



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

SAĞLIK YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK
KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ
ÖRNEĞİ**

BÜŞRA BAŞARAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ARALIK 2024



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

SAĞLIK YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK
KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ
ÖRNEĞİ**

BÜŞRA BAŞARAN

DANIŞMAN

DOÇ.DR. EMİNE ÖZLEM KÖROĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ARALIK 2024

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL ve ONAY SAYFASI

Büşra Başaran tarafından hazırlanan “ *Kriz Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Kurumlarında Çalışan Personelin İş Performansına Etkisi Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü: Mersin İli Örneği*” başlıklı bu çalışma 23/12/2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

Prof. Dr. Ömer TURUNÇ

☒Kabul

Ret

☐

.....

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Nazife AKAN

☒Kabul

Ret

☐

.....

Danışman

Doç.Dr. Emine Özlem KÖROĞLU

☒Kabul

Ret

☐

.....

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 23/12/2024

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

Doç. Dr. Metin OCAK

Enstitü Müdürü V

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

23/12/2024

Büşra BAŞARAN

İmza

KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

ÖZET

Dünya genelinde sağlık kuruluşlarında artmaya başlayan kriz olayları gerek hastalar gerekse sağlık personelleri açısından iş performansını etkilemeye başlamış ve bu konu hakkında yapılan çalışmalarda artışlar gözlemlenmiştir. Kriz yönetiminin sağlanarak iş performansının değerlendirilmesi ve arttırılması gereklilik arz etmektedir. Bu çalışmada kriz ve kriz yönetimi kavram tanımları üzerinde durulmuş, iş performansını etkileyen etmenler ile sağlık kurumlarında gerçekleşen kriz olaylarının sağlık çalışanlarının iş performansı üzerindeki etkisi ve örgütsel desteğin aracılık rolü üzerinde araştırma çalışmaları yapılmıştır. Yapılan bu çalışmada amaç, sağlık kurumlarında kriz yönetiminin iş performansına etkisini ortaya koymak ve örgütsel desteğin aracılık rolünün kriz desteği uygulamalarındaki yeri ve önemi hakkında bilgilendirme yapmaktır.

Bu bağlamda mevcut literatürün sistematik olarak incelenmesi ile araştırma gerçekleştirilmiştir. İlgili literatür, veri tabanlarından anahtar kelimeleri kullanarak taranmış ve elde edilen metodolojik yaklaşımlar, makaleler, bulgular ve teorik katkılar açısından incelenmiştir. Araştırma kısmında Mersin ilinde kamu veya özel sağlık kurumlarında (hastaneler, 112 ASHİ'ler ve ASM'ler) çalışan 411 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilerek elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir.

Sonuç olarak; bu çalışma iş performansı, kriz yönetimi ve örgütsel desteğe ilişkin mevcut bilgi birikimini sistematik bir şekilde sunmaktadır. Yapılan araştırma ile sağlık kurumlarında kriz yönetimi ve iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve örgütsel desteğin bu süreçteki aracılık rolü olduğu saptanmıştır. Bu çalışma ileride yapılabilecek araştırmalar için temel oluşturmakta, aynı zamanda alandaki boşlukları belirlemekte ve gelecekteki çalışma için öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Kurumları, Kriz, Kriz Yönetimi, İş Performansı, Örgütsel Destek

THE EFFECT OF CRISIS MANAGEMENT PRACTICES ON THE WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL WORKING IN HEALTH INSTITUTIONS THE MEDIATION ROLE OF ORGANIZATIONAL SUPPORT: THE CASE OF MERSİN PROVINCE

ABSTRACT

Crisis incidents that have started to increase in healthcare institutions worldwide have started to affect the job performance of both patients and healthcare personnel, and an increase has been observed in the studies conducted on this subject. It is necessary to evaluate and increase job performance by providing crisis management. In this study, the definitions of the concepts of crisis and crisis management were emphasized, and research studies were conducted on the factors affecting job performance, the effects of crisis incidents occurring in healthcare institutions on the job performance of healthcare personnel, and the mediating role of organizational support. The aim of this study is to reveal the effects of crisis management on job performance in healthcare institutions and to provide information about the place and importance of the mediating role of organizational support in crisis support practices.

In this context, the research was carried out by systematically examining the existing literature. The relevant literature was scanned using keywords from databases and examined in terms of the methodological approaches, articles, findings, and theoretical contributions obtained. In the research section, the surveys filled out by 411 participants working in public or private health institutions (hospitals, 112 ASHI's and ASM's) in Mersin province were included in the analyses and the obtained data were analyzed using SPSS and AMOS package programs.

As a result; this study systematically presents the current knowledge on job performance, crisis management and organizational support. The research has determined that there is a positive and significant relationship between crisis management and job performance in health institutions and that organizational support has a mediating role in this process. This study provides the basis for future research, also identifies gaps in the field and offers suggestions for future work.

Keywords: Health Institutions, Crisis, Crisis Management, Job Performance, Organizational Support

TEŞEKKÜR

Tezli yüksek lisans eğitim öğretim dönemim boyunca güler yüzüyle ve ilgisiyle bizleri dinleyerek her konuda yardımcı olmaya çalışan değerli hocam Prof. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN'a, eğitimimiz süresince yol gösteren ve desteklerini esirgemeyen sevgili danışman hocam Doç. Dr. Emine Özlem KÖROĞLU hocama, Yüksek Lisans fırsatı sunan Toros Üniversitesine, bu süreçte her zaman yanımda olan ve desteklerini her zaman hissettiğim aileme, sevgili oğlum Yusuf Çınar BULUT' a sonsuz teşekkürler.



İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLoların LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xiv
EKLERİN LİSTESİ.....	xv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KRİZ YÖNETİMİ

1.1. Kriz Tanımı ve Önemi	3
1.1.1. Kriz Tanımı	4
1.1.2. Kriz Önemi.....	4
1.2. Krizlerin Temel Özellikleri	6
1.3. Kriz Türleri.....	7
1.4. Krize Sebep Olan Faktörler	8
1.4.1. Örgüt Dışı Faktörler	8
1.4.2. Örgüt İçi Faktörler	9
1.5. Yönetim Kavramı	9
1.6. Kriz Yönetimi	10
1.6.1. Kriz Yönetiminin Özellikleri	11
1.6.2. Kriz Yönetiminin Amaçları	12

1.6.3. Kriz Yönetimi ile İlgili Temel Prensipler	12
1.7. Kriz Yönetimi Yaklaşımları	13
1.7.1. Krizden Kaçma Yaklaşımları	14
1.7.2. Krizi Çözme Yaklaşımı	15
1.7.3. Etkici (Proaktif) Yaklaşım	15
1.7.4. Tepkici (Reaktif) Yaklaşım	16
1.7.5. Etkileşimli (İnteraktif) Yaklaşım	16
1.8. Kriz Yönetimi Sonuçları	16
1.8.1. Krizin Olumsuz Sonuçları	16
1.8.2. Krizin Olumlu Sonuçları	18
1.9. Krizin Boyutları	18
1.9.1. Kriz Öncesi	18
1.9.2. Kriz Esnası	19
1.9.3. Kriz Sonrası	19

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. Örgütsel Destek Kavramının Tanımı ve Önemi	21
2.1.1. Örgütsel Destek Kavramı Tanımı	21
2.1.2. Örgütsel Destek Kavramı Önemi	22
2.2. Örgütsel Desteğe Etki Eden Faktörler	24
2.2.1. Örgütsel Adalet	24
2.2.2. Yönetici Desteği	25
2.2.3. Ödüller ve İş Koşulları	26
2.2.4. Kişisel Özellikler	27
2.2.5. Örgütsel Destek	27

2.2.6. Bireysel Destek (Çalışma Arkadaşlarının Desteği)	28
2.2.7. İnsan Kaynakları Uygulamaları.....	28
2.2.8. Örgüte Duyulan Güven	29
2.3. Örgütsel Desteğin Özellikleri.....	29
2.3.1. İş gören Katkısını Önemsene.....	30
2.3.2. Fedakârlıkların Takdir Edilmesi.....	30
2.3.3. Şikayetlerin Önemsenmesi.....	31
2.3.4. Ödüllendirme	31
2.3.5. İş görene Yakınlık ve Memnuniyetin Önemsenmesi.....	32
2.4. Örgütsel Destek Teorileri	32
2.4.1. Örgütsel Destek Teorisi	33
2.4.2. Karşılıklılık Normu Teorisi.....	33
2.4.3. Psikolojik Sözleşme Teorisi	33
2.4.4. Sosyal Değişim Teorisi	34
2.5. Örgütsel Desteğin Sonuçları	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. PERFORMANS VE İŞ PERFORMANSI

3.1. Performans Kavramı Tanımı ve Önemi	37
3.1.1. Performans Kavramı Tanımı.....	37
3.1.2. Performans Kavramı Önemi	38
3.2. Performans Değerlendirme.....	40
3.2.1. Performans Değerlendirme Kavramı ve Tanımı	40
3.2.2. Performans Değerlendirmenin Önemi ve Amacı.....	40
3.2.3. Performans Değerlendirmede Kullanılan Yöntemler	41
3.2.3.1. Geleneksel Performans Değerlendirme Teknikleri	41

3.2.3.2. Çağdaş Değerlendirme Yöntemleri	43
3.2.4. Performansın Değerlendirilmesindeki Yararlar	44
3.2.5. Performans Değerlendirmesindeki Hatalar	45
3.3. İş Performansının Kavram Tanımı ve Önemi.....	47
3.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler	48
3.4.1. Bireysel Faktörler	48
3.4.2. Örgütsel Faktörler	48
3.4.3. Çevresel Faktörler	49
3.5. İş Performansını Arttırma Yöntemleri	50
3.5.1. Yönetimsel Olarak İş Performansını Arttırma Yöntemleri.....	50
3.5.1.1. Takdir Etme	50
3.5.1.2. İşin Yeninden Yapılandırılması	51
3.5.1.3. Personeli Güçlendirme	51
3.5.1.4. Kariyer Planlaması ve Koçluk.....	51
3.5.1.5. Katılımcı Yönetim ve Beyin Fırtınası	52
3.5.2. Bireysel Olarak İş Performansını Arttırma Yöntemleri	52
3.5.2.1. Fiziksel Performans Artırma Yöntemleri	52
3.5.2.2. Psikolojik Performans Artırma Yöntemleri	53
3.6. Sağlık Kurumlarında İş Performansı	53
3.7. İş Performansının Sonuçları.....	53
3.8. İş Performansının Boyutları	54
3.8.1. Görev Performansı	54
3.8.2. Bağlamsal Performans	54
3.8.3. Bağlamsal Performans ve Görev Performansının Karşılaştırılması ..	55

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

4.1. Kriz Yönetimi Uygulamaları ve İş Performansı İlişkisi.....	57
4.2. Kriz Yönetimi Uygulamaları ve Örgütsel Destek İlişkisi.....	58
4.3. Örgütsel Destek ve İş Performansı İlişkisi	60

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ, ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

5.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi	62
5.1.1. Araştırmanın Konusu.....	62
5.1.2. Araştırmanın Amacı	62
5.1.3. Araştırmanın Önemi.....	63
5.2. Araştırma Soruları	64
5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler	65
5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	66
5.5. Araştırmanın Yöntemi	67
5.5.1. Evren ve Örneklem.....	67
5.5.2. Veri Toplama Araçları	71
5.5.3. Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği	74

ALTINCI BÖLÜM

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

6.1. Değişkenlerle İlgili Betimleyici Bulgular	75
6.2. Değişkenler Arası İlişkiler.....	75
6.3. Demografik Gruplardaki Farklılıklar	76

6.4. Kriz Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Kurumlarında Çalışan	
Personellerin İş Performansına Etkisi: Regresyon Analizi Bulguları	79
SONUÇ VE ÖNERİLER	87
KAYNAKÇA.....	91
EKLER.....	111
EK-1. Anket Formu	112
EK-2. Etik Kurul Kararı	114
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU FORMU	
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU	

TABLolarIN LİSTESİ

Tablo 1. K.iz Boyutları ve Görevler.....	20
Tablo 2. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Arasındaki Farklılıklar.....	56
Tablo 3. Çeşitli Evren Büyüklüklerine İlişkin Örneklem Sayıları	67
Tablo 4. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Kriterleri.....	73
Tablo 5. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri	74
Tablo 6. Değişken ve boyutlarına ilişkin betimleyici istatistikler.....	75
Tablo 7. Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri	76
Tablo 8. t testi bulguları	77
Tablo 9. ANOVA testi bulguları.....	77
Tablo 10. ANOVA testi bulguları.....	78
Tablo 11. ANOVA testi bulguları.....	78
Tablo 12. Aracılık Testi Sonuçları (KYU-ÖD-İP)	81
Tablo 13. Aracılık Testi Sonuçları (KÖ-ÖD-İP).....	82
Tablo 14. Aracılık Testi Sonuçları (KE-ÖD-İP).....	83
Tablo 15. Aracılık Testi Sonuçları (KS-ÖD-İP).....	84
Tablo 16. Aracılık Testi Sonuçları	85

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 1. Kriz Yönetim Süreci	11
Şekil 2. Kriz Yönetimi Yaklaşımları	14
Şekil 3. Krizin Örgüt Üzerindeki Olumsuz Sonuçları	17
Şekil 4. Araştırma Modeli	65
Şekil 5. Eğitim Durumu	68
Şekil 6. Cinsiyet	68
Şekil 7. Medeni Hal	69
Şekil 8. Çalıştığı Kurum	69
Şekil 9. Yaş	70
Şekil 10. Çalışma Süresi	70

EKLERİN LİSTESİ

EK-1 Anket Formu.....	111
EK-2 Etik Kurul Kararı.....	113
EK-3 İntihal Programı Raporu.....	114



GİRİŞ

Sağlık sektörleri, belirsiz ve 24 saat aktif çalışan dinamik bir yapıda olmalarından ötürü her an çeşitli kriz durumlarıyla karşılaşabilmektedir. Bu sektör, insanların hayatlarını korumak ve varlıklarını devam ettirebilmek için kritik öneme sahip olan bir alandır. Doğal afetler, ekonomideki dalgalanmalar, pandemiler gibi krizler insan hayatını doğrudan etkileyen kriz durumlarındandır. Sağlık alanında çalışan personellerinde iş performansları hayati öneme sahiptir. Gerçekleşen kriz durumlarında çalışan personellerin iş motivasyonları, stres durumları iş performanslarına yansiyarak krizi atlama sürecinde etkili olmaktadır. Uygun kriz yönetimi uygulamalarının gerçekleştirilmesi halinde sağlık personellerinin kaygıları ortadan kaldırılarak daha verimli ve etkili bir çalışma ortamı hazırlanmış olacaktır. Buna ek olarak örgütleri tarafından desteklendiklerini, ihtiyaçlarının önemsendiğini hisseden personeller gerek kriz dönemlerindeki olumsuz durumların hafifletilmesine yardımcı olacak, gerekse hastaların fiziksel ve psikolojik olarak iyileşmelerine olumlu katkıda bulunacaklardır.

Örgütsel destek algısı, iş görenlerin kriz durumlarında karşılaştıkları güç durumlar ile başa çıkmalarını kolaylaştırarak iş performanslarını olumlu yönde değiştirmektedir. Örgütsel desteğin algılanması bu etkiyi artıran bir araç olarak görülmektedir. Yılmaz (2016), algılanan örgütsel desteğin iş performansı ve iş stresi arasındaki mesafeyi koruduğunu, bununla çalışma ortamının kalıcı olmasını sağladığını vurgulamıştır.

İş gören personellerin kriz durumlarında karşılaştıkları stres ve artan iş yükü, iş performanslarını olumsuz yönde etkilemesi mümkün olan durumlardır. Örgütsel destek kavramı literatürlere ilk olarak Eisenberger tarafından geçmiştir. Rhoades ve Eisenberger (2002), çalışmalarında iş görenlerin örgütlerinden gördükleri desteğin iş motivasyonlarını, işe bağlılıklarını ve dolayısıyla iş performanslarını olumlu yönde etkileyeceğini söylemişlerdir. İş görenlerin örgütlerinden destek gördüklerini hissetmeleri sonucunda stresten uzaklaşır ve iş motivasyonlarında artış sağlanmaktadır. İnsan sadece fiziksel değil aynı zamanda duygusal ve sosyal bir varlıktır, iş ortamlarında kendilerine değer ve önem verildiğini hissetmek ister. Bu sebepten ötürü iş gören ve işveren arasındaki ilişkinin güçlendirilmesi, çalışma ortamının etkili olmasında iş gören çalışanın tatmin düzeyinde örgütsel desteğin etkisi fazladır (Buyrukoğlu, 2022).

Turunç ve Çelik (2010), yaptıkları araştırma çalışmalarında kişilerin örgütlerinin desteğini algılamaları ile iş performansları arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Kriz yönetimi uygulamalarında iş görenlerin psikolojik ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanması durumunda iş performanslarının olumlu olarak etkileneceğini belirtmişlerdir.

