

T.C.
ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

STRESİN, TÜKENMİŞLİK VE PERFORMANS ÜZERİNE ETKİSİ:
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

TEZ

HAZIRLAYAN
NESLİHAN KARBUĞA

ANTALYA - 2022

T.C.
ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

STRESİN, TÜKENMİŞLİK VE PERFORMANS ÜZERİNE ETKİSİ:
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

TEZ

HAZIRLAYAN
NESLİHAN KARBUĞA

DANIŞMAN
PROF. DR. İBRAHİM SANI MERT

ANTALYA - 2022

ONAY/BİLDİRİM FORMU

ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Neslihan KARBUĞA'ya ait "Stresin, Tükenmişlik ve Performans Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İŞLETME ANABİLİM DALI/PROGRAMI tezi olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.

Akademik Ünvanı, Adı ve Soyadı İmzası

Danışman : Prof. Dr. İbrahim Sani MERT

Üye : Doç.Dr. Kemal ERKİŞİ

Üye : Doç Dr. Kemal KÖKSAL

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. İbrahim Sani MERT

Tez Sınavı Tarihi : 21.06.2022

Tez Teslim Tarihi :

ÖNSÖZ

Antalya Bilim Üniversitesi, İşletme Tezli Yüksek Lisans alanında hazırlamış olduğum bu çalışma “Stresin, Tükenmişlik ve Performans Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” yı kapsamaktadır. Bu çalışma çerçevesinde stres, performans ve tükenmişlik konuları üzerine literatür taraması yapılmış olup, stres, performans ve tükenmişlik konuları hakkında yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Eğitim hayatım boyunca ve aldığım her kararda yanımda olup bana güç veren, desteklerini esirgemeyen aileme minnetlerimi ve teşekkürlerimi borç bilirim.

Yüksek Lisans eğitimim boyunca değerli bilgilerini ve kıymetli zamanlarını esirgemeyen ve bana emeği geçen tüm değerli hocalarıma ve bu çalışmanın ortaya çıkmasında bana öncülük eden, tez danışmanım sayın Prof. Dr. İbrahim Sani MERT’e teşekkürlerimi sunarım.

21/06/2022

Neslihan KARBUĞA

ÖZET

Günümüzde stres günlük hayatımızın ayrılmaz parçası haline gelmiştir. Çalışma hayatında da karşımıza çıkan ve tüm hayatımızı etkileyen stres, performans ve tükenmişliği çeşitli şekillerde etkilemektedir.

Araştırma, günümüzde pandeminin de sağlık çalışanları üzerinde yarattığı etki göz önüne alındığında, sağlık alanında yaşanan stresin, çalışanların tükenmişlik ve performansları üzerindeki etkilerinin incelenmesi açısından önemlidir.

Bu çalışmada stres, performans ve tükenmişlik faktörlerinin açıklanmasından sonra, stres ve performans ilişkisi ile stres ve tükenmişlik ilişkisi hakkında bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın araştırma bölümünde ise stresin tükenmişlik ve performans üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kolayda örneklem yöntemiyle seçilen, sağlık sektöründe çalışan kişilerin oluşturduğu, 377 katılımcı üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Araştırma için toplanan veriler nicel yöntemlerle analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda stresin, performans üzerinde anlamlı ve negatif, tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Performans, Tükenmişlik, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

Today, stress has become an integral part of our daily life. Stress, which we encounter in working life and affects our whole life, affects performance and burnout in various ways.

The research is important in terms of examining the effects of stress experienced in the field of health on the burnout and performance of employees, considering the impact of the pandemic on healthcare workers today.

In this study, after the explanation of stress, performance and burnout factors, information about the relationship between stress and performance and the relationship between stress and burnout is given. In the research part of the study, the effect of stress on burnout and performance was examined. A survey study was conducted on 377 participants, who were selected by the convenience sampling method and formed by people working in the health sector. The data collected for the research were analyzed by quantitative methods. As a result of the research, it was understood that stress had a significant and negative effect on performance and a significant and positive effect on burnout.

Keywords: Stress, Performance, Burnout, Health Workers

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM I.....	3
STRES.....	3
1.1. Stres Tanımı.....	3
1.2. Stres Aşamaları.....	5
1.2.1. Alarm Aşaması.....	6
1.2.2. Direnme Aşaması	7
1.2.3. Tükenme Aşaması.....	7
1.3. Stres Türleri.....	8
1.3.1. Olumlu Stres	8
1.3.2. Olumsuz Stres	9
1.4. Stres Belirtileri.....	9
1.4.1. Fiziksel Belirtiler	13
1.4.2. Davranışsal Belirtiler	13
1.4.3. Psikolojik Belirtiler	13
1.5. Stres Kaynakları	13
1.5.1. Bireysel Stres Kaynakları	13
1.5.1.1. <i>Kişilik</i>	14
1.5.1.2. <i>Yaş</i>	15
1.5.1.3. <i>Cinsiyet</i>	15
1.5.1.4. <i>Eğitim Durumu</i>	15
1.5.2. Çevresel Stres Kaynakları	15
1.5.3. Örgütsel Stres Kaynakları.....	15
1.5.3.1. <i>Rollerdeki Belirsizlik</i>	16
1.5.3.2. <i>Rol Çatışması</i>	16

1.5.3.3. Yoğun İş Yükü.....	16
1.5.3.4. Kariyer Engeli	16
1.5.3.5. Tekdüze Çalışma ve Monotonluk	16
1.5.3.6. Düşük Ücret	16
1.5.3.7. Yıldırma (Mobbing).....	17
1.6. Stres Sonuçları	17
1.6.1. Bireysel Stres Sonuçları.....	18
1.6.2. Örgütsel Stres Sonuçları.....	18
1.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	19
1.7.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler	20
1.7.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler	21
BÖLÜM II	22
PERFORMANS.....	22
2.1. Performansın Tanımı.....	22
2.2. Performansın Temel Unsurları	23
2.2.1. Karlılık	23
2.2.2. Verimlilik	23
2.2.3. Etkinlik.....	23
2.2.4. Kalite	24
2.2.5. Ekonomiklik.....	24
2.3. Performansın Bileşenleri	24
2.4. Performans Yönetimi.....	25
2.4.1. Performans Yönetiminin Amaçları.....	25
2.4.1.1. Stratejik Planlama.....	26
2.4.1.2. Ücret-Maaş Yönetimi	26
2.4.1.3. Kariyer Geliştirme ve Yönetimi	26
2.4.1.4. Eğitim İhtiyacının Saptanması.....	27
2.5. Performans Değerlendirme	27
2.5.1. Performans Değerlendirme Yöntemleri.....	28
BÖLÜM III.....	29
TÜKENMİŞLİK.....	29
3.1. Tükenmişlik Tanımı	29
3.2. Tükenmişlik Modelleri	29
3.2.1. Meier Tükenmişlik Modeli	30

3.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	30
3.2.3. Maslach Modeli.....	30
3.3. Tükenmişlik Nedenleri	31
3.3.1. Bireysel Nedenler	31
3.3.2. Örgütsel Nedenler	32
3.4. Tükenmişlik Belirtileri	33
3.4.1. Fiziksel Belirtiler.....	33
3.4.2. Psikolojik Belirtiler.....	34
3.4.3. Davranışsal Belirtiler	34
3.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri	35
3.5.1. Bireysel Yöntemler.....	35
3.5.2. Örgütsel Yöntemler	36
BÖLÜM IV	37
DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	37
4.1. Stres ve Performans İlişkisi	37
4.2. Stres ve Tükenmişlik İlişkisi.....	38
BÖLÜM V	40
ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULARI.....	40
5.1. Araştırmanın Amacı	40
5.2. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi.....	40
5.3. Araştırma Soruları	40
5.4. Araştırma Modeli ve Varsayımları	41
5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	41
5.6. Araştırmanın Yöntemi.....	42
5.6.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	42
5.6.2. Veri Toplama Araçları	42
5.6.3. Verilerin Analizi.....	46
5.7. Bulgular.....	47
5.7.1. Güvenilirlik Analizi	47
5.7.2. Normallik Analizi.....	48
5.7.3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri.....	48
5.7.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi	49
5.7.5. Demografik Özellikler	51
5.7.6. T-Testi	54

5.7.7. ANOVA Analizi	55
5.7.8. Korelasyon Analizi.....	65
5.7.9. Regresyon Analizi	65
5.7.10.Hipotez Testlerinin Sonuçları.....	66
SONUÇ	67
6.1. Tartışma	67
6.2. Sonuç	69
6.3. Öneriler	70
KAYNAKÇA	71
EKLER	82

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Olumlu Stres ile Olumsuz Stresin Etkilerinin Karşılaştırılması	8
Tablo 2. Sosyal Uyumu Ölçme Listesi	11
Tablo 3. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri	14
Tablo 4. Başa Çıkma Stratejilerinin Sınıflandırılması	20
Tablo 5. Stres Ölçeğinin Faktör Yükleri	43
Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Yükleri	45
Tablo 7. Performans Ölçeğinin Faktör Yükleri	46
Tablo 8. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	47
Tablo 9. Ölçeklerin Normallik Analizi	48
Tablo 10. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri	48
Tablo 11. Geçerlilik Sonuçları	49
Tablo 12. Ölçüm Modeli Uyum Değerleri	49
Tablo 13. Uyum Kriterleri	50
Tablo 14. Cinsiyete Göre Dağılım	51
Tablo 15. Medeni Durumuna Göre Dağılım	51
Tablo 16. Yaş Gruplarına Göre Dağılım	51
Tablo 17. Eğitim Durumuna Göre Dağılım	52
Tablo 18. Şu An Çalışmakta Olduğu Firmadaki Çalışma Süresine Göre Dağılım	52
Tablo 19. İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre Dağılım	52
Tablo 20. Görev Alanına Göre Dağılım	53

Tablo 21. Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılım	53
Tablo 22. Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları	54
Tablo 23. Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları	54
Tablo 24. Yaşa Göre ANOVA Analiz Sonuçları	55
Tablo 25. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analiz Sonuçları	56
Tablo 26. Eğitim Durumuna Göre POS-HOC Analiz Sonuçları	57
Tablo 27. Şu An Çalışmakta Oldukları Firmadaki Çalışma Süresine Göre ANOVA Analiz Sonuçları	58
Tablo 28. İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre ANOVA Analiz Sonuçları	59
Tablo 29. İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre POS-HOC Analiz Sonuçları	60
Tablo 30. Görev Alanına Göre ANOVA Analiz Sonuçları	61
Tablo 31. Aylık Gelir Durumuna Göre ANOVA Analiz Sonuçları	62
Tablo 32. Aylık Gelir Durumuna Göre POS-HOC Analiz Sonuçları 1.....	63
Tablo 33. Aylık Gelir Durumuna Göre POS-HOC Analiz Sonuçları 1.....	64
Tablo 34. Korelasyon Analizi	65
Tablo 35. Stresin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	65
Tablo 36. Stresin Performans Üzerindeki Etkisi	66
Tablo 37. Hipotez Testlerinin Sonuçları	66

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Stresin Aşamaları	6
Şekil 2. Strese Yol Açan Başlıca Faktörler ve Örgütsel Sonuçlar	17
Şekil 3. İş Yükü, Stres ve Performans	19
Şekil 4. Performansın Bileşenleri	24
Şekil 5. Performans Değerlendirme Yöntemleri	28
Şekil 6. Maslach Tükenmişlik Modeli	30
Şekil 7. Araştırma Modeli 1	41
Şekil 8. Stres Ölçeği DFA Sonuçları	44
Şekil 9. Tükenmişlik Ölçeği DFA Sonuçları.....	45
Şekil 10. Performans Ölçeği DFA Sonuçları.....	46
Şekil 11. DFA Sonuçları.....	50

KISALTMALAR LİSTESİ

- **Akt.** : Aktaran
- **DFA** : Doğrulayıcı Faktör Analizi
- **vb.** : ve benzeri
- **vd.** : ve diğerleri

GİRİŞ

İş hayatı, kişisel hayat ve bunların yanı sıra son yıllarda teknolojinin hızla ilerlemesiyle beraber, hayatlarımız ölçülemeyecek oranda hareketlilik kazanmıştır. Günümüzde stres kavramı yaşamımızın büyük bölümünü etkilemektedir (Bağ, 2012:1). Bu hareketlilik insanların farkında bile olmadan yoğun strese maruz kalmasına sebep olmaktadır.

İnsanlar zamanlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirmektedirler. İnsanların seçtiği meslek ya da çalıştıkları iş, insan hayatını doğrudan etkilemektedir. İnsanlar iş veya meslek seçerken kendilerine uygun bir meslek veya iş seçmeye özen göstermelidirler (Altun, 2017:13). Çünkü iş hayatı çalışanın zamanının büyük bir kısmını kapsadığı için, iş yerinde karşılaşılan stres çalışanın tüm hayatını etkileyebilmektedir. Öncelikle örgütsel açıdan bakıldığında stres yaşayan kişide de performans düşüklüğü gözlemlenebilmektedir. Bunun yanı sıra kişinin, strese beraber tükenmişlik sendromuna sürüklenmesi sonucunda hem iş hem kişisel hayatı olumsuz etkilenebilmektedir.

Bu araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında yaşanan stresin, tükenmişlik ve performans üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır. Araştırma, günümüzde pandeminin de sağlık çalışanları üzerinde yarattığı etki göz önüne alınarak, sağlık alanında yaşanan stresin, sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi açısından önemlidir.

Sağlık sektörüne bakıldığında sağlık çalışanlarının strese daha çok maruz kaldığı görülmektedir. Sağlık alanında yapılabilecek çoğu hatanın insan sağlığını hayatını olumsuz etkilemesi söz konusu olduğu için sağlık çalışanlarının stres altında çalışması, istenmeyen sonuçlara sebep olabilmektedir. İnsanların hayatlarının kendilerine teslim edilmiş olması, hasta ve hasta yakınlarıyla yaşanan gerilimler, insan hayatının kurtarılmasının söz konusu olması, zamanla yarışıyor olmak, bunların yanı sıra hastalık kapma riski olması gibi etkenler sağlık çalışanlarının birebir strese maruz kalmasına sebep olmaktadır (Ülkü, 2017:1).

Araştırmanın birinci bölümünde stres faktörlerine yer verilerek stresin tanımı, stresin belirtileri, stres kaynakları, stres sonucu ve strese başa çıkma yöntemlerine yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde performans kavramına yer verilerek,

performansın tanımı, performans çeşitleri, performans yönetimi ve performans değerlendirme konularına yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde tükenmişlik kavramı ele alınmış olup, tükenmişlik kavramının tanımı, tükenmişlik modelleri, tükenmişlik nedenleri ve tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerine değinilmiştir. Araştırmanın dördüncü bölümünde ise literatür taramasından elde edilen stres-performans, stres-tükenmişlik konularına değinilmiştir. Araştırmanın son beşinci bölümünde ise araştırmanın yöntemi, bulgular, tartışma ve sonuç bölümüne yer verilerek stresin, tükenmişlik ve performans üzerine etkisini gösteren çalışmanın analizleri yapılmıştır. Son bölümde ise tartışma, sonuç ve öneriler kısmına yer verilmiştir.

BÖLÜM I

STRES

Bu bölümünde stres faktörlerine yer verilerek, stresin tanımı, stresin aşamaları, stres türleri, stres belirtileri, stres kaynakları, stres sonuçları ve stresle başa çıkma yöntemlerine yer verilmiştir.

1.1. Stres Tanımı

Stres, Latince kökenli bir kelime olan “estricia” kelimesinden gelmektedir. “17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise bir nesnenin veya insanın, bir tür gücün etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı oluşturduğu direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır.” (Başal’dan [2007] akt. Balcı, 2014:3). Türkçe sözlüklere bakıldığında; ruhsal gerilim, travma, baskı, direnç, zorlama, şiddet ve sıkıntıya düşme” gibi anlamlara gelmektedir (Eroğlu, 2013:491).

Stres ile ilgilenen bilim insanı Hans Selye (1956) stresi “vücuda yüklenen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi” olarak tanımlamıştır (Güçlü, 2001:92). Bilim adamlarından Ivancevich ve Matteson ise stresi şu şekilde tanımlamışlardır: “kişinin kendisine has fiziksel veya ruhsal tesir oluşturan sıradan bir canlılık, hareketlilik veya vaka neticesinde oluşan kişisel özellik, vasıf veya ruhsal süreçlerle yansıtılan bir benzerlik tepkisidir” (Altun, 2017:5).

Gerrig ve Zimbardo’ya (2020) göre ise stres: “canlı varlığın, dengesini bozan ve baş etme yeteneğini zorlayan ya da aşan uyarıcı olaylara verdiği tepki örneğidir” (Gerrig ve Zimbardo, 2020: 379). Başka bir yaklaşıma göre stres, “Olağanüstü talepler, sınırlamalar veya fırsatlarla yüz yüze gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumudur.” (Karahana vd. 2007:30).

Stres, bireyin fiziksel ve zihinsel süreçlerinde ortaya çıkan değişikliklerin tehdit ve belirsizlik durumlarını oluşturması olarak tanımlanabilir (Colligan ve Higgins’den [2005] akt. Mert, 2017:157). Bir başka tanıma göre stres, bireylerin istedikleri sonuca ulaşma çabası içerisindeyken, belirsiz bir ortamda karşılaştıkları fiziksel, duygusal ve

zihinsel baskılar sonucu ortaya çıkan zorluklardır (Robbins ve Judge'den [2012] akt. Şen vd. 2017:157).

Stres günlük yaşantının ayrılmaz bir parçasıdır (Güler ve Çınar, 2010:254) ve hemen hemen tüm insanlar farkına varmasa bile aşırı bir strese sahiptir (Güçlü, 2001). Eroğlu (2013), stresin kaynaklarını altı bölümde toplamıştır. Bunlar; ekonomik şartlar, fiziki çevre şartları, sosyal hayat, çalışma hayatı, A tipi davranış ve genel stres sebepleridir. (Feyzullah Eroğlu, 2013:504). Stresin ortaya çıkmasına sebep olan bu altı başlığı incelemek gerekirse;

- Genel Stres Sebepleri: Stresin ortaya çıkmasında birçok etken vardır. Strese sebep olan bu etkenlerin hepsini sıralamak mümkün değildir. Önemli olan strese asıl sebep olan, bireye zarar veren etkeni bulmaktır. Stresin bireyden mi, örgütten mi veya diğer çevresel etkenlerden mi kaynaklandığının bilinmesi önemlidir.

- Fiziki Çevre Şartları: Kişinin içerisinde yaşadığı doğal, fiziki ve coğrafi çevre ile ilgili değişkenler içerisinde, hava basıncı değişimleri, farklı nem ve sıcaklık oranı, hava akımları, aydınlatma ve gürültü sorunu, zararlı atmosfer kirlenmeleri stresi etkileyen fiziki çevre şartlarıdır.

- Ekonomik Şartlar: Gelir seviyesinin düşüklüğü, satın alma gücünün zayıf olması, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmasına sebep olmaktadır. Bu da insanların kendilerini değersiz ve yetersiz bulmalarına sebep olarak psikolojik bunalıma sürükleyebilmektedir. Gelir seviyesinin yanı sıra işsizlik, enflasyon, aşırı borçlanma, iş için il, bölge veya ülke değiştirmek gibi hususlar strese neden olan etkenler ekonomik etkenlerdir.

- Sosyal Hayat: Bireylerin içinde yaşadığı her türlü sosyal çevre ve düzlemden kaynaklanan endişe ve gerilim stres yaratır. Aile, sosyal-kültürel değerler, günlük hayattaki değişimler bireylerin sosyal hayatına etki eden stres etkenleridir.

- Çalışma Hayatı: İnsanların hayatlarının büyük bir çoğunluğu iş yerinde geçmektedir. Çalışma hayatındaki stres etkenleri her birey üzerinde farklı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Çalışma hayatında karşımıza çıkan stres etkenlerini şu şekilde sıralamak

mümkündü; çok fazla ya da az iş, rol çatışmaları ve rol belirsizliği, vardiyalı çalışma düzeni, aşırı veya az denetim bireylerde strese neden olabilmektedir.

- A Tipi Davranış: Kişilik özelliklerini bilim adamları A tipi kişilik ve B tipi kişilik olarak iki başlık altında ele almışlardır. A tipi kişilik, aceleci, rekabetçi, hızlı hareket eden, agresif, sabırsız gibi özellikleri taşıırken, B tipi kişilik, sakin, yavaş hareket eden, sabırlı ve rahat, yumuşak gibi kişilik özelliklerini taşımaktadır. Araştırmalara bakıldığında, A tipi kişiliğine sahip olanlar bireylerin, B tipine sahip olanlara göre daha çok hastalandıkları ve daha kısa yaşadıkları görülmektedir (Cüceloğlu, 2021:322).

Araştırmalara göre stresin genellikle olumsuz etkilerinden bahsedilir. Fakat stresin olumsuz etkilerinin yanında olumlu etkileri ve motivasyon artırıcı yönü de bulunmaktadır. Bireyin motivasyonunu artırarak onu harekete geçirerek, performansını engellemeyen stres faktörleri, olumlu stres (eustress) olarak kabul edilirken; bireyin mesleki ve kişisel performansını düşüren, harekete geçmeyi zorlaştıran ve bireyde gerginlik oluşturan her türlü stres olumsuz stres (distress) olarak kabul edilmektedir (Baltaş ve Baltaş'tan [2016] akt. Çapık vd. 2017:209).

