (2020) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğunu vurgulamıştır. Bu araştırmada duygusal tükenme ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış ve araştırma sonucu literatürde olan sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Cropanzano ve arkadaşlarının (2003) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış Aryee ve arkadaşlarının (2008) yaptığı çalışmaya göre bağlamsal performans ile duygusal tükenme arasında negatif bir etkisi olduğu sonucu desteklemiştir. Ayrıca Ünlü ve Yürür'ün (2011) duygusal emek, duygusal tükenme, görev/bağlamsal performans ilişkisini araştırmak için hizmet sektöründe yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşarak paralel sonuçlar elde etmiştir. Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu araştırmalara ek olarak Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duygusal tükenme ile bağlamsal performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlamakla birlikte Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) sağlık profesyonellerinde bağlamsal performans ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi bulmak için yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile

bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmış olup Gomez ve Bresó'nun (2020) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarında duygusal tükenme ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılarak literatürde mevcut sonuçlar desteklenmektedir.

Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlamıştır. Daha sonra Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Kim ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Günümüzde yapılan birçok çalışma da bu çalışmaları desteklemektedir. Gomez ve Bresó'nun (2020) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada elde edilen bulgular duyarsızlaşma ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre literatürde yer alan birçok çalışma bu sonucu desteklemektedir.

Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmış olup Bang ve Reio'nun (2017) yazdığı makalede duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yakın zamanda yapılan Gomez ve Bresó'nun (2020) yaptığı çalışmada da literatürde yer alan sonuçları desteklemiş ve duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki elde etmiştir. Bu çalışmada duyarsızlaşma ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış ve ulaşılan bu sonuç literatürü destekler niteliktedir.

Düşük başarı hissi ve görev performansı hakkında literatürde farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Li'nin (2012) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif bir ilişkiye rastlanmıştır. Ayrıca Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmış olup Bang ve Reio'nun (2017) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Daha sonraki çalışmalar düşük başarı hissi ve görev performansı arasında negatif bir ilişki olduğunu destekler niteliktedir (Kim ve ark, 2019; Aser ve Ocaklı, 2021). Fakat literatürde yer alan farklı araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşmak

mümkündür. Bu sonuçlardan farklı olarak Gomez ve Bresó'nın (2020) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde yer alan birçok çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Literatürde yer alan birçok çalışma düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişkiye rastlanmıştır. Li'nin (2012) yürüttüğü çalışmada düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki bulunmuş daha sonra Shoukat ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmış, Bang ve Reio (2017) ise düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki bularak bu araştırmaları desteklemiştir. Fakat literatürde ilişkinin negatif yönlü olduğunu söyleyen araştırmalardan ziyade pozitif yönlü olduğunu vurgulayan araştırmalar da mevcuttur. Gomez ve Bresó (2020) düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varmış ve bu çalışmaya ek olarak Palenzuela ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışma düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır. Bu çalışmada düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişkiye ulaşılmıştır. Literatürde yer alan düşük başarı hissi ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşan çalışmaları desteklemektedir.

Pandemi döneminden önce yapılan çalışmalar incelendiğinde sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Can ve Hisar, 2019). Bu araştırma pandemi dönemi öncesinde yapılan araştırmalarla benzerlik göstermektedir.

Önümüzdeki süreç içinde oluşan belirsizlikler sebebi ile sağlık çalışanlarının daha ne kadar bu sürece dâhil olacağı ve tükenmişliklerinin ortaya çıkacağı bilinmemektedir. Fakat onların tükenmişlik durumlarının giderek artması kaçınılmazdır. Bu süreçte onları rahatlatacak önlemler alınmalı ve iş kuralları esnetilmelidir.

Sağlık çalışanlarından fazla mesai saatleri ile çalışmaları daha fazla tükenmişliğe yol açabilmektedir. Bu yüzden pandemi dönemi bitene kadar sağlık çalışanlarında tükenmeyi erteleyecek ya da önleyecek bir takım teşvikler yapılabilir. Bu sayede tükenmişliğin iş performansına etkisini azaltılabileceği gibi etkisini ortadan tamamen de kaldırılabilir.

Pandemi döneminde sağlık çalışanlarında oluşabilecek streslerin azaltılması gerekmektedir. Streslerin azalmaması sonucunda tükenmişlikleri daha çok artacaktır. Sağlık çalışanlarını artan tükenmişlikleri ile verdikleri sağlık hizmetinin kalitesini düşürecektir bu da hastalar açısından

istenmeyen negatif sonuçlara yol açabilir. Her ne kadar sağlık çalışanlarını rahatlatmak için çalışmalar yapılırsa da toplum sağlığının korunmaması sorunun temelini oluşturmaktadır. Bu açıdan en kısa zamanda toplum sağlığının korunması gerekmektedir.

Aşı çalışmalarının hız kazanması ve pandemiye bilinçli bir topluma ulaşılması ile Coronavirüs salgının hafifleyeceği tahmin edilmektedir. Salını hafiflemesi ile sağlık çalışanlarının iş yükü azalacaktır. Bu sayede tükenmişliğin düşmesi beklenmektedir. Bu yüzden aşı çalışmalarının hız kazanması gerekmektedir.



KAYNAKÇA

- AAP Issues Guidance On Infants Born To Mothers With Suspected Or Confirmed COVID-19. <https://www.aappublications.org/news/2020/04/02/infantcovidguidance040220>
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences, generic, social and general psychology monographs, 126(3), 269-292.
- Afşar B., & Dede A. (2008). Performansa dayalı yönetim sistemi. Konya Ticaret Odası Etüd-Araştırma Servisi Araştırma Raporu.
- Ahmed, A. M., & H. S. Abdalla. (2002). An intellegent system for performance measurement selection, proc. Instn. mech engs. Vol. 216, Part B: *J Engineering Manufacture*, 591-606.
- Ahola, K., Gould, R., Virtanen, M., Honkonen, T., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2009). Occupational burnout as a predictor of disability pension: A population-based cohort study. *Occupational and environmental medicine*, 66(5), 284-290.
- Ak, B. (2009). Verilerin düzenlenmesi ve gösterimi. Asil Yayın Dağıtım.
- Ak, T. (2009). *Marka yönetimi ve tüketici karar sürecine etkileri*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi].
- Akal, Z. (1998). İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi:Çok yönlü performans göstergeleri. *Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları*.
- Akal, Z. (2000). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi*. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akbıyık, A., & Avşar, ÖS. (2020). Coronavirüs enfeksiyonu hastalığının (Covid-19) epidemiyolojisi ve kontrolü. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2),109-11.
- Akbolat M., & Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-253.
- Akdemir, A. M. (2004). Küreselleşme ve kültürel kimlik sorunu, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1).