Bu çalışmanın birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde literatür çalışmaları yapılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde kriz kavramı ve kriz yönetimi kavramları üzerinde durulmuş, krizin evreleri, krizi etkileyen faktörler açıklanarak kriz yönetimine yaklaşım modelleri incelenmiştir. Sağlık kurumlarında gerçekleşen kriz yönetiminden bahsedilmiş ve krizin olumlu ve olumsuz sonuçları açıklanmıştır. İkinci bölümde örgütsel destek kavramı tanımı açıklanmış, hakkında yapılan çalışmalarla önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Örgütsel desteğe etki eden faktörler hakkında bilgi verilerek olumlu ve olumsuz sonuçları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde performans kavramı açıklanarak performansı etkileyen faktörler ele alınmış, ardından iş performansının literatür taraması gerçekleştirilerek iş performansı boyutları açıklanmaya çalışılmıştır. Sağlık kurumlarındaki iş performansı durumları incelenmiş ve iş performansının sonuçlarına değinilmiştir. Dördüncü bölümde, sağlık kurumlarında gerçekleşen kriz yönetimi durumunun çalışanların iş performanslarına etkisindeki ilişki, kriz yönetimi durumu ve örgütsel destek ilişkisi ve iş performansı ve örgütsel destek ilişkisi literatür taraması yoluyla örnekler halinde sunulmuştur. Çalışmanın beşinci bölümünde hazırlanan araştırma çalışmasının konusu, amacı önemi ifade edilerek araştırmanın soruları, model ve hipotezleri, sınırlılıkları ve yöntemi açıklanmıştır. Çalışmanın altıncı bölümünde araştırma bulguları açıklanarak sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

Literatür bölümleri, veri tabanlarından anahtar kelimeler aracılığıyla taranarak kullanılmış ve elde edilen makaleler, teorik katkılar, bulgular ve metodjik yaklaşımlar açısından incelenmiştir. Araştırma kısmında Mersin ilinde özel veya kamu sektörlerinde çalışan 411 sağlık personeli katılımcının doldurduğu anket formu analizlere dahil edilerek elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Bu tez çalışmasında amaç, sağlık kurumlarında kriz yönetiminin iş performansına etkisini incelerken örgütsel desteğin aracılık rolünü ortaya koymaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KRİZ YÖNETİMİ

1.1.Kriz Tanımı ve Önemi

Kriz kelimesi Yunanca ‘‘Krisis’’ kelimesinden ortaya çıkmıştır. Sözcükteki anlamı ise karar vermektir (Önder, 2001). Çince ’de ise kriz, fırsat ve tehlike anlamlarına gelmektedir. Kriz birden fazla bilimsel alanda sık olarak kullanılan bir kavram türüdür. Genellikle önceden bilinmeyen, aniden gelişen ve ortaya çıkan, ortaya çıktığında da köklü ve derin değişikliklere sebep olan bir vakadır. Türkçe’ de ise kriz, herhangi bir toplumdaki, kişileri veya kurumları etkileyen, zor süreçler, bunalımlar ve buhranlar olarak ifade edilmektedir (TDK, 2022). Kriz, genel olarak herhangi bir sistemde ortaya çıkan bilinmezlik, sorun ya da tehlikeye işaret eden bir durumdur. Genellikle sonuçları önceden kestirilemez, beklenen bir durum değildir, panik, stres ve korku yaratabilir (Demirtaş, 2000).

Kriz, sosyal bilimlere 1960 yılında girmiş, daha öncesinde tıp alanında kullanılmakta olan bir sözcüktür. Tıp alanına göre kriz; hasta veya yaralının fiziksel veya psikolojik durumunun iyileşme halinin gerekli tedavi uygulanmazsa kötüye dönüşeceği olarak tanımlanır (Tekelioğlu, 2022).

Dinçer (1998) e göre kriz herhangi bir olay veya durumun zorlaşması, kötüye gitmesi ve tehlike oluşturabilmesi olarak tanımlanmıştır. Psikolojik alana göre ise kriz; kişinin korku, stres panik yaşayarak kendisini baskı altında hissetmesi olarak tanımlanabilir (Ertekin, 1993).

Kriz kavramı, ülkeler arasında gerçekleşen bunalımlar, problemler, ülkenin içinde gerçekleşen ekonomik olaylar, siyasette gerginlikler ve kurumlar arasında gerçekleşen çatışmaları da kapsamaktadır. Krizler yalnızca kurumlarda olmayıp daha evrensel etkilere sahip olabilir. Örnek verilecek olursa, ham maddeye bağlı krizler, ekonomik krizler, doğal afetler ve iklimsel krizler, savaşlar veya bulaşıcı hastalıklar da büyüklükleri ve etki alanları açısından uzun yıllara yayılabilir ve onlarca insanı ve coğrafyaları etkileyebilir (Kantar vd. 2018) .

1.1.1. Kriz Tanımı

Genel olarak kuruluş açısından itibar kaybının yaşanması, problemin çözümünün bulunabilmesi için gerekli zamanın azlığı ve sorunun aniden ortaya çıkması durumları krizin varlığını tanımlayan faktörlerdir (Winner, 1990).

Krizi açıklayabilmek için birden fazla tanım bulunmaktadır. Sosyal bilimlere göre kriz, aniden ortaya çıkan ve ilerledikçe kötüleşen gelişmelerdir. Bunalım veya büyük sıkıntı olarak da tanımlanabilmektedir. Kimi kaynaklara göre kriz, herhangi bir kurumun işleyiş şeklini zora sokan, ivedilikle karar verilmesi gereken ve önleyici durumların yetersiz hale gelmesine sebep olan stres durumudur. Bu nedenlerden ötürü acil tepki gösterilmesi gereken bir durum olmaktadır (Can, 2005).

Barton (1993), Kuruluşların beklemediği bir anda aniden ortaya çıkan meydana geldiğinde mevcut düzenin bozulmasına sebep olan yıkıcı özelliklere kriz denmektedir, demiştir (Aydede, 2001). Başka bir ifade ile kriz, herhangi durum ya da olayın daha iyiye veya daha kötüye giderken net kararların verilmesi gereken kritik ve zorlu bir zaman olarak da tanımlanmaktadır. (Çarıkçı vd. 2002).

Kriz kavramı ülkemizde ilk olarak 1858 senesinde Ahmet Cevdet Paşa tarafından Tezakir-i Cevdet isimli eserde kullanılmıştır. Ülkede yaşanan ekonomik durumu tanımlamak için Fransızcada geçen ‘‘crise’’ kelimesini kullanmıştır. Ardından Türkçe’ ye çevirisi yapılarak ‘‘bunalım, buhran’’ anlamlarında kullanılmıştır (Cin vd. 2022).

Krizler, şahıs, toplum ve ülke açısından veya evrensel olarak normal yaşamın akışında sorun ortaya çıkmasına sebep olan gelişmelerdir. Doğal afetler, ekonomik, siyasal, sosyal durumlar, savaşlar, salgın hastalıklar gibi birçok durum krizin sebepleri arasında gösterilebilir. Krizler çoğu zaman acil müdahalede bulunulmayı gerektiren durum ve olaylardır (Mavi, 2020; Özgen, 2023).

1.1.2. Kriz Önemi

Krizler, hem kurumlar hem de kişiler için zor ve önemli dönemlerdir. Bu dönemlerde krizler doğru yönetildiği takdirde örgütlerde gelişme ve büyüme fırsatı oluşabilir. Krizin önemi ile ilgili temel prensipler şunlardır (Okkay, 2019) :

➤ Hazırlık ve Farkındalık

Krizler örgütleri meydana gelebilecek krizlere karşı hazır hale getirir ve gerekli stratejiler oluşturulursa bu durumlara hazırlıklı olunur. Kriz dönemleri, örgütlerin ve kişilerin eksik yönlerini ortaya çıkartarak farkındalık sağlar ve ileride oluşabilecek benzer durumlar karşısında sorunların önlenmesini sağlar (Okkay, 2019).

➤ Yenilik ve Değişim

Kriz durumlarında örgütler yenilikçi yaklaşım ve yeni çözümler üretmek zorundadır. Bu sayede, örgütlerin rekabet güçleri artar. Mevcut durumdaki uygulamaların ve sistemlerin değişmesine bağlı olarak örgütler daha uyumlu ve esnek hale gelir (Okkay, 2019).

➤ Karar Verme ve Güçlü Liderlik

Kriz dönemleri örgütlerin doğru ve hızlı karar vermesine yol açmaktadır. Bu durum da örgütlerin karar verme süreçlerindeki iyileştirme çalışmalarının etkili hale gelmesine yardımcı olur. Örgüt liderinin etkili ve güçlü şekilde ortaya çıkması kriz döneminin gerekliliklerinden biridir ve liderlerin kriz yönetimindeki kabiliyetlerini sergilemeleri için bir fırsat olarak değerlendirilebilir (Acar, 2023).

➤ Adaptasyon ve Dayanıklılık

Kriz dönemleri hem örgütlerin hem de çalışanların dayanıklılıklarını test etmektedir. Bu süreçteki deneyimler, ileride oluşabilecek zorluklara karşı başa çıkmaya yardımcı olur ve değişen şartlar neticesinde hızlı uyum sağlamayı gerektiren kriz dönemleri, krizden başarılı şekilde çıkmayı kolay hale getirir (Okkay, 2019)

➤ İşbirliği ve İletişim

Krizler, örgütlerdeki iç ve dış işbirliğinin önemini belirtir. Koordinasyon ve ortak çalışma krizin olumsuz sonuçlarını azaltmakta önemli rol oynamaktadır. İletişimin etkili olması ciddi bir öneme sahiptir. Kriz dönemleri iletişim sistemlerini gözden geçirerek geliştirme fırsatı sunmaktadır (Şimşek, 2021).

➤ Güven ve İtibar

Kriz dönemlerinde ortaya çıkan dürüstlük, iş gören personeller ve örgüt yöneticileri arasında güveni artırır. Bu güven sayesinde örgütün krizden toparlanması kolaylaşır. Krizin iyi yönetilmesi örgütün itibarını güçlendirir (Dubrovski, 2001).

➤ Gelişim ve Öğrenme

Kriz dönemlerinde meydana gelen olaylar çalışanların ve örgütün gelişimine katkıda bulunur. Kriz sonrasında derslerin alınması ve analizlerin yapılması, bir sonraki kriz durumunda etkili planlar yapılmasına olanak sağlar. Eksik yönlerin ve geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi, örgüte öğrenme fırsatı sunar (Okkay, 2019).

Krizler, zor geçen dönemlerin etkin olarak yönetilmesi halinde örgütlerin ve iş görenlerin daha esnek ve güçlü hale gelmesinde etkili olduğundan dolayı önemli bir kavramdır. Doğru yönetildiği durumlarda krizler, öğrenme, büyüme ve gelişme fırsatları yaratır (Tutar vd., 2021).

1.2. Krizlerin Temel Özellikleri

Krizler, genel olarak beklenmedik durum veya olaylar olarak gelişir yani olağan dışı durumlardır, tahmin etmek imkansızdır ve toplumu, kurumları, kişileri etkiler (Avanzi vd. 2017).

- Çözümü için köklü ve büyük tedbirler alınmalıdır.
- Ciddi manada tehlike, risk içerir ve acil durum gerektirir (Pira, 2004).
- Kriz, karar veren kişide gerilim, stres, güvensizlik ve panik yaratır.
- Genellikle, zararlı bir sonuç yaratabilir. Bu zararlar, ekonomik olarak kayıplar, tazminatlar ya da başka türlerde de olabilir.
- Krizler genel olarak insanlarda endişe yaratır. Gelecek konusunda endişe de kaygıya sebep olur. Panik ve korku yaratabilir (Pira, 2004).

➤ Krizler, hızlı müdahale edilmesi gereken durumlardır. Buna bağlı olarak acil durum planları oluşturmak, krizle başa çıkmak için önemli bir çözüm yoludur (Topcu, 2017)

➤ Üstesinden gelmek için yeteri kadar zaman ve bilgi birikimi mevcut değildir (Aykaç,2001; Çetin, 2001).

1.3.Kriz Türleri

Krizler genel olarak hızlı gelişir, ciddi sonuçlara sebep olabilir ve devam eden olağan akıştaki çalışmaları bozabilir. Krizin çeşitli türleri vardır (Basım ve Korkmazyürek 2009) :

➤ Doğal Afetler: Yangınlar, sel, depremler ve diğer doğa olayları krizlere sebep olabilir. Bu tarz olaylar genel olarak yıkıcı ve hızlıdır. 1931 Çin sel felaketi, 1999 Marmara depremi, 2023 Hatay depremi doğal afet krizlerindendir (Şahin vd, 2023).

➤ Salgın Hastalıklar: Domuz gribi, Ebola salgını, Covid-19 salgını gibi salgınlar ülkeleri veya dünyayı etkisi altına alarak sağlık krizine sebep olabilir (Kaya, 2023)

➤ İş krizleri: Ürünlerde hatalar, yönetimde oluşan sorunlar, iş krizleri, işçilerin yaptığı grevler gibi sorunlar nedeniyle ortaya çıkabilir. 15-16 Haziran 1970 yılında Türkiye’de meydana gelen işçi grevleri örnek verilebilir (Myers, 1993).

➤ Güvenlik krizleri: Dünyada meydana gelen toplumsal olaylar, protestolar, terör saldırıları veya etnik grupların olayları gibi durumlarla alakalıdır.2001 yılında İkiz Kuleler saldırıları, 15 Temmuz darbe girişimi dünyada ve ülkemizde meydana gelen sosyal krizlerdendir (Kakışım vd, 2018).

➤ Çevresel Krizleri: Çevre kirlilikleri, doğal kaynakların tükenmesi, buzulların erimesi, kimyasal sızıntılar gibi sorunlar toplum ve ülkeler için soruna sebep olabilir. Amazon Ormanlarındaki Yangınlar, 1986 Çernobil Nükleer kazası örnek verilebilir (Köse vd. 2020).

➤ Teknolojik krizler: Teknolojideki arızalar, siber güçlerin saldırıları, verilerde sızıntılar organizasyonların kriz yaşamasına sebep olabilir. 2014 yılında eBay veri sızıntısı ile milyonlarca kullanıcının verilerinin ele geçirilmesi siber saldırı yani teknolojik krize örnektir (Bayır, 2021).

➤ Ekonomik Krizler: Genel olarak para biriminde meydana gelen ani değer kaybı ile ya da piyasalardaki çökme sebebiyle meydana gelir. Bu krizlere bağlı olarak borsalarda çökme oluşabilir. Örnek olarak ise 2008 Mortgage Krizi verilebilir (Hopoglu vd, 2021).

➤ Siyasi Krizler: Liderler, ülkeler, siyasi partiler arasında yaşanan çatışmalar, anlaşmazlıklar, yolsuzluklar gibi durumlar sebebiyle ortaya çıkar. Siyasi krizler, uluslararası ilişkileri, demokratik durumları etkiler. 2020 ABD Başkanlık seçimleri, 2011 Arap Buhranı siyasi krizlere örnek verilebilir (Açıkgöz, 2022; Yiğit, 2024).

1.4.Krize Sebep Olan Faktörler

Sağlık kuruluşları, diğer kuruluşlar gibi birden fazla sebeplerle farklı kriz türleri ile karşılaşabilir. Çoğu zaman kuruluşun sektördeki varlık zamanına göre nedenleri değişebilir. Krize sebep olan faktörler genellikle, kurum içi ve kurum dışı yani çevresel faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır (Tutar, 2000):

1.4.1. Örgüt Dışı Faktörler

Örgütler genel olarak sürekli gelişen ve değişen dinamik bir yapıya sahiptir. Örgüt dışından kaynaklanan kriz sebepleri, örgüte tehdit ve fırsatlar sunar. Örgütlerin devamlılıkları için fırsatlardan en üst düzeyde faydalanabilmeleri ve tehditlerden en az zararla kurtulabilmeleri gerekmektedir (Erdoğan, 2018). Krize sebep olan örgüt dışı faktörler genellikle çevresel etmenlerden oluşur. Bu etmenler şunlardır (Ataman vd., 2018):

- Doğal olan koşullar,
- Ekonomik, toplumsal, kültürel, teknolojik, siyasi ve hukuksal etmenlerin değişiminden oluşur.

1.4.2. Örgüt İçi Faktörler

Örgütlerin krize uğramalarındaki en büyük faktör dış çevrede oluşan değişikliklerdir. Ancak krize sebep olan tek faktör dış çevrede oluşan değişiklikler değildir. Dış çevrede meydana gelen değişimler örgüt içi eksiklikleri ve uyumsuzları ortaya çıkararak krizi etkilemektedir. Bahsedilen bu iç faktörler şunlardır (Patan, 2009):

- Üst düzeydeki yöneticilerin yetersiz oluşu (Haşit,1999),
- Kurum içinde oluşan/mejdana gelen bazı sorunlar,
- Kurumun yapısı,
- Yöneticinin çevrede gelişen değişikliklere hızlı yanıt verememesi ve değişimleri fark edememesi,
- Yöneticinin sezgisel gücünün ve öngörü yeteneklerinin zayıf olması,
- Üst düzeydeki yöneticilerin yeteneksizliği ve birey etkisi (Yavuz, 2018),
- Bilgileri toplama süreci ve değerlendirmede aşamasında meydana gelen yetersizlik (Atabay, 2019),
- Kurumun tarihsel mazisi ve mevcut durumdaki deneyimleri (Koç, 2012).