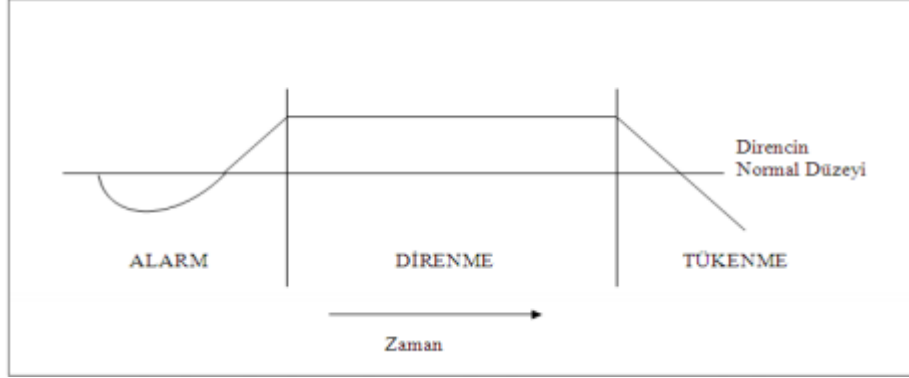
Stresin tanımından sonra stres kavramıyla karıştırılan kavramlara da aşağıda yer verilerek tanımlamaya çalışılmıştır (Şimşek ve Çelik, 2014:290).

- “Stres, basit bir endişe değildir. Endişe, duygusal ve psikolojik alanda kendini gösterirken; stres, duygusal ve psikolojik alanda olduğu gibi fizyolojik alanda da kendini gösterir.
- Stres, basit bir sinirsel tansiyon değildir. Endişe gibi sinirsel tansiyon da stresten kaynaklanabilir. Fakat ikisi aynı şey değildir. Kendilerine hâkim olamayan insanlar stresi açığa çıkarırken bazı kişiler onu saklar.
- Stresin mutlaka önlenmesi gereken veya zarar verici bir olgu şeklinde algılanması gerekmez. Başarı için gerekli olan dinamizmin kaynağı olabilir. Ancak aşırı stresin zararı yararından daha çoktur.”

1.2. Stres Aşamaları

Hans Selye'ye göre bireyler stresli olduğunda farklı aşamalarda tepki gösterir. Hans Selye bireylerin strese tepki olarak gösterdiği üç aşamaya genel uyum sendromu

adını vermiştir. Bunlar, Şekil 1. görüldüğü gibi alarm aşaması, direnme aşaması ve tükenme aşamasıdır (Balcı, 2014:8).



Şekil 1. Stresin Aşamaları

Kaynak: (Altun, 2017:16)

1.2.1. Alarm Aşaması

Bireyin olumlu veya olumsuz bir etkenle karşılaştığında sempatik sinir sisteminin etkin duruma gelmesiyle vücut “savaş ya da kaç” tepkisi gösterir (Kabul, 2016). Bu aşama stres sürecinin başladığı aşamadır. Bireyin karşılaştığı stres karşısında gösterdiği savaş ya da kaç tepkisi sırasında kan basıncı yükselerek kalp atışı hızlanmakta, tansiyonu yükselmekte, solunumu hızlanmakta ve vücudu adrenalin salgılamaktadır (Yetişen, 2010:8). Savaş ya da kaç tepkisi sırasında organizmada ortaya çıkan diğer değişiklikler şunlardır (Tutar’dan [2000] akt. Balcı 2014:9):

- “Solunum sayısını arttırarak bedene daha çok oksijen sağlanır.
- Kan basıncı yükselir, kalp ritmi hızlanarak kan dolaşımını süratlendirilir, her bölgeye daha çok kan gider.
- Kaslar gergin hale gelerek kuvvet gerektiren işlere hazırlık sağlanır.
- Sindirim faaliyetleri yavaşlar, bu bölgedeki kan öncelikle beyine gider, bağırsak ve mesane kasları gevşer.
- Göz bebekleri büyür, ışığı daha fazla algılayarak uyanık olma sağlanır.
- Karaciğer ve kaslarda depolanmış yağ ve şeker kana karışır, vücuda gereken enerji daha kolay sağlanır.

- Kanda alyuvar sayısı artar, böylece beyine ve dokulara taşınan oksijen miktarı artar, kan pıhtılaşma işlemi yavaşlamaya başlar. Çünkü heparin salgılaması artmıştır.
- Beş duyu uyanık hale gelir, dış algı artar, herhangi bir dış tehlikeden haberdar olmak için bu mutlaka gereklidir.”

Alarm aşamasında organizma strese sebep olan etkenlere karşı savunma mekanizması başarılı ise vücut normale döner, savunma mekanizması başarısız olursa organizma direnme aşamasına geçer (Balcı, 2014:9).

1.2.2. Direnme Aşaması

Bireylerin ilk aşamada karşılaştığı olumsuz durum sonucunda duruma verdiği “savaş ya da kaç” tepkisinden sonra direnme aşamasına geçmektedir. Direnme aşaması, genel uyum sendromunun en uzun aşamasıdır. Bireylerin olumsuz durumlar karşısında farklı stres faktörlerine maruz kalması halinde zayıf düşmekte ve direnme gücü azalmaktadır. Bu aşamada bedendeki tahribat giderilmeye ve kaybedilen enerji geri kazanılmaya çalışılır. Birey bu aşamada stresle mücadele etmek için gayret gösterir ve belirli bir süre birey davranışlarında ve yaşantısında stresli bir insanın davranışları görülür (Güçlü, 2001). Stresle mücadele edemeyen bireyin direnme gücü kırılarak tükenme aşamasına girmektedir (Kabul, 2016).

1.2.3. Tükenme Aşaması

Bireylerin ikinci aşama olan direnme aşamasında karşılaştığı durumlarla mücadele ederken tüm gücünü kullanarak yenik düştüğü aşama tükenme aşamasıdır. Birinci aşama olan alarm aşaması gibi bu aşamada da bireyin kan basıncı yükselmekte ve vücudu adrenalin salgılamaktadır. Fakat bu aşamada ilk aşamadan farklı olarak bireyin gücü kalmadığı için stresle mücadele edememektedir (Kabul, 2016). Bu aşamada stres kaynakları ile mücadele edemeyen birey stres etkileriyle mücadele edemez ve bireyde geri dönüşü olmayan izler meydana gelir. Stres kaynaklarının etkilerinin devam etmesi bireyin vücudunda yıpranmalara, hastalıklara, hasarlara hatta ölüme bile yol açabilir (Balcı, 2014).

1.3. Stres Türleri

Stres, günlük yaşantının olmazsa olmaz bir parçasıdır. Günlük yaşantıda karşılaşılan belirli bir seviyede stres insanı canlı tutarken, stresin sürekli olması insana ruhsal değişimler yaşatarak onu tükenmeye sürüklemektedir. Stres kavramı ilk defa Lennart Levi tarafından “olumlu (positive)” ve “olumsuz (negative)” stres olarak tanımlanmıştır (Szabo vd. 2012:477).

Tablo 1.’de olumlu stres ile olumsuz stresin etkilerinin karşılaştırılmasına yer verilmiş olup daha sonra bu kavramlar detaylıca açıklanmaya çalışılmıştır.

Olumlu Stres	Olumsuz Stres
Performansı artırır	Performansı düşürür
Enerji vererek bireyi harekete geçirir	Bireylerde uzaklaşma ve kaçma duygularını ortaya çıkarır
Motivasyonu artırır	Motivasyonu düşürür
Konsantrasyon ve dikkati artırır	Konsantrasyon ve dikkati dağıtır
Bireylerin kendi potansiyellerinden daha fazla yararlanmalarını sağlar	Bireylerin kendi potansiyellerinin altında kalmalarına neden olur
Bireyleri kendilerini gerçekleştirme konusunda cesaretlendirir	Bireylerin cesaretlerini kırar

Tablo 1. Olumlu Stres ve Olumsuz Stres Etkilerinin Karşılaştırılması

Kaynak: (Tutar, 2000:244)

1.3.1. Olumlu Stres

Günlük yaşantımızda yaşadığımız olaylar biz fark etmesek de bizleri strese sürüklemektedir. Yaşadığımız streslerin hepsini olumsuz stres olarak algılarız. Fakat yaşanan olayların sonucunda karşılaşılan stres her zaman olumsuz stres değildir. Stres, bazı insanlar için performansı artıran yapıcı bir güç haline gelebilmektedir (Çınar, 2010:104).

Milsum (1985) olumlu stresi ortaya çıkabilecek iyi işleyen ideal bir sistem olarak kabul eder. Olumlu stres uyarıcı ve teşvik edici bir rol oynadığı için bireyin yetkinliği ve gelişimini artırır. Yenilik, motivasyon, devamsızlıkta azalma, verimlilik, performans artışı gibi bireyin çalışma performansının artmasına yol açar (Demirci, 2018:5).

1.3.2. Olumsuz Stres

Günlük yaşantıda karşılaşılan tüm stres faktörleri olumsuz stres olarak algılanmaktadır. Bireyi psikolojik ve fiziki olarak zorlayan, direncini ve hevesini kıran faktörler olumsuz stres olarak açıklanabilir (Durna, 2018:7). Olumsuz stres bireyin motivasyonunu kırarak, iş yerinde verimsizlik, işe geç gitme, devamsızlık ve çatışma gibi sonuçlar doğurarak çalışanın iş tatminini azaltır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:284).

1.4. Stres Belirtileri

Stresin neden olduğu belirtiler karmaşık bir yapıda olduğu için her bireyde farklı görülmektedir. Stresin neden olduğu bu belirtiler, kişilerin iş yerlerindeki motivasyonu düşürebilmektedir (Mert, 2017:164). Bireyde ortaya çıkan stres belirtilerinden bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

- Sinirli tutumlar,
- Baş ağrısı ve baş dönmesi,
- Saldırganlık,
- Ağız kuruluğu,
- Çarpıntı,
- Uyku düzeninde bozukluk,
- İştahsızlık veya çok yeme isteği,
- Sürekli yorgunluk hali ve unutkanlık
- Üzüntü ve kendini yalnız hissetme,
- Bulantı, kusma,
- Gürültü ve ses duyarlılığı vb.

Bireylerin yaşadığı stresin boyutuna ve şiddetine göre de stresin belirtileri değişkenlik göstermektedir (İnal, 2019:12). Genel olarak bakıldığında insanlar stresli olduğunda çabuk öfkelenip, çabuk sinirlenirler. Bu durumda sigara ve alkol tüketimi artar. Aynı zamanda insanlar uykusuzluk ve huzursuzluk ve yorgunluk yaşarlar (Sayıldı, 2020).

Hayat Olayları	Ölçek Değeri
Eşin ölümü	100
Boşanma	73
Eşten ayrı yaşama	65
Hapislik	63
Yakın aile fertlerinden birinin ölümü	63
Önemli kişisel hastalık veya yaralanma	53
Evlilik	50
İşten atılma	47
Ayrı yaşayan eşlerin birlikte yaşamaya başlaması	45
Emeklilik	45
Aile fertlerinden birinin sağlığında önemli değişimler	44
Hamilelik	40
Cinsel sorunlar	39
Aileye yeni bir üyenin katılması	39
Yeniden iş düzenlemesi	39
Mali durumda değişme	38
Yakın bir arkadaşın ölümü	37
Farklı bir işe geçme	36
Eşler arası tartışmaların sayısında değişme	35
10.000 doların üstünde ipotek	31
Borcun veya ipoteğin haczedilmesi	30
İşteki sorumlulukların değişmesi	29
Oğlan veya kız çocuğunun evden ayrılması	29
Kanunlarla ilgili sorunlar	29
Olağanüstü kişisel başarı	28
Karının işe başlaması veya ayrılması	26
Okula başlama veya bitirme	26
Yaşama şartlarında değişme	25
Kişisel alışkanlıklarda değişme	24
Patron ve amirlerle sorunlar	23
Çalışma saatlerinde ve şartlarında değişme	20
İkametgahın değişmesi	20
Okul değişmesi	20
Eğlence alışkanlığında değişiklik	19
Dini faaliyetlerde değişiklik	19
Sosyal faaliyetlerde değişiklik	18
10.000 doların altında ipotek veya borç	17
Uyuma alışkanlıklarında değişme	16
Aile fertlerinin beraber olma sayısında değişme	15
Beslenme alışkanlığındaki değişme	15
Tatil	13
Yılbaşı	12
Küçük bir kanun ihlali	11

Tablo 2. Sosyal Uyumu Ölçme Listesi

Kaynak: (Eroğlu, 2013: 516)

Washington Üniversitesi'nden T.H. Holmes ve R.H. Rahe, belirli hayat olaylarının ve değişimlerin nispi önemini gösteren "Tablo 2. Sosyal Uyumu Ölçme Listesi"ni hazırlamışlardır. Bu liste bir tür stres ölçeği olarak da kullanılmaktadır. Eroğlu (2013), Tablo 2.'te belirtilen "Sosyal Uyum Ölçeği"ni tanımını şöyle aktarmıştır; "bir kişi son bir yıl içinde başından geçen olayların puanlarını toplayarak sağlık durumu hakkında bilgi sahibi olabilir. Buna göre, bir kişinin bir tek yılda 200 veya daha fazla puanı olduğu zaman bu değişimlere bağlı olarak hastalığa yakalanma ihtimali %50; bir yılda 300 veya daha fazla puanı olan birisinin bu husustaki ihtimali %75-80 civarındadır" (Eroğlu, 2013:515).

Strese sebep olan faktörler karşısında organizmanın verdiği tepkiye "Genel Uyum Sendromu" adı verilir. Genel uyum sendromu "alarm, direnme ve tükenme" den oluşur. Bu üç aşamada görülen stres belirtilerine aşağıda değinilmiştir. (Şimşek ve Çelik, 2014:295):

- Alarm aşamasında en çok görülen belirtiler şunlardır; kan şekerinin yükselmesi, ağızda ve boğazda kuruluk, kaslarda gerginliğin artması, kalp atışının ve solunumun hızlanması, eklem ağrıları, aşırı uyku hali, uyku düzeninin bozulması, uykuda diş gıcırdatma, uykuda konuşma, uykuda yürüme, uykusuzluk, bitkinlik, iştahsızlık, zayıflama, kilo alma, baş ağrısı, baş dönmesi, sindirim bozuklukları, mide bulantıları, konuşmada güçlük yaşama veya çok konuşma, ışık, ses ve gürültüye duyarlılık vb.
- Stres şokunun ardından, vücut ikinci aşama olan direnme aşamasına geçer. Bu aşamada vücut, alarm aşamasında ortaya çıkan yıkımları yok etmeye veya onarmaya çalışır. Bu aşamada stres şokunu atlattığı başarılı olursa, stresin fiziksel etkileri ortadan kalkar. Eğer atlattığı başaramaz ise, bireyde kaygı düzeyi yükselerek, endişelenme, sinirlenme, karamsarlığa ve korkuya kapılma, isteksizlik ve ilgisizlik gibi belirtiler devam eder.
- Direnme aşamasında başarılı olamayan birey, son aşama olan tükenme aşamasına girer. Tükenme aşamasında birey dönüşü olmayan birtakım kalıcı bozukluklarla karşılaşabilir. Bunlar baş ağrıları, ülser ve yüksek kan basıncının

yüksek olması, uyku bozuklukları vs. gibi bireyin bu aşamada karşılaştığı rahatsızlıklardır.

Tablo 2.'e bakıldığında bireylerin hayatlarında karşılaştıkları olayların doğrudan veya dolaylı yoldan strese sebep oldukları anlaşılmaktadır. Bireylerin strese girdiğinde ortaya çıkan belirtileri psikolojik, davranışsal ve fiziksel belirtiler olarak inceleyebiliriz.

1.4.1. Fiziksel Belirtiler

Stres insanlar üzerinde fiziksel etki göstererek vücutta bazı değişimlere yol açmaktadır. Bireyin yaşadığı baş ağrısı, baş dönmesi, tansiyon yükselmesi, nefes darlığı, mide bulantısı, alerji, yorgunluk gibi belirtiler stresin neden olduğu fiziksel belirtilerdir (Sökmen, 2005:5).

1.4.2. Davranışsal Belirtiler

Stresin insan davranışları üzerinde doğrudan etkisi bulunmaktadır. Bu davranışsal etkiler bireyler üzerinde dışardan gözlemlenebilmektedir. Bu etkileri uykusuzluk, iştahsızlık, konuşma güçlükleri, uyuma isteği, yemek yemede artış, sigara kullanma, alkol kullanma olarak sıralamak mümkündür (Sökmen, 2005:5; Güçlü, 2001:95).

1.4.3. Psikolojik Belirtiler

Stresin bireylerden ortaya çıkardığı bir diğer belirti türü ise psikolojik belirtilerdir. Bireyin öfkesini kontrol edememesi, aşırı duyarlılık ve kırılganlık göstermesi, öfkesini kontrol edememesi, ruh halinin ani değişimler göstermesi, tedirgin ve şüpheli yaklaşımda bulunması psikolojik belirtilere örnek verilebilir (Karakaya, 2018:39).

1.5. Stres Kaynakları

Stres kaynakları yapı itibari ile genel olarak üçe ayrılmaktadır. Bunlar; örgütsel stres kaynakları, çevresel stres kaynakları ve kişisel stres kaynakları (Karahana vd. 2007).

1.5.1. Bireysel Stres Kaynakları

Stresin kaynağı örgütsel veya çevresel olabildiği gibi kişinin kendisinin fizyolojik ve biyolojik nitelikleri de olabilmektedir. Kişinin karakteri, psikolojik durumu, eğitimi,

ailesel sıkıntıları, yaşadığı kayıplar ve yaşadığı farklı tecrübeler bireysel stres kaynaklarına neden olmaktadır (Yılmaz, 2018). Bireysel stres kaynakları kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, ekonomik şartlar, eğitim durumu olarak nitelendirilebilir.

1.5.1.1. Kişilik

Bireysel stres kaynaklarından kişilik A tipi kişilik ve B tipi kişilik özellikleri başlıkları altında incelenebilir.

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Yükselme ve başarıma hırısı, zamana karşı yarışmak	Zaman ve başarıya çok önem vermek
Hızlı hareket etmek ve konuşmak	Sakin ve açık konuşmak
İşi hemen bitirmeye çalışmak	İşte kaliteye önem vermek
Diğer kişilerle yarışma içinde olmak	Diğer kişilerle yarışmamak
Kişisel ve sosyal yaşama zaman ayırmamak	Çevreye karşı açık olmak ve sosyal yaşama önem vermek
Başkalarıyla zayıf ilişkilere sahip olmak	Diğer kişilerle iyi geçinmek ve dostluk kurmak
Dinlenmeyi sevmemek	Sağlığına dikkat etmek ve boş vakti bol olmak
Agresif olmak	Rahat olmak
Sabırsız olmak	Her şeyi olduğu gibi kabul etmek

Tablo 3. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Tüz'den [2001] akt. Özüdoğru, 2019:36)

Bireyin yaşadığı stres ve çevresel etmenlere karşı gösterdikleri tepki sonucunda A ve B tipi kişilik özellikleri ortaya çıkmıştır. Tablo 3.'te A ve B tipi kişiliğindeki bireylerin özelliklerine bakıldığında; A tipi kişiliğinin sabırsız, agresif, aceleci, yarış halinde bireyler olduğunu, B tipi kişiliğinin ise, sakin, rahat, diğer insanlarla yarışma halinde olmayan, her şeyi olduğu gibi kabul eden kişilik olduğu görülmektedir.

1.5.1.2. Yaş

Stresi etkileyen bireysel faktörlerden biri de yaştır. Kişinin yaşı ilerledikçe yaşadığı stres daha yoğun hale gelmektedir. Yaş ilerledikçe öfke, hassasiyet, kırılabilirlik gibi davranışlarda artış görüldüğü için yeniliklere uyum sağlamada zorlanan bireyler daha fazla tepki göstermektedirler.

1.5.1.3. Cinsiyet

Strese neden olan faktörlerden biri de cinsiyettir. Günümüzde erkekler kadar kadınlar da çalışma hayatında yerini almaktadır. Fakat kadınların erkeklere oranla daha çok strese maruz kalmaktadır. Kadınların hem iş hem ev hayatının sorumlulukları tek başlarına sırtlarına yüklediğinde stresle başa çıkmada zorluk yaşayabilmektedirler. Bunun yanı sıra genel olarak bakıldığında eşit koşullarda kadınların erkeklere oranla stresle başa çıkabilme dayanıklılığı daha fazladır (Çatak, 2019:17).

1.5.1.4. Eğitim Durumu

Bireylerin eğitim seviyeleri arttıkça stresle daha kolay başa çıktıkları görülmektedir. Bireylerin stresle karşı karşıya kaldığında eğitim seviyesine bağlı olarak bilgi ve tecrübelerinin artışıyla stresle daha kolay mücadele edebilmektedir. Buna karşın bireylerin eğitim seviyeleri arttıkça strese daha çok maruz kalmaktadırlar (Ülkü, 2017:14).

1.5.2. Çevresel Stres Kaynakları

Bireyin çevresinde yaşanan olaylar da stresi tetikleyebilmektedir. Ülkenin ekonomi durumu, siyasi hayattaki belirsizlikler, teknolojiye hızlı değişimler, sosyal ve kültürel hayattaki farklılıklar bireyin stres yaşamaya neden olmaktadır (Karakaya, 2018:38).