- Akkoç, İ., Çalışkan A., & Turunç Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi:Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19 (1), 105-135.
- Akpınar E. (2020). Covid-19'un patogenezi:Göğüs hastalıkları uzmanlarının bilmesi gerekenler.
- Akşun, V. (2018). *İş performansının kişilik özellikleri ve demografik değişkenlere göre incelenmesi* (Tez No. 522979) [Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi].
- Aktaş, Y. (2019). *Nomofobi düzeylerinin yaşam doyumu ve iş performansı üzerindeki etkisi: Kütahya kent merkezinde bir uygulama* (Tez No. 619238) [Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi].
- Akyürek M.İ. (2020). Öğretmenlerde tükenmişlik. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35-47.
- Alegre, I., Mas-Machuca, M., & Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69(4), 1390-1395.
- Al-Hazmi, A. (2016). Challenges presented by MERS corona virus, and SARS corona virus to global health. *Saudi Journal of Biological Sciences*, 23(4), 507-511.
- Alkan, M. (2014). *İş stresinin iş performansı üzerine etkisi:SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi örneği* (Tez No. 395808) [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Allworth, E., & Hesketh, B. (1999). Construct-oriented biodata: Capturing change-related and contextually relevant future performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 7(2), 97-111.
- Alpago, H., & Alpago, D. (2020). Koronavirüs salgınının sosyoekonomik sonuçları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, IBAD, (8), 99-114.
- Altaş S.S., & Kuzu A. (2013). Örgütsel etik, örgütsel güven ve bireysel iş performansı arasındaki ilişki:Okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Dergipark Dergisi*, 2(1), 29-41.

- Altay, B., Gönener, D., & Demirkıran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1),10-16.
- Appelbaum, Steven H., & David C.Y.R. (2009). Performance evaluation in a matrix organization: A case study (Part 3). *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 41(1), 9-14.
- Ardıç K., & Polatçı S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (Goü Örneği).*Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32,21-46.
- Arı S., & Bal Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi* 15/1, 131-148.
- Armstrong, (1996). Employee reward. London: Institute of personnel and development (Ipd) House.
- Aryee, S., Sun L.Y., Chen Z.X.G., & A. Debrah Y. (2008). Abusive supervision and contextual performance: The mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of work unit structure, *Management and Organization Review* 4(3), 393–411.
- Avcı, A. (2016). *Stres faktörleri ve örgütsel iklimin çağrı merkezi çalışan performansı üzerine etkileri* (Tez No. 426228) [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir
- Ayan, A. (2015). Etik liderlik tarzının iş performansı, içsel motivasyon ve duyarsızlaşma üzerine etkisi: Kamu kuruluşunda bir uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 117- 14.
- Ayanoğlu Y., Atan, M., & Beylik U. (2010). Hastanelerde veri zarflama analizi (vza) yöntemiyle finansal performans ölçümü ve değerlendirilmesi. *(Dea) İn Hospitals*, 40-62.

- Ayanoğlu Y., & Atan M. (2010). Hastanelerde veri zarflama analizi (vza) yöntemiyle finansal performans ölçümü ve değerlendirilmesi. *Assessments and Measurement of Financial Performance Using The Methodology of Data Envelopment Analysis (DEA) In Hospitals*, 40-62.
- Aydın. İ. (2005). *Öğretimde denetim*. Ankara. Pegema Yayıncılık.
- Aydin, A., Üçüncü, K., & Taşdemir, T. (2010). İşletmelerde uygulanan toplam kalite yönetimi çalışmalarının çalışan performansı üzerine etkileri. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 3(5), 42-56.
- Aylaz, R. (2020). Salgın döneminde yaşlı ve bakımı. *Yeni koronavirüs hastalığının toplum üzerine etkileri ve hemşirelik yaklaşımları*, 151-159.
- Aysan AF., Balcı E., Karagöl ET., Kılıç E., Gültekin F., & Şahin F. (2020). Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu.
- Aytok, A. (2004). *Performans Değerlendirme ile Performansa Dayalı Ücret ve Bir Endüstri İşletmesi Örneği* (Tez No. 146145) [Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Balçık, P., Yenilmez, K., & Şahin S. (2006). *Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri'nde bireysel performans değerlendirme süreci*. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(1), 87-99.
- Barkey J. B. (2002). Gaining and sustaining competitive advantage. *New Jersey: Prentice Hall*, 26-27.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator– mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Başaran, İE. (1985). *Örgütlerde işgören hizmetlerinin yönetimi*. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını, 139.
- Başaran, R. (2016). *Çalışanların örgütsel tutum ve davranışlarının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Psikolojik sözleşmelerin aracılık rolü* (Tez No. 451966)

[Doktora Tezi, Kırklareli Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Bayyurt, N. (2007). İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişki. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 577-592.
- Befort, N., & Hatrup, H. (2003). Valueing task and contextual performance: Experience, job roles and rating of the importance of job behaviours. *Applied H.R.M. Research*, 8(1), 17-32.
- Benligiray, S. (1996). İnsan kaynakları açısından otellerde performans yönetimi. *T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları*.
- Biçer, T. (1997). Güçlü insan güçlü şirket. *Human Resources*, 1(7), 12-14.
- Bilgen, B. (2001). Performans ölçme sistemlerinin incelenmesi. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu Bildirileri, İ.T.Ü.*, 124-129.
- Borman W.C., Penner L.A., Allen T.D., & Motowidlo S.J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment* 9(1-2), 52-69.
- Borman, Walter C., Motowidlo, & Stephan J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research, human performance, 10(2), 99-109.
- Borman, W.C., & Brush, D.H. (1993). More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements. *Human performance*, 6(1), 1-21.
- Bozdoğan, S., & Aksoy, A. (2020). Mediation role of trust in leader in the effect of organizational support and affective commitment. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(6), 266-277.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Bühler, K.E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics*, 81, 5-12.

- Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1).
- Büyüköztürk, Ş. (2007). Performansa dayalı durum belirleme nedir?. *İlköğretmen Dergisi*, 8, 28-32.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2018). *Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri*. 25. Baskı. Pegem Akademi.
- Campbell JP., Mccloy R.A, Oppler SH., & Sager C.E. (1993). A Theory of Performance. See Schmitt & Borman 1993, 35–70.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. M. D. Dunnette ve L. M. Hough (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology. *Consulting Psychologists Press, Palo Alto*, 687-732.
- Can, R., & Hisar, K.M. (2019). Hemşirelerin profesyonellik davranışları ve tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(1), 1-9.
- Canman, D. (1995). *Çağdaş personel yönetimi*. Todie Yayınları.
- Cemalolu, N. (2002). Öğretmen performansının artırılmasında okul yöneticisinin önemi. *Milli Eğitim Kültür Sanat*, 153-154.
- Cengiz, Z. (2020). Salgının sağlık personeli üzerindeki etkileri. *Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları*, 206-215.
- Ceylan A., & Ulutürk Y.H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Chan, J. F. W., Kok, K. H., Zhu, Z., Chu, H., To, K. K. W., Yuan, S., & Yuen, K. Y. (2020). Genomic characterization of the 2019 novel human-pathogenic coronavirus isolated from a patient with atypical pneumonia after visiting wuhan. *Emerging Microbes and Infections*, 9(1), 221–236.
- Chan, J. F. W., To, K. K. W., Tse, H., Jin, D. Y., & Yuen, K. Y. (2013). Interspecies transmission and emergence of novel viruses: Lessons from bats and birds. *Trends in Microbiology*, 21(10), 544–555.

- Chen, C.F., & Kao, Y.L. (2012). Moderating effects of work engagement and job tenure on burnout-performance among flight attendants, *Journal of Air Transport Management*, 25, 61-63.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. *Beverly Hills, CA: Sage*, 21.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, SPSS uygulamaları* (8. baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Cropanzano, R., Rupp D.E., & Byrne Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169.
- Cuma, A. (2020). *Otel işletmesi çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş performansına etkisi:Kahramanmaraş'ta bir uygulama* (Tez No. 647635) [Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Cummings, T.G., & Worley, C.G. (1997). Organization development and change. United States of America. *Nternational Thompson Publishin*.
- Çakır, A., & Gözoğlu, Ö.F.(2019). Algılanan kurumsal itibarın iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisi:Şanlıurfa ili konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. *Econharran Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(4),46-71.
- Çakıroğlu, Ü. (2008). Eğitim araştırmaları için internet tabanlı veri toplama aracı tasarımı ve uygulaması. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 56-68.
- Çakmak, N., & Ocaklı, E. (2008). Performans değerlendirmesi gerekli midir? Neden?. *Ünak'06 Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu*, 212-230.
- Çakmak, N. (2006). Kütüphane yönetiminde performans değerlendirmesi. *42. Kütüphane Haftası Bildirileri İçinde*, 67-86.
- Çakmak, N. (2005). *Kütüphanelerde performans değerlendirmesi ve yönetime etkisi* (Tez No. 159716) [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Çam, O. (2001). The burnout in nursing academicians in Turkey. *International Journal of Nursing Studies*, 38,201-207.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması:Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çelik A. (2020). *Sağlık çalışanlarında şiddete uğramanın iş doyumu ve tükenmişlik ile ilişkisi* (Tez No. 632639) [Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Çelik, G. (2019). *Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin iş performansı üzerine etkileri:Gümrük muhafaza teşkilatı örneği* (Tez No. 596768) [Yüksek Lisans Tezi, Tarsus Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik, iş doyumu, kuruma bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin bir alan araştırması* (Tez No. 91650) [Doktora Tezi, GATA]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Çiper A. (2006) *Tükenmişlik sendromunun hizmet kalitesine etkisi ve çağrı merkezi uygulaması* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi].
- Çobanoğlu N. (2020). The changing lives and our social values with the COVID-19 pandemic. *Eurasian Journal of Health Sciences*.
- Çokluk, Ö. (1999). *Zihinsel ve işitsel engelliler okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi]
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin iş gören performansı üzerine etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Daşdemir İ. (1996). Orman işletmelerinin başarı düzeylerinin belirlenmesi. *Doğu Anadolu Ormancılık Araştırma Müdürlüğü Teknik Bülteni*, 1.
- Deckard, G.J., Hicks, L.L., & Hamory, B.H. (1992). The occurrence and distribution of burnout among infectious diseases physicians, *The Journal of Infectious Diseases*, 165, 224-228.

- Deliorman R., Boz İ., Yiğit İ., & Yıldız S. (2009). Tükenmişliği ölçmede alternatif bir araç: Kopenhag tükenmişlik envanterinin Marmara Üniversitesi akademik personeli üzerine uyarlaması. *Yönetim*, 20(6), 77-98.
- Dilsiz, B. (2006). *Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi* (Tez No. 183114) [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Doğan, R. (2020). Özel sağlık sektöründe yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişki: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 53-67.
- Doğan, S., & Kılıç, S. (2014). Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının türleri, boyutları ve benzer kavramlarla ilişkilerine yönelik bir yazın incelemesi. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2),103-132.
- Dokuzer, B. (2018). *Mobbing algısının çalışan performansı üzerindeki etkileri (Niğde ili bankacılık sektöründe bir uygulama* (Tez No. 509478) [Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi].
- Dolgun, U. (2012). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 287-312.
- Dong, Y., Mo, X., Hu, Y., Qi, X., Jiang, F., & Jiang, Z. (2020). Epidemiology of Covid-19 among children in China. *pediatrics*, 145(4), 1-12.
- DPT. (2001-2005). Sekizinci beş yıllık kalkınma planı .
- Du, Z., Xu, X., Wu, Y., Wang, L., Cowling, B.J, & Meyers, L.A. (2020). Serial interval of COVID-19 among publicly reported confirmed cases. *Emerging Infectious Diseases*, 26 (6).
- Dülger, D., & Ekici S. (2020). Laboratory diagnosis methods of today's pandemic COVID-19. *Eurasian Journal of Health Sciences*, 3 (COVID-19 Special Issue), 111-115.
- Eghbali, M., Negarande, N., & Froutan, R. (2020). Covid-19 epidemic:Hospital-level response. *Nursing Practice Today*; 7(2), 81-83. 3.

- Emhan, A., Kula, S., & Töngür, A. (2013). Yapısal eşitlik modeli kullanılarak yönetici desteği, örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilerin analizi: Kamu sektöründe bir uygulama. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Er, A.G., & Ünal, S. (2020). Dünyada ve Türkiye’de 2019 koronavirüs pandemisi. *Flora*, 25(1), 1-8.
- Erbil, Y., Murat, D., & Şenkal-Sezer, F. (2016). The relationship between emotional intelligence and burnout levels among architecture students. *Megaron*, 11(4), 491-501.
- Erdoğan, P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama* (Tez No. 492178) [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi*, 143-154.
- Eroğlu K. (2011). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Kuramsal bir inceleme. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(1), 123-124.
- Erol, E., & Yazıcıoğlu İ. (2019). Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü: Yiyecek içecek işletmelerinde bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 139-152.
- Erol, S. (2015). İş sağlığı ve güvenliği konusunda işveren, çalışan ve devletin rolü. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 2(4), 86-103.
- Ertan, H. (2008). *Örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişki* (Tez No. 219389) [Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir.
- Ertürk, M. (2009). *İşletme biliminin temel ilkeleri*, 7. Baskı. Beta Yayınları.
- Eser E. (2020). Ülkemizde Covid-19’a bağlı ölümler ve başarı değerlendirmesi. Türk Tabipler Birliği Covid-19 altıncı ay Antalya’da beş yıldızlı otel işletmelerinde bir inceleme.