1.5. Yönetim Kavramı

Genellikle bir kuruluştaki amaçlara ulaşmak için iş birliğinin sağlanması ve yapılan çalışmaların amaç ile birlikte ilerlemesi olarak tanımlanmaktadır (Gürge, 1997). Başka bir tanımda ise, uygun olan ortamda, belirli bir gruba bağlı olan kişilerin mevcut davranışına etki ederek verdikleri çaba sonucunda istenen sonuca ulaşmaları için yönlendirilmesidir. Bazı kaynaklar yönetim tanımını, kurumlardaki yönetici kadronun konumlandığı makamları yani yöneticileri anlatmak için tercih edilmektedir (Bozkurt, 2000).

Glaesser (2005) yönetimi kurumsal ve işlevsel düşünce yaklaşımı olarak ikiye ayırmıştır. Kurumsal düşünce yaklaşımına göre; yönetimdeki görevlerini yerine getiren insan grupları ile bu grupların işlevlerini ve yaptıkları faaliyetlerini tanımlamaktadır.

İşlevsel düşünce yaklaşımına göre ise yönetim, aktif çalışan bir organizasyonun işlerinin yürütülmesiyle ilgili görev ve süreçlerini ifade eden bir terimdir. Bahsi geçen su görev ve süreçler, planlama, organizasyon, uygulama ve kontrolden oluşur. Kriz yönetimi her iki yaklaşımı da içine alır (Okumuş, 2003).

1.6. Kriz Yönetimi

Kriz yönetimini açıklamak için öncesinde kaos kavramını tanımlamak gerekmektedir. Krizin öncesi, kriz sırası ve sonrası genel olarak kaotik zamanlar oluşturur ve düzen karışır, işler birbirine girer. Yönetime en çok bu anlarda ihtiyaç duyulur ve otoriteyi kullanabilme yeteneği, liderlik durumu, iletişim gücü gibi yönetsel beceriler böyle durumlarda kendini belli eder (Demirtaş, 2000).

Kaos sözcüğünün kökeni Yunanca açık duran, boşlukta olan, boşluklar yaratan anlamına gelmektedir (Cramer, 1998). Kaos, düzenin bozulması ve dağılması sonucunda oluşur. Kaosa ülkemiz açısından örnek verilecek olursa, 1999 depreminin devlet örgütünde yarattığı düzensizlik ve halkta yaşattığı panik ve korku krizi nitelerken ortaya çıkarmış olduğu durum ise kaosa sebep olmuştur. Yaşanan bu kaos durumunun ardından toplum ve devlet yönetim üzerine özellikle kriz yönetimi üzerine düşünmeye ve çalışmalar yapmaya başlamıştır. (Diker vd., 2020).

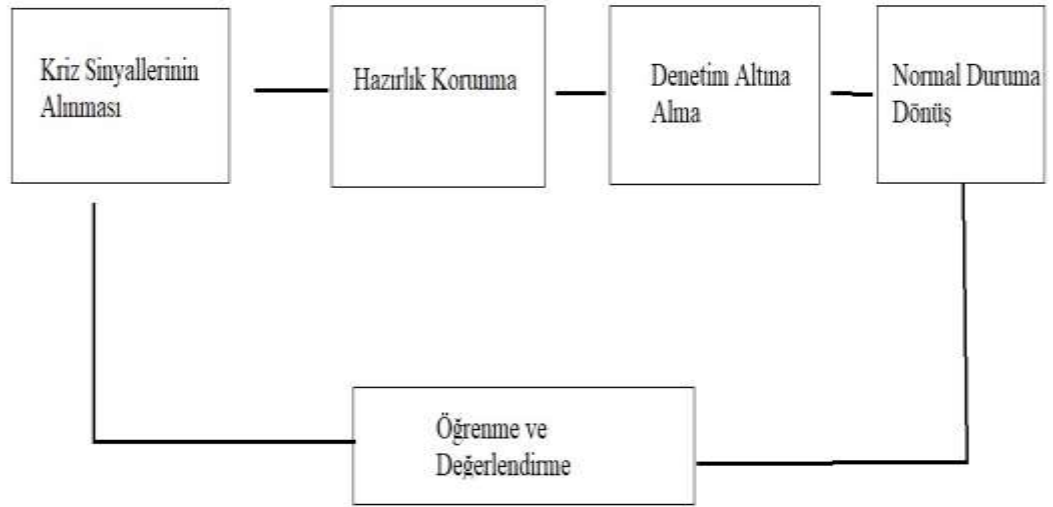
M.Ö. 5000-4000 yıllarında Mezopotamya Ovası'nı etkisi altına aldığı söylenen Nuh Tufan'ına karşı Hz. Nuh'un inşa ettiği gemiye her canlıdan ikişer tane alarak soylarının devam ettirilmeye çalışılması kriz yönetimi açısından ilk örneklerden biri olarak gösterilebilir. Hz. Nuh, yaşanma ihtimali olan krizi önceden tahmin etmiş ve o zamanın şartlarına uygun bir plan hazırlayarak kriz anında uyguladığı planı devreye sokmuştur. Günümüzdeki şartlarla kıyaslandığında kriz yönetimi uygulamıştır (Özyaprak, 2021).

Kriz yönetimi günümüzdeki halini ise ilk olarak ABD Başkanı Kennedy tarafından, 1962 yılında meydana gelen Küba Krizi olarak literatüre geçen, tüm dünyayı nükleer savaş riski ile karşı karşıya getiren olayı tanımlamak amacıyla kullanılmıştır. Bu olayın olduğu tarihten itibaren özellikle sosyal bilimler alanlarında adından çok sık söz ettiren kriz yönetimi kavramına değişik tanımlamalar yüklenmiştir. Bu tanımlamalardan bazıları şunlardır (Glaesser, 2005) :

Pearson vd. (1998), oluşabilecek herhangi bir kriz durumuna karşı, krizin belirtilerini anlamak hakkında gereken duyarlılıkları göstermek ya da aniden gelişebilecek kriz durumlarında, en az mali zarar ve kayıpla krizden çıkmak olarak ifade etmişlerdir.

Paksoy'a (1997) göre ise, kurum ya da kuruluş açısından aniden oluşan ve istenmeyen sonuçlar doğuran kriz durumlarında, kurumun imajının zedelenmemesi, iletişimsel olarak zarar görmemesi için yapılan, planlı olan halkla ilişkiler çalışmalarının genel adıdır.

Yukarıdaki tanımlar incelendiğinde, krizin olağan dışı bir durum olmasına rağmen öngörülmesi ve kriz meydana geldiğinde onunla başa çıkmanın ortak hedef olduğu görülmektedir. Öngörmek, veriler aracılığıyla tahmin etmek olarak ifade edilirken, krizin yönetilmesi ise kriz ile karşılaşıldığında uygulamanın gerçekleştirilmesidir (Can, 2005; Toğrul, 2013).



Şekil 1. Kriz Yönetim Süreci

Kaynak: Can, H., (2005). Organizasyon ve Yönetim, Ankara: Siyasal Kitapevi, s. 398

1.6.1. Kriz Yönetiminin Özellikleri

Kriz yönetiminin bilinen yönetim anlayışlarından farklı olarak kendine ait özellikleri vardır. Bu durumlar şu şekilde sıralanabilir (Demirtaş, 2000):

- Kriz yönetimi süreklilik gösteren bir durumdur. Tahmin edilerek aylık, üç aylık ve yıllık hazırlık planlarının oluşturularak değerlendirilmesi gerekmektedir.
- Kriz yönetimi krizin durumuna göre yapılmalıdır. Her krizin durumu ve çözümü farklıdır. Fakat geçmiş kriz durumlarından da örnekler alınmalıdır.
- Yönetimdeki liderlerin krize yaklaşımları ve yetenekleri, kriz yönetiminin başarılı olma durumunu belirler (Haşit,2013; Özbakır,1992).

1.6.2. Kriz Yönetiminin Amaçları

Kriz yönetimindeki temel amaçlardan birisi de kurumun meydana gelebilecek bir kriz oluşumuna karşı hazır hale getirilmesidir (Haşit, 2013). Kriz durumu, daha önceden öngörülebilir durumdaysa ön tedbirler alınabilir ve oluşması beklenen durumlara karşı planlar yapılabilir. Bu planlar, daha önceden oluşturulan planların değiştirilmesine veya yeni planların oluşturulmasına sebep olabilir. İş gören personeller plan değiştiğinde veya yeni planlar oluşturulduğunda sorunların hallolduğunu görürlerse güvenlerinde artış olur. Bu sebeplerden ötürü kriz durumu ne kadar erken fark edilirse kurumun sorunlarına karşı tedbirler o kadar erken alınır (Harputlu, 2017).

1.6.3. Kriz Yönetimi ile İlgili Temel Prensipler

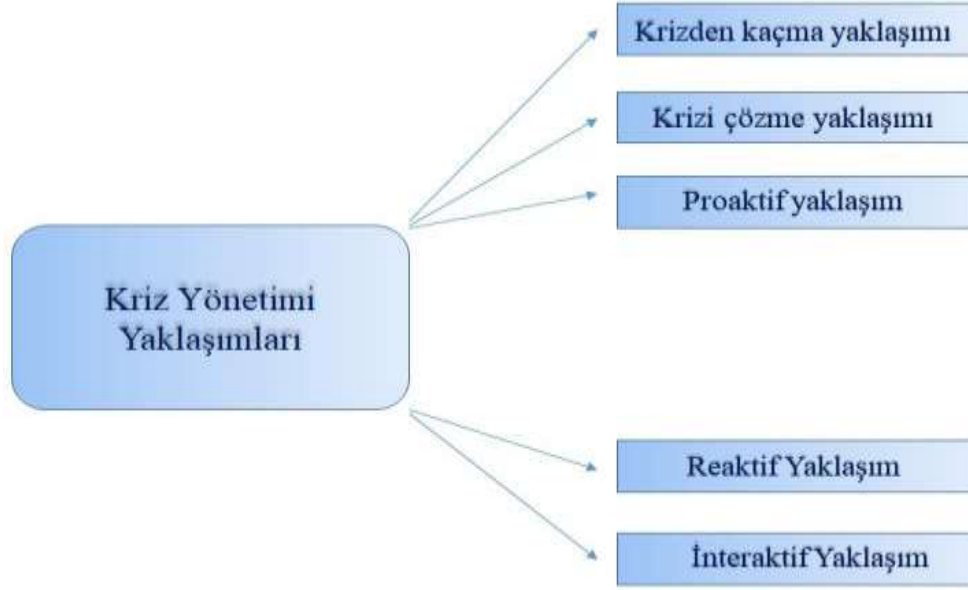
Sağlık sisteminde kriz yönetimi, beklenmeyen durum ve olaylar, aciliyet gerektiren durumlar, felaketler ile başa çıkabilmek için planlama ve strateji oluşturma durumunu ifade etmektedir. Sağlık kurumlarının can güvenliğini korumaları, depolama alanlarının geniş olması gibi olumlu durumlar sebebiyle krize karşı uygun stratejiler oluşturulmalıdır. Temel prensipler şunlardır (Boin vd., 2005):

- Kriz Yönetim Planı Oluşturma: Sağlık kuruluşlarında oluşabilecek kriz durumlarına karşı senaryolar oluşturulmalı ve detaylı bir kriz yönetimi planı hazırlanmalıdır. Hazırlanan bu plan, krizin büyüklüğüne ve durumuna göre uyarlanabilir olmalıdır (Fink, 1986).
- Risk Değerlendirmesi: Kurumların hangi krize neyin neden olabileceğini değerlendirmeleri ve belirlemeleri gerekmektedir (Comfort, 2005).

- İletişim Stratejileri: Kriz durumlarında iletişimin etkili olması kritik bir süreçtir. Sağlık sorunu yaşayan kişileri, yakınlarını, personellerini ve medya araçlarını doğru bilgilendirmek amacıyla net ve anlaşılabilir iletişim yöntemi kullanılmalıdır (Coombs vd., 2009).
- Kişisel Eğitim: Çalışan tüm personeller kriz yönetiminin parçası olmalı, krizi nasıl yöneteceklerini bilmelidirler. Yapılacak olan eğitim ve tatbikatlar personellerin hazır olmasını sağlar (Seeger vd., 2003).
- Kaynak Yönetimi: Malzeme, sağlık ekipmanları, personel ve diğer kaynakları içerisinde barındırır.
- İş Sürekliliği Planları: Sağlık kurumları, işin sürekli olması amacıyla plan oluşturmalıdır. Bu planlar, kriz durumunda işlerin aksamamasına yardımcı olur (Mitroff vd., 2001).
- Kriz Sonrası Değerlendirme: Kriz yönetiminin ardından, oranlar dağıtılmalı, değerlendirilmesi ve duruma göre gerekli dersler çıkartılmalıdır (Mileti, 1999).
- İş birliği: Sağlık kurumları, yerel yönetimler, medya, sivil toplum örgütleri ile iletişim ve iş birliği içerisinde olmalıdır (Dynes, 2003).

1.7. Kriz Yönetimi Yaklaşımları

Kriz durumunun önlenmesi için kurumlar, krizin şiddeti ve oluşumuna göre farklı yaklaşımlar kullanarak kriz yönetimi sağlamaya çalışmaktadırlar. Bu yaklaşımlar aşağıdaki şekilde verilmiştir (Şahin vd., 2015):



Şekil 2. Kriz Yönetimi Yaklaşımları

1.7.1. Krizden Kaçma Yaklaşımları

Kriz yönetimindeki bu yaklaşım oluşabilecek olumsuz durumlardan kaçma ya da bu olumsuz durumlara bağlı etkileri hafifletmeye yönelik önlemler almaktır. Krizler kurumlar için tehlike de fırsatta olabilir. Tehlike oluşturabilecek kriz durumlarının önlenmesi için bu yaklaşım etkili olabilir ve kurumun varlığını koruyabilir. Fakat kriz durumu kurum için fırsat yaratacaksa krizden kaçma halinde fırsatlar değerlendirilemez ve buna bağlı olarak kurumun büyümesinin önünde engel oluşturabilir. Bu sebeple fırsat yaratabilecek kriz durumları için önerilebilir bir yaklaşım değildir (Meydan, 2005).

Bu yaklaşım türünde hem iç hem de dış çevre sürekli takip edilmeli, öngörülü olunmalı ve karar mekanizmaları geliştirilmelidir. Milburn 1983 senesinde yaptığı çalışmada bu yaklaşım için gerekli olan koşulların sorunların tespiti, çözümlerin etkili üretilmesi, şirket yapısının esnek, kolay ve dinamik oluşturulması olduğunu belirtmiştir (Şahin, 2015).

1.7.2. Krizi Çözme Yaklaşımı

Bu yaklaşım, krizden önce verilen uyarı sinyallerinin daha erken fark edilmesi ve kriz oluştuğu zaman hızlıca çözüme ulaşması için hareket edilmesine bağlanmıştır. Krizin algılanmasının ve tanımlanmasının doğru olması ile yöneticilerin sakin ve kontrollü hareket etmesi önemlidir. Ek olarak kriz kaynaklarının ayrıntılı olarak tespit edilmesi gerekmektedir. Milburn, kurumların kriz durumlarında başarılı olmalarını şu kriterleri dikkate almaları ile bağdaştırmıştır (Şahin, 2015):

- Kriz fırsatları da beraberinde getirir bu sebeple dikkate alınmalıdır.
- Krizden korunmak ve rekabet etmek için stratejiler belirlenmelidir.
- Kurumun güçlü tarafları tespit edilmelidir ve stratejiler de bu yönde olmalıdır.
- İş gören personellerin kriz durumuna karşı motivasyonları sağlanmalıdır.
- Kısa vadede getirisi yüksek olabilecek yatırımlar öncelikli olmalı, uzun vadeli yatırımlardan uzak durulmalıdır.
- Personel alımı göreve göre olmalı, liyakat anlayışı hakim olmalıdır.
- İçerideki ve dışarıdaki müşterilerin memnuniyetlerine önem verilmelidir.
- İçerdeki tasarruflara dikkat edilmeli, maliyetler düşürülmelidir.

1.7.3. Etkici (Proaktif) Yaklaşım

Bu yaklaşım aynı zamanda koruyucu yaklaşım olarak da bilinir. Henüz kriz meydana gelmeden uygulanmaya başlar ve her türlü kriz durumuna karşı alternatif oluşturabilecek çözümler getirmeyi hedefler. Ek olarak krizin kaynağına odaklanır ve bu kaynağın yok edilmesini hedefler. Bu yaklaşımın kurumlara uygulanabilmesi için, oluşma ihtimali olan krizler hakkında yeterli ve doğru bilgilerin verilmesi, uyarı sistemleri kurulması, risklerin belirlenmesi, krizi önlemek için planların ve kriz ekiplerinin oluşturulması gerekmektedir (Erdoğan, 2018; Şahin vd. 2015).