1.5.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Bireyler hayatlarının büyük çoğunluğunu iş yerinde geçtiği için, kendilerine uygun ve doğru bir meslek seçimi yapmalıdırlar. Bireyin kendine uygun olmayan, kendi alanı dışında, sevmediği veya sadece maddi çıkarılara dayanan bir işte çalışması bireyin kendini değersiz hissetmesine sebep olarak strese girmesine neden olabilir. Örgütsel strese bağlı stres kaynaklarına aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

1.5.3.1. Rollerdeki Belirsizlik

Çalışanların kendilerinden beklenen görev ya da rolleri hakkında tam olarak bilgi sahibi olmaması rol belirsizliğine sebep olur (Şimşek ve Çelik, 2014:297).

1.5.3.2. Rol Çatışması

Çalışana aynı anda verilen birden fazla işin, hangisinin daha önce yapılacağına karar verememesi sonucunda çalışanın rol çatışmasına girmesine sebep olur. Bireyin rol çatışmasına girmesi sonucunda iş ile ilgili tatmini, güveni azalır ve içsel çatışma ve iş ortamındaki gerilimi artır (Şimşek ve Çelik, 2014:298).

1.5.3.3. Yoğun İş Yükü

Çalışanlara kısa zaman dilimi içerisinde yapılması gerekenden fazla iş yüklemeyi ifade etmektedir. Çalışana kısa zaman zarfında çok fazla sorumluluk yüklemek çalışanı yoğun iş stresine sürüklemektedir. (Şimşek ve Çelik, 2014:298).

1.5.3.4. Kariyer Engeli

Kariyer engeli günümüzde de devam eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Kariyer engeli ile en çok karşılan cinsiyet grubu kadınlardır. Kadınların erkeklerden daha yüksek kariyer sahibi olması engellenmekte ve aynı mevkie sahip olmasına rağmen kadınların erkeklerden daha düşük ücret alındığı bilinmektedir. Günümüzde cam tavan olarak da bilinen bu kavram kişileri stresli olmasına yol açmaktadır.

1.5.3.5. Tekdüze Çalışma ve Monotonluk

Çalışanın kısa zaman dilimi içerisinde yapılması gereken işten daha az iş yükü olması veya aynı tempoda sürekli aynı işi yapması kişiye kendini kötü hissettirerek strese neden olmaktadır. Monoton çalışma, kişide işten kaçma, yorgunluk isteksizlik ve dikkatsizlik oluşturabilir (Eriş, 2018).

1.5.3.6. Düşük Ücret

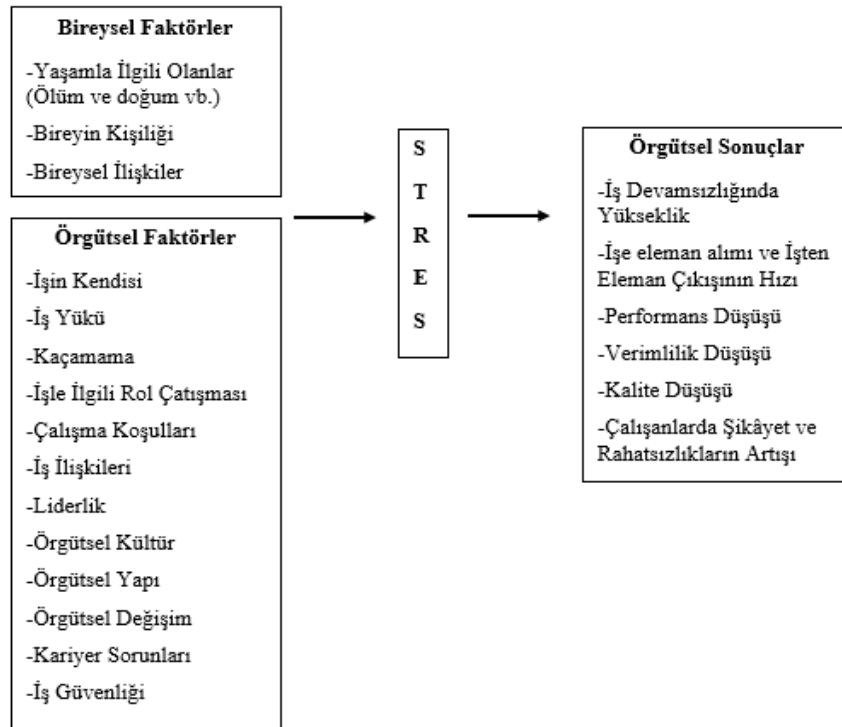
Çalışana verilen iş yükü ve sorumluluğunun fazlalığına rağmen çalışanın hak ettiği değeri alamadığını düşünmesi çalışanın işte uzaklaşmasına, kaçmasına sebep olarak kişiyi strese sürüklemektedir.

1.5.3.7. Yıldırma (Mobbing)

Bir hareket biçimi olarak yıldırma (mobbing), çalışana psikolojik şiddet, kuşatma, topluca saldırma, çalışanı rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamlarına gelmektedir. Hiyerarşik yapılanmanın katı ve kontrolün zayıf olduğu organizasyonlarda, güç kimin elindeyse veya hangi grup daha güçlü bir yapıdaysa, diğer kişilere veya gruplara karşı psikolojik yıldırma uygulamasına sıklıkla rastlanmaktadır. Yıldırma ile karşı karşıya kalan birey “travma sonrası stres bozukluğu” yaşamaktadır. Bu da bireyin hem iş hem bireysel yaşamında özgüvenini ve özsaygısını yitirmesine sebep olmaktadır (Tınaz, 2006).

1.6. Stres Sonuçları

Geçmişten günümüze bakıldığında bireyler, iş yerlerinde ve kişisel hayatlarında stres ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Selye, stresi iyi ve kötü stres olarak ele almıştır. Genellikle karşılaşılan stres kötü stres olarak olumsuz tanımlansa da bazen stresin olumlu etkilerinin de olabileceği söz konusudur. Burada önemli olan yaşanan stresin insan hayatını ne kadar olumsuz etkilediğinin bilinmesidir. (Alkaş, 2020:38).



Şekil 2. Strese Yol Açan Başlıca Faktörler ve Örgütsel Sonuçlar

Kaynak: (Karahana vd. 2007:33)

Bireylerin, en çok stresle karşılaştığı ortam iş ortamıdır. Şekil 2.'de de görüldüğü gibi bireysel ve örgütsel faktörler stresi doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir.

1.6.1. Bireysel Stres Sonuçları

Stres bireyin dengesini bozarak bireyin bedeninde, davranışlarında ve ruhsal durumunda değişiklik yaratarak bireye zarar vermektedir (Durna, 2018:12). Stresin her bireyde yarattığı sonuç farklıdır. Bazı bireyler stresin yarattığı sonuçlardan fazla etkilenirken bazı bireylerde etkisi yok denecek kadar az olabilmektedir (Kulakcı, 2020:20).

Literatüre bakıldığında stresin bireyler üzerinde en büyük etkisinin sağlık üzerinde olduğu görülmektedir. İnsanların yaşadığı sağlık sorunları ile stres arasında güçlü bir bağ olduğu kabul görmüştür. Stres yaşayan bireylerin beden direnci düşerek, stresin de getirdiği tükenmenin etkisiyle sağlık sorunlarının artması kaçınılmazdır (Balaban, 2000:191).

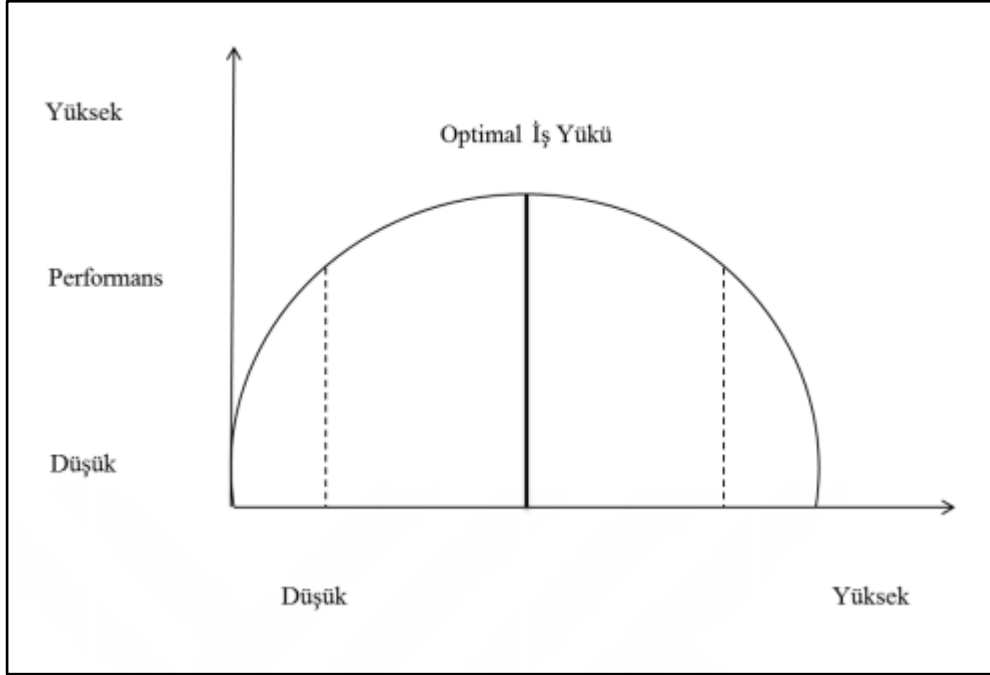
Stresin birey üzerinde yarattığı sonuçları bilmek örgütsel stres sonuçlarını anlamaya yardımcı olacaktır. Stresin birey üzerinde yarattığı tükenmişlik olgusu, bireyin işe yönelik davranışları etkilemekle beraber kişinin performansının düşmesine neden olabilmektedir.

1.6.2. Örgütsel Stres Sonuçları

Stresin yol açtığı örgütsel sonuçlara bakıldığında çalışanların iş verimlerinin düşmesi, işten ayrılma, işe devamsızlık, dikkatsizlik, işe kendini verememe gibi çeşitli sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçların yanı sıra çalışanların stresle beraber uyuşturucu, alkol, sigara gibi maddeleri kullanmaya başlaması sadece çalışanı ilgilendiren bir sorun olmaktan çıkarak örgütün işleyişini bozan faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Çınar, 2010:102). Stresin neden olduğu bireysel ve örgütsel sorunlar sonucunda işgücü kaybı ortaya çıkmakta bu da hem çalışanlara hem de örgüte olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Aytaç, 2009:16).

Bireylerin yaşadıkları stresin örgütsel sonuçlarından birisi de iş performansının azalmasıdır. Çalışanın kendi yeteneği üstünde verilen çok iş veya ağır iş yükü çalışanı strese sürükleyerek performansının düşmesine sebep olacaktır. Aynı zamanda çalışanın

kendi yeteneği altında verilen işin çok az veya monoton olması da çalışanın performansının düşmesine sebep olacaktır. Bu sebeple Şekil 3. 'te de görüldüğü gibi çalışanın performansına uygun optimal iş yükü vermek daha doğru olacaktır (Dığın, 2018:66).



Şekil 3. İş Yükü, Stres ve Performans

Kaynak: (Özkalp vd. 'den [2016] akt. Dığın, 2018:66)

1.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Bireylerin stresin etkilerinin üstesinden gelmek, onlara dayanmak, bu etkileri azaltmak ya da azımsamak için başvurulan davranışsal ve psikolojik yöntemlerdir. Başa çıkma stratejisi, stres kaynağını ortadan kaldırmaya ya da değiştirmeye çalışır (Ciccarelli ve Whit, 2019:335).

Stresle başa çıkma stratejilerini Gerrig ve Zimbardo “sorun yönelimli başa çıkma” ve “duygu odaklı başa çıkma” olarak ikiye ayırmışlardır. Tablo 4. 'te görüldüğü gibi başa çıkma stratejilerinin sınıflandırılarak; sorun yönelimli başa çıkmada bireylerin mücadele, kaçma ve olası stresi engelleme, duygu odaklı başa çıkmada ise beden odaklı faaliyetler, bilişsel odaklı faaliyetler ve ek endişeye yol açan bilinçli ve bilinçsiz süreçleri düzeltmek için terapiye başvurumaktadırlar.

Başa Çıkma Stratejisi Türü	Örnek
<p>SORUN YÖNELİMLİ BAŞA ÇIKMA</p> <p>Birey stres yükleyiciyi veya onunla ilişkisini şu yollarla değiştirmektedir.</p>	<p>> Mücadele (yok et, ortadan kaldır veya tehdidi hafiflet), doğrudan eylemler ve/veya sorun çözme faaliyetleri</p> <p>> Kaçma (kendini tehditten uzaklaştırma)</p> <p>> Mücadele etmek veya kaçmak için seçenekler arama (görüşme, pazarlık etme, uzlaşma)</p> <p>> Olası stresi engelleme (direnci artırmak veya beklenen stresin gücünü azaltmak için harekete geçme)</p>
<p>DUYGU ODAKLI BAŞA ÇIKMA</p> <p>Birey kendini, şu şekilde hissettirecek faaliyetlerle değiştirir:</p>	<p>> Beden odaklı faaliyetler (endişe giderici ilaçların kullanımı, gevşeme, biyo geribildirim) stres yükleyiciyi iyileştirir, ancak değiştirmez</p> <p>> Bilişsel odaklı faaliyetler (planlanmış zihin dağıtıcı şeyler, fanteziler ve bireyin kendisiyle ilgili düşünceleri)</p> <p>> Ek endişeye yok açan bilinçli veya bilinçsiz süreçleri düzeltmek için terapi</p>

Tablo 4. Başa Çıkma Stratejilerinin Sınıflandırılması

Kaynak: (Gerrig ve Zimbardo, 2020:389)

Stresle başa çıkma yöntemlerini iki ayrı kategoride ele alabilir. Bunlar bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemleridir. Stresle başa çıkma yöntemlerinden önce bireysel başa çıkma yöntemi daha sonra örgütsel başa çıkma yöntemleri aktarılmaya çalışılacaktır.

1.7.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Yöntemler

Stres faktörüyle başa çıkmada bireysel yöntemlerin rolü yüksektir. Stres sonucu ortaya çıkan davranışsal, bedensel ve ruhsal değişkenleri kontrol altına almak için bireysel yöntemler alışkanlık haline getirilmelidir. Stresle başa çıkmada bireysel yöntemleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Akça, 2014:53):

- Zaman yönetimi,
- Sosyal etkinliklere katılma,

- Meditasyon,
- Masaj,
- Hobi edinmek,
- Nefes egzersizleri,
- Bedensel hareketler,
- Gevşeme teknikleri,
- Sağlıklı beslenme,
- Biyolojik geri besleme
- Olumlu düşünme gibi yöntemlerdir.

1.7.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Yöntemler

Stresle başa çıkmada bireysel yöntemler kadar örgütsel yöntemlerde önemlidir. Örgütün amaçlarına ulaşmasında çalışanlar büyük rol oynamaktadırlar. Bundan dolayı çalışanların yaşadığı veya yaşaması muhtemel stres faktörlerinin ortadan kaldırılmasına bile en aza indirgenmesi gerekmektedir (Manav, 2018:31).

Stresle başa çıkmada örgüt çalışanları için destekleyici bir örgütsel iklim yaratarak, işin zenginleştirilmesi ve iş ortamının iyileştirilmesini, örgütsel rollerin belirlenmesini ve çatışmaların azaltılmasını, kariyer planlama ve geliştirme programlarının planlanmasını, beden ve ruh sağlığının desteklenmesini, stresle başa çıkabilme eğitim programlarının düzenlenmesi sağlamalıdır (Yılmaz, 2018:36-40).

BÖLÜM II

PERFORMANS

Bu bölümde performansın tanımı, temel unsurları, bileşenleri, performans yönetimi, performans değerlendirme ve stres ile performans arasındaki ilişkiye değinilecektir.

2.1. Performansın Tanımı

Performans, bir organizasyonda stratejik planlar doğrultusunda belirlenen gösterge hedeflerine ulaşmak için amaçlı ve planlı faaliyetler neticesinde elde edilen çıktıdır (Akçay ve Bilgin, 2016:155). Bir başka ifadeyle performans, çalışanların belirli bir dönem içerisinde, belirlenmiş olan hedeflere ne ölçüde yaklaşıldığının göstergesi olarak ifade edilebilir (Şahin, 2018:21). İş yerinde performans ise örgütün önceden belirlediği ölçütlere yönelik çalışanların görevlerini yerine getirmek amacıyla ortaya koyulan iş, davranış, gayret vb. ifade eden kavramdır (Mert, 2020:135).

Performans, işgörene verilen görevin gerektirdiği yetkinlikleri karşılayabilecek şekilde verilen yetki ve sorumlulukları yapabilmesi ve belirlenen gösterge hedeflerini gerçekleştirme oranıdır (Uzun, 2021:18). İşgörenlerin belirlenen performans göstergelerine belirlenen süre içinde ulaşması yüksek performansa sahip olduklarını göstermektedir. Performans göstergelerine belirlenen süre içinde ulaşamaması ise işgörenlerin performans düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir (Şahin, 2018:22).

Performans, bir işletmenin stratejisinin gerçekleşmesi için önemli bir parametre olarak düşünülmektedir. Uzun vadeli vizyonu, çalışanların düşük performansını kritik bir faktör haline getirerek, rekabet gücünü artırmaktadır (Atkinson vd.'den [1995] akt. Demirci, 2018:32). Bu nedenle, bir kuruluş içindeki çalışanların performansını etkileyen faktörleri ele almak, son derece önemlidir.

Hochschild (1983) tarafından yapılan araştırmaya göre performans ve tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan duygusal emek açısından bakıldığında hizmet sektöründe faaliyet gösteren personelin duygusal emek harcamasının sonucunda psikolojik durumlarının ve performanslarının etkilendiği belirtilmiştir (Mengenci, 2015:128).

Jehn'e (1994) göre ise örgütte yaşanan çatışmanın, personelin performansını olumsuz etkileyerek, performansını düşürdüğü ve bu durumun personelin zaman içinde stres altına girerek tükenmişlik yaşamasına sebep olduğunu ifade etmiştir (Karakuş, 2019:48).

2.2. Performansın Temel Unsurları

Performansın temel unsurlarından bazılarını karlılık, verimlilik, etkinlik, kalite ve ekonomiklik olarak sıralayabiliriz. Bu unsurlar örgütlerde, örgüt başarısının belirlenmesinde temel olan unsurlardan bazılarıdır (Şahin, 2018:23). Performansın temel unsurları birbiriyle etkileşim halindedir.

2.2.1. Karlılık

Karlılık, bir örgütün alternatif bir yatırımla karşılaştığında, kaynaklarına dayalı bir yatırım getirisi yapma yeteneği olarak tanımlanabilir (Ek, 2020:146). Karlılık en basit tanımıyla bir işletmenin dönemsel karının, satışlara bölünmesiyle elden edilen bir orandır. Karlılık bir işletmenin performansının ölçülmesinde sayısal olarak ifade edilen bir kavramdır (Kandemirsoy, 2021:14).

2.2.2. Verimlilik

Örgütün hedeflerine ulaşmak belirlediği stratejiler doğrultusunda kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanması hem işgörenlerin hem de iş görenlere bağlı olarak örgütün verimliliği artmaktadır (Cingöz, 2011). Örgütün başarılı olması ve hedeflerine ulaşabilmesi ve verimliliğini artırabilmesi çalışanların performansına bağlıdır (Gürbüz ve Mert, 2011).

2.2.3. Etkinlik

Performans kavramı, genel olarak planlı ve amaçlı bir eylem sonucu, nicel ya da nitel olarak örgüt hedeflerinden elde edileni belirleyen bir kavramdır (Akal, 1990:1; Fidan, 2016:1). Performans değerlendirme ise, örgütte çalışanların, etkinliklerini, yeterliliklerini, yetersizliklerini, çalışmalarını, eksikliklerini, fazlalıklarını, bir bütün olarak ele almaktır. (Fidan, 2016:2; Yıldız, 2003:2).

2.2.4. Kalite

Örgütte çalışan tüm personellerin yönetim faaliyetlerine katılarak, işletme performansının iyi hale getirilebilmesi için personellerden beklenen sorumlulukların yerine getirilmesinin sağlanmasıdır (Başaloğlu, 2007:33).

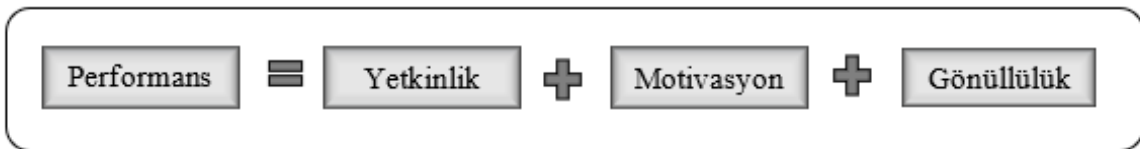
2.2.5. Ekonomiklik

Örgütün stratejik planda belirlediği amaç ve hedeflerine en az maliyetle ve en uygun zamanda ulaşabilmesi örgütün ekonomikliğini ifade etmektedir (Şahin, 2018:24).