- Felton, J.S. (1998). Burnout as a clinical entity – its importance in health care workers, *Occupational Medicine*, 48, 237-250.
- Ferecov, R. (2003). İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme yöntemleri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 133-153.
- Fiorillo, L., Cervino, G., & Matarese, M. (2020). COVID-19 surface persistence: a recent data summary and its importance for medical and dental settings. *Int J Environ Res Public Health*, 17(9).
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1981). Burn-out; how to beat the high cost of success, bantam boks, *Doubleday & Company*.
- Freudenberger, JH. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* , 30(1), 159-165.
- Giorgi, G., Mancuso, S., Perez, F. F., D'Antonio, A. C., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International Journal of Nursing Practice*, 22, 160-168.
- Golembiewski, R.T., & Munzenrider, R. (1981). Efficacy of three versions of one burn-out measure: MBI as total score, sub-scale scores, or phases?. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 4(2), 228-246.
- Gorbalenya, A.E., Baker, S.C., Baric, R.S., de Groot, R.J., Drosten, C., & Gulyaeva, A.A. (2020). Severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: The species and its viruses—a statement of the Coronavirüs Study Group, 1-9.
- Gralinski, L.E., & Menachery, V.D. (2020). Return of the Coronavirus, 2019-Ncov. *Viruses*, 12 (2), 135-147.
- Güneş, G. (2020). Yeni koronavirus (COVID-19) hastalığı: Küresel durum. *Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları*, 14-26.
- Güney, S. (2013). *Davranış bilimleri*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürsoy, N. (2013). *Hastane çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına etkisi: kurum ev idaresi personeli üzerine bir uygulama* (Tez No. 339057)

- [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Gürsoy, S., Tunçel, MB., & Sayar B. (2020). Koronavirüsün (Covid-19) finansal göstergeler üzerine etkileri. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi*, 3(1), 20-32.
- Halbesleben, J.R., B., & Buckley R.M. (2004). Burnout in organization life. *Journal of Management*, 859–879.
- Helvacı I., & Turhan M. (2013). Tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Silifke'de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi* 1(4), 58-68.
- Helvacı, M.A. (2002). Performans yönetimi sürecinde performans değerlendirmenin önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1-2), 155-169.
- Heper, Y. (2020). *COVID-19 Genel Bakış*. Bursa Tabip Odası Sürekli Tıp Eğitimi Pandemi Kitabı, 67-80.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang L., Fan G., Xu J., Gu X., Cheng Z., Yu T., Xia J., Wei Y., Wu W., Xie X., Yin W., Li H., Liu M., Xiao Y., et. al. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*, 395(10223), 497–506.
- ISO/FDSI 11620:1997(E). International standard, information and documantation:Library performance indicators. Switzerland: Iso.
- Işıkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu, akciğer kanserinde destek tedavisi. *Tüsad Eğitim Kitapları Serisi*, 366- 391.
- İkiz, F. E. (2010). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 25-43.
- İraz, R., & Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 451-472.
- Kabadayı, E.T. (2002). İşletmelerdeki üretim performans ölçütlerinin gelişimi, özellikleri ve sürekli geliştirme ile ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 61-75.

- Kabadayı, E.T. (2002). İşletmelerdeki üretim performans ölçütlerinin gelişimi, özellikleri ve sürekli iyileştirme ile ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6, 61-75.
- Kabataş, A. (2010). *Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bir araştırma* (Tez No. 289377) [Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kaçmaz N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fak Dergisi*, 68, 29-32
- Kahneman, D. (2004). A survey method for characterizing daily life experience: Day reconstruction method, *Science Magazine*, 306, 1776- 178.
- Kaplan, R.S., & Norton, D. P. (1996). Translating strategy into action: The balanced scorecard, boston, *Harvard Business School Press*.
- Karadem, B. (2020). *Sağlık çalışanlarında Covid korkusunu belirleyen psikiyatrik değişkenlerin incelenmesi* (Tez No. 639959) [Uzmanlık Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Karakuş, S. (2018). *Tükenmişlik ve yetenek yönetiminin çalışan performansı üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama* (Tez No. 561855) [Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi].
- Karakuş. M.A. (2008). *İlköğretim öğrencilerinin başarılarının değerlendirilmesinde hale etkisi* (Tez No. 232006) [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi].
- Karaman, R. (2009). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak balanced scorecard. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 411-427.
- Karasu, F. (2020). Koronavirüs ve manevi bakım. *Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları*, 143-150.
- Karavursan, S. (2014). Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.
- Kavoğlu S. (2009). *Örgüt kültürünün çalışanlarda tükenmişlik duygusuna etkisi ve örnek bir uygulama* [Yüksek Lisans Proje Çalışması, Trakya Üniversitesi].

- Kaya O. (2021). Covid-19 Aşıları, Med J SDU / SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi, 31-35.
- Kayabaşı, Ç. (2019). *Sağlık çalışanlarında örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş performansı ilişkisinin belirlenmesi: Bir devlet hastanesi örneği* (Tez No. 610749) [Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kenan S. (2020). *Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu tanısı alan çocuk ve ergenlerin annelerindeki tükenmişlik düzeyi ve algılanan sosyal destek arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 641842) [Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kenger, E. (2001). Denetçi yardımcıları eğitim notu. Ankara Başbakanlık Yüksek Denetleme Kurumu, 38-43.
- Keser, A. (2006). *Çalışma yaşamında motivasyon*. Alfa Aktüel.
- Kır, A. (2018). *Örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisi* (Tez No. 504712) [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi].
- Koçel, T. (2003). *İşletme yöneticiliği*, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Koçel, T. (2018). *İşletme yöneticiliği*. Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Kohl, A. (1985). Some unexplored supervisory behaviors and their influence on salespeople's role clarity, specific self esteem, job satisfaction and motivation. *Journal of Marketing Research*, 22, 424–433.
- Koopmans L. (2014). Measuring individual work performance. CPI Koninklijke Wöhrmann, Zutphen.
- Koopmans, L. (2014). Measuring individual work performance. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
- Kozlowski, S.W J., Kirsch, M.P., & Chao, G.T. (1986). Job knowledge, ratee familiarity and halo error: An exploration. *Journal of Applied Psychology*, 71, 45-49.
- Kroeber, A.L., & Kluckhohn, C. (1952). Critically Reviewed Concepts and Definitions of Culture. Vintage Books, New York.