1.7.4. Tepkici (Reaktif) Yaklaşım

Kısa vadede oluşan, küçük çaptaki krizlerin üstünden gelebilmek amacıyla kullanıldığı zaman başarılı olan ancak orta/uzun vadeli ve büyük çapta oluşan krizlerde başarısız olan bir yaklaşım türüdür. Bu yaklaşım türünde kurumlar, kriz durumuna hazır değildirler ve mücadele etmek için olanakları kısıtlıdır. Kurumlar krize hazır olmadıkları için agresif ve acil kararlar alarak hareket etmektedirler. Bu kararlar, maaşta kesintiler, küçülmeler, işten çıkarmalar, ücretsiz izinler gibi durumlardır. Diğer kriz yaklaşımlarına nazaran daha riskli yaklaşım türüdür. Çünkü alınan kararlar sebebiyle, kuruma duyulan bağlılık ve güvende azalmalar olabilmektedir (Özden, 2011).

1.7.5. Etkileşimli (İnteraktif) Yaklaşım

Bu yaklaşım aynı zamanda bütünleşik yaklaşım olarak da bilinir. Krizin öncesini, anını ve sonrasını bir bütün halinde değerlendirir. Kurumun devamlılığını koruyabilecek iletişim ve bilgi akışı sağlanarak kriz durumuna karşı ortak bir amaç belirlenir (Şahin vd. 2015).

1.8. Kriz Yönetimi Sonuçları

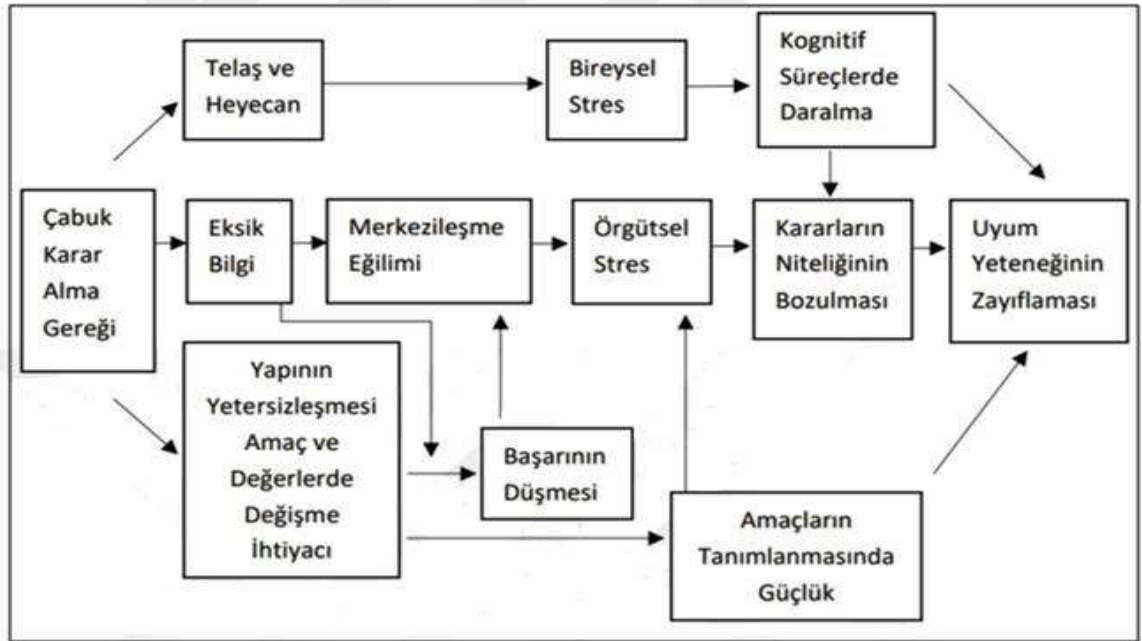
Krizler kurumları öngöremedikleri değişiklikleri planlamaları için zorunlu bir durumla karşı karşıya bırakan bir olay türüdür. Sonucu olumlu ya da olumsuz algılsa dahi bu değişiklik zorunludur. Kurum, iç ya da dış çevreden kaynaklanan değişikliklerle yeni yöntemler geliştirmek zorunda kalır. Fakat bu zorunluluk karşısında etkili yanıtlar verebilecek zamana sahip değildirler. Krizlerin ardından kurumlar yalnızca olumsuz değil olumlu etkilere de sahip olmaktadır. Kriz sürecinde gelişen problemlerin rekabet şartları ile uygun şekilde yönlendirilmesinin ardından kurumlar krizi kendi lehlerine çevirebilir (Okumuş, 2003).

1.8.1. Krizin Olumsuz Sonuçları

Eski dönemlere kıyasla kurumlar krizler ile daha sık karşılaşabilmektedir. Buna bağlı olarak hem kurumlar hem de iş gören personeller birçok olumsuz durumdan etkilenebilmektedir. Krizin en önemli özelliği, kısa zamanda beklenmeyen durum karşısında

başarı sağlanmasıdır. Genel olarak krizin olumsuz sonuçları şu şekilde sıralanabilir (Tutar, 2007):

- Kurumun amaçlarında ve değerlerinde mecburiyet kaynaklı değişimler yaşanır.
- İş gören personellerde motivasyon azalırken heyecan ve telaş artar.
- Kurumun gelirlerinde düşme meydana gelir.
- Düşen gelire bağlı işten çıkarmalar olur.
- Kriz sürecine bağlı olarak kurumda baskı oluşur.
- Hızlı karar alma zorunluluğuna bağlı hatalı karar alma artar.
- Maddi sıkıntılardan ötürü gelişen hammadde alımlarında tedarikçiler ve ortaklara karşı zor durumda kalınır (Erdoğan 2018; Koyuncu, 2019; Özden, 2011).



Şekil 3. Krizin Örgüt Üzerindeki Olumsuz Sonuçları

Kaynak: Tutar, 2007

1.8.2. Krizin Olumlu Sonuçları

Kriz her zaman kurumlar için olumsuz değildir. Tehditlerin çok olması gibi fırsatlar da çoktur. Önemli olan tehditleri fırsata çevirebilmektir. Kriz dönemlerinde ortaya çıkan olumlu sonuçlar; kurumun krizden tecrübe kazanması ve rekabet avantajları için imkanların oluşmasıdır. Buna bağlı olarak kurumlar yeni pazarlar bulmak amacı ile çalışmalar yaparak bir sonraki kriz dönemine hazırlanmış olur. Ek olarak kurumda ekip bütünlüğü ile çalışma, verilen eğitimlerin artması gibi durumlar neticesinde çalışan personeller işlerine daha fazla önem verir. Kurum yöneticileri ve iş gören personeller arasında yakınlıkta artma olur (Tutar, 2007).

1.9. Krizin Boyutları

Örgütlerin kriz durumları ile karşılaşmaları bir sürecin sonunda meydana gelir. Krizlerin örgütlerdeki etkilerini evreler belirler. Bu evreler kriz öncesi evre, kriz esnasındaki evre ve kriz sonrası evre olarak üç aşamada incelenir (Can, 2005).

1.9.1. Kriz Öncesi

Kriz belirtilerinin zamanla yavaş yavaş ilerlemesi sonucu ağır bir tablo meydana getirdiği dönemdir. Krizin oluşacağına dair belirtiler bu dönemde kendini gösterir. Belirtiler fark edilirse kurumlar kriz durumuna karşı gelebilir ve krizin oluşturacağı şiddet durumunun azalmasını sağlayabilir. Krizin gelişim döneminde de üç aşama vardır. Körlük aşaması, eyleme geçmeme aşaması ve yanlış karar ve uygulamalarda bulunma aşamasıdır (Tüz, 2001).

➤ **Körlük Aşaması:** Krizin ortaya çıkmasından önceki ilk evre olarak tanımlanır. Bu evrede, kurumların geleceklerini ve mevcut durumlarını tehdit edebilecek durumlarla ilgili bazı belirtiler meydana gelmeye başlamıştır. Bu belirtileri yöneticiler kriz durumunun ön habercisi olarak düşünmedikleri için kurumlarda önlem alınma durumları oluşmaz (Yavaş, 2014).

➤ **Eyleme Geçmeme Aşaması:** Kriz öncesi dönemde ikinci evre olarak tanımlanır. Kurum yöneticileri krizin yaklaştığına dair belirtileri almalarına rağmen önlemek için herhangi bir adımda bulunmazlar ve eski düzenleri ile devam ederler (Bakan vd., 2011).

➤ **Yanlış Karar ve Faaliyetler:** Kriz öncesi dönemin üçüncü evresidir. Bu evrenin önemli özelliği, krizin sebebi olabilecek sorunların fark edilmesine rağmen, yeni oluşan sorunlara eski çözümlerle yaklaşmak ve uygun faaliyet ve eylemlerde bulunmamaktır (Tüz, 2014). Bunun sonucu olarak da kurum içinde iletişimde azalma görülür. Yöneticiler iş gören personellerin şikayetlerini umursamazlar ve bunun sonucunda kriz kaçınılmaz olur (Baran, 2012).

1.9.2. Kriz Esnası

Krizin akut dönemidir. Kendine ait özellikleri vardır. Kriz döneminde yöneticiler telaşlı ve kızgınlardır, kurum içinde gerilim artarak karmaşa durumu gelişir (Boin, 2005). Kriz yönetimi başarılı uygulanırsa dönem kısa sürer ve kurum eski durumuna daha kolay döner. Kriz yönetiminin başarılı uygulanabilmesi için yapılması gerekenler beş aşamada açıklanabilir (Baydaş vd. 2013):

- Serinkanlı davranış gösterilmeli, panik yapılmamalıdır.
- Öncelik durumları belirlenerek gereksiz işlerle zaman harcanmamalı, gerçek problemle ilgilenilmelidir.
- Dedikodulara kulak asılmamalıdır.
- Yaşanmış olumsuzluktan ders alınmalıdır.
- Her krizin ardından bir fırsat doğabilir düşüncesi ile fırsatlar takip edilmelidir.

1.9.3. Kriz Sonrası

Krizin son aşamasıdır. Bu dönem kurumun iç veya dış sebepleriyle veya medyaya yansımaları durumuyla uzun veya kısa sürebilir. Kurumun iç ve dış kaynaklarının tamamından yararlanılmalı, değişim için plan hazırlanmalı, hedefler yenilenmeli ve değişime bir an önce başlanılmalıdır. Çünkü bu dönem kurumun devamlılığı için son şanstır. Bu şansı değerlendiremeyen kurumlar çökmek durumunda kalır (Tüz vd., 2014).

Tablo 1. Kriz Boyutları ve Görevler

BOYUTLAR	GÖREVLER
KRİZ ÖNCESİ	Kriz yönetimi planı oluşturun Kriz yönetimi ekibi seçin ve eğitin Kriz tatbikatları yapın Bazı kriz mesajlarının ön taslağını hazırlayın
KRİZ ESNASI	Hızlı olun ve bir saat içinde ilk yanıtı verin Doğru olun ve tüm konuları kontrol edin Tutarlı olun ve sözcükleri bilgilendirin Kamu güvenliğini bir numaralı öncelik haline getirin İlk müdahaleye çalışanları dahil edin Duygulara dikkat edin
KRİZ SONRASI	Bilgilendirme vaatlerini yerine getirin İyileşme süreci ile ilgili güncellemeleri yayınlayın Krizi bir öğrenme deneyimi haline getirin Organizasyonun rolü hakkında kriz mağdurlarına danışın

Kaynak: Bakos, 2018.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. Örgütsel Destek Kavramının Tanımı ve Önemi

Örgütsel destek kavramı tarihte ilk kez Eisenberger tarafından iş gören personellerin kurumun kendilerine olan bağımlılıklarını ve örgütsel destek sonucunda iş gören personellerin kuruma bağlılığına olan katkısını araştırmak amacıyla sunulmuştur (Eisenberger vd. 1986).

Eisenberger vd. (1986) göre örgütsel destek; kurumun iş gören personelin mutluluğunu önemsemesi, iş gören personelin kuruma verdiği katkının takdir edilmesi olarak tanımlanmıştır. Başka bir tanımla örgütsel destek, kurumun iş gören personellerin rahatı ve mutlu olmalarını artırıcı uygulamalar geliştirmesi ve iş gören personelin bunu algılaması durumudur (Örücü, 2021).

2.1.1. Örgütsel Destek Kavramı Tanımı

Örgütsel destek kavramı, iş gören personellerin kurumları tarafından kendilerine ne kadar destek ve değer verildiğini düşünmesi ve hissetmesi anlamına gelen algısal bir kavramdır ve iş gören ile örgüt arasında yapılan psikolojik bir sözleşmedir. Sendika durumları, devletin güvenlik ve sağlık yönetmelikleri gibi kurum dışında gelişen durumlardan daha çok, kurumun gönüllü olan çalışmalar sonucunda elde ettikleri, kurumda stres ve gerginlik durumlarını etkisiz hale getirerek iş performansını etkileyebilme gücüne sahip olan, iş gören personel ve yönetici arasındaki ödül-performans durumunun karşılıklı olması sonucu ortaya çıkan bir algı durumudur. İş koşullarındaki uygunluk ve ödüller örgütsel desteğe olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Özler, 2015).

Levinson'a (1965) göre, kurumun personellerine verdiği destek moral, hukuki, finansal veya sosyal olabileceği gibi ek olarak alınan kararlara katılımlarını sağlamak, teşvik etmek ve değer vermek şeklinde de olabilmektedir.

Eisenberger vd. (1986), örgütsel destek kavramını, çalışanların kurumları ve kurumda çalışan diğer iş gören personeller arasındaki değer, mutluluğu önemseme gibi kavramları algılamaları üzerine sunmuştur. Daha sonra yapılan araştırmalar neticesinde Eisenberger vd. (1999), örgütsel desteği, iş görenin kurumlarına sağladıkları katkılar sonucunda, kurumun bu duruma karşı personeline verdiği ilgi, bağlılık ve desteğe karşı iş görenin inanması durumu olarak tanımlamışlardır.

George vd, 1993 yılında yaptıkları çalışmada örgütsel desteği, personelin yaptığı işte meydana gelen stres durumları ile başa çıkma sürecinde, kurumlarının ihtiyaç duyduğu desteği vereceğine dair güvencelerinin olma durumu olarak tanımlamışlardır.

Rhoades vd. (2001), örgütsel desteği iş gören personellerin kuruma sundukları katkılarının kurum tarafından ne kadar değer verildiğine dair çalışan algısı olarak tanımlamıştır. Özdevicioğlu (2003), örgütsel destek kavramını çalışanların arkalarında kurumlarının gücünü hissetme durumu olduğunu söylemiştir.

Turunç ve Çelik'e (2010) göre ise örgütsel destek kavramı, iş gören personele kurumda değer verilmesi, yaşadığı zor günlerde yalnızlık hissetmemesi ve kurumunun desteğini yanında görme durumudur. İş görenin bu beklentilerinin karşılanması sonucu, iş gören kurum ile gönül bağı kurmaya başlar.

2.1.2. Örgütsel Destek Kavramı Önemi

İnsan kaynakları uygulamaları, insan sermayesine yapılan bir yatırım olarak görülmeye başlanmış ve temel amacı iş gören personellerin gelişimlerini destekleyerek kendilerine değer verildiğini hissetmelerine bağlı olarak memnuniyetlerini sağlama amacı gütmüştür. Çalışanların kurumlarından destek görmesi, alınan kararlara dahil edilmesi gibi uygulamalar sonucunda örgütlerine katkı sağlayacakları muhakkaktır (Wayne vd. 1997). Yapılan araştırmalar neticesinde, kurumların personellerine sundukları bireysel ödüllerin, çalışan personeli ayırt ettiğini ve kendisini değerli hissetmesine yol açarak kurumdaki diğer çalışanlara sunulan destekten daha güçlü etki gösterdiğini buna bağlı olarak iş gören personelin kendisini değerli hissettiğini göstermiştir (Eisenberger, 1986).

Örgütler personellerine iyi davrandıkça, iş görenler kurumları tarafından desteklendiklerini düşünerek yapılan bu olumlu davranışların karşılığını vermek için çaba gösterir ve örgütlerine bağlanırlar (Howes, 2000). Örgütsel desteğin algısı arttıkça iş gören personellerde kurumun iyilik durumunu önemseme duygusu oluşur ve kurumun amaçlarına ulaşması için gerekli çaba gösterilmeye başlanır (Fuller vd. 2006).

Örgütsel destek, personellerinin performanslarını destekleyen, ihtiyaçlarına çözüm olan ve kurumdaki memnuniyetlerini artıran uygulamalardır. Örgütsel destek, personellerin iş motivasyonundan verimliliklerine kadar birçok farklı alanda kendisini göstermektedir. Bununla ilgili temel noktalar şunlardır (Levinson, 1965):

➤ Çalışan bağlılığı ve Memnuniyeti

Örgütün desteği personellerinin kuruma bağlılıklarını artırır ve kurumda uzun süre kalma isteklerini güçlendirir. Kendilerini değerli ve desteklenmiş hisseden çalışanların iş memnuniyetleri artar ve mutlulukları yükselerek iş tatminleri olumlu yönde etkilenir (Levinson, 1965).