2.3. Performansın Bileşenleri

Çalışanlara verilen görevin gerektirdiği yetkinlikler kendilerinden beklenen seviyede, hatta bu seviyenin üzerinde olması beklenmektedir (Mert, 2020:81). İşgörenin yüksek performans gösterebilmesi için yetkinlik, motivasyon ve gönüllülük unsurlarının birleşimine ihtiyaç vardır (Gürbüz, 2019:208).

Öncelikle işgörenlerin, görevin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip olması gerekmektedir (Fidan, 2016:26). Fakat iş görenin sadece yetkinliğinin olması tek başına yeterli olmayabilir. Performansın yüksek olması için çalışanların motivasyona da ihtiyacı vardır. Üst düzey yöneticiler iş görenlerin motivasyonlarını doğrudan etkileyebilmektedir (Özşahin, 2011:17). İşgörenin yetkinliği olsa dahi motivasyonunun düşük olması yüksek performans göstermesini engelleyebilmektedir. (Gürbüz, 2019:208). Yetkinliği ve motivasyonu tam olan işgörenin yüksek performans gösterebilmesi için aynı zaman kendi istekleri ile gönüllü davranışlar göstermelerine ihtiyaç duyulmaktadır. Performansın bileşenleri fonksiyonu Şekil 4.'te belirtildiği gibi ifade edilebilir.



Şekil 4. Performansın Bileşenleri

Kaynak: (Boxall ve Purcell'den [2003] akt. Gürbüz, 2019:208)

2.4. Performans Yönetimi

Performans yönetimi, stratejik insan kaynakları yönetimi ile ön plana çıkmış (Mert, 2013:5) dinamik ve strateji odaklı bir kavramdır. Gürbüz'e (2019) göre; performans yönetimi, çeşitli işlev ve uygulamaların, örgütsel amaç ve stratejiler ile bütünleştirilmesi sürecidir (Gürbüz, 2019:207). Performans yönetimi etkili ve verimli olmaya odaklanarak, ölçülebilir hedefler ışığında elde edilen çıktılar değerleridir (Akçay ve Bilgin, 2016:156).

2.4.1. Performans Yönetiminin Amaçları

Örgütlerde misyon ve vizyonun belirlenmesi, amaç ve hedeflerin belirlenen misyon ve vizyon doğrultusunda hazırlanarak stratejilerin hazırlanması, performans yönetim sürecinin bir parçasıdır (Uzun, 2021:19). Belirlenen misyon, vizyon, amaç ve hedefler ve stratejiler ne kadar iyi olursa olsun, çalışanların beklenen performansı göstermemesi sonucunda örgütler istenilen sonucu asla elde edemeyeceklerdir (Mert, 2020:81).

Işığıçok (2008), örgütlerde performans yönetim sisteminin amaçları şu şekilde sıralamıştır:

- "İş dünyasındaki gelişmelere ayak uydurmak, iç müşteri kavramını yerleştirerek takım çalışmasını geliştirmek, müşteri odaklı bir kültür yaratmak ve sürekli gelişme felsefesine katkı sağlamak,

- Örgütün yakın gelecekteki vizyonunu sağlamak ve arzu edilen örgüt kültürünün gelişimine katkı sağlamak,

- İşgücü planlaması için personel envanteri hazırlamak, organizasyonel ve kişisel hedeflerin entegrasyonunu sağlayarak, iş ilişkilerini geliştirmek ve öğrenen organizasyon felsefesine katkı sağlamak,

- Yılda bir kez sübjektif değerlendirme yerine, yıl (dönem) boyunca sürekli ve objektif bir değerlendirme ile çalışanların zayıf veya gelişmeye açık olduğu yönleri ile kuvvetli olduğu yönlerini belirlemek, yeteneklerini geliştirmek, iş memnuniyetini artırmak, yaratıcılıklarını ve tüm potansiyellerini kullanma olanağı sağlamak,

- Çalışanların şirket hedefine katkıları oranında ücret, prim, ödüllendirme, onurlandırma, cezalandırma, gelişme, terfi, nakil ve eğitim, vb. insan kaynakları sistemlerine bilgi (girdi) sağlamak.”

Örgütlerde performans yönetimi yönetsel kararların alınması için gereklidir (Mert, 2013:4). Performans yönetim amaçlarını başlıklar halinde stratejik planlama, ücret-maaş yönetimi, kariyer geliştirme ve yönetimi, eğitim ihtiyacının saptanması olarak inceleyebiliriz. Performans yönetiminin temel amaçları olan bu kavramlar birbirinden ayrı düşünülemez.

2.4.1.1. Stratejik Planlama

Örgütün amaç ve hedeflerinin belirlenerek, belirlenen amaç ve hedeflerle işletmenin nereye ve neden gitmek istediğini belirten planlardır (Şimşek ve Çelik, 2014:41). Stratejik planlama ile bireysel performans hedefleri arasında bir bağ bulunmaktadır (Uzun, 2021:19).

2.4.1.2. Ücret-Maaş Yönetimi

Örgüt, yetenekleri, yetkinlikleri ve bilgi ve becerisiyle örgüte katkıda bulunan işgörenlerine emekleri karşılığında ücret vermek durumundadır (Erdem, 2006). Ücret-maaş denilince o yüzden akla her zaman işgörenin her ay aldığı aylık gelmektedir. Fakat işgörenin performansına bağlı ödenen nakdi ödemeler (sosyal güvenlik, teşvikler, sağlık sigortası gibi) dışında manevi ve psikolojik değerler de (takdir edilme, tanınma, saygı görme gibi) ücret kapsamında değerlendirilebilmektedir. İyi bir ücret ve çalışanın kendini değerli hissetmesi işgörenin örgütte kalma niyetini etkileyecektir. Bu sebeple iyi bir ücret ve maaş alan işgörenin motivasyonu artmakta ve daha yüksek performans gösterebilmektedir (Gürbüz, 2019:271).

2.4.1.3. Kariyer Geliştirme ve Yönetimi

Kariyer yönetimi, bir bireyin iş dünyasına girişinden başlayarak, çalışma hayatında karşılaştığı atamalar, transferler ve iş değiştirmelerini kapsamaktadır. Kariyer yönetimine örgütlerde önem verilmesinin sebebi insan kaynaklarını etkili kullanarak, iyi bir eğitim ve kariyer planlaması ile bireyin gelişme ihtiyaçlarının karşılanarak, tatminin, sadakatinin ve işe bağlılığının sağlanmasıdır. Kariyer geliştirme, örgütlerin kendi

bünyesindeki işgörenlerinden yetenekli ve değerli bireylerin kariyer amaçlarına ulaşabilmesi için uygulanan planlardır. Dolayısıyla örgüt, bünyesinde çalışan değerli ve yetenekli işgörenlerin işten ayrılmalarını en aza indirerek, bireysel ve örgütsel performansı yükseltebilirler (Şimşek ve Çelik, 2014:325-328).

2.4.1.4. Eğitim İhtiyacının Saptanması

Örgütteki eğitim ihtiyacının saptanması için örgütteki işgörenlerin performans sonuçlarına göre eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi gerekmektedir (Gürbüz, 2019:179). Önemli olan bu ihtiyaçlar belirlenirken işgörenin performans sonuçları ile kurumun belirlenen amaçları doğrultusunda eğitim planlamasının yapılmasıdır (Göksu, 2018:9).

2.5. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme, işverenin veya yöneticinin çalışanın performansını gözletleyip ve kaydederek, çalışanın performansının uygunluğu hakkında değerlendirme yaparak bir sonuca varması gerektiren bir süreçtir. Performansı değerlendirilen çalışanlara geri besleme verilmesi, örgütün ve çalışanın gelişim fırsatlarını ortaya koymasını gerektiren dinamik bir süreçtir. Bu sebeple performans değerlendirme şöyle özetlenebilir: performans değerlendirmesi, çalışanların bir işveren veya yönetici tarafından belirli bir dönemi kapsayan ve performanslarının kaydedildiği bir süreçtir (Mert, 2020:83).

Performans değerlendirme, işe alım sürecinden başlayarak, işten ayrılma sürecine kadar (Mert, 2020:81) çalışanın yetkinliğinin ve başarısının ölçülmesidir. Performans değerlendirmesi, işgörenin işinde gösterdiği yetkinliklerinin, niteliklerinin, başarı ve gelişme potansiyellerinin belirlenen hedefler ve hedeflerin sonucunun karşılaştırılması olarak nitelendirilebilir (Işığışık, 2008:2). Değerlendirmeden elde edilen sonuçların ücret, terfi, ödüllendirme, işgücü envanteri, eğitim gibi uygulamalarda kullanılması amaçlanır (Gürbüz, 2019:207).

Performans değerlendirme ile ilgili Levy ve Williams'ın (2004) 300'den fazla makale taramasını içeren çalışmada, performans değerlendirmenin daha verimli olması

için bu konuda daha fazla bilimsel araştırmaya ihtiyaç olduğu ortaya çıkmıştır (Levy ve Williams'den [2004] akt. Mert, 2013:4).

2.5.1. Performans Değerlendirme Yöntemleri

Kurumların başarılı olabilmesi, verimliliklerini artırabilmesi ve örgütsel hedeflerine ulaşılabilmesi ancak çalışanlarının başarısına bağlıdır. Kuruluşlar en iyi uygulamaları benimsediğinde, personellerin performansı artacaktır ve buna bağlı olarak kurumsal performansta artacaktır (Gürbüz ve Mert, 2011; Çalışkan, 2015).

Performans değerlendirme yöntemleri Şekil 5.'te görüldüğü gibi geleneksel ve modern yöntemler olarak ikiye ayrılmaktadır.



Şekil 5. Performans Değerlendirme Yöntemleri

Kaynak: (Gürbüz, 2019:216).

BÖLÜM III

TÜKENMİŞLİK

3.1. Tükenmişlik Tanımı

Tükenmişlik kavramının kökeni İngilizce kelime olan “burnout” kelimesinden ortaya çıkmıştır. Terim olarak bireylerin enerjisinin ve üretkenliğinin azalmasını tanımlar (Hurşitoğlu, 2017:3). Freudenberger’e tarafından, tükenme kavramı, sağlık çalışanları arasında görülen yoğunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma davranışlarını tanımlamak, amacıyla ortaya atılmıştır (Kaçmaz, 2005:29). Dünya Sağlık Örgütü tükenmişlik kavramını “başarıyla yönetilemeyen kronik iş yeri stresi” olarak tanımlamaktadır.

Tükenmişlik geçici yorgunluktan farklı olduğunu ve çalışma hayatının farklı aşamalarında meydana geldiğini belirtmek gerekir (Demirci, 2018:21). Bireylerin iş ile ilgili uzun süreli stres altında olmaları sonucunda yaşadığı sıkıntılı durum sonucunda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik bireyde genel olarak, tatminsizlik, olumsuz hayat şartları, kötü iş, bunalım, duygu durum bozukluğu kişisel; iş tatminsizliği, işleri aksatma, verimsizlik gibi örgütsel sonuçları olan bir kavramdır (Pur, 2020:15).

Günümüze bakıldığında tükenmişliğin daha çok sağlık çalışanlarda görüldüğü kabul edilmektedir. Sağlık çalışanlarının, hastalarına ve hasta yakınlarına karşı duygusal yaklaşımları sonucu, çalışanların zamanla duygusal tükenme yaşamalarına sebep olmaktadır. Bu sebeple sağlık çalışanları hastalarına daha uzak durma eğilimi göstermektedirler. Sonuç olarak bakıldığında sağlık çalışanlarının hastalardan uzak durma eğilimi göstermesi sonucu, hastalara ilgisiz davranmaları, çalışanların tükenmişlik seviyesinin arttığının göstergelerinden biridir (Işıksan, 2004:372).

3.2. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik kavramı, genel olarak kabul edilen üç alt boyuttan oluşur. Bunlar literatürde: duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, düşük başarı hissi olarak tanımlanmıştır. Tükenmişlik kavramını Meier Modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli ve Maslach Modeli olarak aşağıda özetlenmiştir.

3.2.1. Meier Tükenmişlik Modeli

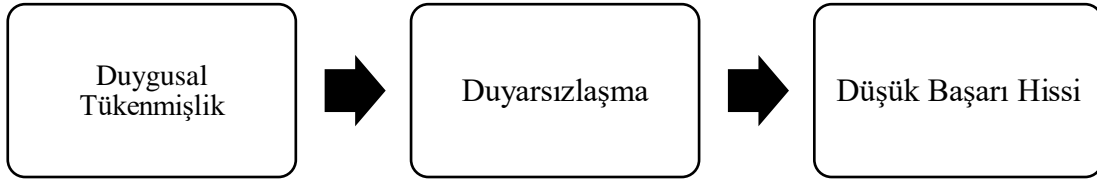
Meier Tükenmişlik Modeline göre tükenmişlik, bireysel ve çevresel etkiler sonucunda tekrarlayan olumsuz iş yaşantılarıdır. Birey iş hayatında iş çıktılarını kontrol edememesi ve yaptığı işin karşılığında olumlu geri bildirim alamaması bireyi tükenmişliğe iter (Hurşitoğlu, 2017:9).

3.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky modeline göre tükenmişlik, aşırı miktarda iş yoğunluğu, gereği kadar takdir görememe, çalışma süresinin uzun olması, düşük ücret, işteki mevcut durum ile işten beklenti arasındaki farklılıklar gösterilebilir (Hurşitoğlu, 2017:7).

3.2.3. Maslach Modeli

Tükenmişlik modellerine bakıldığında, Maslach tükenmişlik modellerini üç alt boyutta incelemiştir.



Şekil 6. Maslach Tükenmişlik Modeli

Kaynak: (Güven ve Sezici, 2016:116).

a) Duygusal Tükenmişlik

Tükenmişlik modellerinden olan duygusal tükenmişlik, literatüre bakıldığında, tükenmişliğin en kritik ve belirleyici boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik sürekli profesyonel yüz yüze ilişkilere giren bireylerde ve stresle baş edemeyen bireylerde kaçınılmaz olarak daha yaygındır. Bireyler yorgunluk, duygusal yıpranma, enerji eksikliği ile karşı karşıyadır (Demirci, 2018:22).

b) Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin dikkat çekici modellerinden biridir. Duyarsızlaşma yaşayan bireylerin, sert, duyarsız, kaba ve insancıl olmayan kişilik özellikleri gösterdikleri gibi aşağılayıcı tavırlar, insanları küçük görme, soğuk ve sert tutumlar sergiledikleri gözlemlenmektedir (Cenkçimenoglu, 2018:47).

c) Düşük Başarı Hissi

Düşük başarı hissine sahip bireyler inkâr edici ve haksız tutumlar geliştirerek, kendini olumsuz değerlendirme eğilimindedir. Düşük başarı hissine sahip bireyler kendileri hakkında genellikle yetersiz, iş göremez, işe yaramaz ve motivasyonu düşük kişiler olarak görmektedirler. Düşük başarı hissine sahip bireyler, kişilerarası anlaşmazlık, düşük moral, sorunlarla başa çıkamama, düşük verimlilik gibi özelliklere sahiptirler (Demirci, 2018:22).

3.3. Tükenmişlik Nedenleri

3.3.1. Bireysel Nedenler

Literatüre bakıldığında tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar, bireysel özelliklerin tükenmişlik doğrudan bağdaştırılabileceğini ortaya koymuştur. Bireylerin farklı özellikler taşıması, iş hayatının dinamiklerinden farklı düzeyde etkilenmesine neden olmaktadır. Bazı bireylerin bireysel özellikleri tükenmişliğe sebep olan etkenlere zemin hazırlarken, bazı bireylerin bireysel özellikleri tükenmişliğe sebep olan etkenleri azaltabilmektedir. Bireysel farklılıkları kaynak olarak değerlendiren kaynakların korunması kuramı ise bireysel farklılıkların, bireyde tükenmişliğe neden olan faktörlerin ortaya çıkmasında veya bireyde tükenmişliğe neden olan faktörlerin ortadan kaldırılması hususunda etkili olduğu iddiasındadır (Safarlı, 2018:47).

Demografik faktörler, tükenmişlik üzerine yapılmış birçok araştırmada önemli kabul edilmektedir. Bireylerin yaşadığı iş stresi ve bunun sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlik duygusunun, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, görev alanı, görev

süresi, aylık gelir gibi demografik değişkenler ile birlikte bireyin stresle başa çıkma yollarının birbirleriyle ilişkili olduklarına düşünülmektedir (Safarlı, 2018:47).

Tükenmişliği etkileyen bireysel unsurlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

- Yaş: Tükenmiş kavramı ile doğrudan ilişki içinde olan demografik değişkendir. (Safarlı, 2018:47). Bazı bireylerde yaşın ilerlemesiyle tükenmişlik artarken, bazı bireylerde yaşın ilerlemesiyle tükenmişlik ile daha kolay mücadele edebilmektedir.

- Cinsiyet: Yapılan araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik sendromu yaşadıkları ortaya çıkmaktadır. Kadınların, duygusal olmaları sebebiyle muhatap oldukları kişilere daha fazla önem vermekte ve kendilerini böylelikle tükenmişliğe daha savunmasız hale getirmektedirler (Safarlı, 2018; Türker, 2019).

- Medeni durum: Medeni durum ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında, evli bireylerin, bekâr olan bireylere kıyasla daha az tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmaktadır. Genel olarak araştırmalara bakıldığında, evlilerin bekarlara, çocuk sahibi olanların çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir (Safarlı, 2018:49).

- Eğitim seviyesi: Araştırmalara bakıldığında genel olarak eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin tükenmişlik ile başa çıkma başarısı yüksektir. Bu nedenle eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu varsayımı ortaya çıkmaktadır (Safarlı, 2018:49).

- Görev Alanı: Bireyler işe ilk başladığında hevesli ve duyarlı olarak işe başlamaktadırlar. Bu kişilerde işe başladıkları ilk yıllarda tükenmişliğe rastlanmaktadır. Çünkü iş yerinde karşılaştıkları ciddiyetsizlik, alaycı tutumlar bireyleri tükenmişliği deneyimlemesini sağlamaktadır (Safarlı, 2018:49).

3.3.2. Örgütsel Nedenler

Bireylerin çalışma ortamlarının tükenmişlik üzerindeki etkisi büyüktür. Kurumda çalışanlara yüklenen aşırı iş yükü, rol çatışması, düşük ücret, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışma koşullarındaki verimsizlik, rol belirsizliği, mobbing gibi çalışanlara

yönelik uygulanan politikalar bireyin tükenmişlik hissetmesine sebep olmaktadır (Eğin, 2015:67; Türker, 2019:19).

Bireylerin iş hayatlarında üst amirleri ile olan ilişkileri tükenmişlik düzeyini etkilemektedir. Bireylerin üst amirinden gördüğü psikolojik baskı da tükenmişlik düzeyini artırmaktadır (Eğin, 2015:68). Yöneticinin bütün çalışanlarına eşit ve hakkaniyetli davranmaması ve eşit değerlendirmemesi gibi durumlar çalışanda adaletsizlik duygusunu ön plana çıkaracağı için tükenmişlik düzeyini olumsuz etkilemektedir (Ökmen, 2021:12).

3.4. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik belirtileri fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtilerden oluşmaktadır.

3.4.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişliğin belirtilerinden fiziksel belirtilerinin tümü aynı anda gözlemlenmeyebilir. Tükenmişliğin fiziksel belirtilerinden bazıları şunlardır (Yıldırım'dan [2009] akt. Demirci, 2018:19):

- Uykusuzluk hissi, enerji eksikliği, yorgunluk ve bitkinlik,
- Açıklanamayan baş ağrıları ve genel vücut ağrıları, kilo kaybı,
- Dermatolojik bozukluklar,
- Kalp hastalıkları,
- Sabah uyanmada zorluk,
- Kâbus görme, uykusuzluk,
- Solunum sıkıntısı, hızlı nabız,
- Kas krampları,
- Sırt Ağrıları

3.4.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtilerinin, diğer tükenmişlik belirtileri olan fiziksel ve davranışsal belirtilere oranla gözlemlenmesi daha zordur. Psikolojik belirtilerden bazıları şunlardır (Yıldırım'dan [2009] akt. Demirci, 2018:19):

- Huzursuzluk,
- Psikolojik yaralanmaya açık olmak,
- Güvensiz hissetmek,
- Umutsuzluk,
- Sinirlilik,
- İş memnuniyetsizliği,
- Şüphe ve endişe,
- Duygusal bozukluklar ve depresif duygular,
- İşe gitmeme arzusu,
- Hayata karşı olumsuz tutumlar,
- Nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu duyguların azalması,
- Yöneticiler tarafından kabul edilmeme ve desteklenmeme hissi,
- Daha olumsuz bir benlik imajına doğru kayma,
- Yardım sunanlara karşı olumsuz

3.4.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin davranışsal belirtiler, diğer belirtilere göre daha kolay gözlemlenebilmektedir. Bireylerin duyguları genellikle davranışlarına yansır. Bireyin iş yerinde maruz kaldığı olumsuz davranışlar veya birey, işlerin yolunda gitmediğini hissettiğinde ve istedikleri gibi düşüncelerini ifade edemedikleri durumlarda davranışsal olarak belirti göstermektedirler. Tükenmişlik yaşayan bireylerde bu belirtilerin tamamı veya bir kısmı gözlemlenebilmektedir. Bu belirtilerden bazıları şunlardır (Yıldırım'dan [2009] akt. Demirci, 2018:20):

- İŖe uyum sağlamada zorluk,
- Kaba davranıŖ,
- İŖi bırakmak veya ihmal etmek,
- Sigara, uyuŖturucu ve alkol kullanımındaki artıŖ,
- Dikkat dağınıklığı,
- Fiziksel aktivitede azalma,
- Erteleme,
- Evde artan gerginlik ve tartıŖma.

