



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞANLARIN GÖREV
BECERİKLİLİĞİ, STRESLE BAŞA ÇIKMA VE İŞE TUTULMA
DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSI VE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ**

Esra ASAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AĞUSTOS 2020



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞANLARIN GÖREV
BECERİKLİLİĞİ, STRESLE BAŞA ÇIKMA VE İŞE TUTULMA
DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSI VE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ**

Esra ASAR

DANIŞMAN

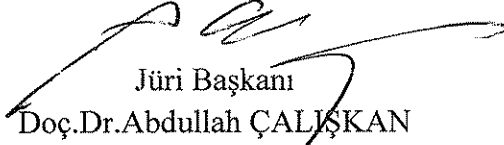
Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK


YÜKSEK LİSANS TEZİ

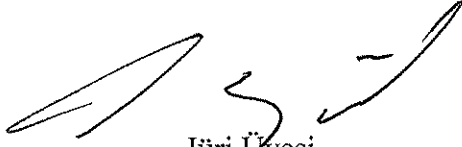
AĞUSTOS 2020

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL ve ONAY SAYFASI

Esra ASAR tarafından hazırlanan “Sağlık Kurumlarında Çalışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma ve İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi” başlıklı bu çalışma 04/08/2020 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


Jüri Başkanı
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN


Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK


Jüri Üyesi
Dr. Öğr. Üyesi Murat GÜLER
(Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi)

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 25.12.2020

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.


Prof. Dr. Köksal HAZIR
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

10/07/2020

Esra ASAR



**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞANLARIN GÖREV
BECERİKLİLİĞİ, STRESLE BAŞA ÇIKMA ve İŞE TUTULMA
DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
ÜZERİNE ETKİSİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Esra ASAR

**TOROS ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

2020

ÖZET

Bu çalışmada, sağlık kurumlarında çalışan bireylerin görev becerikliliği, stresle başa çıkma ve işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışma tarama yöntemiyle yürütülerek Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 325 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Katılımcılara ilk bölümde demografik özelliklerle (yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi) alakalı sorular yöneltilmiştir. Çalışmanın diğer bölümlerinde ise görev becerikliliği, stresle başa çıkma, işe tutulma, iş performansı ve tükenmişlik ölçekleri ile katılımcılardan veri toplama gerçekleştirilmiştir. Kişisel bilgilerde gizliliğe önem verilmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 25.0 paket programına aktarılmıştır. Ölçeklerin geçerliliğini ve güvenilirliğini incelemek amacıyla IBM AMOS 26.0 programıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılarak ölçeklerin geçerliliği araştırılmıştır. Güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha Katsayısı kullanılmıştır. Normal dağılım gösteren değişkenlerin iki grup karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t testi kullanılırken üç ve üzeri grupların karşılaştırmalarında tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) testi kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri boyutları arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Sağlık Sektörü, Sağlık Çalışanları, Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma, İşe Tutulma, İş Performansı, Tükenmişlik.

**THE EFFECTIVENESS OF DUTY SKILLS OF EMPLOYEES IN STEEL HEALTH,
STEEL HEAD AND HOLDING LEVELS ON WORK PERFORMANCE AND
BURNOUT LEVELS**

(M. Sc. Thesis)

Esra ASAR

**TOROS UNIVERSITY
GRADUATE EDUCATION INSTITUTE**

2020

ABSTRACT

This research was designated to investigate the effects of task skill, coping and hiring levels of individuals working in health institutions on job performance and burnout levels.

This research was conducted with 325 people working in Mersin City Training and Research Hospital. Face to face survey method was used in this study. Personal information form (age, gender, education level), Task Skill Scale, Styles of coping with stress scale, Job Performance Scale, Work Engagement Scale, Maslach Burnout Scale, were used to collect data.

Collected data within the scope of this study was transferred to the IBM SPSS20.0 package software. Corrective factor analysis was conducted by means of the AMOS 26.0 software in the research to assess validity of scales. Cronbach's Alpha Coefficient was utilized to assess reliability of data. While independent samples t-test was used for comparison of two groups of variables with normal distribution, one-way ANOVA was used for comparisons of three and more groups. Additionally Correlation and Regression analysis were conducted to determine the relationship between the sub dimensions of research variables.

Keywords: Health, Health Sector, Task Skill, Stres, Work Engagement, Job Performance, Burnout Levels

TEŞEKKÜR

İlk önce tezli yüksek lisans eğitim ve öğretim dönemim süresince kaliteli hizmetlerinden ötürü Toros Üniversitesi'ne, çok değerli hocaları ve çalışanlarına teşekkür ederim. Tez çalışmamın tasarlanmasında ve çalışmamın gerçekleştirilmesinde; tez danışmanım olarak bana destek ve yardımları için Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK'a teşekkür ederim. Aynı zamanda yaşamımda her zaman yanımda olan ve tezimi yazarken de beni sürekli motive eden can arkadaşım Büşra HİZAR'a teşekkür ederim. Sevgili aileme ve tüm kıymetli akrabalarıma teşekkürlerimi sunuyorum. Son olarak, ismini saymadığım ve bugünlere gelmeme vesile olan herkese teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xviii
KISALTMALAR.....	xix
GİRİŞ.....	1
➤ Araştırma Probleminin Tanımı.....	1
➤ Araştırmanın Amacı.....	2
➤ Araştırmanın Yöntemi.....	2
➤ Araştırmanın Kısıtları.....	2
➤ Tanımlar.....	2

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ve GÖREV BECERİKLİLİĞİ KAVRAMLARI

1. SAĞLIK ve GÖREV BECERİKLİLİĞİ KAVRAMLARI.....	4
1.1. Sağlık Kavramı.....	4
1.2. Sağlık Sektörü Kavramı.....	6
1.3. Sağlık Çalışanları Tanımı ve Özellikleri.....	7
1.4. Görev Becerikliliği Kavramı.....	10
1.5. Görev Becerikliliği Alt Boyutları.....	11
1.5.1. Yapısal iş kaynaklarını artırma boyutu.....	11
1.5.2. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma boyutu.....	11

İKİNCİ BÖLÜM

STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA KAVRAMLARI

2. STRES ve STRESLE BAŞA ÇIKMA KAVRAMLARI.....	12
2.1. Stres Kavramı.....	12
2.1.1. Stresin belirtileri.....	12
2.1.2. Strese yol açan faktörler.....	14
2.1.2.1. Kişisel stress kaynakları.....	14
2.1.2.2. Örgütsel yapıya bağlı stress kaynakları.....	14
2.1.2.3. Örgütsel dışı stress kaynakları.....	17
2.1.3. Stresin yol açtığı sorunlar.....	18
2.1.4. Stres yönetimi.....	18
2.1.4.1. Stresle başa çıkmada örgütsel stratejiler.....	19
2.1.4.2. Stresi yönetmede DKBY modeli.....	21
2.1.4.3. Stresle başa çıkmada gevşeme teknikleri.....	22

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞE TUTULMA KAVRAMI

3. İŞE TUTULMA KAVRAMI.....	24
3.1. İşe Tutulma Tanımı	25
3.2. İşe Tutulma Boyutları.....	26

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI KAVRAMI

4. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI.....	27
4.1. Performans Değerlendirme Kavramı	27
4.1.1. Performans değerlendirmenin önemi ve amacı	28
4.1.2. Performans değerlendirme nedenleri	30
4.1.3. Performans değerlendirme sisteminin özellikleri.....	30
4.1.4. Performans değerlendirme faydaları	31

4.1.5.	Performans değerlendirme süreci.....	32
4.1.6.	Performans değerlendirme yöntemleri.....	34
4.1.7.	Performans değerlendirme hataları	35

BEŞİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

5.	TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	38
5.1.	Tükenmişlik Tanımı ve Önemi	39
5.1.1.	Duygusal tükenme	39
5.1.2.	Duyarsızlaşma boyutu.....	39
5.1.3.	Düşük kişisel başarı hissi boyutu	40
5.2.	Tükenmişlik Belirtileri	40
5.2.1.	Fiziksel tükenmişlik belirtileri.....	40
5.2.2.	Psikolojik/Ruhsal tükenmişlik belirtileri	41
5.2.3.	Davranışsal tükenmişlik belirtileri.....	41
5.3.	Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri.....	42
5.3.1.	Bireysel başa çıkma yöntemleri.....	42
5.3.2.	Örgütsel başa çıkma yöntemleri.....	43
5.4.	Çalışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma, İşe Tutulma, İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler.....	44

ALTINCI BÖLÜM

YÖNTEM

6.	YÖNTEM.....	46
6.1.	Araştırma Modeli ve Hipotezler	46
6.2.	Evren ve Örneklem	49
6.3.	Veri Toplama Araçları	52

6.3.1.	Görev Becerikliliği Ölçeği.....	52
6.3.2.	Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği.....	52
6.3.3.	İşe Tutulma Ölçeği.....	53
6.3.4.	İş Performansı Ölçeği.....	53
6.3.5.	Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	53
6.4.	Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	53
6.5.	Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	55
6.6.	Verilerin Analizi.....	57

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

7. BULGULAR.....	58
7.1. Değişkenlere Ait İstatistikler	58
7.2. Demografik Değişkenlerin Etkileri	59
7.3. Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	73
7.4. Regresyon Analizi Bulguları.....	79

SEKİZİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	109
KAYNAKÇA.....	114
EKLER.....	125
Ek-1 Tezde Kullanılan Anket	125
Ek-2 Etik Kurul Kararı.....	132
Ek-3 İl Sağlık Müdürlüğü İzin Belgesi.....	133
ÖZGEÇMİŞ	134

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 6.1. Çalışanların cinsiyet durumu.....	50
Çizelge 6.2. Çalışanların medeni durumu dağılımı yüzde oranları.....	50
Çizelge 6.3. Çalışanların yaş durumu dağılımı yüzde oranları tablosu.	50
Çizelge 6.4. Çalışanların öğrenim durumu dağılımı yüzde oranları tablosu.....	51
Çizelge 6.5. Çalışanların kadro dağılımı yüzde oranları çizelgesi	51
Çizelge 6.6. Çalışanların hizmet süresi dağılımı yüzde oranları tablosu.....	51
Çizelge 6.7. Doğrulayıcı faktör analizi iyi uyum ve kabul edilebilir uyum aralığı.....	54
Çizelge 6.8. Ölçeklerin uyum iyiliği katsayıları.....	54
Çizelge 6.9. Ölçeklere ait güvenilirlik analizi bulguları.....	55
Çizelge 7.1. Araştırma değişkenlerine ilişkin betimsel analizi sonuçları.....	58
Çizelge 7.2. Çalışanların cinsiyeti ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik bağımsız örneklem t testi sonuçları.....	60
Çizelge 7.3. Çalışanların medeni durumları ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik bağımsız örneklem t testi sonuçları.....	61
Çizelge 7.4. Çalışanların yaşı ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	63
Çizelge 7.5. Çalışanların eğitim düzeyi ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	65
Çizelge 7.6. Çalışanların kadrosu ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	68
Çizelge 7.7. Çalışanların hizmet süreleri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	70
Çizelge 7.8. Araştırma değişkenlerine ilişkin pearson korelasyon analizi sonuçları.....	73
Çizelge 7.9. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	79

(Devam) Çizelgelerin Listesi**Sayfa**

Çizelge 7.10. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	80
Çizelge 7.11. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın bağlamsal performans üzerindeki yönelik regresyon analizi sonuçları.....	80
Çizelge 7.12. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	81
Çizelge 7.13. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	82
Çizelge 7.14. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	82
Çizelge 7.15. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	83
Çizelge 7.16. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	83
Çizelge 7.17. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	84
Çizelge 7.18. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	84
Çizelge 7.19. Sosyal destek arama davranışının bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	85
Çizelge 7.20. Sosyal destek arama davranışının görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	85
Çizelge 7.21. Kendine güvenli yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	86
Çizelge 7.22. Kendine güvenli yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	86
Çizelge 7.23. İyimser yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	87

(Devam) Çizelgelerin Listesi**Sayfa**

Çizelge 7.24. İyimser yaklaşımın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	87
Çizelge 7.25. Kendine güvensiz yaklaşımın bağlamsal performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	88
Çizelge 7.26. Kendine güvensiz yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	88
Çizelge 7.27. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın bağlamsal performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	89
Çizelge 7.28. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	89
Çizelge 7.29. Sosyal destek arama davranışının duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	90
Çizelge 7.30. Kendine güvenli yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	90
Çizelge 7.31. İyimser yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	91
Çizelge 7.32. Kendine güvensiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	91
Çizelge 7.33. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	92
Çizelge 7.34. Sosyal destek arama davranışının duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	92
Çizelge 7.35. Kendine güvenli yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	93
Çizelge 7.36. İyimser yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	94
Çizelge 7.37. Kendine güvensiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	94
Çizelge 7.38. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	95

(Devam) Çizelgelerin Listesi**Sayfa**

Çizelge 7.39. Sosyal destek arama davranışının kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	95
Çizelge 7.40. Kendine Güvenli Yaklaşımın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	96
Çizelge 7.41. İyimser yaklaşımın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	96
Çizelge 7.42. Kendine güvensiz yaklaşımın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	97
Çizelge 7.43. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	97
Çizelge 7.44. Dinçliğin bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	98
Çizelge 7.45. Adanmışlığın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	98
Çizelge 7.46. Yoğunlaşmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	99
Çizelge 7.47. Dinçliğin görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	99
Çizelge 7.48. Adanmışlığın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	100
Çizelge 7.49. Yoğunlaşmanın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	100
Çizelge 7.50. Dinçliğin duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	101
Çizelge 7.51. Adanmışlığın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	101
Çizelge 7.52. Yoğunlaşmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	102
Çizelge 7.53. Dinçliğin duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	102

(Devam) Çizelgelerin Listesi

Sayfa

Çizelge 7.54. Adanmışlığın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	103
Çizelge 7.55. Yoğunlaşmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	103
Çizelge 7.56. Dinçliğin kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	104
Çizelge 7.57. Adanmışlığın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	104
Çizelge 7.58. Yoğunlaşmanın kişisel başarı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları.....	105
Çizelge 7.59. Hipotez Sonuçları.....	105

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 6.1. Araştırma modeli.....	46

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
ABD	Amerika Birleşik Devleti
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
IOM	Institute of Medicine
MBI	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
TDK	Türk Dil Kurumu

GİRİŞ

“Halk içinde muteber bir nesne yok devlet gibi, olmaya devlet cihanda bir nefes sıhhat gibi”. Osmanlı Devleti’ne en şanlı dönemlerini yaşatmış ve döneme tüm güzellikleriyle sahip olmuş olan Kanuni Sultan Süleyman bu dizesinde sağlığın elde edilen tüm zenginliklerden daha üstün olduğunu dile getirmiştir (Okursoy, 2010:7).

➤ Araştırma Probleminin Tanımı

“Hizmet sektörü, sadece ekonomisinin %67- %73 oranını oluşturan Amerika ve Kanada’ da değil, tüm küresel pazarda ekonominin en büyük payını oluşturmaktadır” (Lovelock ve Wright, 2002:7). Bu sektör Amerika’ da 2004-2014 yılları mevcut istihdamını %19 oranında, tüm Dünya’ da ise %13 oranında artırarak en büyük istihdam sağlayan sektör olacaktır (Hecker, 2005).

Ülkelerin sosyo-ekonomik yönden gelişmiş olduklarını gösteren en önemli etmenlerden birisi de sağlık hizmetleridir. Sağlık kurumlarının hareketli ve etkin yapıda olması, 24 saat kesintisiz hizmet sunması, ilk amaçlarının kar gütmek olmaması, ihtisaslaşmanın olması ve matriks yapıda olması gibi özellikler sağlık sektörünün kendine has özellikleridir. Bu bakımdan diğer hizmet sektörlerinden ayrılır (Tarım, 2009:65-90).

Sağlık sektörü ve sağlık hizmetlerinin diğer önemli bir özelliği ise hastaların da hizmete katılımının sağlanmasıdır. Hastalara hizmet verilirken ne yapmaları gerektiği yani diğer bir deyişle “rolleri” iyi ve anlaşılır bir şekilde iletilmelidir. Bu durum hizmet performansını artırarak müşteri tatminini sağlamaktadır (Apaydın, 2009:1-22).

Sağlık sektörü de bir hizmet sektörüdür ve hizmetin kalitesini belirleyen en önemli faktör sağlık çalışanlarıdır. Sağlık sektörü hata götüremez bir sektör olduğundan ötürü sağlık çalışanlarına önemli görevler düşmektedir.

Bu çalışmada, sağlık personellerinin görev becerisi, stres durumlarıyla başa çıkmaları ve işe tutulmalarının çalışanların performanslarına ve tükenmişlik düzeylerine olan etkileri araştırılacaktır.

➤ **Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, sağlık personellerinin görev becerikliliği, stres ve stresle başa çıkmaları, işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini incelemektir.

➤ **Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada nicel analiz yöntemi olan tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için veriler, kentin en büyük hastanesi olan Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden 325 kişi ile yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Kişisel gizlilik esastır. Elde edilen veriler SPSS 25 ve AMOS 26 programlarında analiz edilmiştir.

➤ **Araştırmanın Kısıtları**

Araştırmanın yalnızca Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yapılması araştırmanın en önemli kısıtıdır. Araştırmadan elde edilen bulgular, araştırmaya katılan çalışanların ölçeklere verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır. Son olarak araştırma yalnızca sağlık personelleri ile gerçekleştirilmiştir.

➤ **Tanımlar**

Çalışmada ele alınan temel kavramlar sağlık, sağlık sektörü ve sağlık çalışanları, görev becerikliliği, stresle başa çıkma, işe tutulma, iş performansı ve tükenmişlik kavramları olarak belirlenmiştir.

Sağlık: Sağlık kavramını en genel tanımıyla Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), fiziksel ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik olma hali olarak tanımlamaktadır (Okursoy, 2010:9).

Sağlık Sektörü: "Sağlığa dolaylı, doğrudan veya asıl etkileri olan mal ve hizmet nitelikli her türlü ürünü üretmek / arz etmek ve talep etmek / tüketmek üzere çok farklı üretim alanlarında kurulmuş sistem ve alt sistemler ile, bunların içerdiği kişi, kurum, kuruluş, statü, ürün ve benzerlerinin tümünü belirtmek için kullanılan, genel ve kapsayıcı bir kavramdır" (Sargutan, 2005:430).

Görev Becerikliliği: Görev becerikliliği, görevde sarf edilen gayretin zaman ve miktarını değiştirme faaliyetidir (Miller, 2015).

Stresle Başı Çıkma: Stresle başa çıkmak, stresin bütünüyle ortadan kaldırılması değil, kişinin yaşamını olumsuz yönde etkileyen stresin yarattığı duygusal gerilimi azaltmak ve bireyin zorluklar karşısındaki davranışsal ve duygusal tepkilerini güçlendirmektir (Yaşar, 2008).

İşe Tutulma: Kahn işe tutulmayı, çalışanın fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işe vermesi ve işine sarılması olarak tanımlamaktadır (Özkalp ve Meydan, 2014:4-19).

İş Performansı: İş performansı, örgütlerin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayan çalışanların ölçülebilir iş sonuçları, eylemleri ve davranışlarıdır (Viswesvaran ve Ones, 2000).

Tükenmişlik: Tükenmişliği kavram olarak ilk defa Alman Psikolog Freudenberger incelemiş ve iş hayatına bağlı olarak meydana gelen yıpranma, başarısızlık, istek ve enerjide azalma ve karşılanamayan beklentilerin yükü nedeniyle bireylerin içsel kaynaklarındaki tükenme olarak ifade etmiştir (Freudenberger, 1977:26-27).

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK VE GÖREV BECERİKLİLİĞİ KAVRAMI

1. SAĞLIK ve GÖREV BECERİKLİLİĞİ KAVRAMI

Dünyanın farklı yerlerindeki bireylere “sağlık sizin için ne anlama geliyor?” diye bir soru sorulursa, hep sağlığın onlar için değerli ve önemli bir olgu olduğunu söyleyeceklerdir. Ancak günlük yaşamlarına baktığımızda bunun ifade ettikleri gibi olmadığını sağlığın yalnızca değeri kaybedildiğinde anlaşılan bir olgu olduğunu görmekteyiz. Bireylerin yaşamlarında onlar için öncelikli olarak iş, kariyer, zenginlik, damak tadı, dış güzelliğe verilen değer, alışkanlıklar gibi kavramları görürüz (Önder, 2014:5).

Bu durumun bir paradoksu; özellikle sağlık kavramının önemini çok iyi bilen ve görevi insanlara sağlıklı yaşamayı sunmak olan sağlık profesyonellerinin sağlık hususunu kendi yaşamlarına yansıtmakta başarısız olmalarıdır. Herkes için sağlık bu kadar önemli iken bu kavramı tek cümlede açıklamak zor olabilir. Bunun sebebi ise sağlığın göreceli bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır (Önder, 2014:5).

1.1. Sağlık Kavramı

Sağlık kelimesine kavramsal açıdan bakacak olursak, insanlık tarihi kadar eskiye dayandığını görürüz. İlkel insanlar yaşamlarını ve nesillerini devam ettirebilmek için içgüdüsel olarak sağlıklarını da korumuşlardır. Bu davranış biçimi yalnızca insanlara özgü değildir. Hayvanlar da sadece içgüdüsel olarak kalmıştır. Fakat insanlarda zamana bağlı olarak ilerleme kaydedilmiş ve bilinçli toplumlara dönüşmüştür (Akdur, 1998:6-11).

Larson (1991:1-2) sağlık kavramı tanımı için zor ve karmaşık bir yapıya sahip olduğunu dile getirmiştir. “Bu kavramın tanımlaması, tartışılmakta olduğu tarihsel dönem ve tanımlanmakta olduğu kültüre göre farklılık göstermektedir. Son 150 yıldır, Amerika Birleşik Devletleri'nde sağlığın tanımlanması ile ilgili olarak beklentilerin artış göstermesi bu kavramın kişilerin, "yaşamlarını sürdürebilmelerinden", "hasta olmamalarına", "günlük aktivitelerini yerine getirebilme yeterliliklerine", "mutluluk duygusuna sahip olmalarına" ve "iyilik halinin sağlanmasına" varıncaya kadar farklı şekillerde tanımlanmasına neden olmuştur.”

Sağlığın resmi tanımlarından olan negatif tanımlar, hastalığın yokluğu olarak tanımlanmaktadır. Oysaki bu tanımın en büyük dezavantajı evrensel olarak nitelendirilebilecek ve kişinin hasta olup olmadığının kabul edilmesinde bir ölçüt her zaman olmamasıdır. Ayrıca negatif tanımlama, sağlık bozulduktan sonra tanımlanabildiği için “öncelikle insanların hastalanmasını önleme” ilkesine ve güncel sağlık algısı ile ters düşmektedir (Aggleton, 1990:4-25).

Sağlığın resmi tanımlarının diğeri olan pozitif tanımlar hakkında farklı yorumlar yapılmıştır ve negatif tanımlara göre açıklamak daha zordur. Robinson ve Elkan (1996) sağlığı; "kişilerin hayata katılabilme yeteneği" olarak tanımlanırken, Bovvling'e (1992) göre ise, "stresli durumlara karşı koyabilme, güçlü bir sosyal destek sisteminin kurulması ve korunması, toplumla entegrasyon, yüksek moral, hayattan duyulan tatmin ve psikolojik iyilik ve fiziksel uyum" şeklinde tanımlanmaktadır. Slee ve diğeri de (1996) sağlığını yaygın olarak "fiziksel, ruhsal ve sosyal iyilik hali" şeklinde tanımlandığını ve "günlük hayatın kaynağı" olarak görüldüğünü belirtmektedir. Hane halkı araştırmalarının sonuçlarına göre de Amerikalılar sağlığı, kişilerin neyi yapmaya ihtiyaç duyuyorlarsa onu yapabilme yeteneği olarak tanımlamaktadırlar (Larson 1991:1).

Sağlığın pozitif yönden tanımlanması ile ilgili en bilinen ve günümüzde de birçok kişi tarafından kabul gören tanımı Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılmıştır. DSÖ sağlığı; “sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil, aynı zamanda fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali” olarak tanımlamıştır. Bu tanım, sağlığın fiziksel boyutuna olduğu kadar ruhsal ve sosyal yönden de sağlıklı olmanın önemine vurgu yapmıştır (Robinson ve Elkan, 1996).

Sonuç olarak; sağlık kavramı ile ilgili pek çok tanım ve görüşler bulunmaktadır. Sağlığı tek bir kalıba sığdırmamız mümkün değildir. Bu kavramı muayene, tetkik bulgular, tıbbi testler, ölçümler, görüntüleme teknikleri gibi materyallerle tanımlayacağımız gibi bireyin kendi hakkındaki hisleri ve fikirleri olarakta tanımlayabiliriz. Bütüncül bir yaklaşım sergilememiz gerekmektedir. Özellikle birinci basamak hekimliği (aile hekimliği gibi) ile uğraşan profesyonellerin sağlık-hastalık durumlarına ilişkin karar verirken, sağlığı fiziksel, psikolojik ve ruhsal yönden bir bütün içerisinde ele almaları gerekmektedir (Önder, 2014:10).

1.2. Sağlık Sektörü Kavramı

“Sağlık Sektörü” sağlığa dolaylı, doğrudan veya asıl etkileri olan mal ve hizmet nitelikli her türlü ürünü üretmek / arz etmek ve talep etmek / tüketmek üzere çok farklı üretim alanlarında kurulmuş sistem ve alt sistemler ile, bunların içerdiği kişi, kurum, kuruluş, statü, ürün ve benzerlerinin tümünü belirtmek için kullanılan, genel ve kapsayıcı bir kavramdır (Sargutan, 2005:400-428).

Diğer bir tanıma göre ise;” İnsanların en büyük hazinesi olan sağlığın elde edilmesi korunması ve devamlılığının sağlanması amacıyla, sağlıkla ilgili mal ve hizmet üreten bütün kurum ve kuruluşların oluşturduğu yapıya genel olarak sağlık sektörü” denilmektedir. Sağlık sektörü tarafından sağlık odaklı gerçekleştirilen tüm faaliyetler ise sağlık hizmetleri olarak tanımlanmaktadır (Ersöz, 2008:95-104). “Sağlık hakkı” her bireye tanınan bir haktır ve Anayasanın 56. Maddesine göre bu talebi karşılama devlete aittir.

1948 yılında kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi sağlık hakkını “Herkesin gerek kendisi gerek ailesi için yiyecek, giyim, konut, tıbbi bakım, gerekli sosyal hizmetler dahil olmak üzere sağlığını ve refahını sağlayacak uygun bir yaşama düzeyine ve işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık ya da geçim olanaklarından iradesi dışında yoksun bırakacak diğer hallerde güvenliğe hakkı vardır “şeklinde tanımlamıştır (Tümerdem, 1992).

Sağlık ve sağlıklı yaşam mutlu bir toplumun yapı taşıdır. Bir toplumun sağlık hizmetlerine olan bakış açısı o toplumun sağlığının şekillenmesinde büyük rol oynamaktadır. Sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması için sağlığa ayrılan bütçe, zaman, eğitim, emek ve çaba o toplumun sağlık hizmetine verdiği önemi ifade eder. Sağlık hizmetinin etkili bir şekilde yapılabilmesi, sağlıkta kalitenin kurumlarca özümsemiş, doğru uygulanmasıyla gerçekleşir (Söyler, 2019).

1978 yılında ülkemiz ve diğer ülkeler öncelikli olarak çözülmesi gereken sağlık sorunlarını sıralamışlar ve bunlara “temel sağlık hizmeti” adını vermişlerdir. “Temel sağlık hizmetlerini kapsayan uygulamalar; olağan sağlık sorunlarını çözme ve kontrol altına alma yöntemlerini içeren halk eğitimi, uygun beslenme düzeni sağlanması, yeterli ve temiz içme suyu sağlama, ana ve çocuk sağlığı hizmetleri ile aile plânlaması hizmetlerini geliştirme, ateşli hastalıklara karşı bağışıklık kazanma uygulamalarını etkinleştirme, salgın hastalıklardan koruma ve kontrol yöntem ve uygulamalarını iyileştirme, genel hastalık ve yaralanmaların elverişli tedavi şekillerini belirleme veya yaygınlaştırma, gerekli ilaçları sağlama, sağlık yönetimini iyileştirme, çevre şartlarını geliştirmedir” (Karar, 2013).