➤ İş-Yaşam Dengesi ve Stres Yönetimi

İş ortamının destekleyici olması, personellerin özel hayatları ve iş yaşamları arasındaki dengeyi sağlamalarında yardımcı olur. Bu denge sayesinde çalışanların refahı ve genel sağlıkları iyileşir. Örgütün desteği, personellerin iş streslerini azaltır. Bu destek, çalışma saatlerinin esnek olması, iş yükünün dağıtımındaki adalet gibi uygulamalar ile sağlanabilir (Rhoades vd., 2001) .

➤ Moral ve Motivasyon

İş gören personeller, kurumları tarafından destek gördüklerini hissettikleri zaman, yaptıkları işe olan motivasyonlarında artış gözlenir. Bu sayede işlerine bağlılıkları artar ve morallerindeki yükseklik işbirliğini artırarak takım ruhunu güçlendirir (Polat ve Aktop, 2010).

➤ Yaratıcılık ve İnovasyon

Örgütün desteği, çalışanlarının yaptıkları işe daha yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımlarını sağlayarak rekabet avantajını ve çalışanların gördükleri destek sayesinde yeni fikirler üreterek bunları hayata geçirme konusundaki istek ve cesaretlerini artırır (Şengül, 2015).

Özetle, örgütün desteği çalışan personellerin memnuniyetlerini ve iş performansını artırmak için ciddi bir öneme sahiptir. İş ortamının destekleyici olması, çalışanların motivasyonlarını artırır ve iş streslerini azaltır. Bu sebeple, kurumun başarılı olabilmesi için örgütsel desteğin etkili stratejilerle yürütülmesi gereklidir (Rhoades vd. 2002).

2.2. Örgütsel Desteğe Etki Eden Faktörler

Örgütünün desteğine inanan personel, çalıştığı kuruma daha çok bağlılık duyar ve kurumun amaçlarına ulaşması için çaba sarf ederek, bu davranışları sonucunda kurumunda karşılık bulacağına dair emniyet duygusu oluşturur (Gökpınar, 2014; Wayne vd. 1997).

Turunç ve Çelik'e (2010) göre, çalışanların ve kurumların kendi aralarında iki çeşit sözleşmeleri vardır. Bu sözleşmelerden birisi yazılı olan ve imza altına alınan açık sözleşme, diğeryse akılda olan, açıkça ilan edilmeyen sözleşmedir. Çalışanlar, çalıştıkları kurumda maddi manevi doyuma ulaşmak isterler. Örgütsel destek kavramı, çalışanların gösterdikleri olumlu davranış ve tutumların, kurumları nasıl etkilediğini gösteren bir kavramdır (Turunç ve Çelik 2010).

2.2.1. Örgütsel Adalet

Özdevecioğlu (2003) ve Yürür'e (2008) göre, örgütsel adalet terimi Adams'ın eşitlik kuramına dayanmaktadır. İş gören personeller, kuruma yaptıkları katkılar karşılığında kendi aldıkları ve diğer iş gören personeller arasında kıyaslama yaparlar. Yaptıkları kıyaslamalar sonucunda eşitliğin sağlandığı sonucuna ulaşırlar ise işlerine rahatça devam ederler. Ancak durumun kendilerinin aleyhine olduğunu düşünürlerse ya kurumdan ayrılmayı seçerler ya da kuruma olan katkılarını azaltırlar.

Örgütsel adalet kavramı, çalışanların kurumlarındaki eşitlik düşüncelerini tanımlayabilmek amacıyla ortaya koyulmuş kavramdır. Özdevecioğlu (2003), iş gören

personellerin örgütlerindeki adaleti algılamalarının sonuçlarını üç alanda değerlendirmiştir. Bunlardan birincisi, işlemlerdeki adaletsizliğe karşı oluşan kurumun tamamına tepki, ikincisi dağıtımdaki adaletsizlikten ötürü oluşan sonuçlara yönelik tepkiler, üçüncüsü ise etkileşimdeki adaletsizlikten doğan yöneticilere karşı tepkilerdir.

Örgütsel adalet, temelinde personellerine verilen değeri maddi ve manevi beklentileri karşılamak, ödül vermek yoluyla gerçekleştirmektedir (Eisenberger vd., 1986). Örgütsel destek kavramını etkileyen en önemli faktörlerin başında örgütsel adalet gelmektedir. Tüm çalışanlar için eşit tutum ve davranışlar, iş gören personeller üstünde olumlu etkiler bırakacaktır (Beugre, 2002). Detaylı düşünüldüğünde örgütsel adaletin kapsamı geniştir. İş gören personele yönelik hem psikolojik hem sosyal hem de kişisel gelişimi doğrudan etkiler. Kurumun mevcut yapısında örgütsel adaleti ilk kural olarak uygulaması sadece iş gören personelleri değil yakın ilişkide olduğu paydaşları ve müşterileri de memnun eder (Yılmaz ve Altinkurt, 2010).

2.2.2. Yönetici Desteği

Örgütsel destek kuramına göre, personeller kurumu simgeleyen yöneticilerle aralarında olan olumlu iletişimlerini, kuruma olan diğer düşünceleriyle birleştirmektedirler. Bu sebeple iş gören personellere yöneticilerden gelen destek neticesinde çalışanlar kurumlarına uyum ve destek konusunda olumlu katkı sağlamaktadırlar (Eisenberger vd. 2002).

Pekdemir vd. (2013), yaptıkları çalışmalarda yöneticinin desteği ile çalışan örgüt uyumu ve iş gören personelin açıkça konuşması arasında aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yönetici desteği kavramı, idarecinin personelinin refahı ve sağlığı ile ilgilenmesi anlamına gelmektedir. Bu destek, personelin işten ayrılma veya işe devam etme durumu ile yakından ilişkilidir. (Gürel, 2016). Yöneticiler, belirlenen hedeflere ulaşmak için çaba göstermekte olan personellere takdir edildiklerini göstermek amacıyla jestler yapsalar dahi çalışan personellerin kurumlarına bağlı kalabilmeleri için bekledikleri ödüllendirme ve takdirin yerini tutmaz (Acar, 2023).

Kurum yöneticileri, aldıkları sorumluluklardan ötürü altlarında çalışan personellerin iş performanslarını ölçmek için örgütlerinin temsilcileri olduklarından dolayı, iş gören

personeller kurumlarının desteğinin işareti olarak yöneticilerin kendilerine yönelik olan olumlu veya olumsuz yaklaşımlarını görmektedirler. Ek olarak iş gören personeller, yöneticilerin kendilerine olan değerlendirmelerini genellikle üst yöneticilere aktardıklarını bilmektedirler. İş gören personeller kurumlarında yaşadıkları olumsuz olaylar sonucunda yöneticilerinden destek beklemekte ve yöneticilerinden aldıkları örgütsel destek sayesinde diğer çalışma arkadaşlarına da yaptıkları işte yardımcı olmaktadır. Bu sebeple yöneticilerin çalışanlarına yönelik davranış ve tutumları örgütsel destek algısı üzerinde önemli bir faktördür (Levinson, 1965). Yapılacak uygulamaların başarılı olması ve doğru anlaşılmasında yöneticiler etkili rol oynar. Bu sebepten ötürü kurumlar yöneticilerini yetiştirir veya kendilerine uygun yöneticileri işe alır. Kurumun başarısının sağlanmasında ve uygulamalardaki aşamalarda insan faktörünün değeri düşünülürse yönetici desteğinin örgüt desteğindeki önemi daha net anlaşılır (Silbert, 2005).

2.2.3. Ödüller ve İş Koşulları

Sistemde ödüllendirmenin yetersiz olması örgütsel desteğin azalmasına yol açar. Bazı çalışan personeller için para faktörü en önemli unsur iken, bazı çalışanlar için aynı şey geçerli değildir. Buradaki önemli kısım, yöneticilerin personellerinin değer verdikleri durumları öğrenerek ona uygun davranmasıdır (Acar, 2023). Günümüz şartlarında ücretteki beklenti, iş güvencesinin arkasında kalmıştır. Modern yönetim koşullarında, personellerinin beklentilerini önemseyen kurumların, öncelikli olarak iş güvencesine önem vermeleri gerekmektedir (Dığın, 2008).

İnsan kaynakları uygulamalarındaki temel kavramlardan olan ödüllendirme ve iş koşulları, ücret, iş güvenliği, terfi, stres, örgütün büyüklüğü ve eğitim gibi tanımlarla alakalı olarak örgütsel destek ile de pozitif ilişki içerisindedir. İş gören personeller, yaptıkları işler karşısında ödül alacaklarına ve iş koşullarının iyileşeceğine inandıkça, kurumlarının kendilerine olan desteklerini daha iyi algılamaya başlayacaklardır (Stinglhamber vd., 2011).

2.2.4. Kişisel Özellikler

Kişiliklerimiz, sosyal çevremiz ve özel yaşamımızla olan ilişkilerimize ve iç davranışlarımızı yönlendirirken aynı zamanda iş hayatında da öncelikli rol oynamaktadır. Kurumlarda çalışan iş gören personellere yönelik uygulamalar genellikle standart uygulamalardır ve başarılı veya başarısız olmanın temel kriterini belirleyen temel unsurun kişisel özellikler yani kişilik olduğu söylenebilir (Kaplan, 2010).

Örgütsel destekte karakter özellikleri, cinsiyet ve yaş algıyı etkileyen temel faktörler olarak görülmektedir. Özellikle cinsiyet kavramı algılama şeklinde farklılık gösterebilir. Kadınlar, erkeklere göre daha duygusal ve hassas yapıda olduklarından dolayı kırılganlıkları daha fazladır. Ek olarak bireyin karakter özellikleri de örgütsel desteği algılamasında önemli ölçüde etkilidir. Algıyı etkileyen bir diğer faktör de yaştır. Yaşı genç olan çalışanlar, kendilerinden yaşlı olan çalışanlara göre algılama ve işe dönük uygulamalarda daha başarılı olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

2.2.5. Örgütsel Destek

İş gören personeller, kurumlarındaki çalışmalarını etkin bir şekilde ortaya çıkarmak için belirli şartlara sahip olmalıdırlar. Bu şartlar içerisinde iş gören personellerin yaptıkları işe karşı istekli olması, yetkinlik, insan kaynaklarının politikaları, prosedürler ve örgütsel destek gibi faktörler mevcuttur (Armeli vd. 1998). İş gören personellerin işlerini yerine getirirken oluşabilecek yanlış durumları engellemeleri kurumları tarafından kendilerine verilen sağlıklı ve daimi destekle olabilir. Aldıkları sorumluluklar, görevleri ve yetkileri ile almak zorunda kaldıkları yeni görevleri yürütmeleri beceri ve bilgilerinde artış sağladığı gibi kurumlarına olan bağlılıklarını da arttıracaktır. İş görenlerin etkili ve verimli şekilde kurumlarında çalışabilmeleri için öncelikle kendilerini güvende hissettikleri iş çalışma ortamında işlerini yapmaları ve kurumun bir parçası olduklarını hissetmeleri ile mümkündür. İş görenlerin, kurumları tarafından kendilerine değer verildiğini algılamaları sonucunda işlerindeki performansta olumlu etkiler oluşur. Örgütsel destek kavramı, personellerinin kurum içinde uygun bir çalışma ortamına sahip olmaları neticesinde mutluluk ve huzurlarının artarak iş güveninin oluşması, buna bağlı olarak da kurumlarına bağlılıklarının

artması ve işten ayrılmaya dair eğilimlerinde azalmayı ifade etmektedir (Çeçe, 2023; Giray ve Şahin, 2012).

2.2.6. Bireysel Destek (Çalışma Arkadaşlarının Desteği)

Yapılan araştırmalar neticesinde, çalışma arkadaşlarının desteği ile alan yazında çeşitli araştırmalara yer verilmemiş olduğu ancak iş desteğinin çeşitlerinde kuruma güven duyulması neticesinde duygusal bağlılık ile ilişkilerinin incelendiği çalışmalarda, kurum desteği ilişkisinin kuvvetli, yönetici desteği ilişkisinin orta derece ve iş arkadaşları desteğinin düşük seviyede ilişki içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani çalışma arkadaşlarının desteği ve bireysel destek çalışanın kuruma olan duygusal bağlılık ve kurum desteği algısında düşük derecede etkilidir. Fakat bu durum iş gören personellerin örgütsel destek açısından kişisel desteği önemsemediğini söylemek için yeterli değildir. İş arkadaşlarından alınan destekler, farklı açılardan değerlendirilmektedir ve bu değerlendirme farkının sebebi kurumla alakalı olmayıp, iş görenlerin beraber çalıştıkları iş arkadaşları ile alakalı olması ile ilişkilidir. Çalışma arkadaşlarının verdikleri destek ve diğer destek çeşitleri ile karşılaştırıldığı zaman kurumla ilgili değişkenlerle ilgili süreçlerde bağlantılar düşük seviyede bağlantılı olarak dikkate alınmaktadır (Çeçe, 2023; Giray ve Şahin, 2012).

2.2.7. İnsan Kaynakları Uygulamaları

İş gören personellerin, çalıştıkları kuruma duymuş oldukları bağlılığa ek olarak duydukları iş tatmini ve yaptıkları iş içinde göstermiş oldukları performansları açısından kritik faktörler içeren bazı süreçler mevcuttur. Sahada kendi varlıklarını gösteren örgütlerin, rekabeti sürdürülebilir hale getirmeleri açısından insan kaynaklarının nitelikli olması gerekmektedir. İnsan kaynaklarının kalitesi, performanstaki sonuçlar açısından önemlidir. İnsan kaynakları uygulamalarının süreçteki temel amacı, örgütlerin ihtiyaç duydukları personelleri sağlayarak, verimli ve etkili yönetmektir. Bu sürecin iki alt hedefi mevcuttur. İlk hedefi kurumda çalışan iş gören personellerin çalışmalarındaki etkinliğin sürekliliğini sağlamak ve iş tatminlerini arttırmaktır. İkinci hedefleri ise, örgütlerin yetenekli ve bilgili çalışanlarının, yeteneklerini uygun şekilde kullanarak örgüte olan katkılarını artırabilmektir (Aykan, 2007).

Kurumlarda çalışan personellerin kıymet ve yatırım olarak değerlendirilerek, onların örgüte kattıkları ile geliştirilmesinin söz konusu olduğu insan kaynakları uygulamaları etkinliğini uzun dönem olarak sağladığı zaman kurumun performans ve yükselişinde önemli düzeyde etkiye sahip olabilmektedir. Konu ile ilgili yapılan araştırma çalışmaları sonucunda örgüt desteği algısının yükseldikçe iş gören personellerin kurumdaki çıktılarında da etkim olacağı ortaya koyulmuştur. İnsan kaynakları uygulamalarındaki boyutlar açısından yapılan çalışmalar, kurum desteğinin bu durumlara olumlu destek sağladığını göstermiştir (Aykan, 2007).

2.2.8. Örgüte Duyulan Güven

Genel açıdan incelendiği zaman güven kavramı, psikolojik sosyolojik boyutları olan ve geniş incelenerek tartışılan bir olgudur. Kuruma dair güven olgusu yani örgütsel güven kavramı yönetsel bilimler ve örgüt teorisi konusuna ait olarak değerlendirilmektedir. Örgütler, Sanayi devrimi ardından ürünleri ve gerek duyulan hizmetleri üretmek amacıyla ortaya çıkan, insanların yer aldığı dinamik yapılardır. Psikolojide önemli bir yer edinen güven kavramı kurumlar açısından da önem arz etmektedir. Kurum temsilcisi olan yöneticiler, tavırları ve tutumlarıyla iş gören personellerine güven duygusunu vermek ve bu duyguyu yönetmek zorundadır. Kurumlar, piyasa içerisinde örgütsel değişimi güvene dayanarak yönetirler. İş gören personeller ve işverenler arasındaki psikolojik sözleşme iki tarafın da birbirlerine olan güvenlerindeki ölçüyü etkilemektedir. Bu sebeple samimi ve açık bir iletişim dili oluşturulması güven duygusunu direk etkilemektedir. Kurumlar, personellerine verdikleri sözleri tutarak onlardaki inanç seviyesini ve dürüstlük algısını belirler ve kuruma duyulan güveni yapılandırmış olur (Ceylan ve Türkyılmaz, 2021).

2.3.Örgütsel Desteğin Özellikleri

Örgütsel destek ile ilgili araştırma çalışmaları incelendiğinde, örgütün çalışan personeller aracılığıyla özel müşterilerinin ihtiyaç ve isteklerini daha iyi anlayabilecekleri ve isteklerinin rahat anlaşıldığını düşünen müşterilerin de örgütle ilişkilerinin daha iyi olabileceği belirtilmektedir. İş gören personellerin, müşterilerinin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmeleri için kurumlarda örgütsel desteğin varlığının olması gerekmektedir.