3.5. TükenmiŖlikle BaŖa ıkma Yöntemleri

3.5.1. Bireysel Yöntemler

İŖ hayatında kontrol altına alınamayan durumlarda bireysel baŖa çıkma yöntemleri devreye girmektedir. TükenmiŖlikle baŖa çıkabilme yöntemlerinden bireysel baŖa çıkma yöntemleri aŖaęıdaki gibi sıralanabilir (Gülhan, 2019:56):

- Birey tükenmiŖlik hakkında bilgi sahibi değildir,
- İŖ ile ilgili gerçekçi hedefler belirlenmelidir,
- Birey kendisini tanımalıdır ve kendi ihtiyaçlarını belirlemez,
- KiŖisel geliŖim adına anlamlı adımlar atmalıdır,
- Rahatlatıcı ve sakin müzikler dinlemeyi tercih etmelidir,
- Zamanı etkin bir Ŗekilde yönetmelidir,
- İlgi ve destek ihtiyacı karŖısında yardım almalıdır,
- Dinlenmeli, alıŖmalarına geçici olarak ara vermelidir,
- İnsan iliŖkileri ile ilgili eğitim alınmalıdır.

3.5.2. Örgütsel Yöntemler

İş hayatında tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinden örgütsel yöntemler daha çok işveren ve yöneticilerin çalışanların tükenmişlik ile başa çıkması için yapması gereken işleri içermektedir. Tükenmişlikle başa çıkabilmek için başvurulan örgütsel yöntemler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Asar, 2020:43):

- Örgütsel kararlara çalışanların etkin katılımı sağlanmalıdır,
- Görev tanımları açık ve net olmalıdır,
- Performansların değerlendirilmesi için sistemler uygulanmalıdır,
- Stres yönetimi konusunda bilgilendirici eğitimler verilmelidir,
- İşe yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi verilmesi sağlanmalıdır,
- İşin yapısı ile çalışanın özellikleri arasında uyum sağlanmalıdır,
- Sorunların ilk çıkış noktası ele alınmalı ve sorunların çözümünde kalıcı yöntemler belirlenmelidir,
- Etkin personel planlaması yapılmalıdır,
- Çalışanlara enerjilerini yükseltecek yeni işler verilmelidir,
- Çalışanların işin işleyişine ilişkin öneri ve eleştirilere katılımı sağlanmalıdır,
- Yöneticiler çalışana destekleyici bir iş politikası izlemelidir,
- Çalışanlar takip edilmeli ve onların tükenmişliğe maruz kalma sebepleri ortadan kaldırılmalıdır,
- Çalışanlara verilen iş hedefleri gerçekçi olmalıdır,
- Çalışanlara teminat sağlanmalıdır.

BÖLÜM IV

DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİ

4.1. Stres ve Performans İlişkisi

Literatüre bakıldığında stres konusunda yapılan çalışmaların amacı stresi tamamen ortadan kaldırmak için olmadığı, stresi belirli bir düzeyde kontrol altına alabilmek içindir. Çünkü stresin kontrol altına alınabilmesi motivasyonu olumlu yönde etkileyerek, performansın artmasını sağlamaktadır. Performansın ortaya çıkabilmesi için çalışanların biraz stres yaşamaları gerekmektedir (Adin, 2021).

İnsanlar zamanlarının büyük bir bölümünü çalışma hayatında geçirmekte ve çalışma hedeflerine ulaşmak için çaba göstermektedir. Örgütlerde personele verilen sorumluluklar bazen kişinin iş arkadaşlarıyla, yöneticileriyle, ailesiyle ve maddi konularda stres yaşamasına sebep olur. Böylelikle kişinin çalıştığı iş yerinde stres kaynakları kendini göstermeye başlar (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:285).

İş yerinde çalışanların motivasyon konusu performans değerlendirme yöntemlerinde karşılaşılan bir sorundur. Performans değerlendirmelerin etkinliği konusunda yöneticilerin ve çalışanların bilgilendirilerek motive edilmesi, performans değerlendirme yönteminin etkili olarak yürütülmesini ve bu yöntemden beklenen faydanın maksimize edilmesi açısından önemlidir (Mert, 2020:92).

Performans değerlendirme yönteminin etkili yürütülebilmesi için, performans geri bildiriminin nasıl yapılacağı, hangi aralıklarla yapılacağı ve ne şekilde yapılacağı bilinmelidir. Fakat bu konu ile ilgili yapılan araştırmalarda ortak bir görüşe ulaşılamamıştır (Larson vd.'den [1986] akt. Mert, 2020:134).

Çalışanların performans geri bildirim almada zarar görme korkusuyla çekindikleri belirlenmiştir. Çünkü, çalışanlar aldıkları geri bildirim neticesinde haksız değerlendirilme veya performans düşüklüğünün ortaya çıkacak olmasının ve yaptıkları işte en fazla stres yaratan faktörün zarar görme ihtimali olması (Mert, 2018) dikkate alındığında çalışanda stresin ortaya çıkması olarak değerlendirilebilir (Mert, 2020:136; Avcı İnal, 2019).

Bireylerde stres, performansı olumlu ve olumsuz olarak iki şekilde etkilemektedir. Olumlu stresin iş performansını artırdığı, olumsuz stresin ise bireyin performansını düşürerek, örgütteki görevlerini yerine getirememesi yol açmaktadır (Arıcan, 2011:77). Olumlu stres motivasyonu artırarak verimliliği artırırken olumsuz stres bireyin motivasyonunu olumsuz etkileyerek çalışma isteğini azaltır. Aşırı stres altında çalışan bireyde işe gitmede isteksizlik, yetersizlik duygusu, işe devamsızlık, kaza olasılığı, doyumsuzluk, işte hata yapma ve performans düşüklüğü görülebilmektedir (Pehlivan, 1993:62; Arıcan, 2011:72). Olumlu stres bireyler üzerinde motive edici, işe daha istekli gitme dürtüsü, işlerinde daha verimli çalışma isteği gibi iş performansını yükseltici etkiye sahiptir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:284).

Hayatımızdaki en önemli faktörlerden biri olan stres, görmezden gelinerek bu konu hakkında önleyici tedbirler alınmazsa hem çalışanlar üzerinde hem organizasyonlar üzerinde olumsuz belirtiler ortaya çıkabilir. Çalışanların uzun süre stres altında kalması iş arkadaşları ile olan ilişkilerini ve çalışma ortamındaki bireyin davranışları etkilemektedir. Çalışanın uzun süre strese maruz kalması çalışanı mutsuz olmasına sebep olacağı için çalışanın iş ortamındaki şikayetlerinin artmasına neden olur. Şikâyeti artan ve mutsuz olan çalışan işten ayrılma ve istifa etme eğilimi göstermeye başlar (Adin, 2021:40).

Sağlık kurumlarına bakıldığında, sağlık çalışanlarının sadece duygusal ve fiziksel değil, psikolojik ve mekanik stres de yaşarlar (Al Zyoud ve Mert, 2019:240). Sağlık çalışanlarının işlerine gösterdiği bağlılık, fedakârlık, özveri gibi duygularına kurumun değer vermesi, çalışanları stresten uzaklaştırarak kuruma olan bağlılıklarını performanslarını artırmaktadır (Özdevecioğlu [2003] ve Karakurt'dan [2012] akt. Çalışkan vd., 2019:5).

4.2. Stres ve Tükenmişlik İlişkisi

Stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında literatürde birçok araştırmaya konu olduğu görülmektedir. Bazı araştırmalarda stres ve tükenmişlik kavramları ayrı kavramlar olarak değerlendirilirken bazı araştırmalarda ise bir arada değerlendirildiği görülmektedir (Şahin, 2019:45).

Stres insanlığın varlığından beri süregelen bir psikolojik bir durumdur. Stres, bireylerin çevresindeki değişimler, baskı ve gerilim, fiziksel ve bilişsel zorlanmaların sonucunda ortaya çıkar. Yapılan araştırmalarda, tükenmişlikle stresin ilişki içinde olduğu görülmüştür. Örneğin, bireylerin iş yaşantılarındaki zorlu koşullar altında çalışma şartlarından kaynaklı yaşadıkları stres, tükenmişliğe yol açmaktadır.

Literatürde iş stresi incelendiğinde, fiziksel, zihinsel ve duygusal baskı yaratan aşırı stresin tükenmişliğe yol açtığı görülmektedir (Demirci, 2018:35). Stres ve tükenmişlik birbirinden farklı kavramlar olmasına rağmen sıklıkla birbirlerinin yerine kullanılırlar. Stres günlük yaşamda herhangi bir durumda yaşanabilen geçici bir duygudur. Fakat tükenmişlik stresle başa çıkılmama sonucunda oluşan uzun süreli bitkinlik hissidir. (Kemaloğlu, 201:15). Bireylerde stres etkileri olumlu ve olumsuz olabilir, tükenmişlik etkileri ise sadece olumsuz sonuçlara neden olur (Eğin, 2015:110).

Stres daha geniş bakış açısıyla ele alınırsa, farklı işlerde ve çeşitli organizasyonlarda tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olan anahtar bir kavram olduğu söylenebilir (Cordes ve Dougherty, 1993:622). Stres ile tükenmişliği birbirinden ayıran faktörlerden biri de stresin hem olumlu hem olumsuz yönünün bulunması fakat tükenmişliğin yalnızca olumsuz yönünün bulunmasıdır (Kaçmaz, 2005:29).

Schaufeli ve Bakker (2004)'e göre örgütsel ve kişisel faktörler, tükenmişliği etkileyen faktörlerdir (Emhan vd., 2013:57). Bireyin yaşadığı kişisel veya örgütsel sebepler sonucunda, stresin ortaya çıkmasına bağlı olarak, bireyler tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar.

Mert (2018)'e göre ise, stres ve tükenmişlik ilişkisinin genellikle iş durumundan kaynaklanan iş stresinden ve yaşanan bu stres ile başa çıkamadaki yetersizlikten kaynaklandığı görülmektedir (Mert, 2018:1045).

Çalışma koşullarının çalışanlara yüklediği sorumluluklar, yoğun rekabet ortamı ve ekonomik çevrenin oluşturduğu baskıların da etkisiyle çalışanların beklentilerinde aşırı artış ve stres gibi çeşitli olumsuzluklara sebep vermekte ve tükenmişlik sendromuna artmasına yol açabilmektedir (Ökmen, 2021:45).

BÖLÜM V

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULARI

Stresin, tükenmişlik ve performans üzerine etkisini belirlemek amacıyla bu araştırmanın evreni, Antalya ilinde faaliyet gösteren sağlık kuruluşlarında görev yapan sağlık personeli olarak belirlenmiştir. Seçilen evrende yaklaşık olarak 7500 kişi görev almaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik ve %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 367 kişi olarak hesaplanmıştır.

Çalışmada anket yöntemi kullanılarak, alan araştırması yapılmıştır. Antalya ilinde bulunan sağlık sektörü çalışanları üzerinde uygulanan anket verilerinin sonuçları, nicel yöntemlerle analiz edilmiştir.

5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında yaşanan stresin, tükenmişlik ve performans üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır.

5.2. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi

Çalışma hayatında karşımıza çıkan ve hayatımızı olumsuz etkileyen stres faktörünü, iş performansını olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Araştırma, günümüzde pandeminin de sağlık çalışanları üzerinde yarattığı etki göz önüne alınarak, sağlık alanında yaşanan stresin, sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi açısından önemlidir.

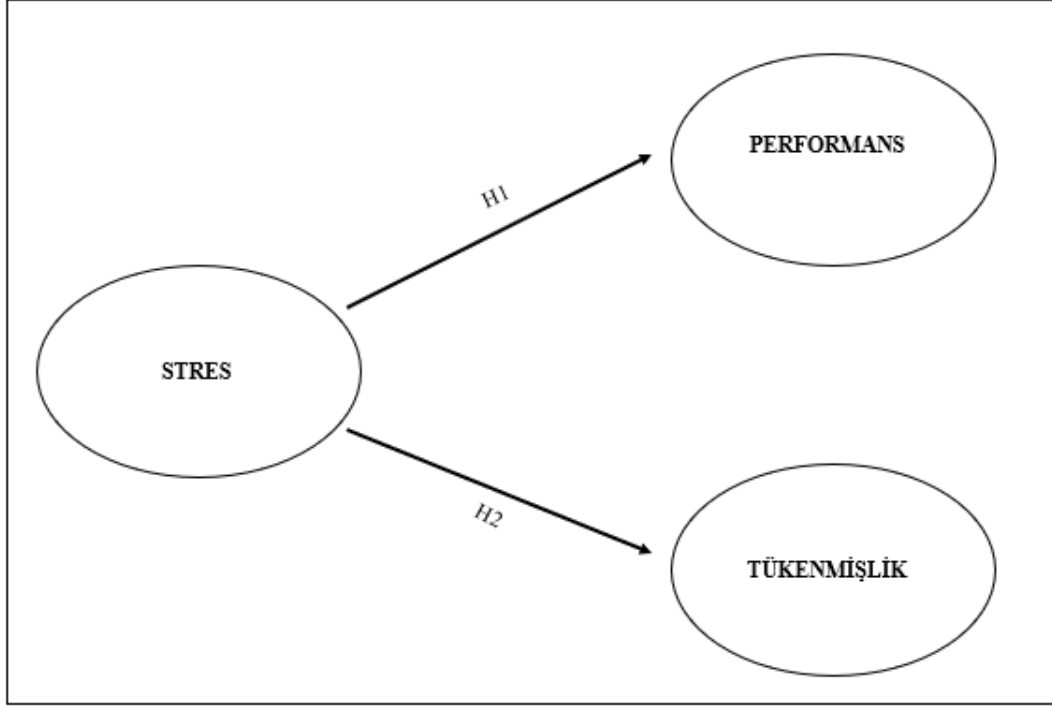
5.3. Araştırma Soruları

Bu çalışmada kuramsal çerçeveden hareket ederek aşağıdaki soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır:

- Çalışanların stres değişkeni ile tükenmişlik değişkeni arasında bir ilişki var mıdır?
- Çalışanların stres değişkeni ile performans değişkeni arasında bir ilişki var mıdır?

5.4. Araştırma Modeli ve Varsayımları

Bu çalışmanın modeli geliştirilirken, ilgili literatür de kapsamlı bir inceleme yapılmıştır. Stres değişkeni bağımsız, tükenmişlik ve performans değişkeni bağımlı olarak belirlenmiştir.



Şekil 7. Araştırma Modeli 1

Araştırmanın varsayımları aşağıda belirtilmiştir;

H1: Stresin performans üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H2: Stresin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma Antalya'da bulunan kamu ve özel sağlık sektörü çalışanları ile sınırlandırılmıştır.

5.6. Araştırmanın Yöntemi

5.6.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni Antalya ilinde faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerdeki sağlık sektörü çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleme yönetici, idari personel, doktor, hemşire, tıbbi sekreter ve diğer sağlık çalışanları içerisinde kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen katılımcılardan oluşmaktadır. Bilimsel araştırmada kullanılan anket çalışmasının yapıldığı kurumlarda 7500 kişi görev almaktadır. Örneklem büyüklüğü %5'lik bir belirlilik düzeyinde, %95 güven aralığında hesaplanarak 367 kişi olarak belirlenmiştir (Coşkun vd., 2015:137).

Anket çalışması Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi'ne (75 kişiye), Antalya Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi'ne (50 kişiye), Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'ne (60 kişiye), Alanya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ne (50 kişiye), Kemer Devlet Hastanesi'ne (50 kişiye), Serik Devlet Hastanesi'ne (50 kişiye), Kumluca Devlet Hastanesi'ne (50 kişiye), Manavgat Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ne (50 kişiye), Özel OFM Antalya Hastanesi'ne (50 kişiye) ve Antalya Bilim Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi'ne (15 kişiye) yönlendirilerek sağlık çalışanlarının bilimsel çalışmaya katılımı sağlanmıştır. Böylelikle kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 500 kişiye anket çalışması yapılması planlanmış olup, anketlerden yalnızca 383 tanesi geri dönmüştür. Yapılan uç değer analizi sonucunda normal dağılımı bozan 6 veri seti çıkartılmıştır. Anket analizlerine 377 katılımcının doldurduğu anketler eklenmiştir.

5.6.2. Veri Toplama Araçları

a) Stres Ölçeği

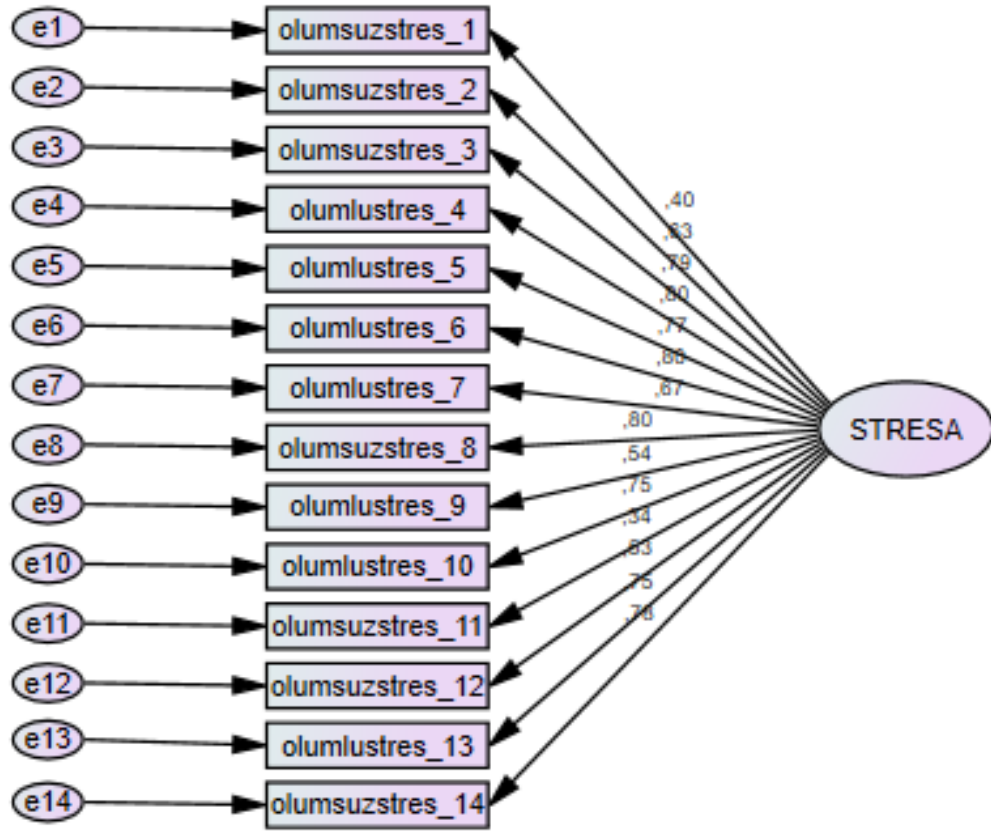
Procidano ve Heller tarafından 1983 yılında geliştirilen, Eskin ve arkadaşları tarafından Türkçeye uyarlanan stres ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri tek boyutlu olup, ifadelerden 7'si olumlu 7'si olumsuz ifade içermektedir. Olumlu ifade içeren 7 madde tersten puanlanarak hesaplamaya dahil edilmiştir (Eskin vd. 2013:135). Ölçekte 5'li likert sistemi kullanılmış olup, katılımcılar "Tamamen Katılmıyorum (1)" ile "Tamamen Katılıyorum (5)" arasında değişen değerler

arasında değerlendirmeye katılmışlardır. Ölçek soruları Ek-1'de belirtilen Anket Formunda yer almaktadır.

Stres ölçeğinin maddelerinin faktör yükleri Tablo 5.'te gösterildiği gibi tek boyuttan oluşmaktadır.