- Kutanis, R.Ö., & Karakiraz, A. (2013). Akademisyenlerde tükenmişliğin Kopenhag tükenmişlik envanteri (cbi) ile ölçülmesi: Bir devlet üniversitesi örneği. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 13-30.
- Kutlu, R. (2020). What we have learned about the new coronavirus pandemic, current diagnostic and therapeutic approaches and the situation in Turkey. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 14(2), 329-344.
- Lee, S.H., Ruan, S.Y., Pan, S.C., Lee, T.F., Chien, J.Y., & Hsueh, P.R. (2019). Performance of a multi-plex pcr pneumonia panel for the identification of respiratory pathogens and the main determinants of resistance from the lower respiratory tract specimens of adult patients in intensive care units. *Microbiol Immunol Infect*, 52, 920–8.
- Levy, P.E., & Williams, J.R. (2004). The social context of performance appraisal: A review and framework for the future. *Journal of Management*, 30, 881–905.
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., L. Zhou, L., & Tong, Y. (2020). Early transmission dynamics in Wuhan, China of Novel Coronavirus-Infected Pneumonia, *N. Engl. J. Med.*, 1199-1207.
- Li, X., Sanders, K., & Frenkel, S. (2012). How leader– member exchange, work engagement and hrms consistency explain chinese luxury hotel employees job performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1059-1066.
- Lu, H., Stratton, C.W., & Tang, Y.W. (2020). Outbreak of pneumonia of unknown etiology in Wuhan China: The mystery and the miracle. *J Med Virol*, 92, 401-402.
- Maslack, C. (1982), *Burnout, the cost of caring, engelwood cliffs*. Prentice Hall. N.J.
- Maslack, C., & Jackson S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 – 113.
- Maslack, C., & Leiter, M.P. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 97-308.
- Maslack, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397-422.

- Maslack, C., & Schaufeli W. (1993). Historical and conceptual development of burnout, Editörler:Wilmar B. Schaufeli, C. Maslack, T Marek, *Professional Burnout Recent Development In Theory and Research*, Washington, 1-16.
- Meier, S.T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899–910.
- Mercancıgöz, S. (2010). *Farklı üretim teknikleriyle eğrilmiş ipliklerden örülen kumaşların belirli özelliklerinin incelenmesi ve istatistiksel modellenmesi* (Tez No. 270613). [Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi].Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Mercanlıoğlu, Ç. (2012). Örgütlerde performans yönetimi ile iş görenlerin motivasyonu arasındaki ilişki. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 41-52.
- Meyer, M.V., & Gupta, V. (1994) The performance paradox, In Straw, B.M. and cummings, L.L., *Research In Organizational Behavior*, 309-369.
- Moon, T.W., & Hur, W.M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087-1096.
- Naamia, A., Behzadi, E., Parisa, H. & Charkhabibi, M. (2014). A study on the personality aspects of adaptive performance among governmental hospitals nurses: A conceptual model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (159), 359-364.
- Nagy, S., & Davis, L.G. (1985). Burnout:A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57, 1319-1326.
- Naktiyok A., & Karabey C.N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2002). The performance prism:The scorecard formeasuring and managing business success, Financial Timesprentice.
- NG, TW., & Feldman, DC. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 392.
- Oğuzberk, M., & Aydın, A. (2008). Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 11(3), 167-179.

- Okur, G. (2021). *Covid-19 salgın sürecinde antrenörlerin öz yeterlik, tükenmişlik ve yabancılaşmaları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 668383) [Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Okutan E. (2016). Tükenmişlik sendromunun çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 5(1), 33-67.
- Onay, M., & Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- ORF., (2020). Isolation, Eine Maßnahme Seit Jahrtausenden. Wien.
- Otacıoğlu G. (2008), Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103–116.
- Outbreak of 2019 Novel Coronavirus (2019-Ncov) İn Wuhan, China,(2020).
- Öcel H. (2010). Üretim karşıtı iş davranışları ölçeği:Geçerlik ve güvenirlik çalışması.*Türk Psikoloji Yazılar*, 13(26), 18-26.
- Ökmen V. (2021). *Kamu çalışanlarında tükenmişlik ve iş performansı ilişkisinde denetim odağının rolü – Bilecik Belediyesi örneği* (Tez No. 658849) [Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Ören, N., & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16-27.
- Örücü, E., & Köseoğlu, M.A. (2003a). Kamu çalışanlarının performans değerlendirme uygulamalarına ilişkin düşünceleri ve Muğla TEDAŞ Müessese Müdürlüğü örneği. *Mevzuat Dergisi*, 64, 1-22.
- Örücü, E. & Köseoğlu, M.A. (2003b). *İşletmelerde işgören performansını değerlendirme: KİT'ler için avrupa birliği uyumlu bir model önerisi*. Gazi Kitabevi.
- Örücü, E. (2003). *Modern işletmecilik*, 3. Baskı. Gazi Yayınları.

- Özan, E., Tamer, C., & Müftüoğlu, B. (2020). Molecular and epidemiological aspects of SARS CoV-2, *Eurasian Journal of Veterinary Sciences*, Covid-19 Specia Issue, 41-4.
- Özer, E. (2019). Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş performansı ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin algı düzeylerinin belirlenmesi: Afyonkarahisar örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 1012-1034.
- Özgen H., Öztürk A., & Yalçın A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. Nobel Kitabevi.
- Özkaya, H. (2006). *Yatılı ilköğretim bölge okulu ve ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin öğretmen görüşleri açısından karşılaştırılması* (Tez No. 187206) [Yüksek Lisans Tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Özmutaf N.M. (2007). Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 41-61.
- Özpar, R. (2020). *COVID-19 pandemisinde nöroradyoloji*. Bursa Tabip Odası Sürekli Tıp Eğitimi Pandemi Kitabı, 299-310.
- Öztürk A., Tolga Y., Şenol V., & Günay O. (2007). Kayseri ilinde görev yapan sağlık idarecilerinin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi, *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal)*, 30(2), 92-99
- Öztürk, A., Güçlü Ö., & Dilektaşlı A. (2020). *COVID-19 ve akciğerler*. Bursa Tabip Odası Sürekli Tıp Eğitimi Pandemi Kitabı, 157-181.
- Pala, K. (2020). *COVID-19'un Epidemiyolojik özellikleri*. Bursa Tabip Odası Sürekli Tıp Eğitimi Pandemi Kitabı, 13-27.
- Pala, K., (2020). *Türkiye Covid-19 pademisi*. Türk Tabipler Birliği Covid-19 Altıncı Ay Değerlendirme Raporu, 102-110.
- Palmer, M., & Winters, K. (1993). *İnsan kaynakları*. Rota Yayınları.
- Parker, PA., & Kulik, JA. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18(6), 581-599.