Personellerinin sağlığını ve mutluluğunu önemseyen örgütler, destekleyici örgütlerdir (Çeçe, 2023; Yılmaz, 2016).

İş gören personeller, kendilerine verilen örgüt desteğini farklı şekillerde algılamaktadır. Ancak genellikle ortak başlıklar şu şekilde ifade edilir (Yılmaz, 2016); çalışan personellerinin önerileri ve fikirleri örgüt içerisinde önemli sayılmaktadır. Uygulamaya alınırken geri planda durulmaz. İş görenlerin hatalarına karşı daha toleranslı yaklaşılır ve iş gören personeller iş güvencesindedir. Her seviyede olan ilişkide olumlu iletişim söz konusudur. İş gören personeller hak ettikleri karşılığı alır ve kimsenin torpilli olmadığı bir ortam mevcuttur. İş görenlerin düşünceleri önemsenir ve alınacak kararlara katılımları sağlanır. Buna ek olarak personeller takdir edilir ve kurumlarının kendilerinden gurur duyduğunu bilmeleri sağlanır. Açıklanan bu sebeplerle örgüt desteği, iş görenlerin örgüte kattıklarını önemseyen, şikayetlerinin önemsenip yaptıkları fedakarlıkların takdir edildiği ve personellerini kollayarak onların memnuniyetlerini önemseyen, başarılarıyla gurur duyan bir oluşumdur (Yılmaz, 2016).

2.3.1. İş gören Katkısını Önemseme

İş görenlerin, yaptıkları işe karşı daha istekli olmaları hem örgütlerinin performansı hem de bireysel performansları açısından fayda sağlamaktadır. İş görenlerin, kurumlarından elde ettikleri destek sayesinde iş verimlerinin artarak performanslarında da artış olacağı ifade edilmektedir. İş görenlerin örgüte yaptıkları katkının değerli bulunması örgüt desteğinin göstergesidir. Kararların alındığı süreçlerde, tüm kademelerde çalışan personellerin düşüncelerinin alınması ve buna bağlı hareket edilmesi liderin katılımcı olarak da öne çıkması açısından önemlidir (Özler vd., 2015).

2.3.2. Fedakârlıkların Takdir Edilmesi

İş görenlerin, kişisel kimlikleri ile beraber sosyal birer varlık oldukları da unutulmamalıdır. Bu sebeple, yapmış oldukları işlerin karşılığı olarak takdir edilmeyi beklemektedirler. Örgütlerin destekleyici oldukları kurumlarda bahsedilen beklentiler yazılı veya sözlü olarak karşılanmaktadır. Kurumda yönetici veya lider sıfatıyla çalışan personellerin, iş görenlerin çabalarını desteklemeleri ve takdir etmeleri örgüte olumlu dönüşler sağlar (Özler vd., 2015).

2.3.3. Şikayetlerin Önemszenmesi

İş görenlerini destekleyen örgüt yapılarında, çalışan personellerinin önerilerini ve şikayetlerini dikkate aldıklarını görürüz. Şikayet ve önerilerinin dikkate alınmaması sonucunda iş görenler örgütleri tarafından dikkate alınmadıklarını düşünürler ve yaptıkları iş sürecinde bu durum anlamsızlık duygusuna kapılmalarına sebep olur. Bu gibi durumlarda örgütsel destek ve örgütsel bağlılık durumlarının iş gören personeller tarafından hissedilip benimsenmesi zorlaşır (Özdevecioğlu, 2003).

2.3.4. Ödüllendirme

Kurumda çalışan personellerin belirli bir şarta bağlı ödüllendirme durumları etkileşimci liderlik uygulamalarından birisidir. Yaptıkları işi özveriyle gerçekleştiren personellerin belirlenen şartları sağlamaları sonucu ödüllendirilmeleri destekleyici örgütün bu alt başlığında ele alınır. Destekleyici yapıda olan örgütlerde personellerinin aldıkları ücretle ilgili tatminsizlik yaşamaları muhtemeldir. Bu sebeple başarılı personellerin bazı ek maddi desteklerle ödüllendirilmeleri gerekmektedir. Bu ödüllendirmeler her örgütte farklı olabileceği gibi pozisyona bağlı değişkenlik gösterebilmekte olup elde edilen kardan hisse vermek ya da buna benzer farklı şekillerde de olabilir. Uygulanan bu yöntemlerde amaç iş görenlerin belirlenen hedefe ortak bir hissiyat geliştirmeleri ve kendilerine yapılan katkının karşılığında örgütlerine destek sağlamaya çalışmalarının istenmesidir (Özler vd., 2015).

İş gören personellerin ücretlerindeki artışa ek olarak prim uygulamaları da önemli bir durumdur. Prim uygulamalarında personellerin mevcut durumda almakta oldukları sabit olan ücrete ek olarak daha verimli ve etkin çalışmaları amacıyla kendilerine teşvik olması için ek ücretler değerlendirilmektedir. Ancak prim uygulamaların bazı olumsuz etkileri de olabilmektedir. İş gören personeller prim kazanabilmek amacıyla verdikleri hizmet ya da ürettikleri ürünler esnasında güvenliğe dikkat etmeyerek iş kazaları yaşayabilmektedir (Görgülü, 2022). İş görenlerin aldıkları ücretlerde artış yapılacağı zaman insan kaynaklarının ve ücret sistemlerinin sağlıklı şekilde yapılandırılmış olması gerekmektedir. Yapılacak ücret artışlarının personelin başarı seviyesi, eğitimi, çalıştığı pozisyonu gibi durumlarının dikkate alınması önemlidir. Prim ve ücret uygulamalarının adil olmadığı bir örgütte beklenen fayda

sağlanamayacağı gibi mevcut sistem de zarara uğrar ve iş gören personelde adalet algısı zedelenebilir (Özler vd., 2015).

2.3.5. İş görene Yakınlık ve Memnuniyetin Önemszenmesi

Örgütsel desteğin önemli unsurlarından biri de yönetici ve liderin destekleyici davranışlar içerisinde olmasıdır. Kurum destekleyici olursa iş görenler liderlerinden ilgi ve destek görür. Bu durum kendilerini daha iyi hissetmelerine sebep olur ve örgüte olumlu katkı sağlanarak liderlikte destek tutumu sergilenir (Özkalp ve Kirel, 2000).

2.4. Örgütsel Destek Teorileri

Örgütsel destek teorileri, örgütsel desteğin oluşum ve gelişimi amacıyla iş görenlerin kurumlarına belirli değerler katmaları ve bunları anlamlandırmaları ile ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, örgütlerin kişiselilik temelinde iş görenlerin aleyhine veya lehine ilgi gösterilmesi, iş görenlerin kendilerine gösterilen kurum niyeti olarak değerlendirilmektedir (Eisenberger vd., 2002). Buna ek olarak, kurumun iş görenlerine gösterdikleri davranışlar ve tutumlar iş görenlerin kendilerine göre yorumlayarak kurumları tarafından desteklenip desteklenmediklerini değerlendirmelerine sebep olur. Örgütsel destek teorisi adı altında iş gören personeller, örgütlerinin desteğini olumlu algıladıkları takdirde kurumlarına karşı güçlü bir bağlılık, saygı ve duygusal destek oluştururlar (Armeli vd., 1998).

Örgütsel destek teorileri kuramsal olarak ilk kez Rhoades ve Eisenberger'in 1986 senesinde birbirlerine sıkıca bağlı ve karşılıklı olan ilişkilerin sonucunda ortaya çıkmıştır. İş gören personelin ve kurumun karşılıklı olarak kazandığı söylenen ancak her iki tarafın da çıkar elde edebilmek amacı içinde olduğu bir durumdur. Kurumlar, personellerine iyi davranmaları sonucunda onların iş performanslarını artıracak, iş gören personel de bu artış sonucunda hem ek gelir elde edecek hem de göstermiş oldukları fazla özveriyle kurumun başarısına katkı sağlayacaklardır. Örgütsel destek durumunun bir diğer alt durumu da konunun sosyal açıdan ele alınmasıdır. İş gören personellerin kurum içerisinde maddi ve manevi haklar elde ederek sosyal açıdan kabul görme istekleri sonucunda örgütsel desteğin gerçekleşmesi ile gerekli şartlardan biri sağlanmış olur. Ek olarak, kurumun iş gören personellerini psikolojik olarak da rahatlatmaları ile yine karşılıklı kazanım elde edilmiş olur (Eisenberger vd., 2001).

2.4.1. Örgütsel Destek Teorisi

Örgütsel destek teorisi kuramına göre, örgüt desteği ve iş gören personellerin verimli olmaları arasında sıkı bir ilişki vardır. Örgütsel destek kuramı, iş görenlerde daha özverili çalışmaya, vefa duygusuna ve motivasyona doğrudan etki etmektedir. Kurumun personellerinin maddi ve manevi destek beklentilerini karşılamaları sonucunda performans artışlarındaki etkisi açıkça görülmektedir. Bu sebeple örgütsel destek kuramı, bu konu içerisinde olan diğer tüm kuramları da bünyesinde barındırır (Armeli vd. 1998).

Örgütsel destek teorisi, iş görenlerin kurumlarındaki çabalarının karşılığı olarak kurumun destekleyici kararlar vermeleri ve takdirlerini göstermeleri sonucunda çalışanların sosyal ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanması, onların iyilik durumlarının önemsendiğinin gösterilmesi ile mümkün olur. Bu kuramın dikkat çekmeye çalıştığı esas nokta budur. İş görenlerin kurumlarını insanı duygular ile özdeşleştirmeleriyle örgütsel desteği algılamaları artar (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

2.4.2. Karşılıklılık Normu Teorisi

İnsan ilişkilerinin temelinde her zaman bir karşılık bekleme durumu söz konusudur. Genellikle bir kişiden iyilik görüldüğü takdirde karşılığını vermek için çaba harcanır. Bahsedilen bu durum iş hayatında da geçerlidir. Kurum yöneticileri bahsedilen bu durumu kurumun lehine kullanabilmek için çeşitli stratejiler geliştirerek çaba harcarlar. Kural basit ve nettir; sizler çalışanlarınıza kritik ve ihtiyaç duydukları zamanlarda yardımda bulursanız onlar da kendilerini kurumlarına karşı sorumlu hissedeceklerdir ve kurumlarına olan bağlılıklarında artış olacaktır. Fakat bu bağlılık kurumun bulunduğu bölge, yaşam koşulları, kültüre ek olarak çalışanın kişilik özelliklerine göre de değişiklik gösterebilir. Ayrıca kurumun, herhangi bir şart durumuna bağlı kalmadan iş görenleri için yapacakları iyilikler de elbette karşılıklılık normunda yerini alacaktır (Gouldner, 1960).

2.4.3. Psikolojik Sözleşme Teorisi

Örgütsel destek ve psikolojik sözleşme kavramları, kavramsal olarak birbirlerinden farklı gibi görünseler de karşılıklı olarak birbirlerine bağımlı iki kavramdır (Aselage vd., 2003). Psikolojik sözleşme kavramının tanımlarına bakıldığında, bireylerin ve örgütlerin

aralarındaki bir değişim anlaşmasının şartlarına dair kurum tarafından şekillendirildiğine inanılan ve bu şekilde açıklanan bireysel inanışlar olarak tanımlandığı ifade edilmektedir (Rousseau vd., 1993). Bir başka tanımda psikolojik sözleşme terimi, çalışan ve işveren arasında kurulmuş olan ilişkinin geçerlilik ve koşulu içerisinde beklentilerin ve güvenin tamamını ifade etmektedir (McShane vd., 2016).

Psikolojik sözleşmeler dinamikleri ve nitelikleriyle psikolojik faktörlere yaslanmaktadır. Bu sözleşmeler, kişilerin örgütsel ve sosyal tecrübeleriyle şekillenirler. Buna ek olarak psikolojik sözleşmeler, iş ve toplumda srekliplik sağlamak için bir araçtır. Bu sözleşmeler, dinamik bir yapıya sahiptirler fakat bir kez oluştukları zaman kararlı haldedirler. Genellikle yüksek seviyede bilinçaltında faaliyet göstermektedirler. Beklenmeyen olaylar, değişimler, işteki deneyimler ve gözlemler yeni inanışlara yol açar. Bunlar, daha sonra olacak durumları etkileyebilmek için kişinin psikolojik sözleşmesini davranışlar ve olaylar ile destekleyerek revize eder ve aktif olarak değiştirir (Roehling, 1997).

2.4.4. Sosyal Değişim Teorisi

Sosyal değişim kuramı temelinde karşılıklılık ilkesine dayanmaktadır ve kurumun olumlu davranışlarda bulunmaları sonucunda bu durumun iş görenler tarafından geri ödemeleri gereken bir ykmş gibi algılandığı ve bunun sonucunda ilişkinin bu bağa dayandığını belirten teoridir. Bu bağ genellikle sevilme, kabullenilme gibi kuruma ait olan maddi ve manevi imkanlardan yararlanabilme olarak söylenebilir. Kısacası sosyal değişim teorisinde sadece somut değil, aynı zamanda soyut olarak da karşılık ilkesi bulunmaktadır (Görgülü, 2022).

Blau, 1964 yılında yaptığı çalışmada ekonomik ve sosyal kaynakların karşılaştırmasını yapmış ve sosyal değişimde önemli olan ilkenin ekonomik etkenlerden ziyade soyut olan kavramların daha etkili olduğunu ileri srmştir. Ek olarak sosyal değişim durumunun ekonomik olan etkiden daha fazla gücünün olduğunu ve ileriye yönelik ilişkilerde bu faktörün belirleyici olduğundan bahsetmiştir (etin ve şentürk, 2016).

Yapılan farklı çalışmalarda da sosyal değişim kuramında iş gören personelin başarı ve performansının artması ve daha kalıcı hale gelmesi için psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının

karşılanmasının önemli olduğundan bahsedilmektedir. İş gören personelin sosyal anlamda tatmininin sağlanmasıyla kendisini örgüte karşı borcu hissederek minnet duygusunu ödeyebilmek amacıyla daha çok çaba gösterdiğini ifade eden bir kuramdır (Allen ve Meyer, 1990).

2.5. Örgütsel Desteğin Sonuçları

Örgütsel destek, kurumların iş gören personellerinin istek ve ihtiyaçlarını sağlayarak onların başarılı olmalarını, bunun sonucunda örgüte de olumlu katkıda bulunmalarını hedefler (Rhoades vd., 2002). Örgütsel desteğin bazı olumlu sonuçları şunlardır:

- İş gören personellerin ihtiyaçlarına daha iyi cevap verilerek örgütlerine bağlı olmalarını ve daha pozitif tutum içerisinde olmalarını sağlar. Bu sayede iş görenlerin memnuniyeti artar ve iş motivasyonları yükselir (Serinlikli, 2019).
- Motive ve memnun olan iş gören personeller, genel olarak daha verimli çalışmaya başlarlar. Bu sayede örgütün hizmet ve ürün kalitesinde artış olur ve müşteri memnuniyeti yükselir (Erdem vd. 2015).
- Örgütsel desteğin iyi olması sonucunda, iş gören personellerin işlerinden memnun olarak örgütte devamlı kalma isteklerini artırır. Bu sayede personel devri azalır ve örgüt sürekli olarak deneyimli personel ile çalışır (Sürücü ve Maşlakçı, 2018).
- Örgütsel destek stratejisinin iyi olması, örgüt içinde iletişimin açık olmasına fayda sağlar ve iş gören personeller kendilerine değer verildiğini hissettikleri, ihtiyaçlarının dinlendiğini algıladıkları zaman işbirliği içinde çalışır ve daha iyi iletişim kurarlar (Duygulu vd., 2008).
- Örgütleri tarafından desteklenen çalışanlar, fikirlerini özgürce paylaşır ve kendilerini güvende hissederler. Bu sayede örgüt içinde yaratıcılık ve inovasyon teşvik edilmiş olur (Puusa vd., 2006).

Bahsedilen bu olumlu sonuçlar, örgütlerin uzun vadede başarılarını destekler. Fakat bu olumlu sonuçlara ek olarak bazı olumsuz sonuçlar da mevcuttur.

➤ Örgütsel destek programlarının ve hizmetlerinin uygulanması oldukça maliyetlidir. Özellikle küçük işletmelerde bu durum kar marjında azalmaya neden olabilir (Leaker, 2008).

➤ Bazı sistemler karışık olabilir ve örgüt içerisinde bürokratik sorunlara yol açabilir. Bu durum, karar almadaki süreci yavaşlatabilir (Çelikten vd., 2019).

➤ İş gören personeller, örgütsel desteğin sunduğu hizmetlere çok fazla bağımlı olabilir. Bunun sonucunda iş görenler kendi sorunlarını çözmek yerine örgütten destek bekleyebilir (Shore vd., 1991).

➤ Örgütsel destek programlarının uygulanırken adaletsiz olması ya da bazı personellere diğer personellere göre daha destek sağlanması sonucunda, örgüt içerisinde adaletsizlik algısı oluşabilir ve bu durum sonucunda iş görenlerin motivasyon ve örgüt bağlılığında düşüş olabilir (Pack, 2005).