“Sağlık kurumları oldukça etkin bir ortamda hizmet veren karmaşık örgütlerdir. Bu hareketlilik ve karmaşıklık kavramlara da yansımaktadır (Ağırbaş, 2012). Günümüzde sağlık kurumları ürettikleri ve verdikleri hizmete göre 4 gruba ayrılmaktadır. Bunlar:

- Koruyucu sağlık hizmeti sunan kurumlar,
- Tedavi edici sağlık hizmeti sunan kurumlar,
- Rehabilitasyon edici sağlık hizmeti sunan kurumlar ve
- Sağlığın geliştirilmesi hizmeti sunan kurumlardır.

1.3. Sağlık Çalışanları ve Özellikleri

Sağlık kurumlarının temel misyonu, kişilerin ve toplumların sağlık düzeyini yükseltmektir. Sağlık kurumları ve özellikle de hastaneler başta olmak üzere emek-yoğun endüstriler içinde yer alırlar. Sağlık kurumları amaçlarını farklı eğitim ve donanıma sahip sağlık profesyonelleri gerçekleştirmektedir (Georgopoulos ve Mann, 1972:304-11). Günümüzde orta ölçekli bir sağlık kurumunun farklı branşlardaki profesyonel sayısı, diğer hizmet ve yapı endüstrisindeki büyük ölçekli sayılabilecek kurumlara göre çok daha fazladır. Yirminci yüzyılın başında eskiden beri süregelen geleneksel bilginin yerine bilimsel bilgiye dayanan profesyonelleşme geçmeye başlamıştır. Mesleklerin kurallara bağlanması ve örgütlenmesi ise yeni düzenlemeleri gerekli kılmıştır. Bunun doğal sonucu olarak eskiden uzman olmayan hayırseverler tarafından yürütülen, hasta bakım hizmetleri uzmanların kontrolüne geçmiş ve yönetim gerekliliği ortaya çıkmıştır (Kavuncubaşı, 2007; Hayran ve Sur, 1996).

Aşağıda çeşitli sağlık meslek unvanlarına örnekler verilmiştir (Kavuncubaşı, 2000:292-295):

- Hekimler (uzman hekim, pratisyen hekim)
- Diş hekimleri
- Eczacılar ve eczacı yardımcıları
- Ebeler ve ebe hemşireler
- Fizyoterapistler
- Diyetisyenler
- Sağlık teknikerleri
- Sağlık memurları
- Laboratuvar teknisyenleri ve yardımcıları

- Tıp radyoloji teknisyenleri ve yardımcıları
- Sağlık fizikçileri
- Sağlık mühendisleri (biyomedikal mühendislik)
- Çevre Sağlığı teknisyenleri ve yardımcıları
- İdari Personel (müdür, müdür yardımcısı, memur, muhasebeci, sekreter, danışma görevlileri)
- Diğer yardımcı personel (temizlik, garson, yemek, odacı, vb)

Sağlık sektörü ülkemiz ve diğer ülkeler açısından öncelikli sektörlerden birisidir. Sağlık sektörünün 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren bir yapısı olması sağlık çalışanlarının rolü ve sorumluluğunu arttırmaktadır. Sağlık personellerinin çalışma ve sağlık koşullarının iyileştirilmesinin, verilen hizmetin kalitesini artıracak gibi çalıştıkları sağlık kurumlarına başvuran hastalara sunulan hizmetin kalitesinde ve memnuniyetinde de oldukça artış sağlayacağını belirtmişlerdir (Şahin ve ark., 2008:56).

Sağlık hizmetleri, hizmeti sunanlar ve hizmeti alanların ikisi açısından da önemlidir. Hastalara iyi hizmet sunmak yalnızca uygulanan tedavi yöntemleriyle değil, aynı zamanda sağlık yöneticilerinin çalışanlarının genel özelliklerini ve ihtiyaçlarını bilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda yöneticiler, çalışanlarının mesleki gelecek kaygılarını ve mesleki sorunlarını belirleyerek bunları minimum seviye indirmeyi amaçlamaktadırlar (Akyurt, 2018).

İnaloğlu ve Erigüç (2000) tarafından bir üniversite hastanesi çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışmaları, bu amaçları özümsemeleri, ayrıca kendi amaçları ile örgüt amaçlarının birbiriyle örtüşmesinin istenen bir durum olduğunu ifade etmişlerdir. Örgüt amaçlarının bütün çalışanlar tarafından anlaşılır bir hale getirilmesinin örgüt kültürü açısından yararlı olacağı belirtilmiştir.

Yazıcı (2006) tarafından bir kamu hastanesi çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, hastane içerisindeki görev ve yetkilerin net bir şekilde belirlenmesi ve çalışanlara bildirilmesi gerektiğini, hiyerarşik yapının net bir şekilde anlaşılırsa işlerin daha düzenli ve verimli olacağını ve kişisel sorumlulukla birlikte ekip çalışmasının da teşvik edilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Özyaman (2010) tarafından bir üniversite hastanesinin yardımcı personeli (danışma görevlisi, idari personel, teknik personel) üzerinde yapılan araştırmada, bölümler arası işbirliği kültürünün geliştirilmesi, idari personelin bazı süreçlere daha fazla katılımının sağlanması, hasta beklentilerinin yakından izlenip görüşlerin değerlendirilmeye alınması gibi örgütün performansını doğrudan veya dolaylı artırabilecek birtakım önlemlerin tartışmaya açılması, hastanenin hızla gelişen sağlık sektörü dinamikleri içinde sürdürülebilir rekabet avantajını koruyabilmesi için yararlı olabilecek uygulamalar olabileceğini ifade etmiştir.

Karakışla (2012) tarafından hemşireler üzerinde yapılan araştırmada, hastanelerin yönetim yapıları, anlayışları ve kurumsal vizyonları çalışanların örgütsel kültüre ilişkin algılarını etkileyeceği ifade edilerek hastanelerde bürokratik, merkezi ve hiyerarşik bir organizasyon yapısı yerine görev tanımlarının net olduğu, özerk, demokratik bir yapılanma oluşturulması ve ekip çalışması anlayışının yükseltilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Sağlık hizmetlerinde yaşanan tıbbi hataların kabul edilemez düzeyde yüksek olduğu düşünülmektedir. Tıbbi hatalar Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) ölüm nedenleri arasında beşinci sırada yer almakta ve motorlu taşıt kazaları, meme kanseri ve AIDS'e bağlı ölümlerden önce gelmektedir (Kohn ve ark 2000).

Institute of Medicine (IOM) 21'inci yüzyıl için sağlık sisteminde iyileştirilmesi amaçlanan konuları şu şekilde sıralamıştır;

1. Güvenli bir sağlık hizmeti (hasta güvenliği): Hastalara yardım ederken zarar vermektan kaçınma,
2. Etkili bir sağlık hizmeti: Bilimsel bilgiler ve kanıta dayalı tıp uygulamalarına dayalı hizmet sunumu, sağlık hizmetinin az veya gereksiz kullanımının önlenmesi,
3. Hasta-odaklı sağlık hizmeti: Hastanın ihtiyaç, değer yargıları ve tercihleri doğrultusunda ve klinik karar verme mekanizmalarına ortak edilerek sunulan bir sağlık hizmeti,
4. Zamanında verilen sağlık hizmeti: Beklemelerin sağlığa zarar vermesinin önlenildiği bir sistem (sağlığa ulaşılabilirlik),
5. Verimli sunulan sağlık hizmeti: İsrafin önlenildiği, maliyet etkin bir sağlık hizmeti sunumu,

6. Eşit dağılım: Sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin ırk, cinsiyet, renk, coğrafya ve sosyoekonomik farklılıklara bakılmaksızın eşit olması.

1.4. Görev Becerikliliği Kavramı

Görev becerikliliği kavramı, iş becerikliliği kavramının üç alt boyutunun ilkidir. Bunun için öncelikle iş becerikliliği kavramının tanımlanması gerekmektedir. İş becerikliliği, ilk kez Kulik ve ark. (1987:525-543) tarafından ele alınmıştır. Amy Wrzesniewski ve Michigan Üniversitesinden Dutton tarafından kapsamlı biçimde tanımlanmıştır (Kulik ve ark 1987:525, Wrzesniewski ve Dutton 2001:179-201).

Wrzesniewski ve Dutton, iş becerikliliğini “çalışanların günlerini, işlerini ve dolayısıyla yaşamlarını oluşturan iş görevleri ve etkileşimleri, işlerini yapmak için kullandıkları birer hammaddedir” diye tanımlamışlardır (Wrzesniewski ve Dutton, 2001:201).

Slemp ve Vella-Brodrick (2013:126-146), iş becerikliliğini görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel beceriklilik olarak gruplandırmıştır. Kişilerin yaptıkları işlerde daha fazla beceri kullanabildikleri (beceri çeşitliliği) ve yaptıkları işin baştan sona aynı kişi tarafından yapılma derecesinin (görev kimliği) işte anlamlılığı belirleyeceğini önerilmiştir (Bilgiç, 2008:66-77, Hackman ve Oldham, 1976:250).

Görev becerikliliği, görevde sarf edilen çabanın zaman ve miktarını değiştirme hareketidir (Miller, 2015). Başka bir ifadeyle belirtecek olursak; çalışanlar görev becerikliliği faktörüyle işlerindeki görevlerin türünü, kapsamını ve sayısını değiştirerek görevlerinin sınırlarını yeniden şekillendirebilirler (Zhang & Parker, 2019). Kişilerin yapmaktan haz almadıkları görevler için daha az çaba harcayarak görev miktarını azaltmaya çalışması buna örnektir (Niessen ve ark, 2016:1287-1313).

Yine bireylerin yaptığı işin etkilerini başka birinde gördüklerinde (görevin ehemmiyeti) işlerini daha kıymetli buldukları önerilmiştir (Hackman ve Oldham 1976). Bu noktadan hareketle kişilerin, işlerinde anlamlılığını yükseltmek adına, görev becerikliliği yaparak iş tanımında zorunlu kılınan sorumlu olduğu işlerin sayısını, kapsamını ve türünü değiştirdikleri savunulmuştur (Berg ve diğ. 2013:81-104). Örneğin kişi tükenmişlikten kendini korumak için daha az iş yapmaya başlayabilir veya iş tanımlarının dışına çıkarak görevinin ötesi olan çeşitli işler yapabilmektedir (Mamak, 2018:32).

1.5. Görev Becerikliliği Boyutları

Görev becerikliliği alt boyutları yapısal iş kaynaklarını artırma ve engelleyici iş gerekliliklerini azaltma olarak iki başlıkta incelenebilir:

1.5.1. Yapısal iş kaynaklarını artırma boyutu

Kaynakların korunması kuramının (Hobfoll, 1989:513-524) öne sürdüğü üzere, kişi ancak yeterli kaynağa sahip olduğu noktada, kendisinden beklenen taleplere yanıt verebilir. Bundan ötürü birey iş kaynaklarını artırmaya, korumaya çalışmaktadır. Görev becerikliliği alt boyutlarının ilki olan yapısal iş kaynakları artırma boyutunun birkaç şekilde olabileceği görülmektedir.

Yapısal iş kaynaklarının artırılması kişisel gelişim, öğrenme ve gelişme gibi yollarla olabilmektedir. Bunun yanında birey işindeki özerkliğini arttırarak veya kullandığı beceri çeşitliliğini zenginleştirerek, dolayısıyla iş özellikleri teorisinde önerilen özelliklere çeşitli değişiklikler yaparak yapısal kaynaklarını arttırabilmektedir (Tims vd., 2012:173-186). Bu surette, işi daha iyi yapabilmeyi ve iş talepleri ile daha iyi başa çıkmayı amaçlamaktadır (Rudolph vd., 2017). Örneğin, kişi örgütünden birtakım konularda eğitim talep ederek işini daha verimli bir biçimde yapmaya çalışabilmektedir. Benzer şekilde, daha fazla özerklik elde etmek adına işini çeşitli yönlerden değiştirebilmektedir (Mamak,2018:17).

1.5.2. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma boyutu

Görev becerikliliği diğer boyutu ise engelleyici iş taleplerini azaltma boyutudur. Kişinin iş taleplerinin fiziksel, duygusal ve zihinsel bakımdan çok fazla olduğunu düşünerek proaktif bir biçimde bu talepleri azaltmayı amaçlamaktadır (Tims vd., 2012:173-186).

Kişi uzun süreli olarak fazlaca olan iş taleplerine ve düşük iş kaynaklarına sahip olduğunda tükenmişlik gibi olumsuz sonuçları doğurabilmektedir (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005:170-180). Kişi bu sebeple engelleyici iş taleplerini azaltarak, kendini olumsuz durumlardan korumaktadır. Örneğin birey bazı işleri daha az yaparak, iş-aile çatışmasını azaltabilmektedir (Rudolph vd., 2017:112-138).

İKİNCİ BÖLÜM

STRES ve STRESLE BAŞA ÇIKMA

2. STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

2.1. Stres Kavramı

Stres sözcüğü Latince “estrica” daha önceden Fransızcada “estrece” kelimelerinden oluşmaktadır. Terim 17.yüzyılda yıkım, musibet, çile, keder manasında dile getirilmektedir. 18. ve 19.yüzyıllarda ise terimin manası değişikliğe uğramış çetin, basılış, sıkıntı gibi manalarda bireylere, nesnelere ve ruhi duruma göre söylenmektedir. Bundan dolayı stres insanların ve objelerin bu tarz şeylerin etkisi altında yozlaşması, çarpıtma durumuna karşılık yapılan karşı koymadır (Pehlivan,2000:2, Baltaş ve Baltaş,1988:265). Stres sürekli olarak kötü manada kullanılmaz. Bazen de genel olarak iş yerlerinde kişilerin yeteneğine iş yapma yetisine destek olan, bir sevinç, içsel güç olarak kişilere yarar sağlar. Bazı uzman kişiler ölçülü stres yaşayan çalışanların daha çok başarımla işe devam ettiklerini dile getirmektedir. Fayda veren etkinlik ve yeni metotların elde edilmesinde biraz stres ruhsal açıdan ilerlemeye yol açar (Klarreich, 1994:14, Steers,1994:545).

Stres kavramı çoğu zamandır sıkça kullanılsa da sadece bir ve tatmin edebilen açıklaması bulunmamaktadır. Çoğu zaman tek bir açıklamayla toplumun ferahı ve mutluluğu için risk göstergesi ya da ikaz diyerek düşünülen ve bundan dolayı dar bir şekilde bakılan hadiseler ve belli olmayan normal ve ruhi reaksiyonlara stres denir (Şimşek, 1999:295).

2.1.1. Stresin belirtileri

Canlı bir varlığın; zararı dokunan faktörlerin yol açtığı strese karşı gösterdiği reaksiyona “Genel Uyum Sendromu” denmektedir. Genel uygunluk belirtisi “tehlike, direnme ve bitkinlik” ten meydana gelen üç evreden oluşur. Çekinme aşamasında en fazla yer alan göstergeler bu şekilde gösterilmektedir (Köknel,1996:60, Steers, 1994:546, Grove, 1997:135-137):

- Kalp ritmi ve oksijen artışı
- Kandaki glikoz seviyesinin artması

- Adelelerin geriliminin yükselmesi, büzülme mafsal ağrısı
- Ağızda ve yutak da kuruma
- Dermansızlık
- Yemek yeme isteğinde azalma, kilo verme
- Obezite, yemek tüketiminde aşırı artış
- Baş ağrısı, denge kaybı
- Dinamik halde denge kaybı, sarsılmak
- El ve Ayaklarda ter bezinin fazla çalışması
- Yeterli uykuyu alamamak, fazla uyuma, dengeli uyuyamama
- Uyurken dişlerini birbirine sürtme, ifade etme
- Korkunç rüyalara maruz kalma, korku içinde uyku bölünmesi, uyurgezerlik
- Mide ve bağırsaklarda hazımsızlık oluşması
- Bulantı, istifra ve bağırsakların bozulması
- İfade etmekte zorlanma ifade etme miktarını ayarlamama
- Bağırsık çağırışa ve titreşimlere karşı duyarlı olma

2.1.2. Strese yol açan faktörler

Stres oluşturan sebepler öncelikle üç grupta gösterilir. Bunlar;

- Kişilerin kendiyle alakalı stres kaynağı
- Kişilerin çalıştığı yerden kaynaklanan stres
- Kişilerin bulunduğu bilinen çevreden kaynaklı meydana gelen stres (Pehlivan, 1995).

2.1.2.1. Kişisel stres kaynakları

Stres ve örgüt arasındaki ilişki ele alındığında çalışanların var olan kişiliğinin kurumsal stres kaynağı denilerek açıklanabildiği görülür. Bireylerin yaşadığı yeri nasıl gördüğü, yaşadığı yerdeki değişime ve münasebetlere verdiği reaksiyon bulunduğu sınırlarla da olan kişiliğiyle de alakalıdır. Çalışanın otokrasiye dayanan bir karakter oluşturması, cinsiyeti, ruhsal açıdan içe kapanık veya sosyal karaktere sahip olması, ruhsal yönden kırılğan olması, kötü olaylarla karşılaştığında verdiği çaba ve sıklıkla başarı gereksinimi olması, kurumsal sistem de stresin kaynağı olarak açıklanabilir (Erdoğan, 1999).

Çalışanın kurum içindeki tutumunda karakter ne kadar yer ediniyorsa, kişilerin kurumsal stres kaynaklarının etki altında kalmasında da yer edinir. Sıklıkla kişiler, strese meyilli olabilme seviyesinde farklılık gösterirler. Çalışanları strese meyilli olmaları yönünden gruplandırabiliriz A, B ve Karma Tip karakteristik nitelikler denilerek üç farklı çalışan karakteri meydana getirilebilir (Baltaş ve Baltaş, 1987:222, Pehlivan ,2000).

2.1.2.2. Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları

Bir kurumda çalışanları etki altında bırakan değişik stres kaynakları vardır. Bu kaynaklar şu şekildedir (Pehlivan, 2000):

- Yapılan işin çok olması
- Sürenin kısıtlılığı
- Kontrollerin yoğun ve sağlam yapılması
- Yetkilerin mesuliyetleri karşılamada etkili gelmemesi
- Siyasi duruma itimat edilmemesi
- Rollerin belirgin olmaması
- Kurumların ve kişilerin ölçülerinin uyumlu olmaması
- Mâni olunması
- Görevlerin uyumlu olmaması

- Mesuliyetlerin meydana getirdiği korkular
- İşin yapılma şartları
- Kişilerin bağlantıları
- Yabancı hissetme

İş yaşamında alakalı stres kaynakları, işverenler için genel olarak olay yaratır. Kaynaklar ayırt edilemediğinde, etkin bir yöntemle idare edilmeleri sorun yaratır, böylelikle süregelen stres kaynağı olurlar (Şahin, 1995).

Örgütsel Stres Kaynakları şu şekildedir

(Schafer, 1987.Akt Pehlivan, 1995; Ertekin, 1993):

1-Örgütsel yöntem

- Doğru ya da yeterli olmayan başarımın yorumlanması
- Doğru olmayan bir şekilde ifa etme
- Keyfiyetle ve belirli olmayan yöntemler
- Çalışmaların dönerli şekilde yapılması
- İdeal çalışma tarifleri

2-Örgütsel yapı

- Merkezileşme, ortak karar almada yeterli olamama
- Gelişme ya da devamlılık durumunun çok olmaması
- Çok fazla şekilsellik olması
- Verilen çabanın bölüşülmesi ve çok fazla uzmanlaşması
- Kurumların, ünitelerin birbirlerine bağlı olması

3-Örgütsel süreç

- Güçlü olmayan haberleşme
- Yapılan çalışmalarla alakalı dönütlerin yeterli ya da güçlü olmaması
- Amaçların belli olmaması ya da çatışma içinde olması
- Yetiştirme çalışmaları

Çalışmaların icap edilenleri ve rol niteliklerine göre stres kaynakları şu şekildedir (Schafer, 1987.Akt Pehlivan, 1995):

1-Çalışma şartları

- Çok Fazla İnsan Olması
- Her şeyin açık olması
- Çalışan yerin konseptinin iyi olmaması
- Zehirli kimyevi cisimlerin olması

2-Hizmet şartları

- Emniyetli olmaması
- Havanın temiz olmaması
- Işıma

3-Bireylerin bağlantıları

- Adalet olmaması veya kaba insanların denetlemesi
- Rız olma ya da tanınırlığın az olması
- İtimat olmaması
- Yarış olması
- Temsil edilebilme mesuliyetinde zorlanma

- Topluluklar arası ve topluluk içindeki anlaşmazlık

4-Çalışmanın gerektirdikleri

- Düzenli olarak işe devam etme
- Sürenin önemli olması ve işin hazır edilmesi
- Yetenek konusunda yeterli olmamak
- Diğer insanlardan mesul olma
- Çok ya da az işlendirme

5-Rol nitelikleri

- Görevde uzlaşılabilmesi
- Görevin belli olmaması
- Görevin çok ya da az olması
- Görev-konumun uymaması

2.1.2.3. Örgüt dışı stres kaynakları

Çalışanların kurum içinde çalıştıkları yerin haricinde ek olarak toplum içinde belli bir yeri bulunur. Toplum içindeki çevrenin çalışandan beklediği iş ve muameleler, çalışanlarla alakalı diğer kişilerin ümit ettikleriyle meydana gelir. Kişiler üzerinde toplumun belli bir dayatması vardır. Bu dayatmalar hukuki açıdan veya örf adetlerle olur (Başaran, 1982).

Toplumsal ve uygulamaya değişikliklerin bireylerin yaşam biçimi üstündeki önemi fazladır. Aktif ve kaygılı bir yaşamın olduğu metropollerde hayatını sürdüren kişilerin çalışma hayatında stres durumları daha fazladır (Erdoğan, 1999).

Çalışma hayatının dışında kişileri işyerinde etki altında bırakan stres kaynakları, sıklıkla yapılan doğumlar, evde huzursuzluk, parasal yönden yaşanan sıkıntılar gibi kişisel problemler; bir anda ortaya çıkan gereksiz harcamalar, verilen ücretlerin yetersiz olması ve

çalışmak durumunda kalmak ve öncesinde yapılan bir hobiyi terk etmek ya da bireylerin derli toplu bir hayatının olmaması gibi bireysel durumlardır (Pehlivan, 2000).

2.1.3. Stresin yol açtığı sorunlar

Stresin neden olduğu sorunlar şu şekildedir (Steers, 1994:560-565; Garih, 2000:125-127):

- Çalışma hayatında devamlılık sağlanamaması
- Çalıştığı yeri bırakma ve işe devam etmeme
- Alkol ve madde kullanma
- İşyerindekilerle kavgalı olma
- Sıhhatinin yerinde olmaması
- Yaptığı işten usanma
- Azalan iş hızı ve eksilmelerin çoğalması
- Çalışma kazalarının fazlalaşması

2.1.4. Stres yönetimi

Kişisel olarak uygulanan bazı yöntemler, stresi yenmede önem arz eder ve gereklidirler. Bu yöntemlerin ortak kısmı, çoğunluk olarak bireysel alışkanlıklarla, fiziki, ruhsal ve tutumlarının denetimli olmasını düşünmektedirler. Böylelikle vücutta oluşan ve zarar veren stres reaksiyonları çeşitli önlemlerle engellenebilir. Kişisel olarak stresi yönetmek için spor, oksijen alıştırması, düşünüm, biyolojik dönüt, sakinleşmek, zayıflamaya karar vermek, dayanak bulmak, hobiler edinmek, masaj, maneviyata yönelmek, süresini iyi değerlendirmek gibi yöntemler işe yaramaktadır (Pehlivan, 1995).

Erdoğan (1999) ise, stresten kurtulmada kişisel yöntemler olarak, süresini iyi değerlendirmek, meditasyon yapma, pozitif şeyler hayal etme, spor yapma, kişisel yönden kendisini denetim altında tutma, sosyal olmak, yediklerine dikkat etme kişilerin belirli faaliyetlerde bulunması olarak düşünmektedir.

2.1.4.1. Stresle başa çıkmada örgütsel stratejiler

Stresten korunmada faydalanabilecek kurumsal uğraşlar, kişiler açısından stresi en aza indirmek veya çare bulmak sebebiyle oluşturulmalıdır. Kurumsal stresörler içinde bulunan genel siyaset, kurumların yapısal yanlışları, gerekli çalışma koşullarının sağlanamamasına yönelik fayda sağlayan çalışmalar stresi yönetmenin kurumsal yerini gösterir (Erdoğan,1999).

Çalışma yaşamından kaynaklı stresten korunma yöntemleri, çalışanların stresini en aza indirme veya yok etmek içindir ve kurumsal açıdan stres kaynaklarının denetlenmesi için oluşturulan çalışmalardır. Kurum içinde yapılan politikalar, yapılar, fiziki şartlar ve durumla alakalı stres kaynaklarının yok edilmesi gerekir. Kurumsal stresin daha az olması için yapılacak genel politikalar şu şekildedir (Ertekin, 1993; Erdoğan, 1999; Pehlivan, 2000).

a) Destekleyen Kurumsal Bir Ortam Oluşturmak

Çoğu kurumda bürokrasi çok fazladır, sıkı ve bireysel olmayan bir ortam vardır. Bu sebeple kurumlarda stres çok yüksektir. Merkezi yönetiminin etkisinin azaltılması, ortak katılımın sağlanması ve iletişimin yüksek olması stresten korunmada çok etkilidir. Yönetenler çalışanlara destek veren kurumsal bir yapı ortaya koyabilmelidir. Kurumsal sistemi oluştururken bürokrasiden uzak, katılımın yüksek olduğu, düşüncelerin rahatça açıklanabildiği bir ortam stresi yok edebilir.

b) İşin Kalkınması

Yapılan çalışmanın zenginleşmesi, işin yerine getirilmesi için gereken mesuliyetler, bilinirlik, başarıma durumu gibi etkenler hem de çeşitli yetenekler, fonksiyonların kimliği, mana, özgünlük gibi çalışmanın nitelikleri ileletilmelidir. Geliştirilmiş işlevler, sıkıcı işlere göre stres durumunun en aza indirilmesine yardımcı olur. Bazen çalışanlar için geliştirilmiş çalışmalar daha fazla stres yaratır. Özenle yapılan tertipler, çalışma stresini yenmede yardımcı olmaktadır.

c) Kurum İçindeki Rollerin Dağıtılması ve Çatışmanın En Aza İndirilmesi

Kurum içinde rollerin çatışması ve belirlenememesi kişilerin strese girmesinde en önemli etkenlerdendir. İşverenler, kurum içindeki rollerin dağıtımını yaparak ve çatışmayı

yok ederek bundan kaynaklı stresi bitirebilirler. Verilen bütün sorumluklar, çalışanları motive edecek ümitleri ve gerekli malumatları bulundurmaktadır. Yerinde olan organizasyon, ehliyetli, kurum içinde eğitimi ve kurumun kendisinin iş için vereceği bilgi ve eğitimi, çalışanların nasıl iş ortaya çıkaracaklarını öğreten görev yöntemlerini bulundurursa ve iş görenlerden vakitli vakitsiz malumat almak gibi pürüzler ortadan kaldırılırsa kurum içi çatışma büyük oranda hafifletilir. Çatışmadan korunmak için yapılan tertipler, çalışmanın bütününe, çalışanların ve işverenlerin umduklarına orantılı oluşturulmalıdır.

d) İş İçin Yükselme Yöntemlerinin Düşünülmesi ve Müşavirlik

Kurumlarda genel olarak çalışanların iş için yükselme yöntemleri ile alakalı geçişlerin ve ilerlemenin klasik yöntemlerle oluşturulduğu bilinmektedir. Kişilerin terfileri ve gelişmeleri genel olarak bir idareci eliyle oluşur. Geniş bir kurumda, kişilerin var olan konumlarını sürdürüp sürdüremeyeceklerini bilmemesi, önemli bir stres kaynağıdır. Âmâ yapılan işle ilgili yükselme yöntemleri düşünülürse kurumlarda stres büyük oranda azaltılabilir. Çalışanların kendisini kıymetlendirmesi ve anlamlandırma yeteneklerini ilerletmesi için destek verilmelidir.

e) Çalışma Ortamında Keyifli Bir Çevre Oluşturmak

Önemli kurumların çoğunluğu, çalışma yerlerinde keyifli bir çevre oluşturmanın ehemmiyetinin farkına varmışlar ve bu kurumlarda çalışanlar arasında latife yapılması özendirilmelidir. Çalışma ortamında şaka yapılması ve güler yüzlü insanların olması stresi en aza indirir, çalışanların randımanını da yükseltir.