STRES	1
S4	0,803
S6	0,802
S8	0,796
S3	0,785
S14	0,784
S5	0,770
S10	0,751
S13	0,750
S7	0,669
S2	0,625
S9	0,544
S12	0,526
S1	0,397
S11	0,342

Tablo 5. Stres Ölçeğinin Faktör Yükleri



Şekil 8. Stres Ölçeği DFA Sonuçları

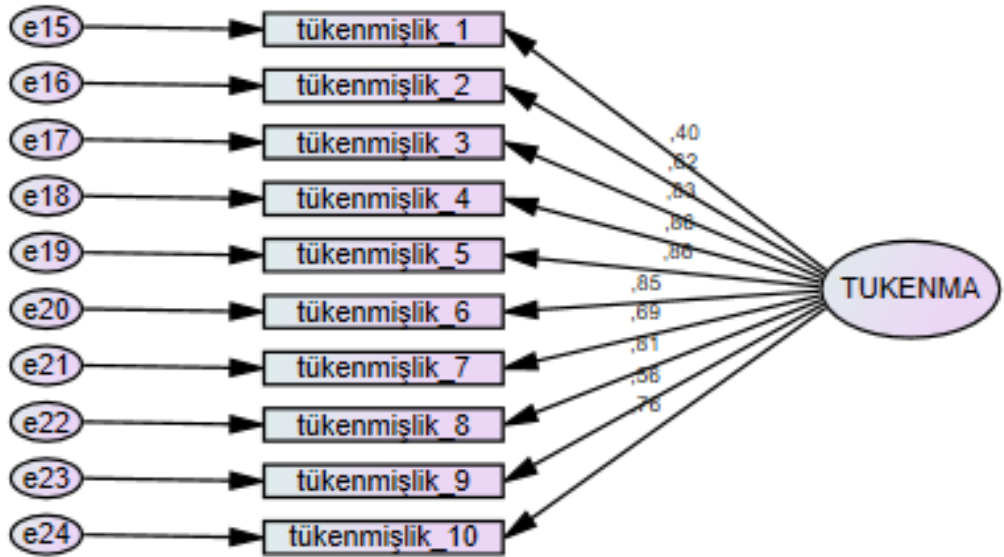
b) Tükenmişlik Ölçeği

Araştırma da sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinin, Pines (2005) tarafından geliştirilen 10 maddelik kısa versiyonu kullanılmıştır (Çapri, 2013). Ölçek tek boyutlu olup, tükenmişliğin duygusal boyutu ele alınmıştır. Ölçek 10 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte 5’li likert sistemi kullanılmış olup, katılımcılar “Tamamen Katılmıyorum (1)” ile “Tamamen Katılıyorum (5)” arasında değişen değerler arasında değerlendirmeye katılmışlardır. Ek-1’de belirtilen Anket Formunda yer almaktadır.

Tükenmişlik ölçeğinin maddelerinin faktör yükleri Tablo 6.’da gösterildiği gibi tek boyuttan oluşmaktadır.

TÜKENMİŞLİK	1
S5	0,861
S4	0,857
S6	0,853
S3	0,829
S8	0,811
S10	0,759
S7	0,688
S2	0,625
S9	0,556
S1	0,403

Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Yükleri



Şekil 9. Tükenmişlik Ölçeği DFA Sonuçları

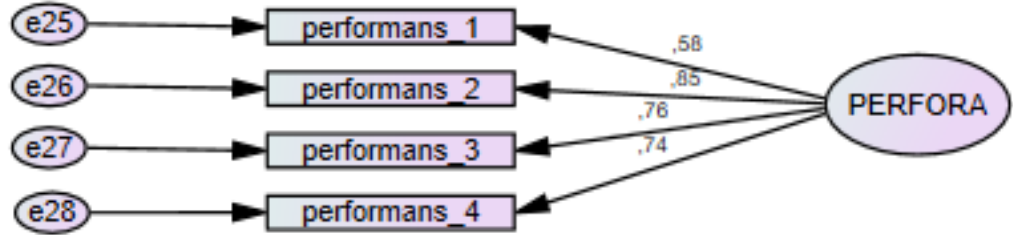
c) İş Performans Ölçeği

Sağlık çalışanlarının iş performansının ölçülmesinde önce Kirkman ve Rose (1999), sonra Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen ve Çalışkan vd, (2019) tarafından kullanılan iş performans ölçeği kullanılmıştır. Ölçek tek boyutlu olup, 4 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte 5'li likert sistemi kullanılmış olup, katılımcılar “Tamamen Katılmıyorum (1)” ile “Tamamen Katılıyorum (5)” arasında değişen değerler arasında değerlendirmeye katılmışlardır. Ek-1’de belirtilen Anket Formunda yer almaktadır.

Performans ölçeğinin maddelerinin faktör yükleri Tablo 7.’de gösterildiği gibi tek boyuttan oluşmaktadır.

PERFORMANS	1
S2	0,849
S3	0,759
S4	0,735
S1	0,585

Tablo 7. Performans Ölçeğinin Faktör Yükleri



Şekil 10. Performans Ölçeği DFA Sonuçları

5.6.3. Verilerin Analizi

Veri analizleri SPSS 26 programı ve AMOS 24 programı kullanılarak yapılmıştır. Demografik bilgilerin frekans analizleri yapılarak sayı ve yüzde bilgileri tablo olarak verilmiştir. Veri analizi için parametrik analizler uygulanmıştır.

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığının tespitinde korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. İki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığının tespitinde t-testi, ikiden fazla grupta değişkenlerin istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığının tespitinde ANOVA testi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçları %95 güven aralığında ve $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

5.7. Bulgular

5.7.1. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir.” (Hinton’dan [1996] akt. Coşkun vd., 2015:124). Varsayımları test etmeden önce, ölçeklerin iç güvenilirliğini test etmek gerekir. Bu nedenle ölçeklerin güvenilirlik analizleri bu bölümde paylaşılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini ölçmede çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan sosyal bilimlerde en çok kullanılan iç tutarlılık analizidir (Coşkun vd, 2015:124).

İçsel tutarlılığın ölçülmesinde en fazla kullanılan yöntem Cronbach alfa olarak bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0,7 olması arzu edilir. Ancak bazı çalışmalarda bu değer 0,5’e kadar kabul edilebileceği öngörülmektedir (Yaşlıoğlu, 2017:78; Coşkun vd. 2015:124).

	Cronbach’s Alpha
Stres	0,922
Tükenmişlik	0,919
Performans	0,817

Tablo 8. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Tablo 8.’de görüldüğü gibi Cronbach alfa katsayı değeri stres ölçeği için 0,922, tükenmişlik ölçeği için 0,919, performans ölçeği için 0,817 olup, kabul edilebilir değerler arasındadır.

5.7.2. Normallik Analizi

İç güvenilirliği kontrol ettikten sonra, iç güvenilirliğin ölçeğe ait verilerinin dağılımını analiz etmek önemlidir. Ölçek verileri normal dağılıma uygun ise parametrik testler, normal dağılmıyorsa parametrik olmayan testler uygulanır.

	Skewness	Kurtosis
Stres	-0,157	-0,426
Tükenmişlik	-0,034	-0,674
Performans	-0,879	1,678

Tablo 9. Ölçeklerin Normallik Analizi Sonuçları

Tablo 9.'da ölçeklerin Skewness (çarpıklık) ve Kurtosis (basıklık) değerleri görülmektedir. Tabachnick ve Fidell (2013) göre normallik analizi değerleri +1,5 -1,5 arasında, George ve Mallery göre normallik analizi değerleri -2.0 ile +2,0 arasında olmalıdır. Bu nedenle sonuçlar, tüm ölçeklerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir. Bunun sonucunda analizler için parametrik testler uygulanacaktır.

5.7.3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri

Bu bölümde araştırmaya katılan katılımcılardan elde edilen betimleyici istatistiklere göre kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10.'da verilmiştir. Hesaplamalarda en düşük puan 1(bir), en yüksek puan 5 (beş) olmak üzere puanlama yapılmıştır.

	Min.	Max.	Ort.	SD	Ölçek Tipi
Stres	1,00	5,00	3,29	0,86	5'li likert
Tükenmişlik	1,00	5,00	3,17	0,94	5'li likert
Performans	1,00	5,00	4,11	0,71	5'li likert

Tablo 10. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri

Tablo 10.'da gösterilen sonuçlara göre stres düzeyinin ortalaması 3,29 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyinin ortalaması ise 3,17 olarak bulunmuştur. Performans düzeyinin ortalaması 4,11 olarak bulunmuştur.

5.7.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı Faktör analizi ölçüm modelini test etmek ve modelin uyum değerlerini incelemek amacıyla yapılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizinde bazı kaynaklara bakıldığında χ^2/df (CMIN/df) 5'in altında olması kabul görmektedir (Wheaton, 1977). Tablo 11.'de doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçüklerin uyum iyiliği değerleri gösterilmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizinde ölçüklerin uyum iyiliği değerler aralıklarının "kabul edilebilir" standartlara uygun olabilmesi için, stres ölçüğünden 2 ölçük maddesi (S1, S11), tükenmişlik ölçüğünden 1 ölçük maddesi (S1) çıkarılmış olup, stres ölçüğünde 3 kovaryans oluşturulmuştur.

	CR	AVE	MSV	Squared AVE
STRES	0,924	0,510	0,001	0,714
TÜKENMİŞLİK	0,926	0,588	0,002	0,767
PERFORMANS	0,825	0,545	0,002	0,738

Tablo 11. Geçerlilik Sonuçları

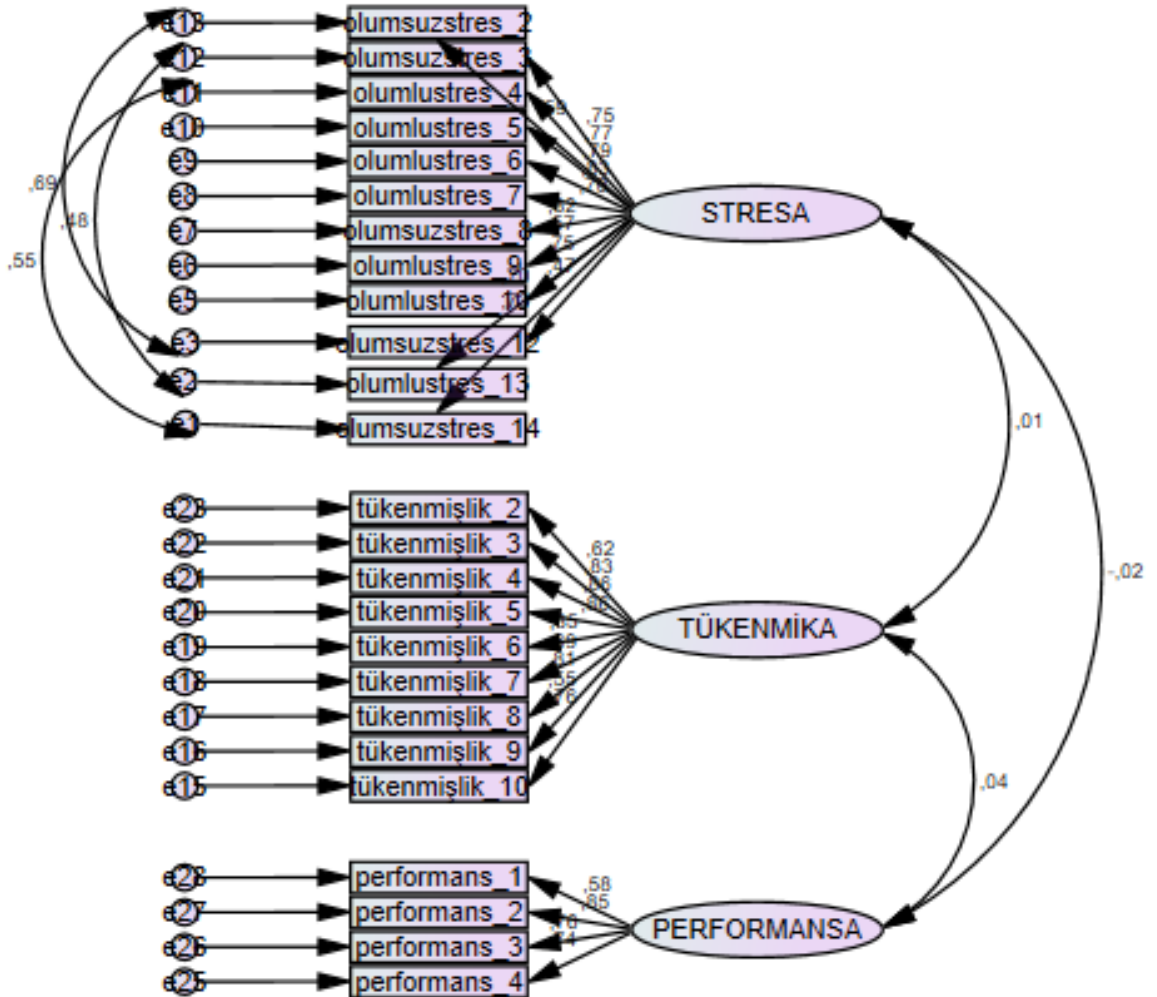
Ölçüm	Değer	Kritik değer	Yorum
CMIN	806,274	--	--
DF	269,000	--	--
CMIN/DF	2,997	1 il 3 arasında	İyi
CFI	0,912	>0.95	Kabul edilebilir
SRMR	0,052	<0.08	İyi
RMSEA	0,073	<0.06	Kabul edilebilir

Tablo 12. Ölçüm Modeli Uyum Değerleri

Ölçüm	Kötü	Kabul edilebilir	İyi
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06

Tablo 13. Uyum Kriterleri

Kaynak: (Hu ve Bentler, 1999)



Şekil 11. DFA Sonuçları

5.7.5. Demografik Özellikler

Bu bölümde katılımcıların demografik bilgileri yer almaktadır.

N:377		n	%
Cinsiyet	Kadın	245	65
	Erkek	132	35

Tablo 14. Cinsiyete Göre Dağılım

Tablo 14.'te görüldüğü gibi araştırmaya katılan katılımcılardan %65'i kadın, %35'i erkektir.

N:377		n	%
Medeni Durum	Evli	246	65,3
	Bekar	131	34,7

Tablo 15. Medeni Duruma Göre Dağılım

Tablo 15.'te görüldüğü gibi araştırmaya katılan katılımcılardan %65,3'ü evli ve %34,7'sini bekardır.

N:377		n	%
Yaş	20 yaş altı	15	4,0
	21-30	102	27,1
	31-40	115	30,5
	41-50	118	32,3
	51 ve üzeri	27	7,2

Tablo 16. Yaş Gruplarına Göre Dağılım

Tablo 16.'da görüldüğü gibi araştırmaya katılan katılımcılardan %4'ü 20 yaş altı, %7,2'si 51 ve üzeri yaş grubunda olup, %27,1'i 21-30 yaş, 30,5'i 31-40 yaş, %32,3'ü 41-50 yaş aralığındadır.

N:377		n	%
Eğitim Durumu	Lise	35	9,3
	Önlisans	106	28,1
	Lisans	159	42,2
	Yüksek Lisans	39	10,3
	Doktora	38	10,1

Tablo 17.Eğitim Durumuna Göre Dağılım

Tablo 17.'de görüldüğü gibi katılımcılardan %42,2'si lisans mezunu olup, %28,1'i kişi önlisans mezunu, %10,3'ü yüksek lisans mezunu, %10,1'i doktora mezunu ve %9,3'ü lise mezunudur.

N:377		n	%
Şu an çalışmakta olduğu firmadaki çalışma süresi	1-5 yıl	139	36,9
	6-10 yıl	100	26,5
	11-15 yıl	77	20,4
	16-20 yıl	26	6,9
	20 yıl üstü	35	9,3

Tablo 18.Şu An Çalışmakta Olduğu Firmadaki Çalışma Süresine Göre Dağılım

Tablo 18.'de katılımcıların şu an çalışmakta oldukları iş yerindeki sürelerine bakıldığında %36,9'unun 1-5 yıl, %26,5'inin 6-10 yıl, %20,4'ünün 11-15 yıl, %16,7'sinin 16-20 yıl aralığında ve %19,1'inin 20 yıl ve üstü çalışmakta olduğu görülmektedir.

N:377		n	%
İş hayatındaki toplam çalışma süresi	1-5 yıl	98	26
	6-10 yıl	86	22,8
	11-15 yıl	58	15,4
	16-20 yıl	63	16,7
	20 yıl üstü	72	19,1

Tablo 19.İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre Dağılım

Katılımcıların iş hayatındaki toplam çalışma sürelerine bakıldığında ise; %26'sının 1-5 yıl, %22,8'inin 6-10 yıl, %15,4'ünün 11-15 yıl, %16,7'sinin 16-20 yıl aralığında ve %19,1'inin 20 yıl ve üstü çalışmakta olduğu Tablo 19.'da görülmektedir.

N:377		n	%
Görev alanı	Yönetici	28	7,4
	İdari Personel	35	9,3
	Doktora	42	11,1
	Hemşire	140	37,1
	Tıbbi Sekreter	56	14,9
	Diğer	76	20,2

Tablo 20.Görev Alanına Göre Dağılım

Tablo 20.'de katılımcıların görev alanlarına bakıldığında %7,4'ünün yönetici, %9,3'ünün idari personel, %11,1'inin doktor, %37,1'inin hemşire, %14,9'unun tıbbi sekreter ve %20,2'sini diğer (radyoloji teknikeri, anestezi teknikeri, ebe, biyolog, laborant gibi) mesleklere sahip olduğu görülmektedir.

N:377		n	%
Aylık gelir düzeyi	2900 TL ve altı	19	5
	2900-5000 TL arası	173	45,9
	5000-7000 TL arası	130	34,5
	7000-9000 TL arası	21	5,6
	9000 TL ve üzeri	34	9

Tablo 21.Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılım

Tablo 21.'da katılımcıların aylık gelirlerine bakıldığında ise %5'inin 2900 TL ve altı, %45,9'unun 2900-5000 TL arası, %34,5'inin 5000-7000 TL arası, %5,6'sının 7000-9000 TL arası ve %9'unun 9000 TL ve üzeri gelire sahip olduğu görülmektedir.

5.7.6. T-Testi

Araştırmada kontrol değişkenlerinin tespit edilmesi için, demografik gruplardaki farklılıkların da değişkenleri nasıl etkilediği analiz edilmiş olup, T-testi uygulanmıştır. Bağımsız değişken olarak belirlenen stresin ve bağımlı değişken olarak belirlenen performansın ve tükenmişliğin, cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediği “t-testi” ile analiz edilmiştir.

N:377		N	Ort.	SS	t	df	p
Stres	Kadın	245	3,30	0,846	0,152	375	0,879
	Erkek	132	3,28	0,897			
Tükenmişlik	Kadın	245	3,23	0,921	1,303	375	0,193
	Erkek	132	3,09	0,978			
Performans	Kadın	245	4,10	0,715	-0,222	375	0,824
	Erkek	132	4,12	0,710			

p<0,05

Tablo 22. Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Tablo 22.’de görüldüğü gibi Sig. (2-tailed) değeri (%5 anlamlılık düzeyinde) 0,05 değerinden büyük olduğu için cinsiyetin stres, tükenmişlik ve performans üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

N:377		N	Ort.	SS	t	df	p
Stres	Evli	246	3,28	0,846	-0,546	375	0,585
	Bekar	131	3,33	0,896			
Tükenmişlik	Evli	246	3,11	0,925	-1,913	375	0,057
	Bekar	131	3,30	0,965			
Performans	Evli	246	4,14	0,684	1,127	375	0,261
	Bekar	131	4,05	0,762			

p<0,05

Tablo 23. Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

Tablo 23.'de görüldüğü gibi Sig. (2-tailed) değeri (%5 anlamlılık düzeyinde) 0,05 değerinden büyük olduğu için medeni durumun, stres, tükenmişlik ve performans üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

5.7.7. ANOVA Analizi

Araştırmada kontrol değişkenlerinin tespit edilmesi için, demografik gruplardaki farklılıkların da değişkenleri nasıl etkilediği analiz edilmiş olup, ANOVA testi uygulanmıştır. ANOVA testi, 3 veya daha fazla sayıda gruplar arasında herhangi bir farkın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılmaktadır. Bağımsız değişken olarak belirlenen stresin ve bağımlı değişken olarak belirlenen performansın ve tükenmişliğin, yaş, eğitim durumu, şu an çalışmakta oldukları firmadaki çalışma süresi, iş hayatındaki toplam çalışma süresine, görev alanı ve aylık gelire göre farklılık gösterip göstermediği “One-way ANOVA” testleri ile analiz edilmiştir.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	20 yaş altı	15	3,57	0,914	0,866	376	0,484
	23-30	102	3,35	0,885			
	31-40	115	3,20	0,829			
	41-50	118	3,29	0,892			
	51 ve üzeri	27	3,30	0,763			
Tükenmişlik	20 yaş altı	15	3,17	0,747	0,185	376	0,946
	23-30	102	3,24	0,910			
	31-40	115	3,13	0,961			
	41-50	118	3,18	0,980			
	51 ve üzeri	27	3,17	0,958			
Performans	20 yaş altı	15	4,08	0,742	1,029	376	0,392
	23-30	102	4,05	0,689			
	31-40	115	4,14	0,720			
	41-50	118	4,07	0,745			
	51 ve üzeri	27	4,34	0,584			

p<0,05

Tablo 24. Yaşa Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 24.'de gösterilmiştir. Tablo 24.'de görüldüğü gibi çalışanların stres ($F=0,866$; $p>0,05$), tükenmişlik ($F=0,185$; $p>0,05$) ve performans ($F=1,029$; $p>0,05$) algıları yaşa göre farklılık göstermemektedir.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	Lise	35	3,23	0,736	0,777	376	0,541
	Önlisans	106	3,26	0,896			
	Lisans	159	3,37	0,870			
	Yüksek Lisans	39	3,21	0,920			
	Doktora	38	3,15	0,794			
Tükenmişlik	Lise	35	3,27	0,770	1,487	376	0,205
	Önlisans	106	3,29	0,946			
	Lisans	159	3,12	0,945			
	Yüksek Lisans	39	3,27	1,005			
	Doktora	38	2,90	0,972			
Performans	Lise	35	3,98	0,719	2,544	376	0,039
	Önlisans	106	4,13	0,722			
	Lisans	159	4,02	0,741			
	Yüksek Lisans	39	4,39	0,543			
	Doktora	38	4,18	0,643			