➤ Örgütsel destek bazı hallerde iş gören personeller arasında rekabet duygusunu artırabilir. Özellikle ödül sisteminin uygulanması halinde iş görenler arasında rekabet ortamının oluşması mümkündür (Türe, 2024).

Bu olumsuz sonuçlar, örgütlerin örgütsel desteği uygularken stratejisini dikkatli şekilde planlayarak uygulamaları gerektiğini gösterir. Yaklaşımın dengeli olması halinde olumlu sonuçlar artırılarak olumsuz sonuçlar minimal hale getirilebilir (Tekleab vd., 2005).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. PERFORMANS VE İŞ PERFORMANSI

3.1.Performans Kavramı Tanımı ve Önemi

Performans sözcüğü dilimize Fransızca ‘‘performance’’ kelimesinden girmiş olup, kelime anlamı bir olay veya durumun üstünden gelmeyi, bireyin hedefine başarılı şekilde ulaşmasını ifade etmektedir. Performans, yerine getirilmiş olan görev veya amacın nitel veya nicel olarak yapılan diğer benzer görevler ile kıyaslandığı zaman iyi veya kötü hangi seviyede olduğunu anlayabilmek için kullanılır. Performans, belirlenen hedefe ulaşma düzeyindeki ölçüdür (Coşgun, 2004).

İşletmelerin en temel hedefi yüksek performanstır. Performans kriterlerini Pazar payı, kar, düşük maliyet, verimlilik, kalite gibi konular oluşturur. Bu sebeple performans, işletmelerin amaçlarını gerçekleştirmek için gösterdikleri çabaların sonucu olarak değerlendirilir (Erkut vd., 2001).

3.1.1. Performans Kavramı Tanımı

Performans kelimesi, işi başarmak, başarı anlamına gelmektedir. Kavram olarak, iş gören personelin, çalışmaya başlamasını ve çalışmasını devam ettirmesini sağlayan etkililerdir. Farklı bir tanım ile performans ise, çalışan personelin belirli hedefe ulaşmak amacıyla gösterdiği kişisel etki düzeyi ve verimidir (Tutar vd., 2010). Ancak iş görenler ne kadar tecrübeli ve bilgili olurlarsa olsunlar, çalışmak için istekleri mevcut değilse veya yönetim tarafından düşürülür/harekete geçirilmez ise beklenen faydalı sonuç elde edilemeyecektir (Karakaya vd., 2007).

Venkatraman ve Ramanujam (1986) yılında yaptıkları araştırma çalışmalarında performansı bir durumun zaman ile birleştirilerek değerlendirmesi olarak tanımlamışlardır.

Pugh (1990), performansı bireylerin ya da kurumların belirtilen hedefe ulaşması olduğunu analiz etmiştir.

Lebas (1995), kurumların mevcut duruma uygun şekilde belirlenen hedeflere belirlenmiş zamanda ulaşması gerektiğini belirtmiştir.

Hoffmann'a göre (1999), hedefe ulaşmak için daha öncesinde belirlenen katkı düzeyine performans denilmektedir.

Hauber (2002), performansın bir bütün olduğunu savunmuş ve kurumdaki birimlerin ve iş gören personellerin belirlenen hedefe ulaşmasında yaptıkları katkı olduğunu belirtmiştir.

Krause'ye göre (2005) ise performans, hedefe ulaşmadaki başarıyı veya ulaşma derecesini ifade etmektedir. Bu sebeple performansın işe katkısı olan bütün birim ve çalışan personellerin etkisinin olduğunu, çok boyutlu kavram olduğunu belirtmiştir. Tutar ve Altınöz (2010)' e göre performans planı yapılmış bir durumun amaca ulaşmasıdır.

Performansın birçok faktörü mevcuttur. Bu faktörler, kişinin yeteneği, eğitiminin düzeyi, deneyimleri, çevresel koşulları ve motivasyonu olabilir. Verimli olmak, motivasyon, müşterilerin memnuniyeti, işteki tatmin olarak alt başlıklara ayrılabilir (Fındıklı, 2008).

3.1.2. Performans Kavramı Önemi

Performans kavramı en genel haliyle bir kişinin belirlenen bir zaman süreci içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmesinin ardından ulaştığı sonuç olarak açıklanabilir. Farklı durumlarda farklı anlamlara sahip olabilir. Örnek verilecek olursa iş performansı iş gören personelin verilen görev sonucunda ulaştığı başarı olarak tanımlanırken, sanat dünyasında sanatçıların veya grupların canlı performansı olabilir (Erkut vd., 2001).

Sağlık kurumlarında yapılan faaliyetlerde hedeflenmiş olan en temel amaç, kuruma başvuran hasta veya yaralıların sağlık durumlarının düzeltilmesi, başka bir deyişle tedavi edilmesi ve eski sağlık durumlarına dönülmesidir. Bu amaç, performans kavramı olarak tanımlanmaktadır ve planlanan bir durumun amaca ulaşması durumudur (Tutar vd., 2010). Gerçekleşen amacın işle alakalı olması durumu ise iş performansı olarak tanımlanmakta ve şartlara göre işin yerine getirilmesi ya da iş gören personelin davranış şeklidir (Bingöl, 2003).

Bireysel ve örgütsel düzeydeki performans kavramı büyümenin sürdürülebilmesi ve başarının temelini oluşturmaktadır. Örgüt düzeyindeki performans kavramının önemi şu şekillerde ele alınabilir (Chiang vd., 2012):

➤ Hedeflere Ulaşma: Performans kavramı, örgütlerin ve bireylerin hedeflerine ulaşma derecelerini göstermektedir. Performansın yüksek olması, hedeflerin başarılı şekilde sonuca ulaştığını gösterir (Çevik, 2008).

➤ Stratejik Planlama: Performansın değerlendirilmesi, örgütlerin stratejik planlarını gözden geçirerek hedeflerine göre ilerleme kaydetme durumlarını değerlendirmelerini sağlar (Demir vd., 2010).

➤ Verimlilik: Performansın yüksek olması zaman, iş gücü ve para durumları gibi kaynakların daha verimli kullanılabilmesine imkan sağlar. Çalışanların verimli olması, örgütler arasındaki rekabette avantaj sağlar ve maliyetleri düşürür (Yurdakul vd., 2003).

➤ Etkinlik: Performans kavramı, yapılan işlerin yerinde ve doğru yapılmasını ölçmektedir. Performansın iyi olması, sonuçların doğru elde edilmesi ve etkin gerçekleştirilmesinde rol oynar (Tınaz, 2013).

➤ Motivasyon ve Memnuniyet: Performansın ölçülerek ödül sisteminin kullanılması iş gören personellerin motivasyonunu artırmaktadır. İş gören personeller, yaptıkları işin görülerek takdir edildiğini düşündüklerinde iş tatminleri meydana gelir ve örgütlerine daha fazla bağlılık gösterirler (Yılmaz, 2016).

➤ İnovasyon: Performansın yüksek olması, örgütlerin inovatif olarak düşüncelerini desteklemektedir. Performansın artması için düşünme gücündeki yaratıcı ve yeni çözümler arayışına girmek örgütün inovasyon kapasitesini artırır (Yavuz, 2010).

Performans kavramı, örgütler ve iş gören personeller için kritik öneme sahiptir. Performans, iş görenlerin bağlılığını ve memnuniyetini güçlendirir, verimliliğini artırır, örgütte büyüme ve başarı sağlar. Performansın düzenli şekilde yönetilmesi ve izlenmesi, uzun vadede başarı için hayati derecede önemlidir (Uzuntarla vd., 2017).

3.2. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme kavramı, iş gören personellerin örgütlerindeki etkinliklerini, verimliliklerini ve başarılarını ölçebilmek için kullanılan bir süreçtir. Bu değerlendirmede iş gören personellerin performansları tarafsız bir şekilde analiz edilir, feed back sağlanır ve gelişimdeki alanları belirlenir (Akın vd., 2012). Performans değerlendirme, yalnızca iş gören personellerin performanslarını ölçmez, ek olarak örgütün başarısı ve büyümesi üstünde de doğrudan etkilidir (Şimşek vd., 2014).

3.2.1. Performans Değerlendirme Kavramı ve Tanımı

Performans değerlendirme kavramı, örgüt içinde belirlenmiş olan görevler ve sorumluluklarda iş gören personelin verimli ve etkin çalışma durumunu inceleyen yöntemsel bir araçtır. İş gören personellerin işlerini nasıl yaptıkları, kendilerine verilen sorumlulukları ne düzeyde yerine getirdikleri ve daha önceden belirlenmiş hedeflere ne ölçüde ulaştıkları bu değerlendirme sürecinde ele alınmaktadır (Çolakoğlu vd., 2019).

Performans değerlendirme genel olarak şu şekilde tanımlanmaktadır; “Örgütlerde belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla yapılan işlerin ve kullanılmış olan araçların, verimliliklerini ve etkinliklerini belirleme sürecidir.” “ Performans değerlendirme kavramı, iş gören personellere davranışları, iletişim şekilleri ya da becerileriyle ilgili bilgi toplayarak geri bildirim sağlanmasıdır.”(Noe vd., 1997).

3.2.2. Performans Değerlendirmenin Önemi ve Amacı

Performans değerlendirmenin amacı, iş gören personellerin yaptıkları işlerin süreçlerini ve kendilerine verilen görevleri yerine getirmelerindeki verimliliklerini değerlendirmektir. Bu sayede iş görenlerin gelişim alanlarını tespit ederek yapıcı yönde geri bildirim sunulur (Ertürk, 2009). İş görenlerin ihtiyaç duymuş oldukları gelişim ve eğitim alanlarının tespit edilerek profesyonel açıdan gelişimlerine katkıda bulunmak ve bunun sonucunda iş görenlerin iş süreçleri iyileşir ve genel anlamda iş verimlilikleri artmaktadır (Örücü vd., 2008).

3.2.3. Performans Değerlendirmede Kullanılan Yöntemler

Yapılan literatür taramalarında, her örgütün iş gören personellerine yönelik yapmış oldukları değerlendirme yöntemlerinde farklılıklar olduğu görülmüştür. Her örgüt ve kuruluş birbirlerinden farklı özelliklerdedir ve buna bağlı olarak yapmış oldukları faaliyetler de çeşitlilik göstermektedir. Bu sebeplerden ötürü her örgüt kendilerine en uygun performans değerlendirme yöntemi seçmek zorundadır. Bu seçim esnasında bilimsel ölçütler ele alınarak değerlendirme yapılmalıdır. Ek olarak kuruma uygun olmayan değerlendirme yöntemi kullanılırsa iş görenler üstünde motivasyon düşüklüğü gibi sonuçlar meydana gelebilmektedir. Performans değerlendirme yöntemleri kontrol listesi, karşılaştırma, zorunlu dağılım, grafik dereceleme, 360 derece değerlendirme, davranışa ve sonuçlara göre değerlendirme, takıma dayalı performans, alan incelemesi gibi yöntemlerden oluşmaktadır (Hatipoğlu, 2020; Özdemir, 2021).

3.2.3.1. Geleneksel Performans Değerlendirme Teknikleri

Geleneksel performans değerlendirme teknikleri, iş görenleri genellikle bireysel özellikleri ve nitelikleriyle değerlendirmektedir. Örgütte göstermiş oldukları performans çok fazla ön plana çıkmamaktadır. Yapılan değerlendirmede ceza vardır ve değerlendirme öznelidir. Ek olarak bu değerlendirme gizli olarak yapılmaktadır. Bu yöntemler örgütlerin kullanımı ve özelliklerine göre farklılıklar göstermektedir. Bahsedilen bu yöntemde örgütün yapısı, çalışanın kişilik özellikleri, kurumun belirlemiş olduğu amaçlar ön plana çıkmaktadır (Akdemir, 2009).

➤ Basit Sıralama ve İkili Karşılaştırma Yöntemi

Bu teknikte iş gören personeller birbirleriyle karşılaştırılmaktadır. İş görenin girişimciliği, iş birliğine uyumu ve tutumları gibi faktörlere bakılarak değerlendirme yapılmaktadır. Test edilecek ve değerlendirilecek iş görenlerin isimleri sayfanın sol tarafında listelenir. Değerlendirmeyi yapacak olan kişi öncelikle listedeki ilk çalışanı daha öncesinde belirlenmiş olan performans kriterlerine göre ikinci iş gören personelle karşılaştırır. Değerlendirmeyi yapan kişi eğer ilk personelin ikinciden daha verimli olduğunu tespit ederse ilk personelin adının önüne artı işareti koyarak işaretleme yapar. Daha sonra belirlenmiş olan kriterleri kullanarak ilk personeli diğer iş gören personellerle de karşılaştırır. Yapılan

değerlendirme sonucunda artı işaretini en fazla alan çalışan yüksek performans, en az alan çalışan ise düşük performans göstermiş olarak sayılmaktadır (Benligiray, 2007).

Basit sıralama yönteminde ise kişilik özelliklerinde ortak bir özellik belirlenmektedir ve bu ortak özellik ele alınarak iş gören personeller karşılaştırılır, en iyi personelden en kötü personele doğru sıralanmaktadır, bunun sonucunda da seçim yapılmaktadır. Uygulanan bu yöntem hem kolay hem de ekonomiktir. Fakat öznel değerlendirme olduğu için objektif bir durum söz konusu değildir. Bireysel özelliklere dayanan bir değerlendirme yöntemidir (Özmen, 2007).

➤ Zorunlu Dağılım ve Zorunlu Seçim Yöntemi

Zorunlu seçim yönteminde değerlendirmeyi gerçekleştiren kişiye en yüksek puanı alan kişiyi tahmin edemediği bir form hazırlanıp verilmekte ve iş gören personelden bu ifadelerden birini seçmesi istenmektedir. Bu sebeple zorunlu seçim yöntemi denilmektedir (Özdemir, 2021; Tunçer, 2013).

Zorunlu dağılım yöntemindeyse iş görenler performansları ele alınarak gruplara ayrılırlar. Örnek verilecek olursa, bir kurumda en iyi performansa sahip grupla en düşük düzeyde performans gösteren grup belirlenebilmektedir. Ek olarak bu yöntemde üst, orta ve alt derecelere eğilim problemleri ve yapılabilecek olan hatalar engellenebilmektedir. Değerlendirme yapılabilmesi için 5’li skala kullanılmaktadır (Hatipoğlu, 2020).

➤ Kritik Olay Yönetimi ve Grafik Dereceleme

Grafik dereceleme ölçeği en fazla kullanılan performans değerlendirme yöntemidir. Örgütteki her pozisyon için becerileri ve nitelikleri belirleyen bir derecelendirme ölçeği oluşturulmuştur. Düşük ve yüksek performansı belirleyen ölçeklerden yararlanılmaktadır. Bu yöntemde, örgütün başarısının devam etmesi için önemli olarak belirlenen özellikte ölçekler kullanılmaktadır. Bu ölçekler en iyiden en kötüye veya tam tersi olacak şekilde ölçeklendirilmiştir. Ölçek dereceleri harfler ya da sayılarla gösterilmektedir. Kullanılan bu yöntemin dezavantajıysa değerlendirmeyi yapan bireylerin mevcut tecrübeleri ve karakterleri birbirlerinden farklı olduğu için yapılan değerlendirmenin yorumlarında da farklılıklar meydana gelmektedir (Akgemci ve Güleş, 2009).

Kritik olay yönetiminde iş gören personellerin başarısız oldukları veya yüksek düzeyde performans gösterdikleri olay ve durumlar süre boyunca bir forma kaydedilmektedir. Değerlendirme sürecinde iş gören personel gözlemlenir, göstermiş oldukları performanslar not alınır. İş gören personele kritik olaylar yaşandığı zaman olayla alakalı feed back yapılır. Ancak performans derecesi belirlenirken kesin bir sonuç elde edilemez. Fakat bu değerlendirme sonucunda iş görenin eline kendisini geliştirme fırsatı geçebilir (Karasoy, 2014).

➤ Kontrol Listesi Yöntemi

Kontrol listesi yönteminde, iş görenin yaptığı işi ve mevcuttaki davranışlarını belirlemek için bir soru listesi hazırlanır. Sorular genellikle evet ya da hayır olarak cevaplanır. Kontrol listesi yönteminin en büyük zorluğu, her pozisyon ya da her iş için farklı sorular hazırlanması, sorulması, iş gören personellere yapılacak geri bildirimin zor olması, değerlendirmeyi yapan bireylerin yorumlama yaparken benzer düşüncelere sahip olmamasıdır (Karasoy, 2014).

3.2.3.2. Çağdaş Değerlendirme Yöntemleri

Çağdaş performans değerlendirme teknikleri, geleneksel performans değerlendirme tekniklerindeki olumsuz özellikleri ortadan kaldırarak daha etkin sonuçlara ulaşabilmek amacıyla geliştirilmiş tekniklerdir. Yöntemdeki anlayışlar değişmiştir ve bunun sonucunda değerlendirme yöntemlerinde de farklılıklar oluşmuştur (Karasoy, 2014).