Kurumlarda çalışanların stresten kurtulmaları ve stres altında yaşamalarının önüne geçmek için yöneticilerin yapması gerekenler aşağıda belirtilmektedir (Schafer,1987:323: Akt. Pehlivan, 2000:162):

- Kurumda çalışmak için gereken keyifli havayı oluşturarak işin verimliliğini arttırmak
- Görev çatışması ve belirsiz olmanın asgariliğini yaratmak için belirgin ve uyumlu görev ümit etmeyi temin etmek
- Genel manada iş yükünün çok fazla ya da düşük olması hakkında hassas ve gereken metotları bilerek uğraşları yerine getirmek

- Kurumlarda değişim ve devamlılık içerisinde istikrar sağlanması
- İş görenleri devamlı kollayarak, isteklendirerek ve ihtiyaçlarını gidererek onları kullanmak, iş görenler içerisinde küme faaliyetlerini oluşturmak ve aralarındaki bağlantıyı sağlamak
- Olabildiğince bütün çalışanlara az zamanda randıman almak kadar, uzun süreli olarak da doğru performansa ulaşmayı, kendisini rahat bir şekilde anlatabilme imkânı verip, çalışma ortamında yükselişlerin olabilmesi için en yüksek seviyede serbestlik sağlamak.
- Her iş görene verecekleri hükümlerde kuvvetli olabilecek elverişli durumların oluşturulması.
- Lüzumsuz strese neden olan çalışma şartlarına ve kurum içerisindeki stres seviyesine karşı önlem almak
- Stres içerisinde yaşayan çalışanların streslerini kontrol altına almak için stres idaresi çalışmalarını hayata geçirmek
- Her iş gören açısından stresin nedenlerini ve onunla savaşıma durumunu belirlemek.

2.1.4.2. Stresi yönetmede DKBY (değiştir-kabul et-boşver-yaşam tarzını yönet) modeli

Stresi kontrol altına almak son aşamada “yaşam tarzı yönetimidir”. Stresi kontrol altına almak, kişilerin psikolojik ve fiziki yönden hayat standartlarını geliştirmeyi düşünmesidir. Braham’ın yükselttiği DKBY, kişilerin hayatındaki stresi denetim altında tutup, idare edebilmesi için oluşturulan dört adımlı bir sistemdir (Braham, 1998:57-59).

- İlk aşama olan D (Değiştir), mümkünse yaşadığınız aksi vaziyetleri tahrif edebilmelisiniz. Aksi durumlardan kurtulabilirseniz stresle başa çıkabilirsiniz.
- İkinci aşama, K (Kabul Et). dir. Hesap edemeyeceğiniz olaylar yaşayabilirsiniz. Bu olayları yaşarken denetim altında tutamayacağınız şartları sinirlenmeden kabul etmeli ve olumlu düşünmelisiniz.

- Üçüncü aşama ise B 'Boşver' i anlatmaktadır. Umursamamak; psikolojik, zihni yönden kolaylık sağlayan bir metottur. Üstesinden gelemeyeceğiniz durumları denetlemeye çalışmak takıntılı düşünceler yaratır. Strese neden olur.
- Dördüncü aşama ise Y 'Yaşam Tarzını Yönetir'. Bu aşamada spor, meditasyon, psikolojik açıdan dayanak bulmak ilerleyen dönemlerde stres yaratabilecek durumlarla şimdiden savaşmayı öngörür

2.1.4.3. Stresle başa çıkmada gevşeme teknikleri

Yapılan birçok araştırmada yapılan gevşeme yöntemlerinden faydalandığı bilinmektedir. Marjoliijn (1986) migren yaşayan kişileri stresten korumak için çalışma yapmış ve rahatlama yöntemlerinin sonucunu dostlarıyla beraber araştırmıştır. Stres migren gibi baş ağrılarına neden olur. Yapılan çalışmalar neticesinde, rahatlama ve stresten korunma metotlarının stres sonucunda oluşan baş ağrılarının en aza indirilmesinde önemli bir yere sahiptir

Diğer bir araştırma Murphy ve Sorenson (1988) stresten korunmak için evvelinde ve sonrasında çalışanların tutumlarını araştırmışlardır. Stresten korunma araştırmalarının nedeni, çalışanları stresin tabiatı, sebepleri ve sonuçları için eğitime tabi tutmak, stres belirtilerinin bilinmesini ve meditasyon yöntemlerinin öğrenilmesini sağlar. Yapılan çalışmalar neticesinde "Bio feed-back" siz" siz" siz meditasyon eğitimi verilen çalışanların stresi azalmış ve çalışma yerlerinde süreklilik sağlanmıştır. Göreve iştirak etme eğitim almayan çalışanlara göre daha fazladır.

Başka bir çalışma Roth ve Holmez (1987) stres içinde geçen hayat şartlarından kaynaklı fiziki ve ruhsal sağlıkla alakalı meditasyon ve spor eğitiminin sonuçlarını incelemektedirler. Beş hafta yapılan çalışma neticesinde meditasyon eğitimi kümesindeki denenmişlere uygulanan eğitim neticesinde hayat streslerinin büyük oranda yok olduğu bilinmektedir.

Leserman, Stuart, Mamish ve Benson (1989), meditasyon yöntemlerinin neticesinde rahatsızlık yaşayanların sinirli ve hırslı olmalarının önüne geçildiği; Sandrock ve James 1989

ise müziğe dayalı meditasyon eğitiminin anksiyete, ruhsal bozukluklar ve stresin azaltılmasında işe yarar özellikler gösterdiğini söylemektedirler.

Gevşeme uygulamalarında, ilk olarak nefes alıp vermeyi gerçekten bilmek önemlidir. Doğru nefes yavaş, yoğun ve sakin olmalıdır. Akciğerimiz yalnızca nefes alıp vermek için yoktur; psikolojik olarak da kendimizi ifade etmenin bir yöntemidir. Stresin düzeyi yükseldikçe insanlar nefes alıp vermekte zorlanır. Olağan durumda an olarak 16 nefes alınabiliyorken, stres anında 20 'ye ulaşabilir. Nefes alıp verme artarsa göğüs ağrısı, konsantrasyon bozukluğu, korku gibi belirtiler oluşabilir. Bu belirtiler için ağır ve içten nefes alıp verilmelidir. Örnek olarak nefes üçe kadar sayıp alınmalıdır, on ikiye kadar sayıp tutmalı ve nefes verme işlemi altıya kadar bitirilmelidir (Baltaş, Baltaş,1988, Norfolk, 1989).

Kendinize “nefes al” diyerek nefes alışverişi yapınız. Nefesinizi vermeden önce “gevşe” sözüyle rahatlayınız ve nefes alışverişinizi yapınız. Nefes alışverişinizi bu kelimelere göre düzenleyiniz. Bütün rahatlama eğitiminden evvel iki-üç kez deneyiniz (Öst, 1986). Sonrasında bedeninizi tekrar kontrol ederek huzursuz olan adaleleri kontrol etmelisiniz ve olabildiğince adalelerinizi rahatlatın. Rahatlayamadığınızı düşünürseniz, evvelinde adalelerinizi tek, tek geriniz sonra gevşetiniz.

Büyük adale kümeleri ikiye ayrılır ve şu şekildedir;

- **Birinci kısım:** El, kol, yüz, boyun, omuz adaleleri
- **İkinci kısım:** Sırt, bağır, karın, nefes alışverişi, kalça, bacak ve ayaklarla alakalı adaleler (Öst, 1986; Ersever, 1988).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞE TUTULMA KAVRAMI

3. İŞE TUTULMA KAVRAMI

İşe tutulma kavramının temelleri, Kahn (1990) tarafından yapılan çalışmalara dayanmaktadır (Kahn, 1990:692-724). Kahn işe tutulmayı, “çalışanın fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işe vermesi ve işine sarılması” olarak tanımlamaktadır (Özkalp ve Meydan, 2015:04-19).

Kanungo (1982), işe tutulmayı, “çalışanların işlerini, yaşamlarını ifade etme dereceleri “olarak açıklamakta; bu sebeple güçlü oranda tutulma sağlayan bir çalışanın işi ile kuvvetli bir biçimde özdeşleşeceğini ve iş dışında bile olsa devamlı olarak işini düşüneceğini öne sürmektedir (Kanungo, 1982:341-349).

Kahn; bireyin işi içselleştirme derecesi, işi kapsamında ne kadar karar verme yetkisinin olduğu ve iş arkadaşları ile olan münasebetinin niteliği gibi faktörlerin, işe tutulma üzerinde önemli bir tesire sahip olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda, bireyin rolüne önem vermesi, bu rolün imajına, çalıştığı pozisyona zarar vermeyeceğine inanması ve rolü başarmak için gerekli fiziksel, duygusal, örgütsel ve sosyal kaynaklara sahip olmasının gerekliliğinden de söz edilmektedir. Bu kapsamda Kahn, çalışan bireylerin iş yerinde bazı rollere büründüğünü öne sürmekte ve “çalışanlar, rollerinin onlara sağladığı evlerin sakinleridir” benzetmesini yapmaktadır. Bu örnekten de anlaşılacağı üzere rollerin çalışma yaşamında ne kadar önemli ve değerli bir olgu olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmacıların, daha çok kişilerin ve rollerinin birbirlerini nasıl şekillendirdiğine odaklandıkları (Katz ve Kahn, 1978; Van Maanen, 1976; Graen, 1976) ve bireylerin rollerine ait performanslarını sergilerken, psikolojik olarak ne ölçüde kendilerini aksettirdiklerine daha az dikkat edildiği de söylenmektedir (Kahn, 1990).

Örgütlerin işe tutkun çalışanlara sahip olabilmek için şu yöntemlere başvurması gerekmektedir (Hodgetts, 1997:451-452):

1. *Yöneticiler, çalışanlar ile aralarındaki sadakatin az olduğunun farkında olmak zorundadır. Bu sorun çoğunlukla üst yönetim tarafından yetersiz iş birliği ortamı olmasından ve iletişim noksanlığından dolayı bilinmemektedir.*

2. *Yöneticiler, örgütün vizyonunu çalışanlarla nasıl paylaşacaklarını öğrenmek zorundadır.*
3. *Çalışan örgütün bir parçası olduğunu ve örgütün kendisine inandığını hissetmek zorundadır.*
4. *Yöneticiler, çalışanlara önemli vazifeler vermeli ve bu vazifelerin örgüt için ciddi işler olduğunu belirterek çalışanın örgüt için değerli olduğunu hissettirmelidir.*
5. *Örgüt, çalışanlarından girişimci ve sadık olanları maddi olanaklarla ödüllendirmelidir. Kademe arttıkça maddi ödül de artmalıdır.*
6. *Sonuç olarak örgüt, bireylere kendini gösterme olanağı ve diğer maddi olmayan ödüller vermelidir. İnsanlar iyi ve üretici fikirlerinden dolayı övülmeli, daha çok çalışmaları için cesaretlendirilmeli ve örgüt için değerli bir birey olduğu hissettirilmelidir.*

3.1. İşe Tutulmanın Boyutları

Dinçlik: Dinçlik boyutu sözlük anlamına bakacak olursak “Bilinçli veya bilinçsiz olarak davranışı doğuran, sürekliliğini sağlayan ve ona yön veren herhangi bir güç” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Dinçlik; şahısların çalışırken yüksek enerjili, çalışmaya karşı istekli ve psikolojik olarak güçlü olmaları anlamına gelmektedir (Bakker ve Schaufeli, 2006’dan aktaran İslamoğlu, 2010). Dinçlik, içsel denetim odaklıdır.

Sonuç olarak, dinçlik boyutuna sahip olan bireylerden beklenen ruh hali (Öz, 2006 ve aktaran Güzel,2020):

- Kendini enerjik hissetme,
- Güçlü bir tavır gösterme,
- İşe gitme arzusu,
- Uzun müddet çalışabilme,
- Zihinsel yönden güçlü olma ve
- Olumsuz tavırlara karşı kararlı hareket etmek şeklinde belirtilmektedir.

Adanmışlık: Adanma; şahısların görevlerini yerini getirirken bir kavram ve gayeye hizmet ediyor olarak görmeleri, işleriyle gurur duymaları ve işlerini hususi olarak değerlendirmeleri anlamına gelmektedir (Bakker ve Schaufeli, 2006’dan aktaran Eryılmaz vd., 2012).

Sonuç olarak adanmışlık hali yaşayan bireylere göre (Öz, 2016 aktaran Güzel,2020):

- Yapılan işin amacı ve anlamı bulunmaktadır,
- Yapılan işle gurur duyulmaktadır,

- Yapılan iş heyecan verici bulunmaktadır ve
- Yapılan işin çalışana kariyer imkânı sunması gerekmektedir

Yoğunlaşma: Bireylerin çalışırken işe konsantre olmaları, çalıştıkları zaman diliminde kendilerini mutlu hissetmelerinden söz etmektedir (Bakker ve Schaufeli, 2006'dan aktaran Eryılmaz vd., 2012:50).

Sonuç olarak işte yoğunlaşan bireyler (Öz, 2016 aktaran Güzel,2020):

- İşte vakitlerinin nasıl geçtiğinin farkına varamazlar,
- Yorulsalar bile yaptıkları işle gurur duyarlar,
- İş yaparken kendini kaybederler,
- Çalışırken çevrelerinin farkında olmazlar ve
- İşten kopmakta zorlanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

4. İŞ PERFORMANSI

4.1. Performans Değerlendirme Kavramı

Başarım, umumi manada maksatlı bir çalışma neticesinde kazanılan şeyin nitelik denilerek anlatılmasıdır (Akal, 2005:17). Başarım, oluşturulan şartlara göre bir çalışmanın meydana getirilmesidir veya çalışanın tutumları denilebilir. Bazen de başarım, iş görenin dar zamanda yapılması gereken işi meydana getirilmesi sebebiyle alınan çıktılardır (Bingöl, 2006:321).

Başarımın tespit edilmesi için yapılan çalışmalar neticesinde elde edilenlerin düşünülmesi önemlidir. Değerlendirme geniş odaklı olmalı, ölçümün neticesi dikkate alınmalıdır. Nesnel ve hiçbir zaman peşin hüküm verilmemelidir (Appelbaum vd., 2009:13). Başarımın değerlendirilmesi kurum içinde bazı departmanların mühim fonksiyonlarından, kişilerin kurumsal hedefler neticesinde ve belirtilen sürede alınan neticelerin çözümlenmesi ve farklı yerlerde değerlendirilmesidir (Akdemir, 2009:487).

İşletme modelinden istenilen yarar ve gereken neticenin elde edilmesi için doğru, devamlı, geniş ve güdülenmiş, olayla uyumlu olabilmesi gerekir. Hem de çalışanların iştirakine yer verilmelidir (Can ve Kavunbaşı, 2005:170-172). Aslında her kurum, legal ya da illegal yöntemlerle iş görenlerin başarımlarını incelerler. Başarımların değerlendirilmesi;

- İşin ölçülerinin belirlenmesi
- Bu ölçülere göre iş görenlerin reel başarımlarının belirlenmesi
- Başarımların yetmemesi durumundan kurtulmak için ya da üsttekileri yapabilme ve iş görenleri teşvik etmek için feed back yapılmasını da içine alan bir yoldur (Dessler, 2008:336).

Başarımların yönetilebilmesi terimi ile başarım ölçülmesi arasında bağlantı vardır ancak aynı değildir. Değerlendirme, başarımların yükseltilmesi ve farklılıklarla ilgili düşünce belirtir. Başarımların belirlenmesi örgütün bilinen vaziyetinin herkese gösterilerek

istenilen sonucun elde edilip edilmediğini gösterir. Bu neticelere göre bir örgütün istediği sonuca ulaşip ulaşmadığını görmek pek imkân dahilinde değildir. Fakat geniş kapsamlı bir analiz yapıldığında örgütün var olan durumuna kolaylıkla ulaşılabilir (Yenice, 2006:124).

Başarım yönetimi, tam olarak kişilerin çalışma yerindeki kazanımlarını, davranışlarını, doğrularını ve niteliklerini beraber düşünen, kişilerin kurum içindeki kazanımlarına olan artılarını gösteren belirli bir yöntemdir (Okakın, 2009:95). Başarımların çözümlenmesinden elde edilen malumatlardan aşağıdaki şekillerde yararlanılabilir (Çolakoğlu, 2005:130; Şimşek, 2005:334).

- İş görenlere noksan taraflarının bildirilmesi
- Maaş ve öteki alacaklarının belirtilmesi
- Çalışanı eğitmek ve yükseltmek için gerekenlerin belirtilmesi
- İş sahibi olma fonksiyonlarının yeterliliğinin belirlenmesi
- Çalışma tasarımının eksiklerinin ortaya çıkarılması
- Çalışma yerinde uyumlu çalışmayanların münasebetinin kesilmesi
- İş görenlerin doğru pozisyonlarda ve çevrede çalışma yapıp yapmadığının denetlenmesi
- Kurum içinde kişiler arasında dürüst bir bağın meydana getirilmesi ve devam ettirilmesi
- Yükselme planlaması yapılması ve ilerletilmesi

4.1.1. Performans değerlendirmenin önemi ve amacı

Başarımların değerlendirmesi hem kurumlar açısından hem de çalışanlar için çok önemlidir. Çalışanların yaptığı işin getirilerini almak ister. Doğru bir şekilde yapılmayan analizler sonucunda, hak etmeyen bir çalışan kıymete binerse çalışanların motivasyonu düşer ve verim azalır. Yapılan analizler neticesinde çalışanlar yeterli olmadıkları noktayı belirler, bunları gidermeye çalışırlar. Öte taraftan nesnel ölçümlere göre yapılan analizler, çalışanların kuruma olan bağlılığını pekiştirir (Ertürk,2009:303).

Başarımların analiz edilmesinin nedeni, çalışanların işini yerine getirmesiyle, aldığı neticenin, kurumun hedeflerine göre kıymetini belirlemektir. Başarım modelinin esas nedeni kurumun faaliyetlerini, yeteneklerini ve kuruma olan faydalarını arttırmaları için, kişilerin ve ekibin mesuliyetleri aldıkları bir kültür meydana getirmektir, bireyi tüm taraflarıyla düşünmek ve yaptıklarını takdir etmek, noksan yönlerinin ortadan kaybolmasını mümkün kılmaktır (Örücü, 2003:21).

Bu tarz yapılan işler, kişilerin güdüleme fonksiyonları ve bundan kaynaklanan performansları içinde doğru bir tesir yaratmaktadır. Öte yandan ise kurumların hedeflerine ulaşması için kişilerin yaptıkları işle ilgili yetersiz kaldıkları durumların dile getirilmesi ve bu şekilde ileri yıllardaki çalışmalarının da etkilenmemesi sağlanır. Başarımlarla ilgili yapılan her mülakat ve münakaşa, iş görenlerin ilerlemesine bir vesiledir (Thompson, 2003:174).

Başarımlarla alakalı analizler denetleme nedeniyle yararlanıldığı gibi, bir yandan ilerleme açısından da yararlanılabilir. Kurumun her iş görenine işlerini en iyi şekilde oluşturabilmeleri için gereken her şeyi yaratan başarım analizi modelinin esas hedefleri şu şekildedir (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2005:228-229):

- Başarımların eksik taraflarını gidermek
- İş görenlerin performansını yükseltmek
- Maaşların yükseltilmesi için ortam yaratmak
- Doğru bir haberleşme ortamının oluşmasını sağlamak
- Kurumun analizleriyle alakalı feed back yapmak.
- Yükseltme, tayin, mükâfatlandırma ve işten ayrılma gibi fikirlerde nesnel olmak ve hukuki dayanak yaratmak
- İş görenlerin hususi hayatlarını analizlere ekleyerek, bu mevzuda fayda sağlamak
- Kadrolaşma dönemindeki noksanlıkları ve ehliyetsizlikleri ortadan kaldırmak.

4.1.2. Performans değerlendirme nedenleri

Başarım analizlerinin neticesinde bulunan bilgilerin, yönetimsel fikirlerin oluşturulmasında fayda sağlamasından kaynaklı, başarım analizine gerek duyulur. Başarım analizi sebepleri şu şekildedir (Dessler, 2008:339-340):

- Uygulama yönünden; var olan çalışanların çalışmalarının esas karşılığı yani maaş ve yükselme yöntemleri kendilerinin değerlendirmesine bağlıdır
- Analizler, başarımın yönetilmesinde bütünleyici bir öneme sahiptir. İş sahiplerinin izlemsel gayelerini, iş görenlerin hususi gayelerine çevirmede önemli bir yere sahiptir.
- Analizler, idarenin ve altların bazı şeyleri düzenlemek için planlama yapmasına ve altlara gerçekte yaptıklarını sağlamlaştırması için olanak sağlar.
- Analizler; faydalı bir iş yaşamının planı için harekete geçer. İş görenlerin etkili ve güçsüz taraflarıyla, iş hayatlarını incelemelerine olanak verir.

4.1.3. Performans değerlendirme sisteminin özellikleri

Bu dönemin doğru bir biçimde yapılması; mükâfatlandırılma, yükselme veya indirme, işin bırakılması ya da aktarma gibi kurumların verdiği hükümlerin alınmasında yarar sağlar. Başkaca, çalışanların ilerlemesinde işverenlere fayda sağlar, çalışanların iş yaşamında metotlar öne sürer ve çalışanın süresini, başarımını devam ettirmesinde yarar sağlar (Gök, 2006:40).

Başarımların ölçülmesi ve değerlemeye alınması, sadece muvaffakiyet ölçümüyle değil, benzer olarak kişilerin veriminin yükseltilmesinde, çalışanların eğitilmesi ve ilerlemesinde de devreye girmektedir (Göksel, 2003:54). Doğru bir analiz değerlemesinin modelinde olması gerekli şeyler aşağıda belirtilmektedir (Şimşek, 2005:334):

- Yapılan çalışmayla alakalı tutumlar analiz edilmelidir.
- Üretilen işin yapısına uyan analiz ölçülerinden yararlanılmalıdır.
- Kişilerin, cinsiyle, fikirleriyle, işverenlerle olan münasebeti ve maneviyatıyla alakalı etmenler analiz sürecinde mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır.

- Analiz metodu yalın, kolayca, nesnel ve bütün bireyler yönünden kullanılabilirliktir.
- Yapılan bütün çalışmalar için olabildiğince gerçek analiz ölçütleri belirtilmeli ve sübjektif etmenler yer almamalıdır.
- İş görenlere analiz neticesi ile ilgili bilgilendirme yapılmalıdır. Saklanan ve iş görene bildirilmeyen neticelerin aşkın kullanışları bulunmamaktadır.

4.1.4. Performans değerlendirmenin faydaları

Başarım analizi, kurumda bulunan iş görenlerle alakalı değerli bilgiler verir. Bu yapılan çalışmalar neticesinde iş görenlerin güdüleme ve verimlerini yükseltmek için alınması gereken önlemlerin hayata geçirilmesi gerekir. Yapılmadığı takdirde var olan emekler esastan sarsılacaktır. Kurumların çoğunda başarım değerlendirme için verilen emekler iş verenler yönünden var olan iş yükü arasında zor ve süre açısından da sıkıntı olarak bakılsa da kurumlarda doğru bir biçimde bulunan başarım analizleri modelinin kişisel, yönetim ve kurumsal yönden birden fazla yararı bulunur. Aşağıda şu şekilde anlatılmaktadır (Canman,1993:35-36; Argon ve Eren, 2004:226; Uyargil,2009:212-213; Barutçugil, 2004:428-429):

a) Kurumsal yararlar

- Kurumların etkisi ve randımanı yükselir.
- Görevin ve imal edilenlerin niteliği artar
- Eğitimin gerekenleri ve maliyeti daha basit ve gerçek şekilde oluşturulur
- Kişilerin ilerleme durumları daha gerçek bir şekilde belirtilir.
- Süreksizlik ve iş yükü aktarımı gibi sebeplerle oluşan kısa periyotta insani gereksinimlerin ortadan kaldırılmasında kolaylık yaratır.
- Bireyler için kaynak düşüncesi için gereken bilgi daha itimatlı şekilde alınabilir.

b) Yönetimsel yararlar

- İş görenlerle haberleşme ve alaka daha pozitif olur

- İş görenlerin etkili ve eksik tarafları daha basit bir şekilde belirtilir ve bu konuda faydalıdır
- Yönetimsel yetenekler iletir veya bu yetenekleri tatbik etme yolu bulunabilir.
- İş görenlerin karakterlerinin daha fazla bilinmek istenmesiyle yetkilerin aktarılması basitleşir.
- İş görenler değerlendirmeye alınırken, doğru ve eksik taraflarını da bilmiş olurlar.

c) Kişisel faydalar

- Etkili ve iletirilmesi gerekli nitelikler bilinir,
- Kurumdaki görevler ve mesuliyetler daha fazla bilinir.
- Yukarıdakilerin kendilerinden neler ümit ettikleri bilinir
- Başarımların nasıl değerlemeye alındığı bilinir
- Başarımlarla alakalı alınan pozitif feedbackler sayesinde iş doyumunu ve kişilerin kendine güveni artar

4.1.5. Performans değerlendirme süreci

Başarımların değerlendirmeye alınması, birçok kurum açısından değişik yöntemler gösterilerek oluşturulur. Kullanılan metotların ne olduğu önemli değil, neticede başarımların değerlendirilmesi; kurumlarda kısıtlı bir sürede çalışanların tutum ve başarısını, ölçerek ve analizinin yapılarak ortaya çıkarılan bir durumdur (Gök, 2006:40).

Analizin neticesinin alınması için ilk olarak başarımların ölçütlerinin belirlenmesi ve bu ölçütlere göre iş görenlerin başarımlarının hesaplanması gerçekleşir. Bu dönemin başarıya ulaşması için, başarımların ölçütlerinin iş görenler yönünden analiz edilmesi gerekir ve sonrasında iş görenlerin yaptıklarını ölçümleyecek geçerli değerlendirmeler yapılmalıdır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003:110). Ölçütler ortaya atılırken bazı noktaların üzerinde durulması gerekir (Şimşek ve Öge, 2009:288-289; Öztürk, 2009:151-152):

- Yapılan işin neticelerini değerlendirmek mümkün olmalıdır,

- İş görenler açısından öncesinde tanınmalıdır,
- Nesnel ve değerlendirmeye açık olmalıdır
- Sübjektif ölçümler mümkün olmamalıdır,
- Ölçütler gözlenebilir olmalı ve gerçekliği ispat edilebilmelidir
- Başarım ölçümleri, örgütlerin niteliklerine göre belirtilmelidir
- Üretilen çalışmalarla alakalı, hususi yaşama dair geniş ölçümler bulunmamalıdır
- Ölçütler belirtilirken gayenin başarı ve mükâfatlandırma olduğunu bilmek gerekir
- Kişilerin önderlik ve yönetim becerilerini analiz etmek mümkün olmalıdır
- Alıcıların iş görenlerle ilgili tutumlarını belirleyebilmektir
- Ölçütlerin, kurumların amaç ve nicelikleriyle kıyaslandığında manası önemlidir
- Yapılan işin ve neticelerinin değerlendirilmesi önemlidir, ancak başarılı olma ve tutumlar da mühimdir.

Etkin bir başarıım ölçümü için birinci şart, çalışanların başarımlarının kıyaslanabileceği birden fazla ölçün ve bu ölçünlerin üstünde müşterek fikirler olmasıdır. Başarım ölçünleri iş görenler açısından iki tane bilgi bulunmaktadır. Birincisi ne olmalıdır ki suallerin yanıtı iş tanımlamasında bulunmaktadır. İkincisi ise nasıl oluşturulacak düşüncesidir bu sorunun yanıtı ise başarıım ölçünleri ile bulunabilir. Başarım ölçünlerinin kalite ve oran yanı vardır. Ölçünler belirgin ve doğru olabilmelidir (Bayraktaroğlu, 2008:113-114).