$p<0,05$

Tablo 25. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 25.'te gösterilmiştir. Tablo 25.'te görüldüğü gibi çalışanların performans ($F=2,544$; $p<0,05$) algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Stres ($F=0,777$; $p>0,05$) ve tükenmişlik ($F=1,487$; $p>0,05$) algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Scheffe		PERFORMANS				
Eğitim Durumu		Ort. Fark	Std. Hata	p	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
lise	önlisans	-0,153	0,138	0,871	-0,580	0,273
	lisans	-0,044	0,132	0,998	-0,453	0,364
	yüksek lisans	-0,412	0,165	0,183	-0,921	0,098
	doktora	-0,198	0,166	0,838	-0,711	0,314
önlisans	lise	0,153	0,138	0,871	-0,273	0,580
	lisans	0,109	0,089	0,823	-0,165	0,384
	yüksek lisans	-0,258	0,132	0,434	-0,668	0,152
	doktora	-0,045	0,134	0,998	-0,459	0,369
lisans	lise	0,044	0,132	0,998	-0,364	0,453
	önlisans	-0,109	0,089	0,823	-0,384	0,165
	yüksek lisans	-0,368	0,126	0,078	-0,759	0,023
	doktora	-0,154	0,128	0,833	-0,549	0,241
yüksek lisans	lise	0,412	0,165	0,183	-0,098	0,921
	önlisans	0,258	0,132	0,434	-0,152	0,668
	lisans	0,368	0,126	0,078	-0,023	0,759
	doktora	0,213	0,161	0,781	-0,286	0,712
doktora	lise	0,198	0,166	0,838	-0,314	0,711
	önlisans	0,045	0,134	0,998	-0,369	0,459
	lisans	0,154	0,128	0,833	-0,241	0,549
	yüksek lisans	-0,213	0,161	0,781	-0,712	0,286

*.Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 26. Eğitim Durumuna Göre POS-HOC Analiz Sonuçları

Tablo 25.'te görüldüğü gibi çalışanların performans ($F=2,544$; $p<0,05$) algılarının eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir. Eğitim durumları arasındaki farklılık için pos-hoc testi uygulanmıştır. Tablo 26.'te Pos-hoc testine bakıldığında ise eğitim durumlarının performans üzerinde ki etkisinde anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	1-5 yıl	139	3,33	0,859			
	6-10 yıl	100	3,23	0,862			
	11-15 yıl	77	3,24	0,844	0,526	376	0,717
	16-20 yıl	26	3,31	0,767			
	20 yıl üstü	35	3,44	1,001			
Tükenmişlik	1-5 yıl	139	3,19	1,003			
	6-10 yıl	100	3,20	0,936			
	11-15 yıl	77	3,17	0,891	0,254	376	0,907
	16-20 yıl	26	3,21	1,029			
	20 yıl üstü	35	3,03	0,777			
Performans	1-5 yıl	139	4,11	0,700			
	6-10 yıl	100	4,11	0,769			
	11-15 yıl	77	4,16	0,599	0,427	376	0,789
	16-20 yıl	26	3,95	0,800			
	20 yıl üstü	35	4,09	0,776			

p<0,05

Tablo 27. Şu An Çalışmakta Oldukları Firmadaki Çalışma Süresine Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin şu an çalışmakta oldukları firmadaki çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 27.'de gösterilmiştir. Tablo 27.'de görüldüğü gibi çalışanların stres (F=0,526 ; p>0,05), tükenmişlik (F=0,254 ; p>0,05) ve performans (F=0,427; p>0,05) algıları şu an çalışmakta oldukları firmadaki çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	1-5 yıl	98	3,38	0,828			
	6-10 yıl	86	3,30	0,807			
	11-15 yıl	58	3,10	0,733	0,934	376	0,444
	16-20 yıl	63	3,29	0,973			
	20 yıl üstü	72	3,31	0,973			
Tükenmişlik	1-5 yıl	98	3,39	0,972			
	6-10 yıl	86	3,21	0,966			
	11-15 yıl	58	3,07	0,927	3,675	376	0,006
	16-20 yıl	63	3,28	0,961			
	20 yıl üstü	72	2,87	0,785			
Performans	1-5 yıl	98	4,04	0,813			
	6-10 yıl	86	4,08	0,701			
	11-15 yıl	58	4,31	0,541	1,583	376	0,178
	16-20 yıl	63	4,06	0,672			
	20 yıl üstü	72	4,12	0,723			

p<0,05

Tablo 28. İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 28.'de gösterilmiştir. Tablo 28.'de görüldüğü gibi çalışanların tükenmişlik (F=3,675 ; p<0,05) algıları iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Stres (F=0,934 ; p>0,05) ve performans (F=1,583; p>0,05) algıları iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

Scheffe		TÜKENMİŞLİK				
İş Hayatındaki Toplam Çalışma		Ort. Fark	Std. Hata	p	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
1-5	6-10	0,181	0,137	0,785	-0,244	0,606
	11-15	0,321	0,154	0,365	-0,156	0,797
	16-20	0,110	0,150	0,970	-0,355	0,575
	20 yıl üstü	,52109*	0,144	0,012	0,074	0,968
6-10	1-5	-0,181	0,137	0,785	-0,606	0,244
	11-15	0,140	0,158	0,941	-0,349	0,629
	16-20	-0,071	0,154	0,995	-0,548	0,406
	20 yıl üstü	0,340	0,148	0,264	-0,119	0,800
11-15	1-5	-0,321	0,154	0,365	-0,797	0,156
	6-10	-0,140	0,158	0,941	-0,629	0,349
	16-20	-0,211	0,169	0,818	-0,734	0,313
	20 yıl üstü	0,201	0,164	0,827	-0,307	0,708
16-20	1-5	-0,110	0,150	0,970	-0,575	0,355
	6-10	0,071	0,154	0,995	-0,406	0,548
	11-15	0,211	0,169	0,818	-0,313	0,734
	20 yıl üstü	0,411	0,160	0,163	-0,085	0,908
20 yıl üstü	1-5	-,52109*	0,144	0,012	-0,968	-0,074
	6-10	-0,340	0,148	0,264	-0,800	0,119
	11-15	-0,201	0,164	0,827	-0,708	0,307
	16-20	-0,411	0,160	0,163	-0,908	0,085

*.Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 29. İş Hayatındaki Toplam Çalışma Süresine Göre POS-HOC Analiz Sonuçları

Tablo 28.'de görüldüğü gibi çalışanların tükenmişlik ($F=3,675$; $p<0,05$) algılarının iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. İş hayatındaki toplam çalışma sürelerinin arasındaki farklılık için pos-hoc testi uygulanmıştır. Tablo 29.'da Pos-hoc testine bakıldığında ise iş hayatındaki toplam çalışma süresinin tükenmişlik üzerinde ki etkisinin, 20 yıl üstünde çalışma hayatında olanların, diğerlerine göre tükenmişlik üzerindeki etkisi daha anlamlıdır.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	Yönetici	28	3,36	0,954	1,235	376	0,292
	İdari Personel	35	3,00	0,963			
	Doktor	42	3,22	0,787			
	Hemşire	140	3,36	0,852			
	Tıbbi Sekreter	56	3,22	0,744			
	Diğer	76	3,36	0,912			
Tükenmişlik	Yönetici	28	3,01	0,950	1,617	376	0,155
	İdari Personel	35	3,14	1,067			
	Doktor	42	2,98	0,961			
	Hemşire	140	3,30	0,911			
	Tıbbi Sekreter	56	3,31	0,997			
	Diğer	76	3,03	0,863			
Performans	Yönetici	28	4,18	0,818	0,391	376	0,855
	İdari Personel	35	4,01	0,939			
	Doktor	42	4,16	0,648			
	Hemşire	140	4,07	0,667			
	Tıbbi Sekreter	56	4,17	0,682			
	Diğer	76	4,11	0,704			

p<0,05

Tablo 30. Görev Alanına Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin görev alanına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 30.'da gösterilmiştir. Tablo 30.'da görüldüğü gibi çalışanların stres (F=1,235 ; p>0,05), tükenmişlik (F=1,617; p>0,05) ve performans (F=0,391; p>0,05) algıları görev alanına göre farklılık göstermemektedir.

N:377		N	Ort.	SS	F	df	p
Stres	2900 tl ve altı	19	3,41	0,916	0,543	376	0,704
	2900-5000 tl	173	3,28	0,831			
	5000-7000 tl	130	3,34	0,883			
	7000-9000 tl	21	3,10	0,911			
	9000 tl ve üzeri	34	3,21	0,905			
Tükenmişlik	2900 tl ve altı	19	3,08	1,132	2,582	376	0,037
	2900-5000 tl	173	3,26	0,934			
	5000-7000 tl	130	3,22	0,916			
	7000-9000 tl	21	2,86	1,033			
	9000 tl ve üzeri	34	2,79	0,821			
Performans	2900 tl ve altı	19	3,48	0,839	4,577	376	0,01
	2900-5000 tl	173	4,12	0,716			
	5000-7000 tl	130	4,11	0,692			
	7000-9000 tl	21	4,26	0,614			
	9000 tl ve üzeri	34	4,28	0,593			

p<0,05

Tablo 31. Aylık Gelir Durumuna Göre ANOVA Analiz Sonuçları

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 31.'de gösterilmiştir. Tablo 31.'de görüldüğü gibi çalışanların tükenmişlik (F=2,582 ; p<0,05) ve performans (F=4,577 ; p<0,05) algıları aylık gelir durumuna göre farklılık göstermektedir. Stres (F=0,543 ; p>0,05) algıları aylık gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Scheffe		TÜKENMİŞLİK				
Aylık Gelir		Ort. Fark	Std. Hata	p	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
2900 tl ve altı	2900-5000 tl	-0,185	0,226	0,955	-0,885	0,514
	5000-7000 tl	-0,141	0,230	0,984	-0,852	0,570
	7000-9000 tl	0,218	0,296	0,969	-0,699	1,134
	9000 tl ve üzeri	0,293	0,268	0,878	-0,536	1,122
2900-5000 tl	2900 tl ve altı	0,185	0,226	0,955	-0,514	0,885
	5000-7000 tl	0,044	0,109	0,997	-0,292	0,380
	7000-9000 tl	0,403	0,216	0,483	-0,266	1,071
	9000 tl ve üzeri	0,478	0,175	0,117	-0,065	1,021
5000-7000 tl	2900 tl ve altı	0,141	0,230	0,984	-0,570	0,852
	2900-5000 tl	-0,044	0,109	0,997	-0,380	0,292
	7000-9000 tl	0,359	0,220	0,616	-0,322	1,039
	9000 tl ve üzeri	0,434	0,180	0,216	-0,123	0,992
7000-9000 tl	2900 tl ve altı	-0,218	0,296	0,969	-1,134	0,699
	2900-5000 tl	-0,403	0,216	0,483	-1,071	0,266
	5000-7000 tl	-0,359	0,220	0,616	-1,039	0,322
	9000 tl ve üzeri	0,075	0,259	0,999	-0,728	0,879
9000 tl ve üzeri	2900 tl ve altı	-0,293	0,268	0,878	-1,122	0,536
	2900-5000 tl	-0,478	0,175	0,117	-1,021	0,065
	5000-7000 tl	-0,434	0,180	0,216	-0,992	0,123
	7000-9000 tl	-0,075	0,259	0,999	-0,879	0,728

*.Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 32. Aylık Gelir Durumuna Göre Göre POS-HOC Analiz Sonuçları 1

Tablo 31.'de görüldüğü gibi çalışanların tükenmişlik ($F=2,582$; $p<0,05$) algılarının aylık gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir. Aylık gelir durumları arasındaki farklılık için pos-hoc testi uygulanmıştır. Tablo 32.'de Pos-hoc testine bakıldığında ise aylık gelir durumlarının tükenmişlik üzerinde ki etkisinde anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Scheffe		PERFORMANS				
Aylık Gelir		Ort. Fark	Std. Hata	p	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
2900 tl ve altı	2900-5000 tl	-,63599*	0,169	0,008	-1,159	-0,113
	5000-7000 tl	-,62662*	0,172	0,011	-1,158	-0,095
	7000-9000 tl	-,77506*	0,221	0,017	-1,461	-0,089
	9000 tl ve üzeri	-,79992*	0,200	0,004	-1,420	-0,180
2900-5000 tl	2900 tl ve altı	,63599*	0,169	0,008	0,113	1,159
	5000-7000 tl	0,009	0,081	1,000	-0,242	0,261
	7000-9000 tl	-0,139	0,162	0,946	-0,639	0,361
	9000 tl ve üzeri	-0,164	0,131	0,816	-0,570	0,242
5000-7000 tl	2900 tl ve altı	,62662*	0,172	0,011	0,095	1,158
	2900-5000 tl	-0,009	0,081	1,000	-0,261	0,242
	7000-9000 tl	-0,148	0,164	0,936	-0,658	0,361
	9000 tl ve üzeri	-0,173	0,135	0,799	-0,590	0,244
7000-9000 tl	2900 tl ve altı	,77506*	0,221	0,017	0,089	1,461
	2900-5000 tl	0,139	0,162	0,946	-0,361	0,639
	5000-7000 tl	0,148	0,164	0,936	-0,361	0,658
	9000 tl ve üzeri	-0,025	0,194	1,000	-0,626	0,576
9000 tl ve üzeri	2900 tl ve altı	,79992*	0,200	0,004	0,180	1,420
	2900-5000 tl	0,164	0,131	0,816	-0,242	0,570
	5000-7000 tl	0,173	0,135	0,799	-0,244	0,590
	7000-9000 tl	0,025	0,194	1,000	-0,576	0,626

*.Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 33. Aylık Gelir Durumuna Göre Göre POS-HOC Analiz Sonuçları 2

Tablo 31.'de görüldüğü gibi çalışanların performans ($F=4,577$; $p<0,05$) algılarının aylık gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir. Aylık gelir durumlarının arasındaki farklılık için pos-hoc testi uygulanmıştır. Tablo 33.'de Pos-hoc testine bakıldığında ise aylık gelir durumunun performans üzerinde ki etkisinin, 2900 tl ve altı maaş alanların, diğerlerine göre performans üzerindeki etkisi daha anlamlıdır.

5.7.8. Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Tablo 32.'de gösterilen Pearson korelasyon analizleri yapılmıştır.

	Stres	Tükenmişlik	Performans	N	Ort.	SS
Stres	-			377	2,39	0,66
Tükenmişlik	0,483**	-		377	3,17	0,94
Performans	-0,211**	0,064	-	377	4,11	0,71

**p < 0,01

Tablo 34. Korelasyon Analizi

Tablo 34.'de gösterilen Pearson korelasyon analizi sonucuna göre stres ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = 0,483, p < 0,01$). Stres ile performans arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = -0,211, p < 0,01$). Tükenmişlik ile performans arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r = 0,064, p > 0,01$).

5.7.9. Regresyon Analizi

Araştırmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	0,415	0,262		1,586	0,114
Stres	0,926	0,087	,0483	10,690	0,000

p < 0,01

Tablo 35. Stresin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Basit doğrusal regresyon analizi (Tablo 35.) sonucunda modelin anlamlı olduğu ($p < 0,01$) görülmüştür. Stres tükenmişlikteki toplam varyansın %23,4'ini açıklamaktadır

($R^2=0,234$). Standardize edilmiş (β) katsayısı ve t değerleri incelendiğinde stresin, tükenmişliğin anlamlı bir yordayıcısı olduğu, diğer bir ifade ile stresin, tükenmişliği pozitif bir şekilde etkilediği söylenebilir. Dolayısıyla H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	5,024	0,221		22,719	0,000
Stres	-0,306	0,073	-0,211	-4,189	0,000

$p<0,01$

Tablo 36. Stresin Performans Üzerindeki Etkisi

Basit doğrusal regresyon analizi (Tablo 36.) sonucunda modelin anlamlı olduğu ($p<0,01$) görülmüştür. Stres, performanstaki toplam varyansın %4,5'ini açıklamaktadır ($R^2=0,045$). Standardize edilmiş (β) katsayısı ve t değerleri incelendiğinde stresin, performansın anlamlı bir yordayıcısı olduğu, diğer bir ifade ile stresin, performansını negatif bir şekilde etkilediği söylenebilir. Dolayısıyla H1 hipotezi kabul edilmiştir.

5.7.10. Hipotez Testlerinin Sonuçları

Bilimsel araştırma sürecinde belirlenen hipotezlerin, yapılan analizler doğrultusunda sonuçları Tablo 37.'de sunulmuştur.

H1	Stresin performans üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.	Kabul
H2	Stresin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.	Kabul

Tablo 37. Hipotez Testlerinin Sonuçları

SONUÇ

6.1. Tartışma

Bulguların sonuçları bu bölümde tartışılacak olup, literatür bölümünde belirtilen kavramsal çerçevenin doğrulanıp doğrulanmadığı bu araştırmayla değişkenlerin değerlendirmeleri dikkate alınarak yapılacaktır.

Bağımsız değişken olarak belirlenen stresin, bağımlı değişken olarak belirlenen performans ve tükenmişlik üzerindeki etkisinin sonuçları incelenmiştir. Verilerin analizi SPSS ve AMOS programları kullanılarak yapılmıştır.

Bu araştırma yukarıda bahsedilen kavramsal çerçeve doğrultusunda beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stresin tanımı, aşamaları, türleri, belirtileri, kaynakları ve sonuçlarına değinilmiştir. İkinci bölümde performansın tanımı, temel unsurları, bileşenleri, yönetimi, amaçları ve performans değerlendirme yöntemlerinden bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde ise; tükenmişlik kavramının tanımına, modellerine, nedenlerine, belirtilerine ve tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerine yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise değişkenler arasında ki ilişki değerlendirilmiştir. Beşinci bölümde araştırma yöntemi ve bulgularına verilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi ve basit regrasyon analizi sonuçlarına göre; stresin performans üzerindeki anlamlı ve negatif yönlü ($p < 0,01$, $R^2 = 0,045$, $B = -0,306$) bir etkisi olduğu ve H1 hipotezinin desteklendiği, stresin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü ($p < 0,01$, $R^2 = 0,234$, $B = 0,926$) bir etkisi olduğu ve H2 hipotezinin desteklendiği görülmüştür.

Belirlenen hipotezlerin sonuçları, yapılan araştırmalar ve analizler sonucunda beklenildiği şekilde, literatürle uyumlu çıkmıştır. Bu çalışma daha önceden yapılan araştırma sonuçları ve elde edilen bulgularla da uyum göstermektedir.

Stresin performans üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucu, stresin performans üzerine etkisini inceleyen (Şener, 2019:94) ve stresin performans üzerine etkisini inceleyen (Yılmaz, 2006:117) ile de uyumlu ve desteklenmektedir.

Stresin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucu, örgütlerde stresin performans ve tükenmişlik üzerine etkisini inceleyen (Kulakcı, 2020:81), sağlık çalışanlarında stres ve tükenmişlik etkisini inceleyen (Çoşar, 2019:60) ve stresin tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini inceleyen (Sandıkcı, 2010:89) ile de uyumlu ve desteklenmektedir.

Araştırmada kontrol değişkenlerinin tespit edilmesi için, demografik gruplardaki farklılıkların da değişkenleri nasıl etkilediği analiz edilmiş olup, T-testi ve ANOVA analizleri uygulanmıştır. T-Testi sonuçlarına göre, Sig. (2-tailed) değeri (%5 anlamlılık düzeyinde) 0,05 değerinden büyük olduğu için cinsiyetin stres, tükenmişlik ve performans üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. T-Testi sonuçlarına göre, Sig. (2-tailed) değeri (%5 anlamlılık düzeyinde) 0,05 değerinden büyük olduğu için medeni durumun, stres, tükenmişlik ve performans üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

ANOVA testi sonuçlarına göre çalışanların; stres ($F=0,866$; $p>0,05$), tükenmişlik ($F=0,185$; $p>0,05$) ve performans ($F=1,029$; $p>0,05$) algıları yaşa göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların performans ($F=2,544$; $p<0,05$) algılarının eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim durumları arasındaki farklılık için pos-hoc testi uygulanmıştır. Yapılan Pos-hoc testine bakıldığında ise eğitim durumlarının performans üzerinde ki etkisinde anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Stres ($F=0,777$; $p>0,05$) ve tükenmişlik ($F=1,487$; $p>0,05$) algılarının ise eğitim durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

ANOVA testi sonuçlarına göre çalışanların; stres ($F=0,526$; $p>0,05$), tükenmişlik ($F=0,254$; $p>0,05$) ve performans ($F=0,427$; $p>0,05$) algıları şu an çalışmakta oldukları firmadaki çalışma süresine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların tükenmişlik ($F=3,675$; $p<0,05$) algıları iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan Pos-hoc testine bakıldığında ise iş hayatındaki toplam çalışma süresinin tükenmişlik üzerinde ki etkisinin, 20 yıl üstünde çalışma hayatında olanların, diğerlerine göre tükenmişlik üzerindeki etkisi daha anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Stres ($F=0,934$; $p>0,05$) ve performans ($F=1,583$; $p>0,05$) algılarının ise iş hayatındaki toplam çalışma süresine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

ANOVA testi sonuçlarına göre çalışanların; stres ($F=1,235$; $p>0,05$), tükenmişlik ($F=1,617$; $p>0,05$) ve performans ($F=0,391$; $p>0,05$) algıları görev alanına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların tükenmişlik ($F=2,582$; $p<0,05$) ve performans ($F=4,577$; $p<0,05$) algıları aylık gelir durumuna göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan Pos-hoc testine bakıldığında ise aylık gelir durumlarının tükenmişlik üzerinde ki etkisinde anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Stres ($F=0,543$; $p>0,05$) algılarının ise aylık gelir durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

6.2. Sonuç

Günümüze bakıldığında stres faktörü bireylerin hayatını önemli derecede etkileyen ve bireylerin yaşam kalitesini düşüren bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde içinde bulunduğumuz pandemi döneminin hızlı bir şekilde toplumu derinden etkilediği ve kişilerin yaşantısını önemli ölçüde etkilediği kaçınılmaz bir gerçektir. Sık sık yüz yüze iletişim halinde olan insanlar pandeminin gerektirdiği süreç doğrultusunda birbirleriyle olan yüz yüze iletişimi en aza indirgeyerek, birbirlerinden uzaklaşma eğilimi göstermişlerdir. Bu süreç özellikle iş hayatında ki süreçleri önemli ölçüde etkilemektedir. Yaşanan iletişim sorunları, insanların birbirinden uzaklaşması, kişilerin ruhsal dengelerinin değişmesine sebep olmakla birlikte, kişinin strese sürüklenmesine sebep olmaktadır. Daha önceleri birbirleriyle sıkı iletişim halinde olan insanların, pandemi süreciyle beraber daha bireysel ihtiyaçlara yönelmesi, insanların daha yoğun bir stres altında yaşamalarına sebep olmuştur. Bu durum stres faktörünün, kişiye önemli derecede zarar vermesine, kişiyi tükenmişliğe itmesine ve performansının düşmesine neden olmaktadır.