- Pehlivan, B. (2008). İnsan kaynakları yönetiminde başarı değerlendirmesi ve maliye bakanlığı çalışanlarına yönelik bir uygulama. *Maliye Dergisi*, 154, 171-187.
- Performans esaslı bütçeleme rehberi. (2004) Pilot kurumlar için taslak, T.C Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol.
- Perlman, B., & Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*.
- Pommier E.A. (2011). The compassion scale. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 72(1), 1174.
- Pugh, D. (1991). *Organizational behaviour* (Prentice Hall International (Uk) Ltd.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A. & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624.
- Ramazanoğlu M.O. (2007). *Spor işletmelerinde çalışan personelin tükenmişlik durumunun incelenmesi* (Tez No. 196100) [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir
- Rich, B.L., Lepine, J.A., & Crawford, E.R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Rothan, H. A., & Byrareddy, S.N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (Covid-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity*, 109(February), 102433, 1-4.
- Rousseau, D.M., & Mclean P.J. (1993). The contracts of individuals and organizations, Cummings, L. L. and Staw, B. M., *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-43.
- Sağlık-Sen Genel Merkezi (2012). Türkiye'de sağlık çalışanları tükenmişlik araştırması sonuçları.
- Sardarov, E. (2015). *Örgütsel stresin iş gören performansına etkisi: Azerbaycan'daki beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma* (Tez No. 410457) [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Sarıkaya, P. (2007). *Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama* (Tez No. 208695) [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Sayıştay, (2003) Sayıştay'ın performans ölçümüne ilişkin ön araştırma raporu, Eylül.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. UK: CRC Press.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, AB. (2002). the measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schein, E.H. (2011). *Leadership and organizational culture*. Wiley, New York.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1994). *Managing organization behavior*, Fifth Edition, John Willey&Sons, Inc: New York.
- Seferoğlu, S.S., Yıldız, H., & Yücel, Ü. A. (2014). Öğretmenlerde tükenmişlik: Tükenmişliğin göstergeleri ve bu göstergelerin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 39(174), 348-364.
- Altal, S.B., & Çekmecelioğlu, H. (2015). Örgütsel adalet algısının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş performansı üzerindeki etkileri: Okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 421-439
- Shin, L.R., & Hyun, SS. (2019). Impact of managerial influence tactics on job creativity and performance: A focus on korean airline service employees. *Sustainability*, 11(16), 1-14
- Sılığ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi].
- Smith, P. (2002). Developing composite indicators for assessing health system efficiency. In measuring up: Improving health system performance in OECD countries. OECD Publishing.
- Sonnentag, S. (2002). Psychological management of individual performance. Wiley Handbooks in the Psychology of Management in Organizations. John Wiley & Sons, Ltd., Baffins Lane, Chichester, West Sussex PO19 1UD, UK.

- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory sonnentag (ed.), psychological management of individual performance. New York: John-Wiley & Sons. 1. Baskı.
- Su, S., Wong G., Shi W, Liu H., Lai A.CK., Zhou J., Liu W., Bi Y., & Gao G.F. (2016). Epidemiology, genetic recombination, and pathogenesis of coronaviruses. *Trends in Microbiol* , 24, 490-502.
- Swanson, R.A., (1999). The foundations of performance improvement and implications for practice. *Advances in Developing Human Resources*, 1(1), 1-25.
- Şahin İ. (2009). Sağlık bakanlığına devredilen SSK hastanelerinin teknik etkinliği ve toplam faktör verimliliği analizi. *İktisat, İşletme ve Finans* 24(283), 9-40.
- Şahin, E., & Köroğlu, M. (2020). SARS-CoV-2; virüsün çevresel özellikleri. *Journal of Biotechnology and Strategic Health Research*, 55-64.
- Şahin, E.T. (2018). *Presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma* (Tez No. 541452) [Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Şahin, Ö. (2020). *Hemşirelerin merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi* (Tez No. 626013) [Yüksek Lisans Tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniveristesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Şayık D., Açıkgöz A., & Mutku F. (2021). Koronavirüs pandemisinde sağlık personellerinin uyku kalitesi: Meta-Analiz. *Türk Uyku Tıbbı Dergisi*, 8(1), 1-6.
- Şimşek, M., & Nursoy, M. (2002). *Toplam kalite yönetiminde performans ölçümü*. Hayat Yayınları.
- Şimşek, M., Şerif, H., & Öge S. (2009). *İnsan kaynakları yönetimi: Stratejik ve uluslararası boyutlarıyla*, 2. Baskı, Gazi Yayınları.
- Şimşek, M.Ş., & Aslan, Ş. (2012). Meslekî örgütsel bağlılığın, örgütsel davranışa ilişkin sonuçlarla ilişkileri. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(23), 414-454.

T. C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, (2020). COVID-19 (SARS-Cov-2 Enfeksiyonu) Rehberi.

T.C. Sağlık Bakanlığı, Covid-19 bilgilendirme sayfası, <https://covid19.saglik.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.11.2020).

Tatılılioğlu K. (2019). Maslack ve Jackson'un tükenmişlik modeli bağlamında tükenmişlik kavramı. *Taras Shevchenko International Congress on Social Sciences*, 357-367.

Tengilimoğlu, D., Işık, O., & Akbolat, M.E. (2009). Sağlık işletmeleri yönetimi. Nobel Yayınları.

Thao, L., & Hwang, C.J. (2015). Factors affecting employee performance-evidence from petrovietnam engineering consultancy JSC. *Journal of Management Studies*, 51(17), 27-52

Thomas W., & Feldman D. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Copyright By The American Psychological Association*, 3, 92-423.

Thorndike, E.L. (1920). A constant error on psychological rating. *Journal of Applied Psychology*, 4, 25-29.

Thorndike, R.L., & Thorndike, R.M., (1997). Reliability. In J.P.Keeves (Ed.), *Educational research, methodology, and measurement:An international handbook* (Second Edition). Pergamon Press, Uk.

Tonbul, İ., & Aykanat, Z. (2019). Örgütsel stresin çalışan performansına etkisi:Yerel yönetimlerde bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 1-20.

Torrington, D., & Hall, L. (1995). *Personnel management: HRM in Action*. 3rd Edition, Prentice Hall, London.

Tuna, H. (2020). *Mobil kaytarmanın iş performansına etkisi; havacılık sektöründe bir araştırma* (Tez No. 657042) [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Tuncer P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.