Başarım ölçütlerinin belirlenmesinden evvel ortaya çıkarılan işin makul bir niyetle yapılması önemlidir. Değerlendirmelerin hangi bireylerle tatbik edileceği ve hangi sürede, kimlerin tarafından yapılacağı, metotların belirlenmesi gibi mevzular basit ve yalın olmalıdır (Barutçugil, 2004:430). Analiz etme durumu için bunlar uygulanmalıdır (Budak, 2008:418):

- Kurumlar amaçlarını belirtmelidir
- Görev çözümlemesi ve tanımlaması olmalıdır

- Kişisel gayeler belirtilmelidir
- Başarım analizi kıstaslarının belirlenmesi
- Başarım analizi metotlarının tercih edilmesi
- İş görenlere feed back yapılması

4.1.6. Performans değerlendirme yöntemleri

Analiz etme; Çizge Aşamaları, zoraki tercih, kıyaslama, zoraki dağıtım, ciddi vaka, denetim cetveli, neticelere ve tutumlara dayanan analiz (Byars ve Rue, 1991:251-252) ile 360 derece analiz, grup olan başarım analizi ve saha tetkiki gibi metotlarla olmaktadır. Analiz metotları; kurumun yoluna, idarenin gayesine, çalışanların ümit ettiklerine, etrafa, dijital etmenlere ve yükselme planına göre farklılaşabilir (Kıngır ve Taşkiran, 2006:200). Bu metotlar şu şekildedir;

- Çizge ayarlama metodu: Çizge ayarlama metodu, yapılan çalışmaların devam ettirilmesi açısından mühim olan özelliklerin bir çap üstünde, en aşağıdan en yukarıya doğru aşamalandırılmasıdır.
- Mecburi tercih metodu: Bu metotta değerlendirilene, neyin daha güçlü noktada bulunduğu belirlenemeyeceği sıralı tabirlerin bulunduğu şekiller verilir ve çalışanları değerlemek için bu terimlerden bir tanesinin tercih edilmesi metot olarak söylenir (Budak, 2008:430).
- Kıyaslama metodu: Kıyaslama metotları sıradan ya da gerçekte tertip, seçenek tertip, puanlama, kıyaslama gibi iş görenlerin kendi aralarında karşılaştırıldığı metottur (Benligiray, 2007:157).
- Mecburi dağıtım metodu: Mecburi dağıtım metodunda, iş görenler başarım gidişatlarına göre, belirli gruplar içerisinde yer alırlar. Örnek olarak, kurum bazında en çok başarıyı işaret eden birinci 0/0 10'luk en aşağı analizi işaret eden birinci 0/0 10 küme bu metotla seçilir (Akgemci ve Güleş, 2009:119).

- Kritik vakalar metodu: Bu metotta değerlendirmeye alınacak bütün alt grupların başarı durumlarını belirten değişik hadiseler, analiz zamanında bir şekilde not edilir (Canman, 1993:24).
- Denetim dizelgesi metodu: Bu metotta çalışanların iş yükünü ve tutumlarını belirtmek nedeniyle meselelerin yazılı olduğu bir dizelge yer almaktadır. Suallerin devamlı olarak evet-hayır denilerek yanıtlanır.
- Neticeye dayanan analiz metodu: Bu metotta iş görenlerin öncesinde, üstünde mutabakata vardığı zamanlamalı hedefler bulunur. rnek olarak; noksanları 0/0 5'e düşürmek veya randımanı 0/0 10 yükseltmek hedef olarak koyulmalıdır, yarıyıl bitiminde analiz, iş görenlerin bu hedefleri uygulama seviyeleri üstünden görülür.
- Grup odaklı başarımlar analizi; Kurumlardaki birkaç çalışma bilhassa grup olarak gerçekleştirildiğinden başarımlar analizi de grup olarak uygulanır. Grubu bütünsel olarak analiz etmek çok meşakkatlidir; öte taraftan ise bu çalışma tam olarak kişisel başarımları ortaya çıkarmaz.
- Tutumlara dayanan analiz ölçümü; bu ölçümle kişilerin başarımlarının farklı durumlardan veya yönlerden ölçümü yapılmak istenmektedir. Iř görenler özgün çalışmanın olmazsa olmazlarının uygulamaya geçirilecek tutumlarda bulunup bulunmadığına göre analiz eder.
- evre tetkiki metodu: İnsan kaynakları bilirkişileri, yöneticilere bütün alt kademenin başarımları ile alakalı detaylı sualler sunar ve ilerisinde yapılan analizler için bildirme oluşturur. Oluşan bildirmeler gerekli görülürse yeniden düzenlenmek için yöneticiye verilir ve daha sonra düzeltilerek kati olarak belirlenir (Bingöl, 2006:345).

4.1.7. Performans değerlendirme hataları

Genel olarak bireylerin farkına varmadığı analiz yanlışları, kimi zaman hafızanın güçlü olmamasından, kimi zamanda yaşanan psikolojik olaylar nedeniyle de olabilmektedir (Uyargil, 2009:225). Sıklıkla yapılan analiz yanlışları şu şekildedir:

- Belli sayılara yönelim; Değerlendirme yapan kişiler, sıklıkla çalışanlara reel çalışmalarının yukarısında ya da aşağısında puanlama veya analiz de bulunurlar. Fazla puanlama yapmanın, iş görenlerle uyumlu olma ve kabul görme güdüsünden kaynaklı, aşağıda puanlama yapmanın nedeni ise; işini iyi yapan çalışanların sonunda yönetici olacaklarını düşündüklerinden, buna izin vermemek için kendilerini zor bir amir olarak göstermektedirler (Uyargil, 2009:227).
- Yaklaşık temayül; Değerlendirme yapan kişiler iş görenleri ortalamadan farklı analiz etmekte istemiyorsa ya da ederleri beraberlerinden ayıramıyorsa yaklaşık temayül ortaya çıkmaktadır. Diğer bir anlatımla, iş görenlerin başarımları değişik olsa bile değerlendirenler bütün iş görenler yönünden yaklaşık temayüle bakmaktadır (Çiftçi, 2007:194).
- Yaklaşan sürenin etkileri: Çalışanlar için değerlendirme yapıldığında öznel başarı kıstasları uygulanır ve değerlendirmeye alınacak çalışanların biten çalışmalarının neticeleri doğru ya da yanlış açıdan değerlendirme yapanları büyük manada etkilemiştir (Tortop vd, 2006:224).
- Halo etkileri; Amirlerin, iş görenlerin bir yer veya mevzuda çok ilerlemiş niteliklerinin etkisiyle bunları bireylerin bütün niteliklerine uyarlamasıdır (Fındıkçı, 2009:303). Çalışanlarla alakalı doğru ya da yanlış düşüncelerinin bulunması analizlerde büyük önem taşır.
- Bireysel olarak peşin hüküm verme; Değerlendirmeye alınan bireylerle alakalı verilen peşin hükümler başarımlarını analizini etkilemektedir. En mühimi değerlendirmeyi yapan ve buna tabi tutulan kişilerin evvelinde olan bağlantılarından dolayı, değerlendirenlerin peşin hükümleri önemlidir.
- Tezat yanlışlar: Değerlendirme yapan yöneticiler art arda açıkladıkları analizlerle değerlendirmeye aldığı çalışanları kıyaslamaktadırlar. Bu şekilde çalışanlar kendilerinden evvelki kişilerin puanlamalarının etkisinde kalmaktadır. Daha evvelki kişilerin başarı sırası diğerlerinin de başarı durumunu etkiler.

- Objektif hareket etmek: Analiz döneminde çalışanların; din, lisan, soy, politik düşünceler gibi kişisel ve toplumsal niteliklerinin önem kazanmaktadır, ancak çalışma konusunda bu tutumlar etkili olmamaktadır.
- Konumun etkisi; Analizlerden kaynaklı değerlendirmeye alınan bireylerin başarımlarından öte, üsttekilerin konumunun etkisiyle puanlama değişir. Bu sebeple mühim görülmeyen bireylerden de verim alınmadığı düşünülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

5. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

“Bir güçlükle karşılaştığımızda kendinize bir kaçış yolu değil bir çıkış yolu arayın”

D. L. Weatherford

Tükenmişliği kavram olarak ilk defa Alman Psikolog Freudenberger incelemiş ve çalışma hayatına bağlı olarak ortaya çıkan yıpranma, başarısızlık, istek ve enerjide düşüş yaşama ve karşılanamayan beklentilerin yükü sebebiyle kişilerin içsel kaynaklarındaki tükenme olarak ifade etmiştir (Freudenberger, 1977:26-27).

Tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından tanımlanmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer bireylerle yüz yüze çalışmak durumunda olan şahıslarda görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom”dur (Maslach, 1981:99-113).

Yüz yüze çalışılan meslek gruplarında tükenmişlik sendromuna daha çok rastlanmaktadır. Bireylerin yaşamlarında fiziksel, zihinsel ve duygusal sıkıntı oluşturan stres ve onun aşırı hali olan tükenmişlik kavramı, günümüz iş dünyasında önemli bir sıkıntı olarak algılanmakta ve hem örgütler hem de kişiler yönünden ağır neticeler oluşturduğundan önlenmesi gereken bir husus olarak kabul edilmektedir (Çakınberk, 2011:6825-6838).

1974'te Freudenberger'in kaleme aldığı “Journal of Social Issues” adlı makalede tükenmişlik, fazla çalışma neticesinde kendini gösteren, yapılan işe karşı şevksizlik ve gereken fedakarlığı gösterememe durumu olarak tespit edilmiştir (Leiter M., 1991:547-555).

Araştırmalardan ortaya çıkan tanımların sonuçlarına göre (Küçükyürük, 2013);

- *Tükenmişlik bir süreçtir.*
- *Tükenmişliğin meydana gelmesinde bireysel veya örgütsel faktörlerin katkısı bulunmaktadır.*

- *Tükenmişlik stresin ilerlemiş ve kronik halidir.*
- *Tükenmişlik etkili kişilerarası ilişkisinin yetersizliğinin mevcut olmasıdır.*

5.1. Tükenmişliğin Boyutları

“Maslach, tükenmişlik olgusunu üç bileşenli sendrom olarak kavramlaştırmış ve üç düzeyde ifade etmiştir” (Çam, 1991). Bunlar;

“1. Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi

2. İş ve hizmet verilenlerden soğuma

3. Kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk”

Modelin üç boyutuna daha detaylı bakacak olursak:

5.1.1. Duygusal tükenme

Bu olgu, çalışan bireylerin, geçmişte olduğu gibi kendilerini işlerine verememeleri ya da yardım isteyen bireylerin yükümlülüklerini üzerlerine almak istememeleri, engellenme ve stresli hissetmeleri, bitkinlik hissi, somatik semptomlar, irritabilite, depresyon ve fazla alkol kullanımı ile karakterizedir. Oldukça sık rastlanan bir başka semptom, ertesi gün tekrardan işe gitme korkusudur (Baysal, 1995).

5.1.2. Duyarsızlaşma

Maslach'a göre tükenmişliğin üç boyutundan ikincisi olan duyarsızlaşma alt boyutu en problemlili boyut olarak görünmektedir. Aradaki mesafenin artmasıyla, başkalarının ihtiyaçlarına aldırış etmeyen bir tutum ve başkalarının duygularını önemseme durumu olarak meydana gelmektedir (Baysal, 1995).

Hizmet sunulan bireylere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda uygun olmayan bir tavır sergilenmesi şeklinde tanımlanan duyarsızlaşma, işe ait idealizm de önemli bir düşüşe işaret etmektedir. Bu bileşen, bilhassa iş yerinde hizmet sunulan bireylere karşı tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir (Hock,1988:167-189).

“Duyarsızlaşma tükenmeyi takiben oluşan genel bir reaksiyon olmayıp, tükenmeyle birlikte gelişip kompleks bir yapı gösteren bir kavramdır” (Çam, 1991).

5.1.3. Düşük kişisel başarı hissi

Kişisel başarı noksanlığı, bireyin kendini olumsuz ve küçümseyici bir tavır takınarak değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Ergin, 1992).

İlerleme, başarılı olma hususunda yaptıkları girişimlere engel olmak için sanki tüm dünya anlaşmış olarak hissedilmektedir. Gösterilen küçük başarılar önemsiz ve değersiz olarak görülmekte, fark yaratmak için yeteneklere duyulan güven kaybolduğu gibi diğer kişilerin güvenlerinin de yitirildiği hissedilmektedir (Maslach; Leiter, 1997). Kişisel başarı hissinde düşüş, tükenmişliğin kişilerin kendisini eksi yönde olarak değerlendirmesi boyutudur.

“Bu üç bileşenli tükenmişlik modelinin özünde duygusal tükenme boyutunun yer aldığı, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdaki düşmenin bunu tamamlayan değişkenler olduğu ileri sürülmektedir “(Ergin, 1992).

5.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik hafif ve sessizce başlayan, ortaya çıkışı ne kadar ani de olsa, sürekli gelişen sürekli bir olgudur. Kişinin bir gün içinde ani bir biçimde yaşadığı bir olay, yaşanan tükenmişliğin semptomu haline gelebilir. Tükenmiş bireyler genellikle; zayıf yönlerini iyi saklayabilen, kabiliyetli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk zamanlarında olup bitenlerin farkına varamazlar. Tükenmişlik, yalnızca negatif hislerin varlığıyla ilgili değil, pozitif hislerin yokluğuyla da ilgilidir (Sürgevil, 2006).

5.2.1. Fiziksel belirtiler

Bireylerin yaşadıkları tükenmişliğin fiziksel belirtileri aşağıdaki gibidir:

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- Sık görülen baş ağrısı,
- Ciddi göğüs ağrıları,
- Solunum güçlüğü,
- Bulantı,
- Mide barsak hastalıkları,
- Uyku bozuklukları,
- Hiperkolesterolemi,
- Hipertansiyon,
- Kronik yorgunluk,

- Kilo kaybı,
- Obezite,
- Diabetes mellitus,
- Kardiyovasküler hastalık riskinde artış,
- Dermatolojik problemler olarak sıralanabilir.

5.2.2. Psikolojik/Ruhsal belirtiler

Psikolojik belirtiler fiziksel belirtilerden daha önce ortaya çıkmaktadır ve hem birey tarafından hem de çevresi tarafından fark edilebilmektedir.

- Yalnızlık,
- Yardımsızlık, umutsuzluk duyguları,
- Engellenmişlik,
- Öz saygı ve öz güvende azalma,
- Başarısızlık hissi,
- Suçluluk, içerlemişlik, çaresizlik,
- Aile sorunları,
- Uyku düzensizliği,
- Depresyon, psikolojik rahatsızlıklar,
- Sinirlilik, agresiflik,
- Daha cezalandırıcı olma,
- Düşmanlık duygusu geliştirme,
- Korku ve kaygı, alınganlık,
- Belirgin üzüntü, apatik görünüm,
- Asılsız şüpheler ve paranoya, gibi belirtiler sayılabilir.

5.2.3. Davranışsal belirtiler

- Ani sinirlenme,
- Engellenme,
- Kolay ağlama,
- Şüpheli ve endişeli olma,
- Alınganlık,
- Takdir edilmediğini düşünme,
- İş doyumsuzluğu,
- İşten nefret etme, işe geç gelme,
- Özgüven ve özsaygıda azalma,
- Unutkanlık,
- Rol çatışması,
- Başarısızlık hissi,
- Ani tepkisellik, eleştiriye aşırı duyarlılık,
- Çabuk öfkelenme, tatminsizlik,

- Konsantrasyon bozuklukları, düzensizlik,
- Evlilik ve aile çatışmaları,
- İçe kapanma, suçluluk, hevesin kırılması gibi kendine, işine ve genel olarak hayata karşı negatif tutumlar olarak sıralanabilir.

5.3. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlikle başedebilmek için öncelikle kişi tarafından problemin varlığının ve öneminin kabul edilmesi gerekmektedir. Ancak bu noktadan sonra tükenmişlikle ilgili bireysel ve örgütsel açıdan tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri kullanılabilir.

Tükenmişlik kişilerin hem çalışma yaşamını hem de psikolojik ve bedensel sağlığını sürekli tehdit eden bir durumdur. Tükenmişlik sendromu ile başa çıkmak için hem bireysel hem de örgütsel seviyede etkin mücadele önemli rol oynamaktadır. Etkin bir mücadele için en önemli yöntem tükenmişliğin ortaya çıkmasına engel olacak yöntemler planlayabilmektir. Önlemenin imkânsız olduğu durumlarda ise, erken dönemde teşhis edilmeli ve hızlıca müdahale edilmelidir (Kaçmaz,2005).

5.3.1. Bireysel yöntemler

Tüm örgütsel yapıyı etkisi altına alan tükenmişlikte sadece örgütteki personeli dönüştürerek incelemenin imkân dâhilinde bulunmadığı ortaya konan çalışmalarda belirlenmiştir. Tükenmişlik sendromuyla mücadelede çalışan bireylere önemli vazifeler düşmektedir. Bu noktada bireysel tedbirlerin ciddiye alınmasının belirli nedenleri bulunmaktadır. Birincisi, bireylerin örgütlerde ortaya çıkan tükenmişliğe ilişkin belirli sorumluluklar taşımalarıdır. İkinci olarak, şahısların değişmesinin, örgütünün tümünün değişmesinden daha maliyetsiz bulunmasıdır. Üçüncüsü ise bireysel olarak mücadele etme yöntemlerinin çalışılan ortamı denetleme imkanı tanımadığı zamanlarda tercih edilmesidir. Kişiler tarafından kullanılacak metotlar aşağıdaki gibidir:

- Tükenmişlik hakkında bilgi sahibi olmak,
- Bireyin kendisini çok iyi tanıması ve kendi ihtiyaçlarını belirlemesi,
- İş hususunda gerçeklerden uzak umutlardan ve amaçlardan kaçınması,
- Kişisel gelişimini hızlandırmak için danışman gruplara katılması,

- Nefesini kontrol etmeyi ve doğru nefes almayı öğrenmesi,
- Rahatlatıcı ve sakin müzikler dinlemeyi tercih etmesi,
- Bireyin insani sınırlarını kabullenip ona göre davranması,
- Zamanı yönetmede bilgi sahibi olması,
- Tatillerini kendine ayırması,
- İş ve kişisel hayatın tekdüzeliğinin azaltılması,
- Huzur veren bir hayat anlayışı benimsemek,
- Çalışmanın geçici olarak durdurulması ya da işin değiştirilmesi,
- Kişinin çeşitli hobilerle ilgilenmesi (Üçok, 2012)

5.3.2. Örgütsel yöntemler

Örgütlerde tükenmişliğin önlemek için başvurulan yöntemler şunlardır (ERIC/EECE, 1980);

- Çalışanın ihtiyacı olması durumunda tükenmiş olan enerji kaynakları yenilenerek işin gerektirdiği değişikliklere uyum sağlamada oryantasyon programları kullanılmalıdır,
- Örgütsel kararlara çalışanların etkili katılımı sağlanmalıdır,
- Terfi politikaları tarafsız ve adil şekilde uygulanmalı, tek kriter başarı olmalıdır,
- Çalışanlar bireysel ihtiyaçlarını karşılamada yönetime başvurabilmelidirler,
- Yeni personelin işe alırken belli prensiplerin dışına çıkılmamalıdır,
- Yönetimin geliştirilmesi için programlar uygulanmalıdır,
- Çalışanlara koyulan hedefler realist olmalıdır,
- Performansların değerlendirilmesi için sistemler uygulanmalıdır,
- Görev tanımları yaparken kullanılan dil anlaşılır olmalıdır,
- Çalışanlara teminat sağlanmalıdır,

- Stres yönetimi konusunda bilgilendirici eğitimler verilmelidir,
- Çalışılan ortamın bazen değiştirilmesi gerekmektedir,
- Hoşgörü ve adalet yöneticilerin mottosu olmalıdır,
- Personel ücretleri olabilecek en iyi seviyeye çekilmelidir.

5.4. Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma, İşe Tutulma, İş Performansı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler

Literatürde iş becerikliliği ile işe tutulma ilişkisinin en çok çalışılan konu olduğu görülmektedir (Demerouti ve Bakker, 2014; Rudolph vd., 2017).

Hollanda'da yapılan bir çalışmada işe tutulmanın, iş becerikliliğinin sosyal iş kaynaklarını artırma, yapısal iş kaynaklarını artırma ve merak uyandırıcı iş taleplerini artırma boyutu ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Tims vd., 2012).

Travaglianti ve arkadaşlarının (2016) Belçika'da kamu hizmeti sağlayan çalışanlar üzerinde yapmış olduğu araştırmada iş becerikliliği düzeyinin artmasıyla tükenmişlik düzeyinin azaldığı belirlenmiştir. Bu araştırmada çalışanların üstlendiği görevlerin kapsamını değiştirerek işe ilişkin görevleri aktif olarak şekillendirme (görev becerikliliği) duygusal olarak daha az tükeneceklerini hissedecekleri beklenilmiştir (Travaglianti, 2016).

Kara ve Koç, 2009 yılında Gazi Üniversitesi'nde görevli 350 öğretim elemanı ile yaptıkları çalışmada stresle başa çıkma davranışlarından Kabul-Bilişsel Yeniden Yapılanma (stres oluşturan problemi unutmak için kitap okuma, müzik dinleme, sinemaya gitme, televizyon seyretme veya değişik işlerle ilgilenme) davranışlarına kadın öğretim elemanlarının daha fazla eğilim gösterdiğini belirtmişler (Kara ve Koç, 2009:35-50).

İş talepleri ve kaynakları modelinde ele alınan işe tutulma ve performans kavramlarının görev becerikliliği ile ele alındığı bir çalışma da uluslararası literatürde mevcuttur. Tims ve diğ. (2013) görev becerikliliğinin yapısal iş kaynaklarını artırma, sosyal iş kaynaklarını artırma ve merak uyandırıcı iş taleplerini artırma boyutlarının işe tutulma aracılığı ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Engelleyici iş taleplerini azaltma boyutu için iş performansı ve işe tutulma ile negatif yönde bir ilişki bulunmuştur (Tims ve diğ., 2013:427-454).

Lorcu ve Bilgen 2009 yılında Trakya bölgesinde 388 sağlık ve eğitim çalışanı ile yaptığı araştırmada strese neden olan unsurları, stresin oluşturduğu sonuçları ve stresin performans üzerindeki etkisini incelemişler; katılımcıların %78,3'ünün performanslarının stresten etkilendiğini ve %95'inde stresin performanslarını olumsuz yönde etkilediğini bulmuşlardır (Lorcu ve Bilgen, 2009:241-256).

Aksoy ve Kutluca 2004 yılında Malatya'da 284 askeri personel ile yaptıkları araştırmada örgütsel stresin performansı etkileyen davranışları incelenmiş ve örgütteki stres sonucu çalışanlarda; iş yapma ve çalışma isteğinin kaybolması, işe gitmede isteksizlik, kendi kabuğuna çekilme, işlemlerde hata yapma, aşırı alingan olma, işten ayrılmayı düşünme, yapılan işin kalitesini düşürme, çalışma arkadaşlarına karşı kırıcı olma şeklinde olumsuz davranışların ortalama değerlerinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir(Aksoy ve Kutluca, 2004:457-486).

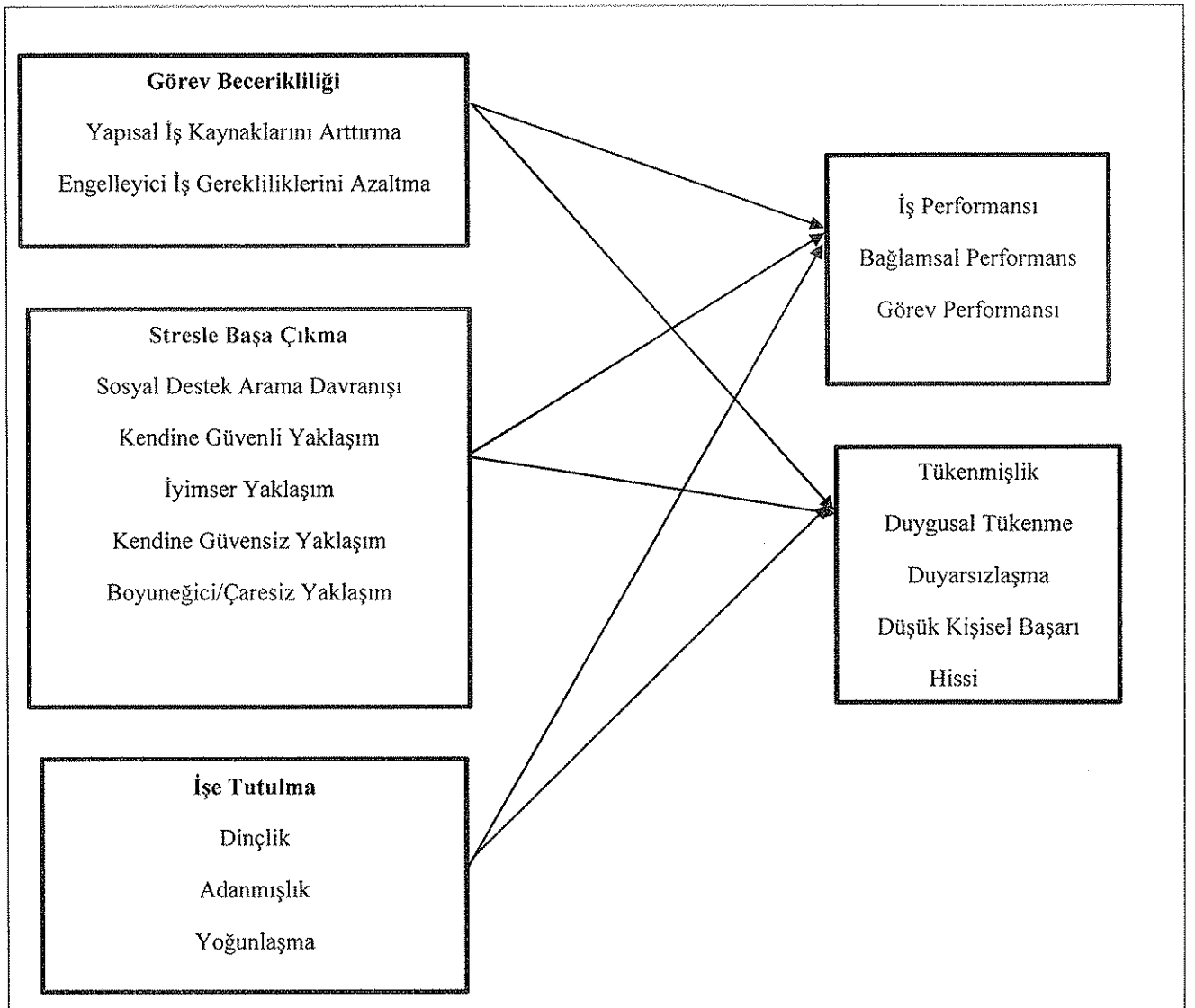
Balcı 1993 yılında yaptığı çalışmasında Ankara'daki üniversitelerde görevli 86 öğretim elemanının stres faktörlerini, stresle baş etme stratejilerini ve stres durumundaki iş performanslarını incelemiştir. Stres faktörlerini; iş yükü, çatışma ve uyumsuzluk, mesleki ilkeler, işleyiş ve ilişki şeklinde dört grupta ve performans algısını işten kaçınma, iş birliği eksikliği, işi aksatma ve kendini kontrol olarak dört grupta incelemiş, katılımcıların yaş cinsiyete bağlı olarak işten kaçınma tepkisi gösterdiklerini tespit etmiştir (Balcı,1993:315-334).

ALTINCI BÖLÜM YÖNTEM

6. YÖNTEM

Araştırmada nicel bir analiz yöntemi olan tarama yöntemi kullanılmıştır. Literatür taraması sonucu aşağıdaki model oluşturulmuştur:

6.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler



Şekil 6.1. Araştırma modeli

Model kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1=Yapısal iş kaynaklarını arttırma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H2=Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H3=Yapısal iş kaynaklarını arttırma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.

H4=Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.

H5=Yapısal iş kaynaklarını arttırma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.

H6= Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.

H7=Yapısal iş kaynaklarını arttırma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.

H8= Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.

H9=Yapısal iş kaynaklarını arttırma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.

H10=Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.

H11=Sosyal destek arama davranışı bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H12=Kendine güvenli yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H13=İyimser yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H14=Kendine güvensiz yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H15=Boyuneğici/çaresiz yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.

H16=Sosyal destek arama davranışı görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.

- H17=Kendine güvenli yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H18=İyimser yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H19=Kendine güvensiz yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H20=Boyuneğici/çaresiz yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H21=Sosyal destek arama davranışı duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H22=Kendine güvenli yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H23=İyimser yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H24=Kendine güvensiz yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H25=Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H26=Sosyal destek arama davranışı duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H27=Kendine güvenli yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H28=İyimser yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H29=Kendine güvensiz yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H30=Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H31=Sosyal destek arama davranışı düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H32=Kendine güvenli yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H33=İyimser yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H34=Kendine güvensiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H35=Boyuneğici/çaresiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.

- H36=Dinçlik bağlamsal performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H37=Adanmışlık bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H38=Yoğunlaşma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H39=Dinçlik görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H40=Adanmışlık görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H41=Yoğunlaşma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.
- H42=Dinçlik duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H43=Adanmışlık duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H44=Yoğunlaşma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.
- H45=Dinçlik duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H46=Adanmışlık duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H47=Yoğunlaşma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.
- H48=Dinçlik düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H49=Adanmışlık düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.
- H50=Yoğunlaşma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.