Bugünlerde sürekli değişen ve gelişen çalışma ortamı ve günümüzde yaşanan pandemi dolayısıyla sağlık çalışanlarının genel olarak stres ve tükenmişlik düzeylerinde, olumsuz yönde artış görülmektedir. Araştırma, günümüzde pandeminin de sağlık çalışanları üzerinde yarattığı etki göz önüne alınarak, sağlık alanında yaşanan stresin, çalışanların tükenmişlik ve performans üzerindeki etkilerinin incelenmesi açısından önemlidir.

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının yaşadığı stresin, çalışanların tükenmişlik ve performansı üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır. Günlük yaşamda strese

maruz kalmak kaçınılmaz bir durumdur. Bu nedenle stres faktörü tükenmişliği ve performansı olumlu veya olumsuz bir şekilde etkiler. Yapılan araştırma stresin, sağlık çalışanlarının açısından önemini ortaya koymuştur.

Stres şüphesiz ki performans ve tükenmişlik üzerinde etkisi bulunan bir faktördür. Çalışma hayatında karşımıza çıkan ve hayatımızı olumsuz etkileyen stres faktörünün, iş performansını olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Bugünlerde pandeminin de etkisiyle sürekli değişen ve gelişen çalışma ortamı neticesinde stres yaşayan çalışanların tükenmişlik seviyelerinin arttığı ve çalışanların performanslarının azaldığı görülmektedir.

Stresin etkisiyle, tükenmişlik ve performans düşüklüğü yaşayan insanların, yaşadıkları stresi azaltmak ve stresin olumsuz etkilerini yıkmak için stresle başa çıkma yöntemlerine başvurdukları görülmektedir. Stres yaşayan bireylerin stresle baş edebilmek ve stresin yıpratıcı etkilerini ortadan kaldırmak için kendilerine özgü yöntem geliştirmektedirler. Bu yöntemleri en iyi biçimde uygulayabilen çalışanlar stresin olumsuz etkilerinden kendilerini koruyabilme adına önemli bir gelişme kaydetmektedirler.

Stres faktörü her meslek bazında farklı tepkilerle ortaya çıkabilmektedir. Stresi etkileyen unsurlara karşı her meslek grubunun verdiği tepkiler farklı olup, stresin neden olduğu etkiler bazı grupları derinden etkilerken, bazı meslek gruplarında dikkate alınmayacak unsurlar olabilmektedir. Çünkü bireyler stresi farklı düzeylerde yaşamaktadırlar ve stres anında yaşanan farklılıklar, bireylerin farklı başa çıkma yöntemlerine yöneldiğini göstermektedir.

6.3. Öneriler

Bu çalışma Antalya ili sağlık çalışanlarının yaşadığı stresin, performans ve tükenmişlik üzerine etkilerini ortaya koyarak, literatüre katkı sağlamıştır.

Araştırmanın genellenebilirliği Antalya ili sağlık çalışanları ile sınırlı olması nedeniyle düşüktür. Bu nedenle farklı illerdeki sağlık kuruluşlarını da kapsayan evren belirlenip, daha büyük örneklem seçilerek anket sonuçlarının genellenebilirliği artırılmalıdır. Sağlık alanı dışında farklı sektörler ve daha farklı çalışan profilleri üzerinde de çalışma uygulanarak literatüre farklı boyutlarda katkılar sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Baltaş, A. ve Baltaş Z. (2016). *Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları*. 19.Baskı. Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Başal, A. (2007). *Stres Yapmayan Stres Kitabı*. 2.Baskı. Crea Yayıncılık. İstanbul.
- Ciccarelli, S.K. ve White, J.N. (Ekim 2019). *Psychology An Exploration (Psikoloji Bir Keşif Gezisi)*. 3.Basımdan Çeviri. Nobel Akademik Yayıncılık. (Çeviri Editörü: Prof. Dr. Deniz Nafia Şahin).
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık. 8.Baskı.
- Cüceloğlu, D. (2021). *İnsan ve Davranışı*. Remzi Kitabevi. 39.Baskı. İstanbul.
- Eroğlu, F. (Kasım 2013). *Davranış Bilimleri*. Beta Basın Yayın Dağıtım. s.491-545. İstanbul.
- Gerrig, R.J. ve Zimbardo, P.G. (Ocak 2020). *Psychology and Life (Psikolojiye Giriş Psikoloji ve Yaşam)*. 19. Basımdan Çeviri. Nobel Akademik Yayıncılık. (Çeviren: Dr. Öğr. Üyesi Gamze Sart). s.379-392.
- Gürbüz, S. (2019). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Üçüncü Baskı. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Hinton, P.R. (1996), *Statistics Explained*, Routledge. İlk Baskı. Londra.
- Işıkhani, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İlk Baskı. Sandal Yayınları. İstanbul.
- Özkalp, E. vd. (2013). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Ezgi Kitabevi. 3.Baskı. s.238. Bursa.

Şimşek, Ş. ve Çelik, A. (2014). *Yönetim ve Organizasyon* (Genişletilmiş 16.Baskı). Konya. Eğitim Yayınevi.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Seçkin Yayıncılık. İstanbul.

Sürelî Yayın Makalesi

Akçay, V.H. ve Bilgin, K.U. (2016). *Kamu Performans Yönetimine Etkisi Açısından Psikolojik Sermaye*. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:12. s.154-174.

Arıcan, K. (2011). *Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme*. Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama. (4), 55-76.

Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*. Uludağ Üniversitesi. Bursa. <https://docplayer.biz.tr/2788121-Is-stresi-yonetimi-el-kitabi-is-stresi-olusumu-nedenleri-basa-cikma-yollari-yonetimi.html>. E.T.: 18.07.2021.

Balaban, J. (2000). *Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri*. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı:7. s:188-195.

Cordes, C.L. ve Dougherty, T. W. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*. The Academy of Management Review. 18(4). 621-656.

Çalışkan, A. (2015). *Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Etik İkliminin Aracılık Rolü*. Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. Cilt:1. Sayı:2. s.115-141.

Çalışkan, A., Turunç, Ö. ve Mert, İ.S. (2019). *Personel Güçlendirmenin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü*. Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi. 6(10), 1-22. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iisbf/issue/46482/542709>.

- Çapık, C., Durmaz, H. ve Öztürk, M. (2 Ekim 2017). *Hemşirelik Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Etmenler: Lefkoşa Örneği*. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 20:3.
- Çapri, B. (2013). *Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi. 13(3). 1393-1418.
- Çınar, O. (2010). *Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:9. Sayı:33. s:101-121.
- Emhan, A. vd. (2013). *Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, s.53-69.
- Erdem, B. (2006). *Çokuluslu İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonu Olarak Ücret ve Maaş Yönetimi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme*. Verimlilik Dergisi, (3).
- Eskin, M. vd. (2013). *Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlik ve Geçerlik Analizi*. Araştırma Makalesi. Cilt 51. Sayı 3.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.)*. Boston: Pearson.
- Güçlü, N. (2001). *Stres Yönetimi*. G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi. Cilt 21(1):91-109.
- Güler, Ö. ve Çınar, S. (2010). *Hemşirelik Öğrencilerinin Algıladıkları Stresörler ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin Belirlenmesi*. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi. Sempozyum Özel Sayısı.
- Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B. (2005). *Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt:14. Sayı 1. s.271-288.

- Hu, L. ve Bentler, P.M. (1999). *Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives*. SEM vol. 6(1), pp. 1-55.
- Işığık, E. (2008). *Performans Ölçümü, Yönetimi ve İstatistiksel Analizi*. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi. Sayı:7. s:1-23.
- Kaçmaz, Nkme. (2005). *Tükenmişlik (Burnout) Sendromu*, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1).
- Karahan, A. Gürpınar, K. ve Özyürek, P. (Bahar 2007). *Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi*. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi. Cilt:3. Yıl:3. Sayı:1. 3:27-44.
- Mengenci, C. (2015). *İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi*. Ege Akademik Bakış. Cilt:15, Sayı:1, s.127-139.
- Mert, İ.S. (2013). *An Investigation of the Relationship between Performance and Potential in the Appraisal of Public Administrators*. Amme İdare Dergisi, 46(2):1-24.
- Mert, İ.S. (2018). *Hemşire ve Stajyer Hemşirelerde En Fazla Stres Yaratan Olayların Nitel Araştırma Yöntemiyle İncelenmesi*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 17(67), 1043-1059.
- Mert, İ.S. (2020). *İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Performans Değerlendirme Sistemi Sorun, Çözüm ve Etkinliğine İlişkin Değerlendirmeleri*. Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 6(1), 79-96.
- Mert, İ.S. (2020). *Performans Geribildirimi Üzerine Keşfedici Bir Araştırma*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Sayı 38. Denizli. s.133-148.
- Ökmen, V. (2021). *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisinde Denetim Odağının Rolü-Bilecik Belediyesi Örneği*. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Bilecik.

- Szabo, S., Tache, Y. ve Somogyı, A. (2012). *The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "Letter" to the Editor of Nature*. *Stress*. 15(5):477.
- Sökmen, A. (2005). *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma*. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Güz, 1:1-27.
- Şen, C., Mert, İ.S. ve Aydın, O. (2017). *The Effects Of Positive Psychological Capital On Employee's Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Ability Coping With Stress*. *Journal Of Academic Research In Economics*. 9(2). s.164-184.
- Tabachnick, B.G., Fidel, L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Pearson, Boston.
- Tınaz, P. (2006). *Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz*. *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*. <https://calismatoplum.org/makale/mobbing-isyerinde-psikolojik-taciz>. E.T.:18.07.2021.
- Yaşlıoğlu, M.M., (2017). *Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulamalı Faktör Analizlerinin Kullanılması*. *İstanbul University Journal of the School of Business*. Cilt:46, Özel Sayı 2017, 74-85.

Elektronik Makaleler

- Al Zyoud, M.F. ve Mert, İ.S. (2019). *Does Employees Psychological Capital Buffer The Negative Effects Of Incivility*. *EuroMed Journal of Business*. 14(3), 239-250. <https://doi.org/0.1108/EMJB-03-2018-0021>
- Gürbüz, S. ve Mert, İ.S. (2011). *Impact of the Strategic Human Resource Management on Organizational Performance: Evidence From Turkey*. *Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi*. Cilt:32. Sayı:2. s.394-442. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1810737>. E.T.:01.09.2021.

Güven, Ö.Z. ve Sezici, E. (2016). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi*. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi Cilt:14 Sayı:2 Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER825>

Pines, A. M. (2005). *The burnout measure short version (BMS)*. International Journal of Stress Management, 12, 78–88.

Tezler

Adin, D. (2021). *Mesleki Stres ve Bireysel Performans İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kafkas Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kars.

Akça, R. (2014). *Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Alkaş, E. (2020). *İş Yükünün Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Altun, B. (2017). *Kurumsal Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma: Beylikdüzü Belediyesi'nde Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Asar, E. (2020). *Sağlık Kurumlarında Çalışanların Görev Becerikliliği, Stresle Başa Çıkma ve İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Avcı İnal, A. (2019). *Stres Yönetiminin İş Performansı Üzerine Etkisi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ağrı.

- Bağ, V. (2012). *Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Başaloğlu, C. (2007). *Altı Sigma ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde Altı Sigmanın Uygulanabilirliği*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi. Aydın.
- Cenkçimennoğlu, S. (2018). *Sağlık Çalışanlarını Psikolojik Sermayeleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cingöz, A. (2011). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütsel Performans ve İç Girişimcilik (Girişimsel Performans) Üzerindeki Etkileri: Kayseri İmalat Sanayinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi. Kayseri.
- Çatak, U.D. (2019). *Sağlık Çalışanlarında İş Stresinin Genel Sağlık Profili Üzerinde Etkisi*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Demirci, B. (2018). *The Effects Of Stress On Performance And Burnout: A Study Of Information Technologies Workers*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. İstanbul.
- Dığın, T. (2018). *Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve Stres Düzeyinin Algılanan Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Kobi'lerde Bir Araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi. Edirne.

- Durna, B.D. (2018). *Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Bir algı Çalışması: Sivas Numune Hastanesi Örneği*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi. Sivas.
- Eğın, A. (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*. Yayımlanmış yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Ek, A. (2020). *Şirketlerde Finansal Performans Göstergeleri ve Marka Değeri İlişkisi*. Doktora Tezi. Maltepe Üniversitesi. İstanbul.
- Eriş, Y.C. (2018). *Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kırıkkale Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırıkkale.
- Fidan, O. (2016). *Performans Değerlendirme Yöntemlerinin Kıyaslanması: Sektörel Bazda Bir Alan Araştırması*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi. Gaziantep.
- Göksu, Ö. (2018). *Gazi Üniversitesindeki Hizmetçi Eğitim Etkinliklerinin Değerlendirilmesi*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Gülhan, S.E. (2019). *İş Hayatında Stres ve Tükenmişlik Sendromu*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Tekirdağ.
- Hurşitoğlu, O. (2017). *Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri ile İlişkisi*. Yayımlanmış Uzmanlık Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı. Kahramanmaraş.
- Kabul, M. (2016). *Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

- Kandemirsoy, E. (2021). *İnsan Kaynakları Yönetimi Performans Göstergelerinin Karlılık Üzerindeki Etkisi: Otomotiv Yan Sanayinde Faaliyet Gösteren Bir Şirket Üzerinde Verimlilik Modeli Denemesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. Bursa.
- Karakaya, E. (2018). *Tükenmişlik, İş Stresi ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. İstanbul.
- Karakuş, S. (2019). *Tükenmişlik ve Yetenek Yönetiminin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. İstanbul.
- Kemaloğlu, B. (2009). *Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Erzurum.
- Kulakcı, S. (2020). *Örgütlerde Stresin Performans ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Silifke belediyesi Üzerine Bir Çalışma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Mersin.
- Manav, S. (2018). *Hastanelerde Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Özüdoğru, M. (2019). *Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi. Balıkesir.
- Özşahin, M. (2011). *Yüksek Performanslı İşletmelerde Liderlik, Rekabetçi Kültür ve Performans İlişkisi*. Doktora Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Gebze.
- Pur, D. (2020). *Öfke Yönetimi ile Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

- Safarlı, C. (2018). *Stratejik İnsan Kaynakları Uygulamaları ile Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. İstanbul.
- Sandıkcı, E. (2010). *Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kayseri.
- Sayıldı, H. (2020). *İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İşgören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Karabük.
- Şahin, E.T. (2018). *Presenteizm (İşte Varolamama) ile İş Performansı (Göre Performansı ve Bağlamsal Performans) Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kastamonu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kastamonu.
- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Konya.
- Şener, A. (2019). *Stresin Performans Üzerine Etkisi-Erzurum'da Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Erzurum.
- Türker, E. (2019). *İşkoliklik ile Tükenmişlik ve Görev Performansı Arasındaki İlişkide Özyeterliliğin Rolü*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Uzun, A. (2021). *Örgütlerde Performans Yönetimi ve Kalkınma Ajansları İçin Bir Performans Değerleme Önerisi*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Karabük.
- Ülkü, E. (2017). *Stres ve Stres Yönetimi (Stresle Başa Çıkma); Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Elazığ.

- Yetişen, E. (2010). *İş Stresinin İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisinde Sosyal Desteğin Biçimlendirici Rolü*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Psikoloji Anabilim Dalı. İstanbul.
- Yılmaz, E. (2018). *Stres Faktörleri ile Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin Kişilik Tipine Göre İncelenmesi: Ankara İtfaiyesi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ufuk Üniversitesi. Ankara.
- Yılmaz, O. (2006). *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Isparta.

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

<p>Sayın İlgili,</p> <p>Antalya Bilim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Tezli Yüksek Lisans programında yürütülmekte olan "Stresin, Tükenmişlik ve Performans Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma" konulu Yüksek Lisans tezi için ekteki araştırma formunu size yönlendirmekteyim. Bu araştırma formundaki bilgiler sadece akademik amaçlı kullanılacak olup kimseye paylaşılmayacaktır. Soruların doğru bir şekilde cevaplanması, araştırmanın bilimselliği açısından önemlidir. Değerli zamanınızı ayırdığınız ve anketi cevapladığınız için teşekkür ederiz.</p> <p>Saygılarımızla,</p> <p>Neslihan KARBUĞA</p>
BÖLÜM 1 - DEMOGRAFİK SORULAR
1. Cinsiyetiniz: <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2. Medeni durumunuz: <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
3. Yaşınız: <input type="checkbox"/> 20 yaş altı <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51 ve üzeri
4. Eğitim durumunuz: <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
5. Şu an çalışmakta olduğunuz firmadaki çalışma süreniz: <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 20 yıl üstü
6. İş hayatındaki toplam çalışma süreniz: <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 20 yıl üstü
7. Görev alanınız: <input type="checkbox"/> Yönetici <input type="checkbox"/> İdari Personel <input type="checkbox"/> Doktor <input type="checkbox"/> Hemşire <input type="checkbox"/> Tıbbi Sekreter <input type="checkbox"/> Diğer
8. Aylık gelir düzeyiniz: <input type="checkbox"/> 2900 TL ve altı <input type="checkbox"/> 2900-5000 TL arası <input type="checkbox"/> 5000-7000 TL arası <input type="checkbox"/> 7000-9000 TL arası <input type="checkbox"/> 9000 TL ve üzeri

EK-1 ANKET FORMU DEVAMI

BÖLÜM 2	STRES ÖLÇEĞİ	1-Tamamen Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen Katılıyorum
	*Son 3 aylık hayatınızı düşündüğünüzde aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkla yaşadığınızı ifade ediniz.					
1	Beklenmedik şekilde başıma gelen bir olaydan dolayı üzuldüm.	1	2	3	4	5
2	Yaşamımdaki önemli şeyleri kontrol edemediğimi hissettim.	1	2	3	4	5
3	Kendimi gergin ve stresli hissettim.	1	2	3	4	5
4	Yaşamımdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir şekilde baş ettim.	1	2	3	4	5
5	Yaşamımda meydana gelen önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktım.	1	2	3	4	5
6	Kişisel sorumlularıyla baş etme yeteneğimden eminim.	1	2	3	4	5
7	İşlerin istediğim gibi gittiğini hissettim.	1	2	3	4	5
8	Yapmak zorunda olduğum her şeyin üstesinden gelemeyeceğimi düşündüm.	1	2	3	4	5
9	Yaşamımdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildim.	1	2	3	4	5
10	Yaşamımdaki olaylara hakim olduğumu hissettim.	1	2	3	4	5
11	Kontrolüm dışında gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelen dim.	1	2	3	4	5
12	Üstesinden gelmek zorunda olduğum şeyler üzerinde düşündüm.	1	2	3	4	5
13	Zamanımı nasıl geçirdiğimi kontrol edebildim.	1	2	3	4	5
14	Güçlüklerin üstesinden gelemeyeceğim kadar çoğaldığımı hissettim.	1	2	3	4	5

EK-1 ANKET FORMU DEVAMI

BÖLÜM 2	TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	1-Tamamen Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen Katılıyorum
1	Yorgunluk hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İnsanlar tarafından hayal kırıklığına uğratılmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Umutsuzluk duyuyorum.	1	2	3	4	5
4	Kapana kısılmış gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
5	Çaresiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
6	Üzüntülü/kederli (depresif) hissediyorum.	1	2	3	4	5
7	Fiziksel olarak hastalıklı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8	Değersiz ve başarısız biri gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	Uyumada zorluk çekiyorum.	1	2	3	4	5
10	Bıkkınlık hissediyorum.	1	2	3	4	5
BÖLÜM 2	İŞ PERFORMANS ÖLÇEĞİ	1-Tamamen Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen Katılıyorum
1	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	1	2	3	4	5
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	1	2	3	4	5
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	1	2	3	4	5
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	1	2	3	4	5