- Turan, C., & Hacımustafaoğlu, M.K., (2020). *Çocuklarda Coronavirus hastalığı 2019 (Covid-19):Çocuklarda farklılıklar ve yaklaşım*. Bursa Tabip Odası Sürekli Tıp Eğitimi Pandemi Kitabı,81-105.
- Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin iş gören performansı üzerine etkisi:Ostim imalât işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*,196–218
- Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin iş performanslarının tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmesi:Tersiyer merkez uygulaması* (Tez No. 551278) [Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Türk Tabipler Birliği, Covid-19 sayfası, <https://www.ttb.org.tr/kollar/COVID19/> (Erişim Tarihi: 22.11.2020).
- Türk Tabipleri Birliği Covid-19 İzleme Kurulu, (2020). 5. ay değerlendirmesi raporu.
- Türk Tabipleri Birliği Covid-19 İzleme Kurulu, (2020). Covid-19 Pandemisi altıncı ay değerlendirme raporu.
- Türk Tabipleri Birliği Covid-19 İzleme Kurulu, (2020).Covid-19 Pandemisi dördüncü ay değerlendirme raporu.
- Türker E. (2019). *İşkoliklik ile tükenmişlik ve görev performansı arasındaki ilişkide özyeterliliğin rolü* (Tez No. 591275) [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, TÜBA Raporları, (2020). Covid-19 pandemi değerlendirme raporu, 1-164.
- Uler E. (2020). Tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik üzerine literatür taraması. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 36-43.
- Ulusoy H., Biçer E.B., & Karabulut N. (2012). Hastane yöneticilerinde tükenmişlik düzeyi. *Cumhuriyet Tıp Dergisi*, 34(3), 252-259.
- Unger, D.E. (1980). Superintendent burnout: Myth or reality, PH. dissertation, The Ohio State University.
- Uyargil C. (2008). *İşletmelerde performans yönetimi sistemi*. İstanbul: Arıkan Basımevi.

- Uygur, A., & Sarıgöl, S.S. (2015). 360 derece performans değerlendirme ve geri bildirim sistemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 189- 201.
- Uyumlu, A.B. (2020). Koronavirüslerin yapısı ve özellikleri. *Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları*, 1-13.
- Ünlü, O., Özdevecioğlu, M., Yürür, S., & Demirtaş Ö. (2009). The mediating role of perceived humor on the effects of the positive and negative affectivity on employees' task and contextual performance at workplace, in slim masmoudi and abdelmajid NACEUR (Ed.), *Cognition, Emotion & Motivation, International CEM09 Congress*, 2–5 November, Tunisia: CNP, 75–79.
- Ünlü, O., & Yürür, S. (2015). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/ bağlamsal performans ilişkisi:Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 183-207.
- Van Scotter, J.R., & Motowidlo, S.J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.
- Viswesvaran, C., & Ones, D.S. (2000). Perspective on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226.
- WHO (2000). The World health report 2000 health systems: Improving performance. World Health Organization, Geneva.
- Witt L.A. Andrews C.M., & Carlson S.D. (2004), When conscientiousness isn't enough: Emotional exhaustion and performance among call center customer service representatives, *Journal of Management* 30(L), 149-160
- Wilkinson, H., Whittington, R., & Perry, L, Eames. (2017). Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals:A systematic review. *Burnout Research*, 6, 18-29.
- Woods, R.H. (1997). Human resources management. educational institute, american hotel and motel association. Second edition.
- World Health Organization, <https://covid19.who.int/> (Erişim Tarihi: 22.11.2020).

World Health Organization. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) situation dashboard available from: <https://covid19.who.int/> Geneva . (Erişim tarihi:22.11.2020).

World Health Organization. Novel coronavirus (2019nCoV) Situation Report-51. (2020).

Wright, T.A., & Bonett, D.G. (1997). The cntribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491–499.

[Www.Tdk.Gov.Tr](http://www.tdk.gov.tr)

Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağıllık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma* (Tez No. 626548) [Doktora Tezi, Balıkesir Üniveristesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Yakut, Hİ., Kapısız, SG., Durutuna, S., & Evran, A. (2012). Sağlık alanında çalışma yaşamında tükenmişlik. *The ournal of Gynecology*, 10(38), 1654-1571.

Yayan, E.H. (2020). COVID-19 çocuk sağlığı ve bakımı. *Yeni korona virüs hastalığının toplum üzerine etkileri ve hemşirelik yaklaşımları*,76-82.

Yenice, E. (2006). Kamu kesiminde performans değerlendirmesi. *Maliye Dergisi*, 150, 122-132.

Yeşil, E., & Hacımustafaoğlu, M. (2020). Yeni Coronavirüs 2019 enfeksiyonları güncel durum, 18(1), 134-139.

Yeşilyurt, Y. (2021). *Aydın gençlik ve spor il müdürlüğü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin internet bağımlılığına etkisinin incelenmesi* (Tez No. 662413) [Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Yıldırım, F. (2018). Tükenmişlik düzeyinin sanal kaytarma davranışına etkisinde iş doyumunun aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 302-313.

Yıldırım, FK., & Yıldırım S. (2016). Effects of cynicism on empowerment in organizations. *Journal of Human Sciences*, 13(3), 5741- 5750.

- Yıldırım, M.H., & İçerli, L., (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslack ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 124-125.
- Yıldız, E. (2020). COVID-19 pandemisinin yaşam tarzı ve psikososyal alandaki etkileri. *Yeni Koronavirüs Hastalığının Toplum Üzerine Etkileri ve Hemşirelik Yaklaşımları*, 11-119.
- Yurdasever E., & Top S. (2014). Nitelikli çalışanlar arasında mesleki tükenmişliğin iç motivasyona etkisi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 28-37.
- Yurduseven K. (2020). *Fen bilimleri öğretmenlerinin iş doyumları, mesleki tükenmişlik düzeyleri, günlük ritim tercihleri ve uyku değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 616292) [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Yurt, A., & Saygın, M. (2020). Corona virus (Covid-19) ve üreme sistemi ilişkisi. *SDÜ Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(3/2), 363-368.
- Yurttaş, Y., Erat, S., & Alınacı, E. (2020). Etkileme taktiklerinin iş performansı ve iş stresi üzerindeki etkisi: Kimya sektöründe bir araştırma. *International Review of Economics and Management*, 8(2), 176-200.
- Yücel, B., & Görmez, A. (2019). SARS-Corona virüsüne genel bakış. *Türkiye Teknoloji ve Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 2(1), 32-39.
- Yücel, İ., & Ilgın, K.S. (2016). Yaş ve öğrenim durumunun duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkileri: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 623-643.
- Yücel, S. (2019). *Kişilik özelliklerinin iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik üzerine etkileri*. (Tez No. 551234) [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Zeren, F., & Hızarcı, A.E. (2020). The impact of Covid-19 coronavirus on stock markets: Evidence from selected countries. *Muhasebe ve Finans İncelemeleri Dergisi*, 3 (1), 78-84.
- Zhou, Y., Yang, Y., Huang, J., Jiang, S., & Du, L. (2019). Advances in MERS-Cov vaccines and therapeutics based on the receptor-binding domain. *Viruses*, Jan 14, 11(1), 1-18.