6.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için Mersin İl Sağlık Müdürlüğü'nden izin alınmıştır. Araştırma evreni Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarıdır. Araştırma için toplamda 400 kişiye anket dağıtılmış, 325 kişiden geri bildirim sağlanmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların betimleyici istatistikleri (cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, kadro, hizmet süresi) aşağıda tablolarda sunulmuştur.

Çizelge 6.1. Çalışanların cinsiyet durumu tablosu

	Cinsiyet	N	%
Olgular	Erkek	92	28,3
	Kadın	233	71,7
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.1.'de çalışanların cinsiyet durumu dağılımı incelendiğinde; çalışanların %28,3'ünün erkek ve %71,7'sinin kadın olduğu görülmektedir.

Çizelge 6.2. Çalışanların medeni durumu dağılımı yüzde oranları tablosu

	Medeni Durum	N	%
Olgular	Evli	196	60,3
	Bekar	129	39,7
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.2.'te çalışanların medeni durumu dağılımı incelendiğinde; çalışanların %60,3'ü evli iken %39,7'sinin bekar olduğu görülmektedir.

Çizelge 6.3. Çalışanların yaş durumu dağılımı yüzde oranları tablosu

	Yaş Durumu	N	%
Olgular	18-24 Yaş Arası	37	11,4
	25-31 Yaş Arası	115	35,4
	32-38 Yaş Arası	81	24,9
	39-45 Yaş Arası	61	18,8
	46 Yaş ve Üstü	31	9,5
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.3.'te çalışanların yaş durumu dağılımı incelendiğinde, çalışanların %11,4'ü 18-24 yaş aralığında iken %35,4'ü 25-31 yaş aralığında, %24,9'unun 32-38 yaş aralığında ve %18,8'inin 39-45 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Çalışanlardan 46 yaş ve üzerinde olanların %9,5 ile sınırlı kaldığı belirlenmiştir.

Çizelge 6.4. Çalışanların öğrenim durumu dağılımı yüzde oranları tablosu

	Öğrenim Durumu	N	%
Olgular	Lise	51	15,7
	Yüksekokul	131	40,3
	Fakülte	109	33,5
	Yüksek Lisans	18	5,5
	Doktora	16	4,9
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.4.'te çalışanların öğrenim durumu dağılımı incelendiğinde, çalışanlardan lise mezunu olanlar %15,7 iken yüksekokul mezunu %40,3 ve fakülte mezunu %33,5 olduğu görülmektedir. Lisansüstü öğrenim görenler toplamı ise 10,4'tür.

Çizelge 6.5. Çalışanların kadro dağılımı yüzde oranları tablosu

	Kadro	N	%
Olgular	Doktor	17	5,2
	Hemşire	76	23,4
	Memur	37	11,4
	Teknisyen	63	19,4
	Diğer	132	40,6
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.5. incelendiğinde araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %5,2'si (17 kişi) doktor, %23,4'ü (76 kişi) hemşire, %11,4'ü (37 kişi) memur, %19,4'ü (63 kişi) teknisyen, %40,6'sı (132 kişi) diğer sağlık profesyonelleri olarak yer almaktadır.

Çizelge 6.6. Çalışanların hizmet süresi dağılımı yüzde oranları tablosu

	Hizmet Süresi	N	%
Olgular	1-3 Yıl Arası	69	21,2
	3-6 Yıl Arası	91	28,0
	7-10 Yıl Arası	43	13,2
	10-15 Yıl Arası	49	15,1
	15 Yıl ve Üstü	73	22,5
	Toplam	325	100,0

Çizelge 6.6.'ya baktığımızda araştırmaya katılan çalışanların hizmet süresine baktığımızda %21,2'si (69 kişi) 1-3 yıl, %28,0'ı (91 kişi) 3-6 yıl, %13,2'si (43 kişi) 7-10 yıl, %15,1'i (49 kişi) 10-15 yıl arası ve %22,5'i (73 kişi) 15 ve üstü yıl arası çalışanlar kategorisinde yer almaktadır.

6.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu altı bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, kadro, hizmet süresi gibi demografik bilgileri içeren 6 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümde görev becerikliliğini ölçmeye yönelik 7 ifadeye, stresle başa çıkmayı ölçmek için 30 ifadeye, işe tutulmayı ölçmek için 17 ifadeye, iş performansını ölçmek için 24 ifadeye ve son olarak tükenmişliği ölçmek için 22 ifadeye yer verilmiştir. Dolayısıyla 6'sı demografik bilgi ve toplamda 90 ölçek ifadesinden oluşan bir anket formu katılımcılara uygulanmıştır.

Çalışmada kullanılan görev becerikliliği, stresle başa çıkma, işe tutulma, iş performansı ve tükenmişlik ölçekleri hakkında bilgiler aşağıda sunulmuştur.

6.3.1. Görev Becerikliliği Ölçeği

Görev becerikliliği ölçeği, Slempe ve Vella-Brodrick (2013) tarafından geliştirilen ve Kerse (2017) tarafından Türkçe'ye uyarlanan İş Becerikliliği Ölçeği'nden alınmıştır. Bu ölçek 7 ifadeden ve yapısal iş kaynaklarını artırma (5 ifade) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma (2 ifade) olmak üzere 2 alt boyuttan meydana gelmektedir. Burada 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere beşli skala oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirliği 0,82 olarak ölçülmüştür.

6.3.2. Stresle Başa Çıkma Ölçeği

Folkman ve Lazarus'un 1980 yılında geliştirdikleri kısa, değişik stresli durumlarda geçerliliği olan, özellikle depresyon, yalnızlık, psikomatik sorunlar gibi belirtilerle ilişkili başa çıkma mekanizmaları ölçeğidir. Şahin ve Durak (1995) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçek 30 maddeden ve 5 alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçek kendine güvenli yaklaşım (8 ifade), iyimser yaklaşım (5 ifade), kendine güvensiz yaklaşım (9 ifade), Boyuneğici/çaresiz yaklaşım (6 ifade), sosyal desteğe başvurma (4 ifade) ve 30 maddeden oluşmaktadır. Cevaplar 5'li likert tarzında hazırlanmış olmakla birlikte 1-Hiç Uygun Değil, 5-Çok Uygun

olarak derecelendirilmiştir. Alt ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,47 ile -0,80 arasında değişmektedir.

6.3.3. İşe Tutulma Ölçeği

Çalışanların işe tutulma düzeylerini ölçmek için Schaufeli ve ark. (2002) tarafından geliştirilen ve Turgut (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan işe tutulma ölçeği (UWES) ile ölçülmüştür. Bu ölçek 17 ifadeden ve dinçlik (6 ifade), adanmışlık (5 ifade) ve yoğunlaşma (6 ifade) olarak 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Burada 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 5'li likert tipi ölçek oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirliği 0,91 olarak ölçülmüştür.

6.3.4. İş Performansı Ölçeği

Çalışanların görev ve bağlamsal performans algılarını ölçmek amacıyla, Goodman ve Svyantek'in (1999) çalışmalarında kullandıkları ölçek, Ünlü ve Yürür (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. 24 maddeden yer alan ölçekte ilk 16 ifade bağlamsal performans, son 9 ifade ise görev performansına yöneliktir. Burada 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum olarak 5'li likert tipi ölçek oluşturulmuştur. Ölçeğin bağlamsal performans alt boyutunda Cronbach's Alpha 0,71 ve görev performansı alt boyutunda Cronbach's Alpha 0,65 olarak bulunmuştur.

6.3.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş, 2015 yılında ise İnce ve Şahin tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek 22 ifade ve duygusal tükenme (8 ifade), duyarsızlaşma (5 ifade) ve düşük kişisel başarı hissi (9 ifade) olarak 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. 4,9,12,17,18,19 ve 21. Maddeler ters çevirilerek analize dahil edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği 0,83 olarak ölçülmüştür.

6.4. Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Analizler sonucunda χ^2/df oranı, RMSEA değeri, GFI, NFI, CFI, indeksleri elde edilmektedir. Bu değerlere bakılarak kabul edilebilir olup olmadıklarına karar verilmektedir. Çizelge 6.7.'de kabul edilebilir uyum değerleri verilmiştir.

Çizelge 6.7. Doğrulayıcı faktör analizi iyi uyum ve kabul edilebilir uyum aralığı

Uyum Ölçümleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	$\chi^2/df < 5$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI < 0,95$
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI < 0,97$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI < 0,95$

Kaynak: Bentler 1990, Jöreskog ve Sörbom 1993, MacCallum ve ark 1996, Schermelleh-Engel ve ark 2003, Li 2005, Schumacker ve Lomax 2010'dan uyarlanmıştır. (Akt: Güzel,2020).

Beş ölçüğe yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Çizelge 6.8.'de verilmiştir.

Çizelge 6.8. Ölçeklerin uyum iyiliği katsayıları

Ölçekler	Model	CMIN (χ^2) / df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Görev Becerikliliği	Birinci Düzey Çok Faktörlü	3,260	,967	,967	,953	0,08
Stresle Başa Çıkma	Birinci Düzey Çok Faktörlü	1,676	,940	,919	,920	0,04
İşe Tutulma	Birinci Düzey Çok Faktörlü	3,241	,903	,934	,908	0,08
İş Performansı	Birinci Düzey Çok Faktörlü	2,682	,947	,921	,912	0,07
Tükenmişlik	Birinci Düzey Çok Faktörlü	3,334	,938	,920	,922	0,06

Bu bölümde, tek faktörlü, birinci düzey çok faktörlü, ikinci düzey çok faktörlü ve ilişkisiz model olarak yapılan dört faktör analizi neticesinde uyum iyi değerleri en yüksek olan analiz sonuçlarına birinci düzey çok faktörlü analizlerde ulaşılmıştır. Tüm değerler kabul edilebilir sınırlar içerisindedir.

6.5. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Yapılan güvenilirlik analizi neticesinde elde edilen sonuçlar Çizelge 6.9'da sunulmuştur.

Cronbach's Alpha katsayısı değerlendirme kriterleri aşağıda gösterilmiştir.

$0.00 < \text{Katsayı} < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 < \text{Katsayı} < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 < \text{Katsayı} < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0.80 < \text{Katsayı} < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Özdamar, 1999).

Çizelge 6.9. Ölçeklere ait güvenilirlik analizi bulguları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N
Görev Becerikliliği Ölçeği	,848	7
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	,826	5
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	,828	2
Stresle Başa Çıkma Ölçeği	,795	30
Sosyal Destek Arama Davranışı	,796	4
Kendine Güvenli Yaklaşım	,781	7
İyimser Yaklaşım	,785	5
Kendine Güvensiz Yaklaşım	,791	8
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	,790	6
İşe Tutulma Ölçeği	,898	17

Dinçlik	,890	6
Adanmışlık	,897	5
Yoğunlaşma	,891	6
İş Performansı Ölçeği	,966	24
Bağlamsal Performans	,964	16
Görev Performansı	,964	8
Tükenmişlik	,744	22
Duygusal Tükenme	,731	9
Duyarsızlaşma	,731	5
Kişisel Başarı	,740	8

Çizelgeye göre,

- Görev Becerikliliği Ölçeğine verilen cevapların toplam iç tutarlık katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,848; Görev Becerikliliği Ölçeği alt boyutlarından olan Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma'nın güvenilirlik değeri 0,826 ve Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma'nın iç tutarlılık katsayısı ise 0,828 dir.
- Stresle Başa Çıkma ölçeğine verilen cevapların toplam iç tutarlık katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,795' tir. Stresle Başa Çıkma Ölçeği alt Boyutlarından Sosyal Destek Arama Davranışı güvenilirlik katsayısı ise 0,796; Kendine Güvenli Yaklaşım güvenilirlik katsayısı 0,781; İyimser Yaklaşım alt boyutu güvenilirlik katsayısı 0,785; Kendine Güvensiz Yaklaşım alt boyutu güvenilirlik katsayısı 0,791 ve son olarak Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım alt boyutu güvenilirlik katsayısı 0,790 bulunmuştur.
- İşe Tutulma Ölçeğine verilen cevapların toplam iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,898'tir. İşe Tutulma Ölçeği alt boyutlarından olan Dinçlik güvenilirlik katsayısı 0,890, Adanmışlık alt boyutu güvenilirlik katsayısı 0,897 ve Yoğunlaşma alt boyutu güvenilirlik katsayısı ise 0,891'dir.
- İş Performansı Ölçeğine verilen cevapların toplam iç tutarlık katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,966 dir. İş Performansı Ölçeği alt boyutlarından olan Bağlamsal Performans güvenilirlik katsayısı 0,964 ve Görev Performansı alt boyutu ise 0,964 tür.

- Tükenmişlik Ölçeğine verilen cevapların toplam iç tutarlık katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,744'tür. Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarından olan Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma güvenilirlik katsayısı 0,731'dir. Düşük Kişisel Başarı Hissi alt boyutu güvenilirlik katsayısı ise 0,740'tır.

Çizelgedeki bulgular ele alındığında; ölçeklerin geçerli ve güvenilir oldukları sonucuna varılmıştır.

6.6. Verilerin Analizi

Tüm istatistiksel analizler SPSS 25.0 ve AMOS 26.0 programları ile yapılmıştır. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler frekans (n), yüzde (%), ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerler olarak hesaplanmıştır. Ölçeklerin normal dağılıma uygunlukları çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılarak değerlendirilmiştir. Normal dağılım gösteren değişkenlerin iki grup karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t testi, üç ve üzeri grupların karşılaştırılmalarında ise ANOVA analizi kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Araştırma değişkenlerinin birbirleri üzerindeki etkilerini belirlemek için ise Regresyon analizi ile kullanılmıştır.

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

7. BULGULAR

Araştırmada yapılan istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgular dört kısımda incelenmiştir. Birinci kısımda, araştırmadaki bağımlı ve bağımsız değişkenlerin betimleyici istatistiklerine bakılmıştır. İkinci kısımda, demografik değişkenlerin bağımlı ve bağımsız değişkenleri ne derecede farklılaştırdığına t testi ve ANOVA analizi ile ortaya konulmuştur. Üçüncü kısımda değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon katsayıları incelenmiştir. Dördüncü kısımda modelimiz kapsamında bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi bulguları ortaya konulmuştur.

7.1. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Bulgular

Çizelge 7.1. Araştırma değişkenlerine ilişkin betimsel analizi sonuçları

	N	Min.	Maks.	Ort.	Çarpıklık	Basıklık
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	325	1,00	5,00	3,60	-,782	-,042
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	325	1,00	5,00	3,50	-,695	-,385
Sosyal Destek Arama Davranışı	325	1,82	5,00	3,38	-,385	-,280
Kendine Güvenli Yaklaşım	325	1,00	5,00	3,70	-,669	-,092
İyimser Yaklaşım	325	1,00	5,00	3,62	-,510	-,361
Kendine Güvensiz Yaklaşım	325	1,00	5,00	3,06	-,021	-,845
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	325	1,00	5,00	3,22	-,155	-,039
Dinçlik	325	1,00	5,00	3,54	-,693	-,138
Adanmışlık	325	1,00	5,00	3,86	-,053	,955
Yoğunlaşma	325	1,00	5,00	3,41	-,556	-,239
Bağlamsal Performans	325	1,00	5,00	4,30	-,808	-,195
Görev Performansı	325	1,00	5,00	4,32	-,901	,454
Duygusal Tükenme	325	1,00	5,00	3,35	-,251	-,835
Duyarsızlaşma	325	1,00	5,00	3,34	-,283	-,561
Düşük Kişisel Başarı Hissi	325	1,00	5,00	4,01	-,651	-,305

Söz konusu tablo incelendiğinde;

- Araştırmaya katılan çalışanların görev becerikliliği alt faktörlerinden yapısal iş kaynaklarına verdiği cevapların ortalaması 3,60 iken, engelleyici iş gereklilikleri azaltmaya verdiği cevapların sayısı 3,50'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların stresle başa çıkma alt boyutlarından olan kendine güvenli yaklaşıma verdikleri cevapların ortalaması 3,70, iyimser yaklaşım alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 3,62, kendine güvensiz yaklaşım alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 3,06, Boyuneğici/çaresiz yaklaşım alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 3,22 ve son olarak sosyal destek arama davranışı alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 3,38'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların işe tutulma alt faktörlerinden dinçlik alt boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,54; adanmışlık alt boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,86 ve yoğunlaşma alt boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,41'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların iş performansı alt boyutlarının ilki olan bağlamsal performans alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 4,30 ve görev performansı alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması ise 4,32'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenmeye verdikleri cevapların ortalaması 3,35; duyarsızlaşma alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 3,34 ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması 2,39'dur.

Ölçeklerin normal dağılım varsayımına uyup uymadığını kontrol etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1,5 ve -1,5 arasında olması değişkenlerin normal dağılıma uyduğunu göstermektedir (Tabachnick & Fidell, 2013). Bu sebeplerden ötürü değişkenlerin normal dağılıma uyduğu kabul edilmiştir. Analizlerde parametrik analiz yöntemleri kullanılacaktır.

7.2. Demografik Değişkenlerin Etkileri

Demografik faktörlerin, araştırma değişkenlerini farklılaştırıp farklılaşdırmadığını ortaya koymak amacıyla bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Çizelge 7.2. Çalışanların cinsiyeti ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik bağımsız örneklem t testi sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	T	p
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	Erkek	92	3,63	,359	,720
	Kadın	233	3,59		
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	Erkek	92	3,41	-,865	,388
	Kadın	233	3,53		
Sosyal Destek Arama Davranışı	Erkek	92	3,41	,441	,660
	Kadın	233	3,37		
Kendine Güvenli Yaklaşım	Erkek	92	3,76	,898	,370
	Kadın	233	3,67		
İyimser Yaklaşım	Erkek	92	3,64	,411	,681
	Kadın	233	3,61		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Erkek	92	3,08	,343	,732
	Kadın	233	3,05		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	Erkek	92	3,13	-1,265	,207
	Kadın	233	3,25		
Dinçlik	Erkek	92	3,56	,338	,735
	Kadın	233	3,52		
Adanmışlık	Erkek	92	3,87	,102	,919
	Kadın	233	3,86		
Yoğunlaşma	Erkek	92	3,42	,105	,916
	Kadın	233	3,41		
Bağlamsal Performans	Erkek	92	4,23	-1,279	,202
	Kadın	233	4,32		
Görev Performansı	Erkek	92	4,22	-1,637	,103
	Kadın	233	4,36		
Duygusal Tükenme	Erkek	92	3,37	,401	,689
	Kadın	233	3,34		
Duyarsızlaşma	Erkek	92	3,34	-,065	,949
	Kadın	233	3,34		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Erkek	92	2,39	,034	,975
	Kadın	233	2,38		

Yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre;

- Çalışanların cinsiyetlerine göre, yapısal iş kaynaklarını artırma ($t=0,359$ ve $p=0,720$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($t=-0,865$ ve $p=0,388$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların cinsiyetlerine göre, sosyal destek arama davranışı ($t=0,441$ ve $p=0,660$), kendine güvenli yaklaşım ($t=0,898$ ve $p=0,370$), iyimser yaklaşım ($t=0,411$ ve $p=0,681$), kendine güvensiz yaklaşım ($t=0,343$ ve $p=0,732$) ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($t=-1,265$ ve $p=0,207$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların cinsiyetlerine göre, dinçlik ($t=0,338$ ve $p=0,735$), adanmışlık ($t=0,102$ ve $p=0,919$) ve yoğunlaşma ($t=0,105$ ve $p=0,916$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların cinsiyetlerine göre, bağlamsal performans ($t=-1,279$ ve $p=0,202$) ve görev performansı ($t=-1,637$ ve $p=0,103$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların cinsiyetlerine göre, duygusal tükenme ($t=0,401$ ve $p=0,689$), duyarsızlaşma ($t=-0,065$ ve $p=0,949$) ve düşük kişisel başarı hissi ($t=0,034$ ve $p=0,975$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Çizelge 7.3. Çalışanların medeni durumları ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik bağımsız örneklem t testi sonuçları

	Medeni Durum	N	Ort.	t	p
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	Evli	196	3,58	-,619	,536
	Bekar	129	3,64		
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	Evli	196	3,44	-1,126	,261
	Bekar	129	3,58		
Sosyal Destek Arama Davranışı	Evli	196	3,40	,544	,587
	Bekar	129	3,35		
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evli	196	3,67	-,764	,323
	Bekar	129	3,74		
İyimser Yaklaşım	Evli	196	3,55	-2,080	,038
	Bekar	129	3,72		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evli	196	3,08	,975	,330
	Bekar	129	3,02		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	Evli	196	3,23	,423	,673
	Bekar	129	3,20		

Dinçlik	Evli	196	3,53	-,089	,929
	Bekar	129	3,54		
Adanmışlık	Evli	196	3,86	-,115	,909
	Bekar	129	3,87		
Yoğunlaşma	Evli	196	3,44	,789	,431
	Bekar	129	3,36		
Bağlamsal Performans	Evli	196	4,32	,715	,475
	Bekar	129	4,26		
Görev Performansı	Evli	196	4,31	-,368	,713
	Bekar	129	4,34		
Duygusal Tükenme	Evli	196	3,34	-,143	,886
	Bekar	129	3,36		
Duyarsızlaşma	Evli	196	3,35	,319	,750
	Bekar	129	3,33		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evli	196	2,37	-,428	,669
	Bekar	129	2,41		

Yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre;

- Çalışanların medeni durumlarına göre, yapısal iş kaynaklarını artırma ($t=-0,619$ ve $p=0,536$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($t=-1,126$ ve $p=0,261$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların medeni durumlarına göre, sosyal destek arama davranışı ($t=,544$ ve $p=0,587$), kendine güvenli yaklaşım ($t=-0,764$ ve $p=0,323$), kendine güvensiz yaklaşım ($t=0,975$ ve $p=0,330$) ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($t=0,423$ ve $p=0,673$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$). İyimser yaklaşım ($t=-2,080$ ve $p=0,038$) ise çalışanların medeni durumlarına göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$).
- Çalışanların medeni durumlarına göre, dinçlik ($t=-0,089$ ve $p=0,929$), adanmışlık ($t=-0,115$ ve $p=0,909$) ve yoğunlaşma ($t=0,789$ ve $p=0,431$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların medeni durumlarına göre, bağlamsal performans ($t=0,715$ ve $p=0,475$) ve görev performansı ($t=-0,368$ ve $p=0,713$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

- Çalışanların medeni durumlarına göre, duygusal tükenme ($t=-0,143$ ve $p=0,886$) ve duyarsızlaşma ($t=0,319$ ve $p=0,750$) ve kişisel başarı ($t=-0,428$ ve $p=0,669$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Çizelge 7.4. Çalışanların yaşı ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları

	Yaş	N	Ort.	F	p
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	18-24	37	3,72	1,440	,220
	25-31	115	3,52		
	32-38	81	3,51		
	39-45	61	3,67		
	46 ve üstü	31	3,86		
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	18-24	37	3,67	-1,531	,193
	25-31	115	3,45		
	32-38	81	3,53		
	39-45	61	3,28		
	46 ve üstü	31	3,80		
Sosyal Destek Arama Davranışı	18-24	37	3,40	,855	,491
	25-31	115	3,32		
	32-38	81	3,49		
	39-45	61	3,38		
	46 ve üstü	31	3,29		
Kendine Güvenli Yaklaşım	18-24	37	3,77	,373	,828
	25-31	115	3,71		
	32-38	81	3,65		
	39-45	61	3,75		
	46 ve üstü	31	3,58		
İyimser Yaklaşım	18-24	37	3,67	,699	,593
	25-31	115	3,69		
	32-38	81	3,55		
	39-45	61	3,53		
	46 ve üstü	31	3,62		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	18-24	37	3,05	,422	,793
	25-31	115	3,01		
	32-38	81	3,12		
	39-45	61	3,06		
	46 ve üstü	31	3,09		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	18-24	37	3,40	,920	,491
	25-31	115	3,16		
	32-38	81	3,26		
	39-45	61	3,19		
	46 ve üstü	31	3,15		
Dinçlik	18-24	37	3,60	1,772	,134
	25-31	115	3,43		

	32-38	81	3,51		
	39-45	61	3,54		
	46 ve üstü	31	3,90		
	18-24	37	3,90		
	25-31	115	3,78		
Adanmışlık	32-38	81	3,85	1,511	,199
	39-45	61	3,82		
	46 ve üstü	31	4,21		
	18-24	37	3,47		
	25-31	115	3,31		
Yoğunlaşma	32-38	81	3,44	,647	,629
	39-45	61	3,45		
	46 ve üstü	31	3,54		
	18-24	37	4,31		
	25-31	115	4,20		
Bağlamsal Performans	32-38	81	4,29	1,623	,168
	39-45	61	4,39		
	46 ve üstü	31	4,46		
	18-24	37	4,36		
	25-31	115	4,23		
Görev Performansı	32-38	81	4,34	,995	,410
	39-45	61	4,36		
	46 ve üstü	31	4,47		
	18-24	37	3,52		
	25-31	115	3,23		
Duyusal Tükenme	32-38	81	3,34	1,877	,114
	39-45	61	3,40		
	46 ve üstü	31	3,50		
	18-24	37	3,46		
	25-31	115	3,25		
Duyarsızlaşma	32-38	81	3,31	1,695	,151
	39-45	61	3,40		
	46 ve üstü	31	3,51		
	18-24	37	2,52		
	25-31	115	2,43		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	32-38	81	2,37	1,184	,318
	39-45	61	2,37		
	46 ve üstü	31	2,14		

Söz konusu tablo incelendiğinde;

- Çalışanların yaşına göre, yapısal iş kaynaklarını arttırma ($F=1,440$ ve $p=0,220$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($F=-1,531$ ve $p=0,193$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların yaşına göre, sosyal destek arama davranışı ($F=0,855$ ve $p=0,491$), kendine güvenli yaklaşım ($F=0,373$ ve $p=0,828$), iyimser yaklaşım ($F=0,699$ ve $p=0,593$), kendine güvensiz yaklaşım ($F=0,422$ ve $p=0,793$) ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($F=0,920$ ve $p=0,491$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların yaşına göre, dinçlik ($F=1,772$ ve $p=0,134$), adanmışlık ($F=1,511$ ve $p=0,199$) ve yoğunlaşma ($F=0,647$ ve $p=0,629$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların yaşına göre, bağlamsal performans ($F=1,623$ ve $p=0,168$) ve görev performansı ($F=0,995$ ve $p=0,410$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların yaşına göre, duygusal tükenme ($F=1,877$ ve $p=0,114$) ve duyarsızlaşma ($F=1,695$ ve $p=0,151$) ve düşük kişisel başarı hissi ($F=1,184$ ve $p=0,318$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Çizelge 7.5. Çalışanların öğrenim durumu ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları

			Öğrenim Durumu	N	Ort.	F	p
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	Lise			51	3,55	,662	,619
	Yüksekokul			131	3,58		
	Fakülte			109	3,58		
	Lisansüstü			34	3,82		
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	Lise			51	3,32	,991	,412
	Yüksekokul			131	3,43		
	Fakülte			109	3,64		
	Lisansüstü			34	3,56		
Sosyal Destek Arama Davranışı	Lise			51	3,31	,513	,727
	Yüksekokul			131	3,41		
	Fakülte			109	3,39		
	Lisansüstü			34	3,35		

Kendine Güvenli Yaklaşım	Lise	51	3,95	2,408	,049
	Yüksekokul	131	3,64		
	Fakülte	109	3,66		
	Lisansüstü	34	3,68		
İyimser Yaklaşım	Lise	51	3,89	2,519	,041
	Yüksekokul	131	3,52		
	Fakülte	109	3,61		
	Lisansüstü	34	3,62		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Lise	51	3,10	3,245	,012
	Yüksekokul	131	2,98		
	Fakülte	109	3,09		
	Lisansüstü	34	3,22		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	Lise	51	3,00	1,430	,224
	Yüksekokul	131	3,26		
	Fakülte	109	3,26		
	Lisansüstü	34	3,23		
Dinçlik	Lise	51	3,70	2,302	,059
	Yüksekokul	131	3,48		
	Fakülte	109	3,44		
	Lisansüstü	34	3,80		
Adanmışlık	Lise	51	3,95	2,123	,078
	Yüksekokul	131	3,82		
	Fakülte	109	3,77		
	Lisansüstü	34	4,18		
Yoğunlaşma	Lise	51	3,55	1,041	,386
	Yüksekokul	131	3,41		
	Fakülte	109	3,32		
	Lisansüstü	34	3,51		
Bağlamsal Performans	Lise	51	4,30	,597	,665
	Yüksekokul	131	4,33		
	Fakülte	109	4,23		
	Lisansüstü	34	4,38		
Görev Performansı	Lise	51	4,32	,567	,687

	Yüksekokul	131	4,37		
	Fakülte	109	4,25		
	Lisansüstü	34	4,36		
<hr/>					
Duygusal Tükenme	Lise	51	3,42		
	Yüksekokul	131	3,29		
	Fakülte	109	3,32	1,689	,152
	Lisansüstü	34	3,55		
<hr/>					
Duyarsızlaşma	Lise	51	3,32		
	Yüksekokul	131	3,29		
	Fakülte	109	3,36	1,609	,172
	Lisansüstü	34	3,51		
<hr/>					
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Lise	51	2,43		
	Yüksekokul	131	2,46		
	Fakülte	109	2,41	2,956	,020
	Lisansüstü	34	1,98		

* İstatistiksel açıdan doğru ve anlamlı sonuçlar elde etmek ve Çalışanların genel eğilimini tam olarak yansıtabilmek için; katılımcı sayısı 30'dan az olan yüksek lisans ve doktora mezunu katılımcılar birleştirilerek lisansüstü olarak değerlendirilmiştir.