Ek 1. Anket**PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ**

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Bölümünde Doç. Dr. Ebru AYKAN denetiminde “Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İş Performansına Etkisi” konulu Yüksek Lisans Tezi çalışmasına ilişkin anket uygulanmaktadır. Sağlıklı ve verimli bir çalışma olabilmesi için katkılarınıza ihtiyaç vardır. Anketi cevaplayanın kimliği kesinlikle belirtilmeyecektir. Bu anketi cevaplayıp görüşlerinizi belirterek gerekli katkıyı sağlamış olacaksınız. Değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Elem EROĞLU

Yüksek Lisans Öğrencisi

Doç. Dr. Ebru AYKAN

Tez Danışmanı

A. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER		
Cinsiyetiniz	Kadın ()	Erkek ()
Medeni Durumunuz	Evli ()	Bekar ()
Unvanınız		
Yaşınız	18-24 ()	25-31 () 32-38 ()
	39-45 ()	46 ve üstü ()
Öğrenim Durumunuz	İlk/ortaokul ()	Lise ()
	Yüksekokul ()	Üniversite ()
	Yüksek Lisans /Doktora ()	
Aynı Kurumda Çalışma Süreniz	6 Ay-1 Yıl ()	1-3 Yıl ()
	3-6 Yıl ()	6-10 Yıl ()
	10 Yıldan Fazla ()	

B. İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ						
1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum		1	2	3	4	5
5: Kesinlikle katılıyorum						
1	Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.					
2	Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vakinde gelirim.					
3	Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum.					
4	İş tanımımnda yer almasa bile işe yeni başlayanlara, çalışanlara yardımcı olurum.					
5	Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.					
6	Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşıncaya kadar onlara yardımcı olurum.					
7	Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.					
8	İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.					
9	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.					
10	Üstlerime işlerinde yardımcı olurum.					
11	İşletmemizin toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirlerimi üstlerime sunarım.					
12	Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.					
13	İşletmemiz için gerekli olmasa da ek görevleri yerine getirmeye istekli olurum.					
14	Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.					
15	İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.					
16	İşimin gerektirdiği bütün performans kriterlerine uygunum.					
17	İşimle ilgili bütün görevlerde uzmanlıkla iş görürüm.					
18	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.					
19	Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.					
20	İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim, bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım.					
21	Verilerin görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.					
22	İşin amaçlarına ulaşmak için planlama yaparım ve verilen görevi tamamlanması gereken zamanda tamamlarım.					

C.TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ						
		Hiç bir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanların karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					



Ek 2. Etik Kurul Onayı**ETİK KURUL ONAYI**

Bu çalışma için Etik Kurul onayı Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu'nun 27/ 11 / 2020 tarihli ve 25 numaralı kararı ile alınmıştır.



Ek 3.

Evrak Tarih ve Sayısı: 10.09.2021-114006



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü



Sayı : E-44008645-302.14.03-114006
 Konu : Tez İşleri- Elem EROĞLU

10.09.2021

Sayın: Elem EROĞLU

İlgi : 07.09.2021 tarihli ve 112708 sayılı yazınız

İlgide kayıtlı dilekçeniz incelenmiş olup, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğümüz bünyesinde 3257 personel görev yapmaktadır.
 Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof.Dr. Cevat YAZICI
Başhekim a.
Başhekim Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSNNY0AH7H Pin Kodu :12562

Belge Takip Adresi : http://ebys.erciyes.edu.tr/enVision-Sorgula/validate_doc.aspx?eD=BSNNY0AH7H&eS=114006

Adres:Erciyes Üniversitesi Talas Yolu Melikgazi 38039 KAYSERİ
 Telefon:+90 352 207 66 66 Faks:+90 352 437 52 73
 e-Posta:tfh@erciyes.edu.tr Web:http://www.erciyes.edu.tr
 Kep Adresi:erciyesuni@hs01.kep.tr

Bilgi için: Habibe Çetinkaya
 Unvanı: Büro Personeli

Tel No: 0



Ek 4. Anket İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 20.01.2021-8771



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü



Sayı : E-44008645-010.99-8771
Konu : Çalışma İzni

Sayın Elem EROĞLU

İlgide kayıtlı yazınız incelenmiş olup "Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliğinin İş Performansına Etkisi" konulu tez için anket çalışmasının online olarak yapılması uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof.Dr. Haluk Kutay TAŞDEMİR
Başhekim
Merkez Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BEL9N37YM Pin Kodu :63712

Belge Takip Adresi : http://ebys.erciyes.edu.tr/enVision-Sorgula/validate_doc.aspx?V=BEL9N37YM

Adres:Erciyes Üniversitesi Talas Yolu Melikgazi 38039 KAYSERİ
Telefon:+90 352 207 66 66 Faks:+90 352 437 52 73
e-Posta:tfh@erciyes.edu.tr Web:http://www.erciyes.edu.tr
Kep Adresi:erciyesuni@hs01.kep.tr

Bilgi için: GÜLLÜ İşaret
Unvanı: Büro Personeli
Tel No: 506 850 43 82



Ek 5. İntihal Raporu

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

Yazar Elem Eroğlu

Gönderim Tarihi: 13-Ara-2021 07:03PM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1729232335

Dosya adı: ELEM_ERO_LU-SA_LIK_Y_NET_M_3.docx (395.57K)

Kelime sayısı: 16567

Karakter sayısı: 115974

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ

ORJİNALLİK RAPORU

% 18	% 15	% 10	% 9
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	% 2
2	www.researchgate.net İnternet Kaynağı	% 2
3	Submitted to Bahcesehir University Öğrenci Ödevi	% 1
4	Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Öğrenci Ödevi	% 1
5	DOĞAN, Yasemin and ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut. "Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi", Selçuk Üniversitesi, 2009. Yayın	% 1
6	acikerisim.nigde.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	% 1
7	www.odk.sakarya.edu.tr İnternet Kaynağı	% 1

8	acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1
9	dergi.kmu.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1
10	ÜNLÜ, Onur and YÜRÜR, Senay. "Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma", Erciyes Üniversitesi, 2011. Yayın	<%1
11	abakus.inonu.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1
12	docplayer.biz.tr İnternet Kaynağı	<%1
13	moam.info İnternet Kaynağı	<%1
14	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<%1
15	Submitted to Kocaeli Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<%1
16	www.scribd.com İnternet Kaynağı	<%1
17	dspace.balikesir.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1