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre ;

- Çalışanların öğrenim durumuna göre, yapısal iş kaynaklarını artırma ($F=0,662$ ve $p=0,619$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($F=0,991$ ve $p=0,412$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların öğrenim durumuna göre, sosyal destek arama davranışı ($F=0,513$ ve $p=0,727$) ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($F=1,430$ ve $p=0,224$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$). Kendine güvenli yaklaşım ($F=2,408$ ve $p=0,049$), iyimser yaklaşım ($F=2,519$ ve $p=0,041$) ve kendine güvensiz yaklaşım ($F=3,245$ ve $p=0,012$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Dolayısıyla, sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi azaldıkça çalışanlarda kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve kendine güvensiz yaklaşım boyutlarında artış meydana gelmiştir.

- Çalışanların öğrenim durumuna göre, dinçlik ($F=2,302$ ve $p=0,059$), adanmışlık ($F=2,123$ ve $p=0,078$) ve yoğunlaşma ($F=1,041$ ve $p=0,386$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların öğrenim durumuna göre, bağlamsal performans ($F=0,597$ ve $p=0,665$) ve görev performansı ($F=0,567$ ve $p=0,687$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların öğrenim durumuna göre, duygusal tükenme ($F=1,689$ ve $p=0,152$) ve duyarsızlaşma ($F=1,609$ ve $p=0,172$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmazken, düşük kişisel başarı hissi ($F=2,956$ ve $p=0,020$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Dolayısıyla, sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi azaldıkça daha fazla düşük kişisel başarı yaşadıkları belirlenmiştir.

Çizelge 7.6. Çalışanların kadrosu ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları

	Kadro	N	Ort.	F	p
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	Doktor	17	3,94	,777	,541
	Hemşire	76	3,63		
	Memur	37	3,54		
	Teknisyen	63	3,55		
	Diğer	132	3,58		
Engelleyici İş Gerekliklerini Azaltma	Doktor	17	3,61	1,226	,300
	Hemşire	76	3,28		
	Memur	37	3,44		
	Teknisyen	63	3,65		
	Diğer	132	3,55		
Sosyal Destek Arama Davranışı	Doktor	17	3,45	,385	,820
	Hemşire	76	3,39		
	Memur	37	3,38		
	Teknisyen	63	3,29		
	Diğer	132	3,41		
Kendine Güvenli Yaklaşım	Doktor	17	3,87	,629	,642
	Hemşire	76	3,60		
	Memur	37	3,64		
	Teknisyen	63	3,75		
	Diğer	132	3,73		
İyimser Yaklaşım	Doktor	17	3,69	,395	,812
	Hemşire	76	3,55		
	Memur	37	3,60		
	Teknisyen	63	3,59		
	Diğer	132	3,67		

Kendine Güvensiz Yaklaşım	Doktor	17	3,43	2,030	,090
	Hemşire	76	3,00		
	Memur	37	3,06		
	Teknisyen	63	3,07		
	Diğer	132	3,04		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	Doktor	17	3,28	1,361	,247
	Hemşire	76	3,23		
	Memur	37	3,15		
	Teknisyen	63	3,39		
	Diğer	132	3,14		
Dinçlik	Doktor	17	3,90	1,482	,207
	Hemşire	76	3,56		
	Memur	37	3,28		
	Teknisyen	63	3,53		
	Diğer	132	3,54		
Adanmışlık	Doktor	17	4,25	2,372	,052
	Hemşire	76	4,05		
	Memur	37	3,71		
	Teknisyen	63	3,83		
	Diğer	132	3,76		
Yoğunlaşma	Doktor	17	3,67	1,331	,258
	Hemşire	76	3,50		
	Memur	37	3,21		
	Teknisyen	63	3,31		
	Diğer	132	3,43		
Bağlamsal Performans	Doktor	17	4,35	1,022	,396
	Hemşire	76	4,39		
	Memur	37	4,30		
	Teknisyen	63	4,33		
	Diğer	132	4,22		
Görev Performansı	Doktor	17	4,36	,504	,733
	Hemşire	76	4,39		
	Memur	37	4,36		
	Teknisyen	63	4,32		
	Diğer	132	4,26		
Duygusal Tükenme	Doktor	17	3,60	,595	,667
	Hemşire	76	3,34		
	Memur	37	3,31		
	Teknisyen	63	3,36		

	Diğer	132	3,33		
Duyarsızlaşma	Doktor	17	3,60		
	Hemşire	76	3,35		
	Memur	37	3,43	1,240	,294
	Teknisyen	63	3,35		
	Diğer	132	3,28		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Doktor	17	2,04		
	Hemşire	76	2,37		
	Memur	37	2,53	1,482	,207
	Teknisyen	63	2,31		
	Diğer	132	2,43		

Söz konusu tablo incelendiğinde;

- Çalışanların kadrolarına göre, yapısal iş kaynaklarını arttırma ($F=0,777$ ve $p=0,541$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($F=1,226$ ve $p=0,300$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların kadrolarına göre, sosyal destek arama davranışı ($F=0,385$ ve $p=0,820$), kendine güvenli yaklaşım ($F=0,629$ ve $p=0,642$), iyimser yaklaşım ($F=0,395$ ve $p=0,812$), kendine güvensiz yaklaşım ($F=2,030$ ve $p=0,090$) ve Boyunegici/çaresiz yaklaşım ($F=1,361$ ve $p=0,247$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların kadrolarına göre, dinçlik ($F=1,482$ ve $p=0,207$), adanmışlık ($F=2,372$ ve $p=0,052$) ve yoğunlaşma ($F=1,331$ ve $p=0,258$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların kadrolarına göre, bağlamsal performans ($F=1,022$ ve $p=0,396$) ve görev performansı ($F=0,504$ ve $p=0,733$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların kadrolarına göre, duygusal tükenme ($F=0,595$ ve $p=0,667$) ve duyarsızlaşma ($F=1,240$ ve $p=0,294$) ve düşük kişisel başarı hissi ($F=1,482$ ve $p=0,207$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Çizelge 7.7. Çalışanların hizmet süreleri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik tek yönlü varyans analizi sonuçları

	Hizmet Süresi	N	Ort.	F	P
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	1-3 Yıl Arası	69	3,62	1,601	,174
	3-6 Yıl Arası	91	3,47		

	7-10 Yıl Arası	43	3,57		
	10-15 Yıl arası	49	3,86		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,59		
Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma	1-3 Yıl Arası	69	3,70		
	3-6 Yıl Arası	91	3,43		
	7-10 Yıl Arası	43	3,47	1,203	,309
	10-15 Yıl arası	49	3,60		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,33		
Sosyal Destek Arama Davranışı	1-3 Yıl Arası	69	3,39		
	3-6 Yıl Arası	91	3,43		
	7-10 Yıl Arası	43	3,40	,388	,817
	10-15 Yıl arası	49	3,34		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,31		
Kendine Güvenli Yaklaşım	1-3 Yıl Arası	69	3,69		
	3-6 Yıl Arası	91	3,77		
	7-10 Yıl Arası	43	3,60	,373	,828
	10-15 Yıl arası	49	3,69		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,67		
İyimser Yaklaşım	1-3 Yıl Arası	69	3,61		
	3-6 Yıl Arası	91	3,74		
	7-10 Yıl Arası	43	3,61	1,093	,360
	10-15 Yıl arası	49	3,56		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,51		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	1-3 Yıl Arası	69	3,09		
	3-6 Yıl Arası	91	3,07		
	7-10 Yıl Arası	43	2,95	,596	,666
	10-15 Yıl arası	49	3,11		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,05		
Boyunegici/Çaresiz Yaklaşım	1-3 Yıl Arası	69	3,34		
	3-6 Yıl Arası	91	3,22		
	7-10 Yıl Arası	43	2,97	1,712	,147
	10-15 Yıl arası	49	3,21		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,25		
Dinçlik	1-3 Yıl Arası	69	3,50		
	3-6 Yıl Arası	91	3,50		
	7-10 Yıl Arası	43	3,41	,574	,682
	10-15 Yıl arası	49	3,64		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,61		
Adanmışlık	1-3 Yıl Arası	69	3,74		
	3-6 Yıl Arası	91	3,86		
	7-10 Yıl Arası	43	3,81	,729	,572
	10-15 Yıl arası	49	4,00		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,92		
Yoğunlaşma	1-3 Yıl Arası	69	3,40		
	3-6 Yıl Arası	91	3,43	,511	,728
	7-10 Yıl Arası	43	3,29		

	10-15 Yıl arası	49	3,54		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,39		
Bağlamsal Performans	1-3 Yıl Arası	69	4,31		
	3-6 Yıl Arası	91	4,19		
	7-10 Yıl Arası	43	4,21	1,860	,117
	10-15 Yıl arası	49	4,32		
	15 Yıl ve Üstü	73	4,44		
Görev Performansı	1-3 Yıl Arası	69	4,36		
	3-6 Yıl Arası	91	4,26		
	7-10 Yıl Arası	43	4,22	,803	,524
	10-15 Yıl arası	49	4,38		
	15 Yıl ve Üstü	73	4,39		
Duygusal Tükenme	1-3 Yıl Arası	69	3,34		
	3-6 Yıl Arası	91	3,35		
	7-10 Yıl Arası	43	3,37	,331	,857
	10-15 Yıl arası	49	3,26		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,41		
Duyarsızlaşma	1-3 Yıl Arası	69	3,31		
	3-6 Yıl Arası	91	3,30		
	7-10 Yıl Arası	43	3,37	,612	,654
	10-15 Yıl arası	49	3,30		
	15 Yıl ve Üstü	73	3,44		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	1-3 Yıl Arası	69	2,48		
	3-6 Yıl Arası	91	2,34		
	7-10 Yıl Arası	43	2,63	2,184	,071
	10-15 Yıl arası	49	2,26		
	15 Yıl ve Üstü	73	2,28		

Söz konusu tablo incelendiğinde;

- Çalışanların hizmet sürelerine göre, yapısal iş kaynaklarını artırma ($F=1,601$ ve $p=0,174$) ile engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ($F=1,203$ ve $p=0,309$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların hizmet sürelerine göre, sosyal destek arama davranışı ($F=0,388$ ve $p=0,817$), kendine güvenli yaklaşım ($F=0,373$ ve $p=0,828$), iyimser yaklaşım ($F=1,093$ ve $p=0,360$), kendine güvensiz yaklaşım ($F=0,596$ ve $p=0,666$) ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($F=1,712$ ve $p=0,147$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

- Çalışanların hizmet sürelerine göre, dinçlik ($F=0,574$ ve $p=0,682$), adanmışlık ($F=0,729$ ve $p=0,572$) ve yoğunlaşma ($F=0,511$ ve $p=0,728$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların hizmet sürelerine göre, bağlamsal performans ($F=1,860$ ve $p=0,117$) ve görev performansı ($F=0,803$ ve $p=0,524$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).
- Çalışanların hizmet sürelerine göre, duygusal tükenme ($F=0,331$ ve $p=0,857$) ve duyarsızlaşma ($F=0,612$ ve $p=0,654$) ve düşük kişisel başarı hissi ($F=2,184$ ve $p=0,071$) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

7.3. Pearson Korelasyon Analiz Bulguları

Çizelge 7.8. Araştırma değişkenlerine ilişkin pearson korelasyon analizi sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1														
2	,584**	1													
3	-,061	,159**	1												
4	1	-,020	-,123*	1											
5	,150**	,145**	,000	,106	1										
6	1	,686**	,310**	,222	,270**	1									
7	,272**	,061	,514**	,113*	,116*	,116*	1								
8	1	,087	,136**	,025	,098*	,099*	,169**	1							
9	,755**	1	,755**	,605**	,292**	,298**	,333**	,333**	1						
10	,611**	1	,611**	,413**	,413**	,404**	,334**	,334**	,404**	1					
11	,311**	1	,311**	,294**	,294**	,294**	,178**	,178**	,294**	,890**	1				
12	1	,136*	,136*	,041	,041	,041	,671**	,671**	,041	,136*	,041	1			
13	1	,671**	,671**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Not: 1.Görev Becerikliliği-Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma, 2.Görev Becerikliliği-Engelleyici İş Gerekliliklerini Azaltma, 3.Stresle Başa Çıkma-Sosyal Destek Arama Davranışı, 4.Stresle Başa Çıkma-Kendine Güvenli Yaklaşım, 5.Stresle Başa Çıkma-Jyimser Yaklaşım, 6.Stresle Başa Çıkma-Kendine Güvensiz Yaklaşım, 7.Stresle Başa Çıkma-Boyunegici/Çaresiz Yaklaşım, 8.İşe Tutkunluk-Dinçlik, 9.İşe Tutkunluk-Adanmışlık, 10.İşe Tutkunluk-Yoğunlaşma, 11.İşe Performansı-Bağlamsal Performans, 12.İşe Performansı-Görev Performansı, 13.Tükenmişlik-Duygusal Tükenme, 14.Tükenmişlik-Duyarsızlaşma, 15.Tükenmişlik-Düşük Kişisel Başarı Hissi

Pearson Korelasyon katsayısı değerlendirme kriterleri aşağıdaki gibidir:

00=Katsayı ise aralarında ilişki yoktur.

0.00<Katsayı<0.29 ise düşük düzeyde ilişki vardır.

0.30<Katsayı<0.69 ise orta düzeyde ilişki vardır.

0.70<Katsayı<0.99 ise yüksek düzeyde ilişki vardır.

1.00=Katsayı ise mükemmel ilişki vardır (Köklü, Büyüköztürk ve Bökeoğlu, 2006).

Çizelge 7.8. deki bulgular değerlendirildiğinde;

- Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma alt boyutunun engelleyici iş gerekliliklerini azaltma boyutuyla ilişkisi incelendiğinde ($r=0,584$ ve $p<0,01$) aralarında orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Yapısal iş kaynaklarını arttırma ile stresle başa çıkma alt faktörlerinden sosyal destek arama davranışı ($r=0,057$ ve $p>0,01$), kendine güvenli yaklaşım ($r=0,159$ ve $p<0,01$), iyimser yaklaşım ($r=0,163$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, kendine güvensiz yaklaşım ($r=-0,112$ ve $p<0,05$) ile düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($r=-0,09$ ve $p>0,01$) ile anlamlı bir ilişki yoktur.
- Yapısal iş kaynaklarını arttırma ve işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,300$ ve $p<0,01$), adanmışlık ($r=0,357$ ve $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($r=0,305$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve aynı yönlü ilişki tespit edilmiştir.
- Yapısal iş kaynaklarını arttırma ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,235$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,289$ ve $p<0,01$) arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Yapısal iş kaynaklarını arttırma ile tükenmişlik alt boyutlarında olan duygusal tükenme ($r=0,035$ ve $p>0,05$), duyarsızlaşma ($r=0,027$ ve $p>0,05$) arasında ilişki bulunamamıştır. Düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,152$ ve $p<0,01$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Engelleşici iş gerekliliklerini azaltma ile stresle başa çıkma alt faktörlerinden sosyal destek arama davranışı ($r=-0,061$ ve $p>0,05$), kendine güvenli yaklaşım ($r=0,011$ ve $p>0,05$), iyimser yaklaşım ($r=0,020$ ve $p>0,05$), ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($r=0,014$ ve $p>0,05$) ile anlamlı bir ilişki yoktur. Kendine güvensiz yaklaşım ($r=-0,123$ ve $p<0,05$) ile düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ve işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,093$ ve $p>0,05$) ve adanmışlık ($r=0,060$ ve $p>0,05$) ile anlamlı ilişki bulunmamıştır. Yoğunlaşma ($r=0,159$ ve $p<0,01$) arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.
- Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,063$ ve $p>0,05$) ve görev performansı ($r=0,087$ ve $p>0,05$) arasında ilişki bulunmamaktadır.
- Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=-0,038$ ve $p>0,05$), duyarsızlaşma ($r=-0,081$ ve $p>0,05$) ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=0,016$ ve $p>0,05$) arasında ilişki bulunamamıştır.
- Sosyal destek arama davranışı ile stresle başa çıkma alt faktörlerinden kendine güvenli yaklaşım ($r=0,150$ ve $p<0,01$), iyimser yaklaşım ($r=0,145$ ve $p<0,01$) ile aynı yönlü ve düşük düzeyli, Kendine güvensiz yaklaşım ($r=0,00$ ve $p>0,05$), Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($r=0,106$ ve $p>0,05$) ile anlamlı bir ilişki yoktur.
- Sosyal destek arama davranışı ve işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=-0,004$ ve $p>0,05$), adanmışlık ($r=0,105$ ve $p>0,05$), yoğunlaşma ($r=-0,002$ ve $p>0,05$) ile arasında ilişki bulunamamıştır.
- Sosyal destek arama davranışı ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=-0,010$ ve $p>0,05$), duyarsızlaşma ($r=0,064$ ve $p>0,05$) ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,083$ ve $p>0,05$) arasında ilişki bulunamamıştır.
- Kendine güvenli yaklaşım ile stresle başa çıkma alt faktörlerinden iyimser yaklaşım ($r=0,686$ ve $p<0,01$) ve kendine güvensiz yaklaşım ($r=0,310$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü, Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($r=0,222$ ve $p>0,05$) ile anlamlı bir ilişki yoktur.
- Kendine güvenli yaklaşım ile işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,270$ ve $p<0,01$), adanmışlık ($r=0,277$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü yoğunlaşma ($r=0,314$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmuştur.
- Kendine güvenli yaklaşım ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,248$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, görev performansı ($r=0,306$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- Kendine güvenli yaklaşım ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,154$ ve $p>0,05$), duyarsızlaşma ($r=0,165$ ve $p>0,05$) ile ilişki bulunmamıştır. Kişisel başarı ile ($r=0,324$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki vardır.
- İyimser Yaklaşım ile stresle başa çıkma alt faktörlerinden kendine güvensiz yaklaşım ($r=0,272$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ($r=0,061$ ve $p>0,05$) ile anlamlı bir ilişki yoktur.
- İyimser yaklaşım ile işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,265$ ve $p<0,01$), ve yoğunlaşma ($r=0,209$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, adanmışlık ($r=0,313$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmuştur.
- İyimser yaklaşım ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,242$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,291$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- İyimser yaklaşım ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,170$ ve $p>0,05$), duyarsızlaşma ($r=0,167$ ve $p>0,05$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,315$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki vardır.
- Kendine güvensiz yaklaşım ile Boyuneğici/çaresiz yaklaşım arasında ($r=0,514$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Kendine güvensiz yaklaşım ile işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,113$ ve $p<0,05$), adanmışlık ($r=0,116$ ve $p<0,05$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmuştur. Yoğunlaşma ($r=-0,019$ ve $p>0,05$) ile ilişki bulunmamıştır.
- Kendine güvensiz yaklaşım ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,078$ ve $p>0,05$) ve görev performansı ($r=0,107$ ve $p>0,05$) ile arasında ilişki bulunmamaktadır.
- Kendine güvensiz yaklaşım ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,223$ ve $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,238$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=0,158$ ve $p<0,01$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki vardır.
- Boyuneğici/Çaresiz yaklaşım ile işe tutulma alt boyutlarından olan dinçlik ($r=0,087$ ve $p>0,05$) ve yoğunlaşma ($r=0,025$ ve $p>0,05$) ile ilişki bulunmamıştır. Adanmışlık ($r=0,136$ ve $p<0,05$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmuştur.

- Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,098$ ve $p>0,05$) ve görev performansı ($r=0,099$ ve $p>0,05$) ile arasında ilişki bulunmamaktadır.
- Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,169$ ve $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,206$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, kişisel başarı ile ($r=0,131$ ve $p<0,05$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki vardır.
- Dinçlik ile adanmışlık ($r=0,755$ ve $p<0,01$) arasında yüksek düzeyli ve aynı yönlü, yoğunlaşma ile orta düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmaktadır.
- Dinçlik ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,292$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,298$ ve $p<0,01$) ile arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmaktadır.
- Dinçlik ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,333$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü, duyarsızlaşma ($r=0,215$ ve $p<0,01$) ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=0,261$ ve $p<0,05$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki vardır.
- Adanmışlık ile yoğunlaşma ($r=0,611$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmaktadır.
- Adanmışlık ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,413$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,404$ ve $p<0,01$) ile arasında orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Adanmışlık ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,334$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve aynı yönlü, düşük kişisel başarı hissi ile ($r=0,318$ ve $p<0,05$) arasında orta düzeyli ve zıt yönlü, duyarsızlaşma ($r=0,233$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Yoğunlaşma ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,311$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve görev performansı ($r=0,294$ ve $p<0,01$) ile arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Bağlamsal performans ile görev performansı ($r=0,890$ ve $p<0,01$) arasında yüksek düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunmaktadır.

- Bağlamsal performans ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,267$ ve $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,183$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, düşük kişisel başarı hissi ($r=0,392$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Görev performansı ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=0,136$ ve $p<0,05$) ile düşük düzeyli ve aynı yönlü, düşük kişisel başarı hissi ($r=0,392$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Duyarsızlaşma ($r=0,428$ ve $p>0,05$) ile ilişki bulunmamaktadır.
- Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ($r= 0,617$ ve $p<0,01$) arasında orta düzeyli ve aynı yönlü, kişisel başarı ($r=0,141$ ve $p<0,05$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Duyarsızlaşma ile düşük kişisel başarı hissi ($r=0,53$ ve $p>0,05$) arasında ilişki bulunmamaktadır.

7.4. Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ve ilişkinin boyutunu araştırmada sık başvurulan istatistiksel analiz yöntemlerinden biri regresyon analizidir. Regresyon analizinde temel amaç değişkenler arasındaki ilişkinin varlığını, en az değişken ile optimum uyum ile tanımlayabilen, kabul edilebilir bir model kurmaktır (Atasoy, 2001).

Analizden önce değişkenler arasında çoklu doğrusal bağıntı problemi test edilmiş olup Varyans Büyütme Faktörü (VIF) değerinin en fazla 10 olduğu ve çoklu bağıntı problemi olmadığı doğrulanmıştır.

Çizelge 7.9. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	3,698	,143		25,945	,000	18,902

Yapısal İş Kaynaklarını ,167 ,038 ,235 4,348 ,000
Arttırma

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* p<0.01

Yapısal iş kaynaklarını arttırma alt boyutunun bağlamsal performans alt boyutuna olan etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi neticesinde; bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve yapısal iş kaynaklarını arttırma boyutunun, bağlamsal performansın varyansının %5,2'sini açıklayabildiği gözlemlenmektedir ($\beta=,235$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.10. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,527	,152		23,252	,000		
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	,222	,041	,289	5,419	,000	29,362	,080

Bağımlı değişken: Görev Performansı

* p<0.01

Yapısal iş kaynaklarını arttırma alt boyutunun görev performansı alt boyutuna olan etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi neticesinde; bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve yapısal iş kaynaklarını arttırmanın, görev performansı varyansının %8'ini açıklayabildiği gözlemlenmektedir ($\beta=,289$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.11. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		

	B	Std. hata	B	T	p		
Sabit	4,174	,116		35,978	,000		
Engelleyici gerekliliklerini azaltma	iş ,036	,032	,063	1,139	,255	1,298	,001

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* p<0.01 ** p<0.05

Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma alt boyutunun bağlamsal performans alt boyutuna olan etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi neticesinde bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($\beta=,063$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.12. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,311	,124		26,718	,000		
Engelleyici Gerekliliklerini Azaltma	İş ,038	,034	,062	1,114	,266	1,241	,005

Bağımlı değişken: Görev Performansı

* p<0.01 ** p<0.05

Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma alt boyutunun görev performansına olan etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi neticesinde; bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($\beta=,062$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.13. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,250	,166		19,591	,000		
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	,029	,045	,035	0,638	,638	0,407	-,002

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01 ** p<0.05

Yapısal iş kaynaklarını arttırma alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerindeki etkisi incelemek için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,035$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.14. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,277	,149		22,002	,000		
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	,019	,040	,027	0,481	,631	0,232	-,002

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01 ** p<0.05

Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini incelemek için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,027$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.15. Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,872	,179		16,040	,000		
Yapısal İş Kaynaklarını Arttırma	-,134	,048	-,152	-2,767	,006	7,656	,020

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Yapısal iş kaynaklarını arttırmanın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve yapısal iş kaynaklarını arttırma düşük kişisel başarı hissi varyansının %2'sini açıklayabilmektedir ($\beta=-,152$ ve $p<0,01$). Yapısal İş Kaynaklarını arttırmanın, sağlık çalışanlarının düşük kişisel başarı hissi yaşamalarını azalttığı tespit edilmiştir.

Çizelge 7.16. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,440	,132		26,154	,000		
Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma	-,025	,036	-,038	-0,688	,492	0,473	-,002

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01 ** p<0.05

Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=-,038$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.17. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	3,511	,118		29,882	,000		
Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma	-,047	,032	-,081	-1,460	,145	2,132	,003

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=-,081$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.18. Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	2,350	,144		16,370	,000		
Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma	,011	,039	,016	0,291	,771	0,085	-,003

Bağımlı değişken: Düşük kişisel başarı hissi

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Engelleyici iş gerekliliklerini azaltmanın kişisel başarı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,016$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.19. Sosyal destek arama davranışının bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²	
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	4,160	,175		23,778	,000		
Sosyal Destek Arama Davranışı	,042	,051	,046	0,820	,413	0,673	-,001

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Sosyal destek arama davranışının bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,046$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.20. Sosyal destek arama davranışının görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²	
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	4,183	,189		22,128	,000		
Sosyal Destek Arama Davranışı	,042	,055	,043	0,774	,440	0,599	-,001

Bağımlı değişken: Görev Performansı

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Sosyal destek arama davranışının görev performans üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,043$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.21. Kendine güvenli yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,579	,160		22,374	,000		
Kendine Güvenli Yaklaşım	,195	,042	,248	4,608	,000	21,238	,059

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* $p<0.01$

Kendine güvenli yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvenli yaklaşım bağlamsal performans varyansının %5,9'unu açıklayabilmektedir. ($\beta=,248$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.22. Kendine güvenli yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,367	,170		22,374	,000		
Kendine Güvenli Yaklaşım	,259	,045	,248	4,608	,000	21,238	,059

Bağımlı değişken: Görev Performansı

* $p<0.01$

Kendine güvenli yaklaşımın görev performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvenli yaklaşım görev performansı varyansının %5,9'unu açıklayabilmektedir ($\beta=,248$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.23. İyimser yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	3,565	,167		21,328	,000	
İyimser Yaklaşım	,203	,045	,242	4,489	,000	20,148 ,056
Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans						

* $p<0.01$

İyimser yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve iyimser yaklaşımın bağlamsal performans varyansının %5,6'sını açıklayabilmektedir ($\beta=,242$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.24. İyimser yaklaşımın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	3,372	,178		18,934	,000	
İyimser Yaklaşım	,264	,048	,291	5,470	,000	29,918 ,082
Bağımlı değişken: Görev Performans						

* $p<0.01$

İyimser yaklaşımın görev performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve iyimser yaklaşım görev performansı varyansının %8,2'sini açıklayabilmektedir ($\beta=,291$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.25. Kendine güvensiz yaklaşımın bağlamsal performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	t	p	F	R ²
Sabit	4,039	,188		21,525	,000		
Kendine	,085	,060	,078	1,414	,158	1,998	,003
Güvensiz Yaklaşım							
Bağımlı değişken: Bağlamsal Performansı							

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Kendine güvensiz yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,078$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.26. Kendine güvensiz yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	p	F	R ²
Sabit	3,940	,202		19,486	,000		
Kendine	,126	,065	,107	1,941	,053	3,766	,008
Güvensiz Yaklaşım							
Bağımlı değişken: Görev Performansı							

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Kendine güvensiz yaklaşımın görev performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,107$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.27. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın bağlamsal performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	4,033	,154		26,160	,000		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	,083	,047	,098	1,776	,077	3,153	,007

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Boyuneğici/Çaresiz yaklaşımın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,098$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.28. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	4,037	,167		24,233	,000		
Boyuneğici/Çaresiz yaklaşım	,090	,050	,099	1,782	,076	3,175	,007

Bağımlı değişken: Görev Performansı

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Boyuneğici/Çaresiz yaklaşımın görev performansı üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,099$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.29. Sosyal destek arama davranışının duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	3,388	,198		17,089	,000		
Sosyal Destek Arama Davranışı	-,010	,057	-,010	-,178	,859	,032	-,003

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Sosyal destek arama davranışının duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=-,010$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.30. Kendine güvenli yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	2,848	,185		15,417	,000		
Kendine Güvenli Yaklaşım	,136	,049	,154	2,794	,000	7,807	,021

* $p<0.01$

Kendine güvenli yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvenli yaklaşım duygusal tükenme varyansının %2,1'ini açıklayabilmektedir. ($\beta=,154$ ve $p<0,01$). Dolayısıyla, kendine güvenli yaklaşım sergileyen sağlık çalışanları yaşadıkları olaylar karşısında mücadele etme gücünü kendilerinde bularak duygusal tükenmişlikten kendilerini koruyabilmektedir.

Çizelge 7.31. İyimser yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,769	,192		14,407	,000	9,618	,026
İyimser Yaklaşım	,161	,052	,170	3,101	,002		

* $p<0.01$

İyimser yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve iyimser yaklaşım duygusal tükenme varyansının %2,6'sını açıklayabilmektedir ($\beta=,170$ ve $p<0,01$). Sağlık çalışanları yaşadıkları negatif olaylara iyimser yaklaşım sergileyerek ve olumlu sonuçlar çıkararak duygusal tükenmeden kendilerini koruyabilmektedirler.

Çizelge 7.32. Kendine güvensiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,515	,208		12,104	,000	16,849	,047

Kendine	,274	,067	,223	4,105	,000
Güvensiz Yaklaşım					

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01

Kendine güvensiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvensiz yaklaşım duygusal tükenme varyansının %4,7'sini açıklayabilmektedir ($\beta=,223$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.33. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,833	,173		16,389	,000		
Boyuneğici/Çaresiz yaklaşım	,161	,052	,169	3,086	,002	9,521	,026

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01

Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duygusal tükenme varyansının % 2,6'sını açıklayabilmektedir ($\beta=,169$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.34. Sosyal destek arama davranışının duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,833	,173		16,389	,000	
Boyuneğici/Çaresiz yaklaşım	,161	,052	,169	3,086	,002	9,521

	B	Std. hata	β	T	p		
Sabit	3,147	,173		17,721	,000		
Sosyal Destek Arama Davranışı	,059	,052	,064	1,149	,251	1,321	,001

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01 ** p<0.05

Sosyal destek arama davranışının duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=,064$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.35. Kendine güvenli yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,860	,166		17,277	,000		
Kendine Güvenli Yaklaşım	,132	,044	,165	3,011	,003	9,067	,024

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01

Kendine güvenli yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvenli yaklaşım duyarsızlaşma varyansının %2,4'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=,165$ ve $p<0,01$). Duyarsızlaşma kişilerarası bir boyut olduğundan ötürü; sağlık çalışanları kendilerinde yaşadıkları stresle mücadele etme gücünü bulduğunda diğer bireylere karşı duyarsızlaşmalarının azalması beklendiğini ifade etmektedir.

Çizelge 7.36. İyimser yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,831	,173		16,401	,000	
İyimser Yaklaşım	,143	,047	,167	3,053	,002	9,320
Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma						

* p<0.01

İyimser yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve iyimser yaklaşım duyarsızlaşma varyansının %2,5'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,167$ ve $p<0,01$). Sağlık çalışanları yaşamış oldukları olaylardan olumlu sonuçlar çıkardıkları vakit diğer bireylere karşı duyarsızlaşmalarının azalması beklenilebilir.

Çizelge 7.37. Kendine güvensiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,543	,186		13,686	,000	
Kendine	,262	,060	,238	4,403	,000	19,389
Güvensiz Yaklaşım						
Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma						

* p<0.01

Kendine güvensiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvensiz yaklaşım duyarsızlaşma varyansının %5,4'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=,238$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.38. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,779	,154		18,038	,000	
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	,176	,047	,206	3,782	,000	14,306 ,039

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01

Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duyarsızlaşma varyansının %3,9'unu açıklayabilmektedir ($\beta=,206$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.39. Sosyal destek arama davranışının düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,707	,216		12,558	,000	
Sosyal Destek Arama Davranışı	-,094	,062	-,083	-1,499	,135	2,247 ,004

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01 ** p<0.05

Sosyal destek arama davranışının düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta=-,083$ ve $p>0,05$).

Çizelge 7.40. Kendine güvenli yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	3,552	,193		18,404	,000		
Kendine Güvenli Yaklaşım	-,314	,051	-,315	-6,155	,000	37,884	,102

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Kendine güvenli yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvenli yaklaşım düşük kişisel başarı hissi varyansının %10,2'sini açıklayabilmektedir ($\beta=-,315$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.41. İyimser yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları				
	B	Std. hata	β	T	P	F	R ²
Sabit	3,570	,202		17,671	,000		
İyimser Yaklaşım	-,326	,055	-,315	-5,959	,000	35,506	,096

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

İyimser yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve iyimser yaklaşım düşük kişisel başarı hissi varyansının% 9,6'sını açıklayabilmektedir ($\beta=-,315$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.42. Kendine güvensiz yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,040	,230		13,239	,000		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	-,212	,074	-,158	-2,878	,004	8,281	,022

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Kendine güvensiz yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve kendine güvensiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissi varyansının %2,2'sini açıklayabilmektedir ($\beta=-,158$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.43. Boyuneğici/çaresiz yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,828	,190		14,904	,000		
Boyuneğici/Çaresiz Yaklaşım	-,136	,057	-,131	-2,366	,019	5,599	,014

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01 ** p<0.05

Kendine güvensiz yaklaşımın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur

ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissi varyansının %1,4'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=-,131$ ve $p<0,05$).

Çizelge 7.44. Dinçliğin bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	3,584	,134		26,650	,000	
Dinçlik	,202	,037	,292	5,492	,000	30,165 ,083

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* $p<0.01$

Dinçliğin bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve dinçlik bağlamsal performans varyansının %8,3'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=,292$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.45. Adanmışlığın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	3,191	,140		22,837	,000	
Adanmışlık	,287	-,035	,413	8,147	,000	66,372 ,168

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* $p<0.01$

Adanmışlığın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık bağlamsal performans varyansının %16,8'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,413$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.46. Yoğunlaşmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,535	,134		26,324	,000	34,499	,094
Yoğunlaşma	,224	-,038	,311	5,874	,000		

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

* p<0.01

Yoğunlaşmanın bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık bağlamsal performans varyansının %9,4'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=,311$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.47. Dinçliğin görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,537	,145		24,388	,000	31,492	,086
Dinçlik	,223	,040	,298	5,612	,000		

Bağımlı değişken: Görev Performans

* p<0.01

Dinçliğin görev performansı üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve dinçlik görev performansı varyansının %8,6'sını açıklayabilmektedir ($\beta=,298$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.48. Adanmışlığın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,152	,152		20,793	,000	63,143	,161
Adanmışlık	,304	,038	,404	7,946	,000		

Bağımlı değişken: Görev Performans

* p<0.01

Adanmışlığın görev performansı üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık görev performansı varyansının %16,1'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,404$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.49. Yoğunlaşmanın görev performans üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,543	,146		24,285	,000	30,649	,084
Yoğunlaşma	,229	,041	,294	5,536	,000		

Bağımlı değişken: Görev Performans

* p<0.01

Yoğunlaşmanın görev performansı üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve yoğunlaşma görev performansı varyansının %8,4'ünü açıklayabilmektedir ($\beta=,294$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.50. Dinçliğin duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,430	,150		16,186	,000	40,225 ,108
Dinçlik	,261	,041	,333	6,342	,000	

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01

Dinçliğin duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve dinçlik duygusal tükenme varyansının %10,8'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,333$ ve $p<0,01$). Dolayısıyla, işlerine sıkı sıkıya bağlı olan sağlık çalışanlarına ödül, terfi gibi unsurlar konulmaması çalışanların duygusal açıdan tükenmelerine sebep olabilmektedir.

Çizelge 7.51. Adanmışlığın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²
	B	Std. hata	β	T		
Sabit	2,337	,164		14,274	,000	40,607 ,109
Adanmışlık	,263	,041	,334	6,342	,000	

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01

Adanmışlığın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık duygusal tükenme varyansının %10,9'unu açıklayabilmektedir ($\beta=,334$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.52. Yoğunlaşmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²	
	B	Std. hata	β	T			p
Sabit	2,608	,154		16,922	,000	24,835	,069
Yoğunlaşma	,218	,044	,267	4,983	,000		

Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme

* p<0.01

Yoğunlaşmanın duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve yoğunlaşma duygusal tükenme varyansının %6,9'unu açıklayabilmektedir ($\beta=,267$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.53. Dinçliğin duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi Sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		F	R ²	
	B	Std. hata	β	T			p
Sabit	2,811	,140		20,145	,000	18,477	,051
Dinçlik	,151	,038	,215	3,959	,000		

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01

Dinçliğin duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve dinçlik duyarsızlaşma varyansının %5,1'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,215$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.54. Adanmışlığın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,712	,152		17,887	,000	18,477	,051
Adanmışlık	,164	,038	,233	4,299	,000		

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01

Adanmışlığın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık duyarsızlaşma varyansının %5,1'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,233$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.55. Yoğunlaşmanın duyarsızlaşma üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,888	,141		20,462	,000	11,250	,031
Yoğunlaşma	,134	,040	,183	3,354	,001		

Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma

* p<0.01

Yoğunlaşma duyarsızlaşmanın üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve yoğunlaşma duyarsızlaşma varyansının %3,1'ini açıklayabilmektedir ($\beta=,183$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.56. Dinçliğin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,180	,168		18,960	,000	23,566	,065
Dinçlik	-,223	,046	-,261	-4,854	,000		

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Dinçliğin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve dinçlik düşük kişisel başarı hissi varyansının %6,5 'ini açıklayabilmektedir ($\beta=-,261$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.57. Adanmışlığın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		P	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	3,447	,180		19,183	,000	36,395	,098
Adanmışlık	-,273	,045	-,318	-6,033	,000		

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Adanmışlığın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve adanmışlık düşük kişisel başarı hissi varyansının %9,8'ini açıklayabilmektedir ($\beta=-,318$ ve $p<0,01$).

Çizelge 7.58. Yoğunlaşmanın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayıları		p	F	R ²
	B	Std. hata	β	T			
Sabit	2,983	,171		17,428	,000	12,762	,035
Yoğunlaşma	-,174	,049	-,195	-3,572	,000		

Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

* p<0.01

Yoğunlaşmanın düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ve yoğunlaşma düşük kişisel başarı hissi varyansının %3,5'ini açıklayabilmektedir (β=-,195 ve p<0,01).

Çizelge 7.59. Hipotez sonuçları

Hipotez No.	Hipotezler	Sonuç
H1	Yapısal iş kaynaklarını artırma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H2	Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H3	Yapısal iş kaynaklarını artırma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H4	Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H5	Yapısal iş kaynaklarını artırma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H6	Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H7	Yapısal iş kaynaklarını artırma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret

H8	Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H9	Yapısal iş kaynaklarını artırma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H10	Engelleyici iş gerekliliklerini azaltma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H11	Sosyal destek arama davranışı bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H12	Kendine güvenli yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H13	İyimser yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H14	Kendine güvensiz yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H15	Boyuneğici/çaresiz yaklaşım bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H16	Sosyal destek arama davranışı görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H17	Kendine güvenli yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H18	İyimser yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H19	Kendine güvensiz yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H20	Boyuneğici/çaresiz yaklaşım görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H21	Sosyal destek arama davranışı duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H22	Kendine güvenli yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H23	İyimser yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul

H24	Kendine güvensiz yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H25	Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H26	Sosyal destek arama davranışı duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H27	Kendine güvenli yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H28	İyimser yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H29	Kendine güvensiz yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H30	Boyuneğici/çaresiz yaklaşım duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H31	Sosyal destek arama davranışı düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Ret
H32	Kendine güvenli yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H33	İyimser yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H34	Kendine güvensiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H35	Boyuneğici/çaresiz yaklaşım düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H36	Dinçlik bağlamsal performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H37	Adanmışlık bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H38	Yoğunlaşma bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H39	Dinçlik görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H40	Adanmışlık görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul

H41	Yoğunlaşma görev performansını anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H42	Dinçlik duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H43	Adanmışlık duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H44	Yoğunlaşma duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H45	Dinçlik duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H46	Adanmışlık duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H47	Yoğunlaşma duyarsızlaşmayı anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H48	Dinçlik düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H49	Adanmışlık düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul
H50	Yoğunlaşma düşük kişisel başarı hissini anlamlı bir şekilde etkiler.	Kabul

SEKİZİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma ile, Mersin ili, Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarına uygulanarak çalışanların görev becerikliliği, stresle başa çıkma ve işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyine etkisi test edilmiştir. Bu bölümde elde edilen bulgulardan yola çıkarak model ve hipotezlerimizle alakalı genel değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Nicel yöntemlerle analiz edilen bu çalışmada elde edilen veriler betimleyici istatistikler, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, korelasyon ve regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırmada Slep ve Vella Brodrick (2013) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Kerse (2017) tarafından yapılan İş Becerikliliği ölçeğinden alınan Görev Becerikliliği Ölçeği, Folkman ve Lazarus (1980) tarafından yapılan ve Türkçe'ye uyarlaması Şahin ve Durak (1995) tarafından gerçekleştirilen Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, Schaufeli ve ark.(2002) tarafından gerçekleştirilen ve Turgut(2011) tarafından Türkçe'ye uyarlaması gerçekleştirilen İşe Tutulma (UWES) ölçeği, Goodman ve Svyantek (1999) tarafından gerçekleştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Ünlü ve Yürür (2011) tarafından yapılan İş Performansı ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından gerçekleştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması İnce ve Şahin (2015) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Bu bağlamda, araştırmanın sonuçlarına bakıldığında; görev becerikliliğinin yapısal iş kaynaklarını artırma boyutu ile iş performansı boyutları (bağlamsal performans ve görev performansı) arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkinin etki düzeyini ve yönünü belirlemek için yapılan regresyon analizi neticesinde yapısal iş kaynaklarının, iş performansı boyutlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Literatüre bakıldığında; bu sonuçların daha önce yapılan çalışmalarla uygunluk gösterdiği tespit edilmiştir. (Bakker vd., 2012; Demerouti, Bakker ve Gevers, 2015; Tims vd., 2015; Van Wingerden vd., 2017; Mamak, 2018). Örgütün başarılı olabilmesi, çalışanların başarılarına bağlıdır. Çalışan kendisine güvenildiğinde ve işiyle ilgili karar alma yetisine sahip olduğunda işine daha fazla özen

gösterecek ve performansı artacaktır. Dolayısıyla görev becerikliliği yüksek olan insanların doğru işe yerleştirilmeleri iş performansını direkt olarak etkileyecektir. Fakat çalışmada iş performansı kişinin kendi kendini değerlendirmesi ile ölçüldüğü için bu olgu daha çok bireyin kendine yönelik algısından kaynaklı olabilmektedir.

Görev becerikliliğinin yapısal iş kaynaklarını artırma boyutu ile tükenmişlik alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında bir ilişki bulunmamıştır. Düşük kişisel başarı hissi alt boyutu ile anlamlı ve negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutlarının farklı yönlerde olduğunu ispatlar niteliktedir. Ayrıca düşük kişisel başarı hissi benlik algısı ile de alakalıdır. Kişi ile iş arasındaki daha iyi bir ilişki oluşturmak başarıyı arttırılabilmektedir. Bu bulgular Işıkhan (2009)'un yaptığı çalışmayla paralellik göstermektedir.

Görev becerikliliğinin engelleyici iş gerekliliklerini azaltma boyutu ile iş performansı ve tükenmişlik alt boyutlarının tümü ile ilişki bulunmamıştır. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; engelleyici iş gereklilikleri azaltma ile iş performansı alt boyutlarının negatif yönlü olduğu veya bazı araştırmalarda hiçbir ilişki bulunmadığı saptanmıştır. (Bakker vd., 2012; Petrou vd., 2015). İlgili çalışmalarda, iş performansının ölçümlenmesinde başka bireyler tarafından değerlendirilme yöntemlerinin kullanıldığı görülmektedir (Rudolph vd., 2017; Tims vd., 2012). Fakat, bu çalışmada iş performansı bireylerin kendi değerlendirmeleri ile ölçülmektedir. Kişiler engelleyici buldukları işleri azaltsalar da bunların görevlerini yerine getirmede herhangi bir farklılık oluşturmadığını düşünüyor olabilmektedirler. Nitekim, literatürde iş taleplerini azaltmanın bazı durumlarda eksiklik (Tims vd., 2012) veya düşük motivasyon (Petrou vd., 2012) göstergesi olarak görülebileceği belirtilmektedir. Bireylerin kendine hizmet eden önyargı (self-serving bias) sebebiyle böyle bir ilişkinin bulunduğu düşünülebilir.

Stresle başa çıkma alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım ile iş performansı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Regresyon analizi neticesinde ise kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım boyutlarının iş performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Sosyal destek arama davranışı, kendine güvensiz yaklaşım, Boyuneğici/çaresiz yaklaşım ile iş performansı alt boyutları arasında herhangi bir ilişki bulunmamaktadır. Kulaksız (2016), yaptığı çalışmada da stres

oluşturan unsurların iş performansını etkilemediğini açıklamıştır. Yine aynı çalışma sonucunda stres yönetiminin iş performansını etkileme noktasında anlamsız olduğunu saptamıştır. Bu durum sağlık çalışanlarının yaşamış oldukları stresi işlerine yansıtmadığı şeklinde yorumlanabilmektedir. Stresin özellikle günümüzde çalışma hayatında büyük bir sorun haline gelmesi tartışılmazdır. Fakat stres üreten faktörlerin her meslek dalı için farklılık gösterebileceği düşünüldüğünde çalışanların iş performanslarına etkileri de farklı olabilecektir. Ayrıca farklı devlet veya özel hastanelerde benzer çalışmaların tekrarlanması stres ve stresle başa çıkmanın, iş performansı üzerinde etkilerinin incelenmesi ve sonuçlarının karşılaştırılması açısından yararlı olabilir.

Stresle başa çıkma alt boyutlarından olan sosyal destek arama davranışı ile tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki bulunmamıştır. Yürür ve Sarıkaya'nın (2011) yaptıkları çalışma bu bulguyu destekler niteliktedir. Yürür ve Sarıkaya (2011) sosyal destekle tükenmişlik arasında doğrudan ilişki olmadığı sonucuna erişmiştir. Doğan, Demir ve Türkmen (2016) ise sosyal desteğin tükenmişliği etkilediği bulgusuna erişmiştir.

Kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duyarsızlaşma ile ilişki bulunmamış fakat duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Kendine güvensiz yaklaşım ve Boyuneğici/çaresiz yaklaşım alt boyutlarının tükenmişliğin tüm alt boyutlarını etkilediği saptanmıştır. Günüşen ve Üstün (2010), problem çözmeye becerisinin tükenmişlikten koruyucu bir faktör olduğunu belirtmiştir. Anderson (2000) aktif ve kaçınmacı başa çıkma stratejilerini kullanan bireylerin duygusal tükenme puanlarının yüksek olduğu bulgusuna erişmiştir. Elde edilen bulgular ile Akpınar'ın (2014) çalışmasındaki sonuçlar birbirleriyle uyum göstermektedir.

İşe tutulma alt boyutları ile iş performansı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Regresyon analizi sonuçlarına göre ise, işe tutulma iş performansını olumlu yönde etkilemektedir. Elde edilen bulgular birçok literatür çalışması ile uyumludur. Christian ve ark. (2011) işe tutulması yüksek olan bireylerin iş performansında yüksek olması beklenmektedir bilgisi ile geliştirilen hipotez desteklenmiştir. Rich ve ark. (2010) gerçekleştirilen bazı ampirik çalışmalarda işe tutulmanın performans gelişimine etkisi olduğu gözlemlenmektedir. Robledo ve ark.'ının (2019) çalışma sonuçlarına göre görev becerikliliği ve işe tutulmanın aynı yönde arttığı, işe tutulmanın görev becerikliliği ve çalışan performansı üzerinde dolaylı olarak etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Robledo ve ark

2019). Ocak (2019) ise yaptığı çalışmada işe tutulmanın iş performansı ve örgüt performansını dolaylı ve kısmi olarak arttırdığı sonucuna varmıştır (Ocak, 2019). Elde edilen sonuçlar literatürde yapılan birçok çalışma ile uyumludur (Crawford, LePine ve Rich, 2010; Bakker ve Xanthopoulou, 2013; Bakker ve Demerouti, 2014; Breevaart vd., 2016; Bui vd., 2017; VilaVázquez vd., 2018).

İşe tutulma alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Regresyon analizi sonuçlarına göre işe tutulma tükenmişliği negatif yönde etkilemiştir. Çankır (2016) çalışması ile benzer sonuçlara rastlanmıştır. Satır (2019) yaptığı çalışmada işe tutulmanın tükenmişliği anlamlı ve negatif yönden etkilediği sonucuna varmıştır. Bunun yanısıra; Turgut (2010), işe tutulma ile tükenmişlik kavramlarının tamamen birbirine zıt kavramlar olduğu görüşünün aksine tez çalışmada iki kavram arasında zıtlık ilişkisi olmadığını ancak negatif bir korelasyon olduğu değerlendirmiştir.

ÖNERİLER

Yöneticilere yönelik öneriler:

Çalışanların görev becerikliliği, örgütleri rakiplerine göre daha güçlü hale getirmekte ve hizmet alanlar tarafından tercih edilmesini sağlamaktadır. Görev becerikliliği açısından hasta ve ailesiyle birebir iletişim kuran sağlık çalışanlarına oldukça önem verilmelidir. Bu nedenle İnsan Kaynakları Birimi'nin işe seçim aşamasında bu hususu göz önüne alması sağlık örgütlerinin performansına katkı sağlayacaktır.

Görev becerikliliği, kurumlar açısından önemli ve istenilen bir durum olarak değerlendirileceğinden dolayı, sağlık kurumları çalışanlarına eğitim seminer gibi mesleki gelişimlerine önemli katkı sağlayabilir.

Araştırma neticesinde çalışanların eğitim düzeylerinin artması düşük kişisel başarı hissini azalmasında önemli rol oynamaktadır. Sağlık personeli lisansüstü eğitimler ile desteklenirse daha başarılı sonuçlar alınabileceği öngörülmektedir.

İşe tutulma işe çalışanların performansı artıran, örgüt için oldukça olumlu sonuçlar ortaya çıkaran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İşe tutulmaya yatkın olan bireylerin, işlerine yoğunlaştığı ve çok çaba harcadıkları görülmektedir. Dolayısıyla çalışanların işe

tutulmalarını sağlamaya yönelik ödöl, terfi, izin vb. çalışmalar yapılarak çalışanlar desteklenebilir.

Stres, hizmet sektöründe kendini daha çok göstermektedir. Yönetime düşen görevlerden biri de çalışanların olumlu stresle başa çıkmalarını (kendine güvenli yaklaşım gibi) desteklemek ve tükenmişliklerini minimum seviyeye indirmeleri için çalışmalar yapmaktır. Çalışanlarla vakit ayırmak veya aktiviteler yapmak (piknik, doğa gezileri gibi) onların stresle başa çıkmaları ve tükenmişlik düzeylerini azaltmaya yardımcı olabilir. Stres ve tükenmişlik yaşayan bireyler amirlerine sorunlarını rahatça anlatabilmeli ve amirler çalışanlarına iyimser yaklaşarak sorunlarını çözebilmelidir.

Literatüre yönelik öneriler:

Literatürde bu kavramlar ikili olarak ele alınsa da bu beş kavramın birlikte ele alındığı başka çalışma bulunmamaktadır.

Araştırma kapsamında tüm sağlık çalışanları (doktor, yardımcı sağlık personeli, idari personel gibi) ele alınmıştır. Örnekleme yapısı küçültülebilir ve benzer çalışmalar farklı meslek gruplarıyla karşılaştırma yoluna gidilerek yapılabilir.

Bu çalışmaya yalnızca Şehir Hastanesi çalışanları katılmıştır. Benzer çalışmalar özel hastanelerde, hastaneler dışındaki farklı kurumlarda ve hatta sağlık sektörü ile diğer sektörler karşılaştırılarak yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Aggleton P. (1990). *Health*. London J&L Composition Ltd., p: 4-25.
- Ağırbaş, İ. (2012). *Hastane Yönetimi ve Organizasyon*, Siyasal Kitap, Ankara.
- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi; Çok Yönlü Performans Göstergeleri*, 6.Baskı, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akçakanat T, Çarıkçı İH, (2016). Sağlık kurumlarında performansa dayalı ödeme sistemi: Üniversite hastanelerinde çalışan öğretim üyeleri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(3), 865-892.
- Akdemir, A. (2009). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*, Ekin Yayınları, Bursa.
- Akdur R. (1998). "Çağdaş Sağlık ve Sağlık Kavramları Bu Kavramlara Etki Eden Dinamikler". "Çöl M, Işık A, İdil A, Durmuşoğlu M, Tunçbilek A, Halk sağlığı, Ankara, Antıp AŞ Tıp Kitapları ve Bilimsel Yayınlar, No:26, S:6-11.
- Akgemci, T. ve Güleş, H.K. (2010). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. 2. Baskı. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Aksakoğlu, G. (1994). "Hekim İstihdamı ve Sağlık Hizmetinde Kalite", *Çalışma Ortamı Dergisi*, Say: 15.
- Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2004). "Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49: 457-486.
- Anderson L, Pearson C (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3): 452– 4.
- Apaydın, F. (2009). "Kurumsal Teori ve İşletmelerin Kurumsallaşması", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1):1-22.
- Appelbaum, S., Nadeau S. and Cyr M. (2009). Performance evaluation in a matrix organization: a case study (Part Three). *Industrial and Commercial Training*, 41(1): 9-14.
- Aslan, Ş., Özata, M. (2008). "Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması; Sağlık Çalışanları Örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30:77-79.
- Asunakutlu, T. (2004). *Türkiye'de Yataklı Tedavi Kurumlarında Kalite Yönetimi*, T.C. Sağlık Bakanlığı, Ankara.
- Atlı H, Sur H, Şahin TK, Söylemez D, Hayran O. (2000). Poliklinik hizmeti alan hastaların beklenti ve ihtiyaçları yönünden özel bir hastane ile bir üniversite hastanesinin karşılaştırılması. 3. *Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Kitapçığı*, Ankara,44-55.

- Bakan, İ., Kelleroğlu H. (2003). "Performans Değerlendirmenin Etkinleştirilmesi Yönünde Çalışanların Düşünceleri: Tutumlar, Beklentiler ve Sonuçlar Konusunda Bir Alan Araştırması". *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2): 75-98.
- Bakker A.B, Xanthopoulou, D. (2013). Creativity and charisma among female leaders: the role of resources and work engagement. *The International Journal of Human Resource Management*, 24, 14:2760–2779.
- Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W, (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43:83-104.
- Bakker AB, Tims M, Derks D, (2012). Proactive personality and job performance: the role of job crafting and work engagement. *Human Relations*, 65(10):1359-1378.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2014). *Job demands-resources theory*. Work and Wellbeing, Cilt 3, pp. 1-28.
- Balcı, A. (1993). "Üniversite Öğretim Elemanının İş Stresi Ölçeği" *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 26(1): 315-334.
- Baltaş, Z., Baltaş, A. (1988). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, 24. Baskı, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayınları, 2. Baskı. İstanbul.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını, Ankara.
- Bayraktaroğlu, S. (2008). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 3. Baskı, Sakarya Yayınları.
- Baysal, A. (1995). *Lise dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Behavior Medicine, Marjolin, Sorbi M. A ve Ark., (1986). "Differential Effects of Training in Relaxation and Stress-Coping in Patients with Migraine", *Headache*, 26 (9) ,473-481.
- Benligiray, S. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütlenmesi, Bölüm.1, İnsan Kaynakları Yönetimi, Ed: Ramazan Geylan, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1747
- Bentler PM, (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 243.
- Berg, J. M., Dutton, J. E. ve Wrzesniewski, A. (2013). Job crafting and meaningful work. D. J. Bryan, Z. S. Byrne ve M. F. Steger (Ed.), Purpose and meaning in the workplace. İçinde (C. 37, ss. 81–104). Washington: *American Psychological Association*.
- Besterfield D. H., Besterfield-Michina C., Besterfield G. H. ve Besterfield-Sacre M. (1999); *Total Quality Management*, Second Edition, Prentice Hall, New Jersey.

- Bilgiç, R. (2008). İş özellikleri kuramı: Geniş kapsamlı gözden geçirme. *Türk Psikoloji Dergisi*, 11(22), 66-77.
- Bowling A. (1991). *Measuring Health*. Milton Keynes, Open University Press.
- Boztok, D. (1994). "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Güvencesi", *Çalışma Ortamı Dergisi*, Say: 15.
- Braham, B. J. (1998). *Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (Çev.: Vedat G).
- Breevaart, K., Bakker A. B., Demerouti E., Derks, D. (2016). Who takes the lead? A multi-source diary study on leadership, work engagement, and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 37:309–325.
- Budak, G. (2008). *Yeniliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi*, Barış Yayınları, İzmir.
- Bui H. T.M., Zeng Y., Higgs M. (2017). The role of person-job fit in the relationship between transformational leadership and job engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 32, 5:373-386.
- Byars, L., Leslie W. R. (1991). *Human Resource Management*, Third Edition.
- Can, H, Kavuncubaşı Ş. (2005). *Kamu Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Christian, Michael S., Adela S. Garza, Jerel E. Slaughter (2011). "Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance," *Personnel Psychology*, Vol.64, 2011, pp. 89-136.
- Canman, D. (1993). *Personelin değerlendirilmesinde çağdaş yaklaşımlar ve Türkiye'de kamu personelinin değerlendirilmesi*. Ankara: TODAİE yayınları.
- Crawford, E., LePine, J. & Rich, B., (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), p. 834–848.
- Croxall, C. L. (2003). "2001 Michigan Hospital CQI/TQM Study, A Dissertation of PhD", Wayne State University, Detroit.
- Çakınberk A.K. (2011). "Studying the Relationship Between Employees, Occupational Burnout Levels and Satisfaction of Life: A Research in Private Banks." *African Journal of Business Management* 5(16): 6825-6838.
- Çam, O. (1991). *Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çolakoğlu, T. (2005). *Beden eğitimi ve spor eğitimi veren okullardaki öğrencilerin sigara kullanma alışkanlıklarının incelenmesi*. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3 (4) : 151-158 .
- Demerouti, E., Bakker, A. & Gevers, J., (2015). *Job crafting and extra role behavior: the role of work engagement and flourishing*. *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 91, pp. 87-96.

- Dessler, G. (2008). *Human Resource Management*. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Doğan, A., Demir, R., Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (1).
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Dönence Basım ve Yayın, İstanbul.
- Eren N. ve Öztekin, Z. (1990). *Sağlık Ocağı Yönetimi*, 7. Basım, Ankara.
- Eren, T.U. (1998). "Hastanelerde Etkinlik Kalite Yönetimine Uygun Olarak Artar", *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, Cilt. 2, Say: 8.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uygulanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Ersever, O. (1988). "Bütün Vücut Kas Dinlendirme Egzersizleri". Sosyal Sigortalar Kurumu Tıp bülteni.
- Ersöz, F. (2008). Türkiye ile OECD ülkelerinin sağlık düzeyleri ve sağlık harcamalarının analizi, *İstatistikçiler Dergisi*, say:2, s.95,104.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAİE, sf;136.
- Ertürk, M. (2009). *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*, 7. Baskı, Beta Yayınları,
- Karaman, M, Kuşçu Karatepe, H, Kuşçu, F. (2019). Sağlık İşletmelerinde Performans Değerlendirme ve Ölçme Yöntemleri Hakkında Bir Derleme Çalışması. *Yönetim Ekonomi Edebiyat İslami ve Politik Bilimler Dergisi*, 4 (1) :153-171
- Fişek, N. (1985). *Halk Sağlığına Giriş*, Hacettepe Üniversitesi-Dünya Sağlık Örgütü Hizmet Araştırma ve Araştırmacı Yetiştirici Merkezi Yayın No:2, Ankara.
- Folkman S, Lazarus RS. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *J Health Soc Behav*, 21:219-239.
- Freudenberger HJ. (1989). *Burnout: Past, present, and future concerns*. *Loss, Grief & Care*.3(1-2):1-10.
- Freudenberger, H. J. Richelson, G. (1981). *Burnout; How to Beat The High Cost of Success*.
- Freudenberger, Herbert J. (1977), "Speaking from Experience", *Training & Development Journal*, Vol: 31, No: 7, s. 26-27.
- Friedman, M.A. (1995). "Issues in measuring and improving health care quality", *Health Care Financing Review, Summer*, Vol. 16 Issue 4.
- Garih, Ü. (2000). *İş Hayatında Motivasyon*. Hayat Yayınları, İstanbul.

- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update* (10'a ed.) Boston: Pearson
- Georgopoulos, B.F. and F.C. Mann (1972), "The Hospital as an Organisation", in E. Jaco (ed.), *Patients. Physicians and Illness*, New York, Macmillan, pp. 304-11.
- Goodman, S.A. ve Svyantek'in, D.J. (1999) "Person-Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter" *Journal Of Vocational Behavior*, 55:254-275
- Gök, S. (2006). *21. Yüzyılda İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Göksel, A. (2003). "İnsan Kaynaklarında Eğitim ve Performans Ölçümü", *İşletmecilikte Çağdaş Yönelimler*, (Ed. Birol Bumin), Gazi Yayınları, Ankara, s.41-57.
- Grove, A.S. (1997). *Yalnızca Paranoidler Ayakta Kalır*. Çev. Özlem Dinçkal ve Ferma Lekesizalın. Sistem yayıncılık, Ankara.
- Günüşen N. & Üstün, B.(2010). Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, vol:3, say:40-51.
- Güzel, Ş. (2020). *Sağlık Çalışanlarının İş Becerikliliği ile Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde, Örgütsel Erdemliliğin, Öz Yeterliliğin ve Duygusal Zekanın Aracılık Rolü*, doktora tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the Design of Work: Test*
- Hayran, O. ve Sur H. (1996). *Hastane Yöneticiliği*, Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul
- Hecker, D. (2005). Occupational Employment Projections to 2014. U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, *Monthly Labor Review*. November.
- Hock, Roger R. (1988). "Professional Burnout Among Public School Teachers", *Public Personnel Management*, Volume, 17, No:2, pp.167- 189.
- Institute of Medicine (IOM) (2001). Committee on Quality of Health Care in America Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century, *Washington DC: National Academy Press*.
- Işıkhan V. (2009). *Onkolojide tükenmişlik ve başa çıkma* .Vizyon Yayınları, Ankara.
- İnanoğlu, S.& Eriğüç, G. (2000). Örgüt Kültürü: Personelin ve Yöneticilerin Değerlendirmeleri Açısından Bir Karşılaştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Ankara, vol:5.
- Jöreskog KG, Sörbom D, (1993). LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language. *Scientific Software International*.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.

- Kara, D. ve Koç, H. (2009). "Öğretim Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi" *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(2): 35-50.
- Karakışla, Y. (2012). *Kamu ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin iş doyumunu ve örgüt kültürü algılar*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Karar, Ş. (2013). *Türkiye'de Sağlık Sistemi ve 2003 Sonrası Sağlıkta Dönüşüm Programı*. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Katz, D. ve Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kavuncubaşı Ş. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara, s. 292-295.
- Kavuncubaşı, Ş. & Kısa, A. (2007). *Sağlık Kurumları Yönetimi*, Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir.
- Kerse G, (2017). İş becerikliliği (job crafting) ölçeğini Türkçe'ye uyarlama ve duygusal tükenme ile ilişkisini belirleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4):283-304.
- Khan, M.F. (1990); "Factors of Production and Factor Markets in Islamic Framework", *JKAU: Islamic Econ.*, Vol. 2.
- Kıngır, S., Erkan T. (2006). "Performans Değerlendirme Çalışmalarına İlişkin İşgören Görüşlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF. Dergisi*, Cilt 8, Sayı 1, s.200.
- Klarreich, S. H. (1994). *Stressiz Çalışma Ortamı*. Çev. Bengi Güngör. Alfa Yayınları.
- Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS. (2000). *To err is human: Building a safer health system*. Institute of Medicine. Washington, DC: National Academy Pres.
- Köklü, N., Büyüköztürk, Ş. & Bökeoğlu, Ö. Ç. (2006). *Sosyal bilimler için istatistik*. Ankara: Pegem-A Yayıncılık.
- Köknel, Ö. (1996). *Stres*, Radikal Gazetesi Yayını, İstanbul.
- Kulaksız, A. (2016). *Çalışma Yaşamında Stres ve Stres Yönetimi: Özel ve Kamu Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Kulik, J.A., Mahler, H.I. (1987). "Effects of Preoperative Roommate Assignment on Preoperative Anxiety and Recovery from Coronary-bypass Surgery", *Journal of Health Psychology*, 6(6):525-543.
- Küçükyürük, Ş. (2013). *Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerin Fazla Mesailerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisinin Belirlenmesi*. Haliç Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

- Larson JL. (1991), *The Measurement of health. Concepts and Indicators.*, Greenwood Press, US, p:1.
- Legassie J, Zibrowski EM, Goldszmidt MA. (2008). Measuring resident wellbeing: Impostorism and burnout syndrome in residency. *Journal of general internal medicine*. Vol: 23:1090-94.
- Leiter, M. (1991). The Dreams Denied: Professional Burnout and the Constraints of Human Service Organizations. *Canadian Psychology*, 32(4), 1991, 547-555.
- Leserman, J., Stuart, E., M; Mary M., Bensen E. H., (1989)"*The Efficacy of the Relaxation Response in Preparing for Cardiac Surgery*".
- Li S, Rao SS, Ragu-Nathan TS, Ragu-Nathan B, (2005). Development and validation of a measurement instrument for studying supply chain management practices. *Journal of Operations Management*, 23(6), 618-641
- Lorcu, F. ve Bilgen, E. (2009) "*Stresin Çalışanların Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma*" 2. Ulusal Yönetim ve Ekonomi Bilimleri Konferansı Bildiriler Kitabı, 3: 241-256
- Lovelock, C. H. Ve Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2. Baskı. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall: Prentice-Hall.
- MacCallum RC, Browne MW, Sugawara HM, (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-49.
- Mamak, YB. (2018). *Proaktif kişiliğin iş becerikliliği, iş performansı ve duygusal bağlılık üzerindeki etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Maslach C, Jackson SE, (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C.& Leiter M. (1997), *The Truth About Burnout*, JosseyBass, San Francisco, CA.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Occupational Behavior* 2(2): 99-113.
- Miller, M.L. (2015). "*Relationships Between Job Design, Job Crafting, Idiosyncratic Deals, and Psychological Empowerment*", Doktora Tezi, Walden University, College of Management and Technology, Minneapolis.
- Murphy, R. L., Sorensan, S. (1988). "Employee Behaviors Before and After Stress Management", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9,173-182.
- Niessen, C., Weseler, D. ve Kostova, P. (2016) "When and Why Do Individuals Craft Their Jobs? The Role Of Individual Motivation and Work Characteristics for Job Crafting" *Human Relations*, 69(6): 1287-1313.
- Norfolk, D. (1989). "*İş Hayatında Stress*". Form Yayınları. Çev.: Leyla Serdaroğlu.

- Ocak, M. (2019). Liderlerin karizmatik davranışları işe tutulmalarını nasıl etkiler? Çalışanların işe tutulma düzeyinin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (1) :23-38.
- Okakın, N. (2009). *Çalışma Yaşamında İnsan Kaynakları Yönetimi*, 2. Baskı, Ankara.
- Okursoy, A. (2010). *Türkiye’de sağlık sistemi ve kamu hastanelerinin performanslarının değerlendirilmesi*, Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Önder, R. (2014). *Sağlık Arama Davranışı ve Etki Eden Etkenler*, Uzmanlık Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Örücü, E. (2003). *Modern İşletmecilik*, 3. Baskı, Gazi Yayınları, Ankara
- Öst, L.G. (1987). "Applioo Relaxation: Description of a Coping Technique and Review"
- Özdamar, K. (1999). *Paket program ile istatistiksel veri analizi*, Kaan Kitabevi, 2. Baskı, Eskişehir.
- Özgen, H., Öztürk A., Yalçın A. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Yayınları, Adana.
- Özkalp, E. & Meydan, B. (2015). Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilmiş olan İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçe’de güvenilirlik ve geçerliliğinin analizi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(3), 04-19.
- Özyaman, HG., (2010). *Sağlık kurumlarında örgüt kültürü: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi yardımcı personelinin algılamalarına yönelik bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Pegem Yayınları, Ankara. İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara: 2000.
- Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Peterson R. D., Wunder D. F. ve Mueller H. L. (1999). *Social Problems, Globalization in The Twenty-First Century*, New Jersey.
- Petrou, P., Demerouti, E. & Schaufeli, W., (2015). Job crafting in changing organizations: antecedents and implications for exhaustion and performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), p. 470–480.
- Potter B. (1995). *Preventing job burnout; transforming work pressures into productivity*. Crisp Publications.
- Rich, Bruce Louis, Jeffrey A. Lepine, Eean R. Crawford: "Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance," *Academy of Management Journal*, Vol.53, No.3, 2010, pp. 617-635.
- Robinson J,& Elkan R. (1996). *Health Needs Assessment*. New York, Pearson Professional Limited.

- Robledo E, Zappala S, Topa G, (2019). Job Crafting as a mediator between work engagement and wellbeing outcomes: A time-lagged study. *International journal of environmental research and public health*, 16(8), 1376
- Roth, L.D. ve Ark. (1987). "Influence of Aerobic Exercise Training and Relaxation.
- Rudolph CW, Katz IM, Lavigne KN, Zacher H, (2017). Job crafting: A meta-analysis of relationships with individual differences, job characteristics, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 102,112-38.
- Rudolph, C., Katz, I., Lavigne, K. & Zacher, H., (2017). Job crafting: a meta-analysis of relationships with individual differences, job characteristics, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 102, pp. 112-138.
- Salvagioni D., Melanda NF, Mesas EA et al. (2017). *Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies*. PLoS One.
- Sargutan, A.E. (2005). "Sağlık Sektöründe Hizmet Talebi", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt. 8, Say: 3.
- Sargutan, E. (2005), "Sağlık Sektörü ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı" , *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 400-428, Cilt:8, Sayı:3.
- Satır, S. (2019). "Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık ve Bir Uygulama",yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Schafer, W. (1987). *Stress Management For Wellness*. New York: Mc Graw Hill.
- Schaufeli W, Salanova M, Gozales-Roma V, Bakker A, (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92
- Schaufeli, W. B., Martinez, I., Marques-Pinto, A., Salanova, M., & Bakker, A. (2002). Burnout and Engagement in University Students: A cross-national study. *Journal of CrossCultural Studies*, 33, 464-481.
- Schermelleh-Engel K, Moosbrugger H, Müller H, (2003). Evaluating the fit of structural equa-equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Schumacker RE, Lomax RG, (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. Taylor and Francis Group, London.
- Schulz, R. ve Johnsan, A. C. (1990). *Management of Hospitals and Health Services Strategic Issues and Performance*, Mosby-Year Book, Third Edition, St. Louis.
- Slee V.N. (1996). *Health Care Terms.*, Saint Paul, Minnesota, Tringa Press.
- Slemp, G.R. ve Vella-Brodrick, D.A. (2013) "The Job Crafting Questionnaire: A New Scale To Measure The Extent To Which Employees Engage in Job Crafting" *International Journal of Wellbeing*, 3(2): 126-146.

- Söyler, Y. (2019). *Sağlık Hizmetleri ve Kalite*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Steers, R. M. (1994). *Introduction to Organizational Behavior*, Fourth ed., Santa Monica.
- Sürgevil O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: tükenmişlikle mücadele teknikleri*. 1. baskı, Nobel Yayın.
- Şahin NH, Durak A (1995). Üniversite öğrencileri için bir Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34):56-73.
- Şimşek, M. Ş., Öge H.S. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi: Stratejik ve Uluslararası Boyutlarıyla*, 2. Baskı, Gazi Yayınları, Ankara.
- Şimşek, M.Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, 5. Baskı. Nobel Yayınevi, Ankara.
- Şimşek, M.Ş. (2005). *İşletme Bilimlerine Giriş*, 12. Baskı, (yky), Konya.
- Tabachnick and Fidell, (2013) B.G. Tabachnick, L.S. Fidell Using Multivariate Statistics (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Tarım, M. (2009), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Sağlık İşletmeleri Yönelim Rehberi*, Editör: Ali Çoşkun, s. 65-90, Seçkin Yay., Ankara.
- Thomassen J, (2016). *The relationship between job crafting and work engagement: the mediating role of workload and colleague support and the moderating role of self-efficacy*. Master Thesis, Tilburg University Human Resource Studies Faculty of Social and Behavioral Science, Holland.
- Thompson, L.B. (2003). *Yeni Yöneticinin El Kitabı*, (Çev. Vedat G. Diker), Hayat Yayınları, İstanbul.
- Tims M, Bakker AB, Derks D, (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186.
- Tims M, Bakker AB, Derks D, Van Rhenen W, (2013). Job crafting at the team and individual level: Implications for work engagement and performance. *Group ve Organization Management*, 38(4), 427-454
- Tims, M., Bakker, A. & Derks, D., (2015). Job crafting and job performance: A longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), pp. 914-928.
- Rodriguez-Gonzalez, M. (2019). Training on Physieal and Psychologie Health Following Stressful Life Events", *Psychosomatic Medicine*, Vol. 49, 355-365.
- Turgut T, (2011). Çalışmaya tutkunluk: iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155179.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. doi:10.1037/0003-066X.44.3.513

- Turgut, T. (2010). *Çalışmaya Tutkunluk*. G. İslamoğlu (der.), Kurumlarda İyilik de Var. Nobel, Ankara, ss.57-89.
- Tümerdem, Y. (1992). *Halk Sağlığı 1 (Toplum Hekimliği)*, İstanbul Üniversitesi Basımevi ve Film Merkezi, İstanbul.
- Uyargil, C. (2009). "Performans Değerlendirme", *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Cavide Uyargil vd., 4. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, s.209-261.
- Van Wingerden, J. & Poell, R., (2017). *Employees' perceived opportunities to craft and in-role performance: the mediating role of job crafting and work engagement*. *Front Psychology*, 25 October, Cilt 8, pp. 1-9.
- VilaVázquez G., Castro-Casal, C., Álvarez-P. & Dolores, Río-A. Luisa D. (2018). Promoting the sustainability of organizations: Contribution of transformational leadership to job engagement. *Sustainability*, 10, 4109, 1-17
- Wisvesvaran C.& Ones S.D. (2000), Perspectives on Models of Job Performance, *International Journal of Selection and Assessment*, Vol:8, No:4.
- Wrzesniewski, A. ve Dutton, J.E. (2001) "Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work" *Academy of Management Review*, 26(2): 179- 201
- Yenice, E. (2006). "Kamu Kesiminde Performans Değerlendirmesi", *Maliye Dergisi*, Sayı 150, Ocak-Haziran, s.122-132.
- Yıldırımçakar Ş. (2015). *Sağlık Çalışanları ve Yaşam Kalitesi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi S.B.E., İstanbul.
- Yürür S., Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 2, 81-104.
- Yürür, S.& Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi, *Ege Akademik Bakış*, say:4.
- Zastrow, C. (1996). *Social Problems: Issues and Solutions*, Fourth Edition, Chicago.
- Zerenler, M. ve ÖĞÜT, A. (2007). "Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 5, Sa: 18.
- Zhang F. & Parker F.Ş. (2019). Reorienting job crafting research: A hierarchical structure of job crafting concepts and integrative review. *Journal of Organizational Behaviour*. Vol:40, issue:2.

ANKET FORMU

Bu anket formu Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan **“Sağlık Kurumlarında Çalışanların Görev becerikliliği, stresle başa çıkma ve işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi”** başlıklı yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınız bizim için önemlidir. Şimdiden değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK

Esra ASAR

Toros Üniversitesi İ.İ.B.F.

Toros Üniversitesi

İşletme Bölümü (Tez Danışmanı)

İşletme Bölümü

KİŞİSEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()			
Medeni Durumunuz	Evli ()	Bekar ()			
Yaşınız	18-24 ()	25-31 ()	32-38 ()	39-45 ()	46 ve Üstü ()
Öğrenim Durumunuz	Lise ()	Yüksekokul ()	Fakülte ()	Yük. Lisans ()	Doktora ()
Kadronuz	Doktor ()	Hemşire ()	Memur ()	Teknisyen ()	Diğer ()
Hizmet Süreniz	1-3 ()	3-6 ()	7-10 ()	10-15 ()	15 ve Üstü ()

	()	()	()	()	()
--	-----	-----	-----	-----	-----

ÖLÇEK 1

GÖREV BECERİKLİLİĞİ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.					
İşimde yaptığım görevlerin türünü veya kapsamını değiştiririm.					
Yeteneklerime ve ilgi alanıma daha uygun olan yeni iş becerileri ortaya çıkarırım.					
Yaptığım işte ek görevler üstlenmeyi severim.					
Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.					
İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.					
Üretken olmadığımı düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.					

ÖLÇEK 2

STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ	Hiç Uygun Değil	Uygun Değil	Kısmen	Uygun	Çok Uygun
Bir sıkıntım olduğunda...					

Kimse bilmesini istemem.					
İyimser olmaya çalışırım.					
Bir mucize olmasını beklerim.					
Olayları büyütmeyp üzerinde durmaya çalışırım.					
Başta gelen çekilir diye düşünürüm.					
Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.					
Kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum.					
Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.					
İçinde bulunduğum kötü durumu kimse bilmesini istemem.					
Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendime bulurum.					
Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.					
Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.					
İş olacağına varır diye düşünüyorum.					
Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunu için uğraşırım.					

Problemin çözümü için adak adarım.					
Herşeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.					
Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.					
Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.					
Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.					
Problemi/Problemleri adım adım çözmeye çalışırım.					
Mücadeleden vazgeçerim.					
Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.					
Hakkımı savunabileceğime inanırım.					
Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim.					
“Keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm.					
Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.					
“Benim suçum ne” diye düşünürüm.					
“Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.					
Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.					
Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.					

ÖLÇEK 3

İŞE TUTULMA ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimde kendimi enerji dolu hissedirim.					
İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.					
Sabah kalktığımda işe gitmek için istekli hissedirim.					
Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.					
İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissedirim.					
Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim.					
Yapığım işi anlamlı ve bir amaca hizmet ediyor buluyorum.					
İşime karşı istekli ve hevesliyim.					
İşim bana çalışma şevki verir.					
Yaptığım işle gurur duyuyorum.					
Yaptığım iş yeteneklerimi zorlayıcı ve geliştiricidir.					
Çalışırken zaman su gibi akıp gider.					
Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.					
Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissedirim.					
Çalışırken işimden kopmam çok zordur.					
Çalışırken kendimi işime kaptırırım.					

ÖLÇEK 4

İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Meslek bilgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum.					
Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.					
İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum.					
Mesleğimi sevdiğimi düşünüyorum.					
Hastalara karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.					
Hastalara karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
İşimi yerine getirmede gerekli özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.					
Arkadaşlarımla uyum ve işbirliği içinde çalıştığımı düşünüyorum.					
Amirlerime karşı saygımın tam olduğunu düşünüyorum.					
Yaptığım işten çok memnun olduğumu düşünüyorum.					
Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.					
Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.					

Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.					
Hasta güvenliğine dikkat ettiğimi düşünüyorum.					

ÖLÇEK 5

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
İşlerimden soğduğumu hissediyorum.					
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.					
Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
Hastalarımın pek çok şey hakkında ne hissettiğini hemen anlarım.					
Bazı hastalarımın onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.					
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum					
Kendimi çok enerjik hissediyorum					
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum					

İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum

--	--	--	--	--



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ
KURULU KARARI

Karar Tarihi	Toplantı Sayısı	Karar Sıra Sayısı
10.01.2020	1	1

Üniversitemiz, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşleme Anabilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Esra ASAR'ın "*Sağlık Kurumlarında Çalışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma ve İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi*" konu başlıklı tez araştırmasına ilişkin başvuru görüşüldü.

Yapılan incelemeler sonucunda hazırlanan araştırmanın bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygun olduğuna oy birliğiyle karar verildi.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

ARAŞTIRMA BAŞVURULARI
İNCELEME VE DEĞERLENDİRME KOMİSYON KARARI

ARAŞTIRMA SAHİBİNİN	
Adı Soyadı	İsra ASAR
Kurumu	Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Araştırma Yapılacak İller	Mersin
Araştırma Yapılacak Sağlık Tesisleri	Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Araştırmanın Konusu	Sağlık Kurumlarında Çalışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma ve İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi
Başvuru Belgeleri	Araştırma Başvuru Formu (x) Var / () Yok Araştırma Sağlık Tesisleri İzin Formu (x) Var / () Yok Araştırma İzin Taahhütnamesi (x) Var / () Yok Kurum-Rizi Talehi (x) Var / () Yok Etki Kurul Kararı (x) Var / () Yok
KOMİSYON KARARI	
<p>Mersin Valilik Makamının 30.01.2019 tarih ve 65355327-604.01.02-E.134 sayılı Onayı ile görevlendirilen Bilimsel Araştırma Başvuru İnceleme ve Değerlendirme Komisyon üyeleri İl Sağlık Müdürlüğümüze intikal eden araştırma çalışmasına değerlendirmek üzere 05.12.2019 tarihinde eksiksiz olarak toplanmıştır.</p> <p>Değerlendirme sürecinde; başvurusu yapılan araştırma çalışmasının Müdürlüğümüze bağlı sağlık tesisinde yapılmasına karar verilmiştir.</p>	
KARAR TARİHİ : 05.12.2019	
KARAR NO : 63	

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : ASAR, Esra
Uyruğu : T.C.
Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) : 21/08/1989
Doğum Yeri : Mersin
Medeni hali : Bekar
E-Posta : esra__asar@hotmail.com

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yüksek lisans	Toros Üniversitesi İşletme	2020
Lisans	İstanbul Üniversitesi Sağlık Yönetimi	2017
Önlisans	İstanbul Arel Üniversitesi H.Y.O	2010
Lise	Pakize Kokulu Süper Lisesi	2007

İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2009	İskenderun Devlet Hastanesi	İdari İşler Stajyeri

Yabancı Dili

İngilizce

İlgi Alanları

Yüzmek, Tarihi Mekânlar Gezmek



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 11/07/2020

Tez Başlığı: Sağlık Kurumlarında Çalışanlarının Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma ve İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi.

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,
b) Ana bölümler ve
c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 95 sayfalık kısmına ilişkin 11/07/2020 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinalite raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 10' dur.

Uygulanan filtrelemeler:



- 1- Kaynakça hariç
2- Alıntılar hariç
3- Benzer kelime sayısı 10 adet
yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
2- Alıntılar dahil
3- Benzer kelime sayısı 10 adet
yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

: Esra ASAR

İmzası

Tarih: 11/07/2020

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tez çalışması Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK

İmzası

Tarih: 11/07/2020

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (2 sayfa)

Sağlık Kurumlarında alışanların
Görev Becerikliliği, Stresle Başa
ıkma ve İşe Tutulma
Düzeylerinin İş Performansı ve
Tükenmişlik Düzeyleri zerine
Etkisi

Yazar Esra Asar

Gönderim Tarihi: 11-Tem-2020 11:20PM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1356211372

Dosya adı: ESRA_ASAR_-TEZ-_ntihal_1_jn.docx (259.47K)

Kelime sayısı: 27465

Karakter sayısı: 194981

Sağlık Kurumlarında alışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa ıkma ve işe Tutulma Düzeylerinin iş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri zerine Etkisi

ORIJINALLIK RAPORU

%10	%8	%7	%12
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Bahcesehir University ğrenci devi	%8
2	paperzz.com İnternet Kaynağı	%1
3	sbk2017.org İnternet Kaynağı	%1
4	acikerisim.selcuk.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1

Alıntıları ıkart

Kapat

Eşleşmeleri ıkart

< %1

Bibliyografyayı ıkart

zerinde