➤ 360 Değerlendirme Yöntemi ve Amaçlara Göre Yönetim

360 derece performans değerlendirme yöntemi, iş gören personelin çalışma arkadaşlarından, iç ve dış müşterilerinden ve yöneticilerden toplanmış olan, daha önceden belirlenmiş olan iş performansı bilgilerine dayalı olarak iş göreni değerlendirme yöntemidir. Bu yöntemin olumlu yönleri, örgütün stratejilerini destekleyerek personellerinin bireysel gelişimi desteklemesidir çünkü bu yöntemde geri bildirim önemli bir husustur. Geri bildirim alan iş gören personel zayıf ve güçlü yönlerinin farkında olmaktadır. Olumsuz yönleri ise iş görende çalışma isteğinde düşüş ve moralde azalmaya sebep olabilmektedir (Bakan vd., 2003).

Amaçlara yönelik yönetimde ise örgütlerdeki üst departmanlardan alt departmanlara kadar hedefler belirlenerek bu hedeflere yönelik stratejik eylem planları oluşturulmaktadır. Belirlenen hedeflerden uzaklaşıldığı zaman iş gören personel ve yönetici iş birliği içerisinde performans değerlendirmesi yaparlar. Bu yöntemde hedef ve başarı önemlidir. Fakat bu yöntem uygulanmadan önce iş gören personellerin kişisel özellikleri, alışkanlıkları, örgütün kültürü ve işin yapısı incelenmelidir (Hatipoğlu, 2020).

➤ Takıma Dayalı Performans Değerleme Yöntemi

Günümüz örgütlerinde takım çalışması yaygın bir olgudur ve birçok iş yerinde grup çalışması önem taşır. Performans değerlendirme de grup veya takım halinde yapılmalıdır. Fakat bu değerlendirme yöntemi, her iş gören için net olarak bir bilgi vermemektedir. Örgütler, diğer örgütlerle olan rekabetlerinde avantaj elde etmek amacıyla ekip çalışmalarına önem vermektedirler. Takıma dayalı performans değerlendirme yönteminin başarılı olabilmesi için örgütün iş gören personellerini performans yönetimi, ödül mekanizmaları, örgüt içi beklentiler gibi konularda eğitmelidir (Özdemir, 2021).

➤ Psikoanaliz ve Psikoteknik Yöntemi

Dünyaya gelen her birey, doğuştan gelen birçok özelliğe sahiptir. Bu sebeple, bireysel özellikler iş hayatını ve işin yapılışını da etkilemektedir. Bu sebepten ötürü, örgüt yöneticileri iş gören personellerinin kişisel özelliklerini test etmek istemektedirler. Psikoanaliz ve psikoteknik yöntemlerinin gelişmesiyle beraber çalışma hayatında da aktif olarak kullanılmaya başlamıştır. İş görenin çalışma hayatına uyumu sağlaması ve iş performansını artırmasında yararları olmaktadır (Gavcar vd., 2006).

3.2.4. Performansın Değerlendirilmesindeki Yararlar

Kurumlar, rekabette üstünlük elde edebilmek ve ayakta kalabilmek amacıyla daima performanslarını geliştirmek zorundadırlar. Bireysel ve örgütsel performans iyileştirilmez ise rekabet piyasasında üstünlük elde etmeleri önemli derecede azalır. Bu sebeple günümüz iş dünyasında performansın yönetime ciddi bir önem verilmektedir. Örgütün, bireylerin ve takımların performansları birbirleriyle bağlantılı durumdadır (Barutçugil, 2004).

İş görenlerin performanslarında meydana gelen iyileşmeler, kurumun performansında da iyileşmeye ve doğal olarak kurumun stratejik amaçlarının gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu durumun gerçekleşmesi için, en üstteki yöneticiden en alt kademede olan çalışana kadar bütün iş görenlerin belirli standart üstünde başarı göstermeleri ve sürekli kendilerini geliştirmeleri gerekir. Buna ek olarak iş gören personelin başarısız ve başarılı olduğu taraflarının belirlenmesi, belirlenen bu verilerle gerek duyulan eğitimlerle desteklenmesi ve iş görenin başarılı olamadığı taraflarını tamamlayabilmeleri için gerekli teşviklerde bulunulması ya da başarılı oldukları alanlarda takdir edilmeleri de performans değerlendirme sonuçlarıyla mümkün olabilmektedir. Bunlara ek olarak kurumun yaptığı ikramiyedeki dağılım, ücretteki artış, disiplin, eğitim, terfi gibi kararlarında da performans verilerinden faydalanılır. Fakat iş görenlerin yapmış oldukları işler sonucunda fazla ya da yetersiz ödüllendirilmeleri iş görenler arasında çatışmaya sebep olabilir. Bu sebeple performans değerlendirmeleri adil, eşit, doğru yöntemlerle yapılmalıdır (Argon, 2010).

İşveren ve iş gören personelle önemli iletişim unsurlarından biri olan performans değerlendirmeleri, doğru yöntemlerle yapılırsa örgüte önemli katkılar sağlar. İnsanlar sosyal varlıklardır bu sebeple yapılan değerlendirmeler bireylerin çevreleriyle etkileşimi artırır. Bu etkileşim sonucundaysa onaylanma, övülme, cesaretlendirilme ihtiyaçları oluşur. Kısacası bu değerlendirmenin temel amacı bireysel performansların belirli kriterler çerçevesinde ölçümünün yapılarak iş görenlerin ve örgütün verimlilik ve etkinliğini artırmaktır (Koç, 2008).

3.2.5. Performans Değerlendirmesindeki Hatalar

Performans değerlendirmeleri, iş görenlerin başarılarını belirlemek ve geri bildirimde bulunmak amacıyla kullanılan önemli bir yöntemdir. Fakat bu süreçte yapılan hatalar sonucunda değerlendirmelerde olumsuzluklar yaşanabilir (Çiçeklioğlu, 2019). Yapılan bazı hatalar şunlardır:

➤ Aureola Etkisi (Halo Etkisi): Bu hata, iş görenin bir alanda geliştirdiği güçlü tarafının, diğer alanlarda gerçekleşen etkinliklerini etkileyerek değerlendirme sonucunu aşırı olumlu sonuçlandırmasıdır (Fındıkçı, 2009).

➤ Boynuz Etkisi: Aureola etkisinin tam zıttıdır. İş görenin bir alanda zayıf olması, diğer tüm alanlardaki performans değerlendirme kriterlerini olumsuz yansıtır (Özmen vd., 2007).

➤ Sonrakilik Yanlılığı (Son Etki): Çalışanları değerlendiren değerlendirici, yalnızca değerlendirme sürecindeki son zamanlarda meydana gelen performansa veya olaylara odaklanır. Bu durum, iş görenin genel olarak değerlendirilmesine değil, en sonlardaki hata veya başarılarını değerlendirmeye fazla dahil etmesine sebep olur (Özmen vd., 2007).

➤ Ortalama Eğilim (Merkezcilik Hatası): Değerlendirmeci, iş görenlerin belirli bir derecede değerlendirilmesi yerine tüm çalışanların değerlendirmesini ortalama olarak değerlendirmektedir. Bu değerlendirmenin amacı değerlendirme esnasında riskten kaçmak amacıyla ortaya çıkabilir fakat gerçekte olan performans farklılıklarını dikkate almamaktadır (Keskin, 2012).

➤ Katılık veya Aşırı Hoş görücülük: Kimi değerlendiriciler, aşırı derecede rahat davranarak iş görenlerin iş performanslarını olduğundan daha yüksek düzeyde değerlendirirken bazı değerlendiriciler ise fazla katı olarak gereksiz düşük puan verebilir. Her iki değerlendirmenin sonucunda da iş görenlerin performanslarında gerçek olan durumu engeller (Uyargil, 2009).

➤ Önyargılar: Değerlendirmeyi yapan kişi, iş görenin ırkı, cinsiyeti, yaşı, kişisel özellikleri, etkin kökeni gibi farklı faktörleri değerlendirme esnasında öne alarak değerlendirmeyi etkileyebilir (Koç vd., 2012).

➤ Tarihi Tepkiler: Değerlendiricinin, iş görenle geçmişte olan deneyimleri veya kişisel ilişkileri performans değerlendirmesine olumlu ya da olumsuz yansıyabilir. Örneğin, iş görenle daha önceden yaşanmış olan olumsuz bir olay yapılan değerlendirmeyi olumsuz etkileyebilmektedir (Keskin, 2012).

➤ Geri Bildirimdeki Eksiklik: Performans değerlendirmesindeki amaç, iş görenlerin gelişmelerindeki fırsatları oluşturmak ve onlara geri bildirimde bulunmaktır. Fakat bazı değerlendiriciler geri bildirim yeterli düzeyde sağlayamaz ya da yalnızca

eleştiriye odaklanır. Bu durum, iş görenin işleyişte iyileşmeyi nasıl yapacağını anlamasını zorlaştırabilmektedir (Mert, 2020).

3.3. İş Performansının Kavram Tanımı ve Önemi

Performans sözcüğü dilimize Fransızca ‘‘performance’’ kelimesinden girmiş olup, kelime anlamı bir olay veya durumun üstünden gelmeyi, bireyin hedefine başarılı şekilde ulaşmasını ifade etmektedir. Performans, yerine getirilmiş olan görev veya amacın nitel veya nicel olarak yapılan diğer benzer görevler ile kıyaslandığı zaman iyi veya kötü hangi seviyede olduğunu anlayabilmek için kullanılır. Performans, belirlenen hedefe ulaşma düzeyindeki ölçüdür (Coşgun, 2004).

İşletmelerin en temel hedefi yüksek performanstır. Performans kriterlerini Pazar payı, kar, düşük maliyet, verimlilik, kalite gibi konular oluşturur. Bu sebeple iş performansı, işletmelerin amaçlarını gerçekleştirmek için gösterdikleri çabaların sonucu olarak değerlendirilir (Erkut, 2001).

İş performans kavramı en genel haliyle bir kişinin belirlenen bir zaman süreci içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmesinin ardından ulaştığı sonuç olarak açıklanabilir. Farklı durumlarda farklı anlamlara sahip olabilir. Örnek verilecek olursa iş performansı iş gören personelin verilen görev sonucunda ulaştığı başarı olarak tanımlanırken, sanat dünyasında sanatçıların veya grupların canlı performansı olabilir. Sağlık kurumlarında yapılan faaliyetlerde hedeflenmiş olan en temel amaç, kuruma başvuran hasta veya yaralıların sağlık durumlarının düzeltilmesi, başka bir deyişle tedavi edilmesi ve eski sağlık durumlarına dönülmesidir. Bu amaç, performans kavramı olarak tanımlanmaktadır ve planlanan bir durumun amaca ulaşması durumudur (Tutar vd., 2010). Gerçekleşen amacın işle alakalı olması durumu ise iş performansı olarak tanımlanmakta ve şartlara göre işin yerine getirilmesi ya da iş gören personelin davranış şeklidir (Bingöl, 2003).

Performans kelimesi, işi başarmak, başarı anlamına gelmektedir. İş performansı, kavram olarak, iş gören personelin, çalışmaya başlamasını ve çalışmasını devam ettirmesini sağlayan etkilere dir. Farklı bir tanım ile iş performansı, çalışan personelin belirli hedefe ulaşmak amacıyla gösterdiği kişisel etki düzeyi ve verimidir (Tutar vd., 2010). Ancak iş

görenler ne kadar tecrübeli ve bilgili olurlarsa olsunlar, çalışmak için istekleri mevcut değilse veya yönetim tarafından düşürülür/harekete geçirilmez ise beklenen faydalı sonuç elde edilemeyecektir (Karakaya vd., 2007).

Performansın birçok faktörü mevcuttur. Bu faktörler, kişinin yeteneği, eğitiminin düzeyi, deneyimleri, çevresel koşulları ve motivasyonu olabilir. Verimli olmak, motivasyon, müşterilerin memnuniyeti, işteki tatmin olarak alt başlıklara ayrılabilir (Özdemir, 2021).

3.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş performansı etkileyen üç faktör vardır. Bunlar bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörlerdir (Çelik vd., 2019).

3.4.1. Bireysel Faktörler

İş Performansına etki eden bireysel faktörler şu şekilde sıralanabilmektedir (Yılmaz, 2016):

- Demografik özellikler (Yaş, cinsiyet vb.)
- Rekabetçi özellikler (Bilgi, yetenek vb.)
- Psikolojik özellikler (Değer, istek, algı vb.)

Bireyin karakter yapısı ve karakterine etki eden sebepler, birey performansını etkileyen kişisel sebeplerdir. Bireysel performansı etkileyen faktörler ise, genellikle bireyden kaynaklanan faktörler, kurumdan ve kurum yönetiminden kaynaklanan kurumsal faktörler ve sosyal, çevresel, hukuksal ve teknolojik faktörler gibi birçok unsurdan kaynaklanır. Bu unsurlara ek olarak, odaklanma, yaratıcılık, kendisini adanma, iletişimdeki yetenek, sosyal ve demografik özellikler, motivasyon, kişinin kültürel yapısı, iş tatmini, ücret düzeyindeki algı da eklenebilir (Yılmaz, 2012).

3.4.2. Örgütsel Faktörler

İş performansına etki eden örgütsel faktörler genel olarak kurumun amacı, fiziksel şartları ve iklimi ile alakalıdır. Fiziksel şartlar ısı, gürültü, aydınlatma, havalandırma gibi

etmenleri içinde barındırır. Amaçlarla ilgili olanlar, genel olarak kurumun amaçlarının gerçek ve yeterli olmaması, net anlaşılabilmesidir. İş gören personeller arasında oluşan iletişimsel ve iş birliğindeki eksiklik, iş gören personellerin bilgi, yetenek ve tecrübelerinin daha üstünde performans göstermelerinin beklenmesi, işin yapılması için gerekli olan malzemelerin ve teknik imkanlardaki yetersizliğin iş gören personeller için performansı olumsuz etkileyecek sebepleri vardır (Tokay, 2001). Tett ve Burnett (2003) yılında geliştirdikleri modelde, iş yeri ortamında oluşan durumların, ilişkide oldukları karakter özellikleri ile etkileşimde olduğunu, sonucunda ise kişinin durumlara karşı belirli davranışlar gösterdiğini analiz etmişlerdir. İş yerinde oluşan uyarıcı durumlar ise üç nedene dayandırılmaktadır. Görev seviyesindeki beklentiler, sosyal açıdan beklentiler ve örgüt beklentileridir (Yelboğa, 2006).

3.4.3. Çevresel Faktörler

Örgütsel ve bireysel faktörler dışında iş gören personelin performansının etkilenmesinde dış etkenlerde vardır. Bu etkenler şu şekilde söylenebilir (Gümüştakin vd., 2004):

- Aile, sosyal ilişkiler gibi toplumsal etkenler.
- Gelir düzeyi, refah seviyesi gibi ekonomik etkenler.
- Yönetmelik ve kanun gibi siyasi etkenler.
- Din ve eğitim gibi kültürel etkenler.

Kurumlar, genel olarak performans değerlendirme göstergesi olarak ekonomik verileri kullanır. Herhangi bir kurumda, birimin ürettiği mal veya hizmetin ne kadar olduğu, o birimin performans düzeyini belirlemektedir. Performans ölçümü kurumlar açısından bakıldığında, daha önceden belirlenen performans kriterleri ile kurumun içinde gerçekleşen sonuçların karşılaştırılarak ölçülmesidir. Bahsedilen bu performans kriterleri şunlardır; verimlilik, etkenlik, iş gücündeki performans, tutumluluk, kaliteye uygunluk, ekonomiklik ve yeniliktir. Bu kriterlere bakıldığında kurumun performansını ölçmek, bireysel olan performansı ölçmekten daha kolaydır (Tutar vd., 2010).

3.5. İş Performansını Arttırma Yöntemleri

İş performansını arttırmak için hem çalışanlar hem de kurumlar bazı tedbirler almalıdırlar. Bu tedbirler, bireysel performans arttırma yöntemleri de olabilir, yönetsel açıdan kurumsal yapılacak çalışmalar da olabilir. Bireyin ve kurumun uyum halinde olması iş performansını arttırarak sonuçların daha iyi olmasını sağlar (Örücü vd., 2008).

Bireysel olarak iş performansını arttırabilmek için, egzersiz yapılmalı, düzenli beslenme sağlanmalı, gevşeme ve masaj teknikleri bilinmeli, sportif, kültürel ve sosyal etkinliklere katılım gösterilmelidir (Aktaş, 2019).

Psikolojik olarak iş performansını arttırabilmek için ise, iyi dinleyici olunmalı, empati ve meditasyon yapılmalı, tatile çıkılmalı gerekli durumlarda psikolojik destek alınmalıdır (Koçel, 2018).

3.5.1. Yönetsel Olarak İş Performansını Arttırma Yöntemleri

Yönetsel olarak iş performansını arttırmak için şu yöntemler uygulanabilir; takdir etmek, personeli güçlendirmek, kariyerin planlaması ve koçluk hizmeti vermek, yönetimde katılımcılık anlayışı ve beyin fırtınası yöntemi (Koçel, 2018).

3.5.1.1. Takdir Etme

İş gören personellerin yaptıkları işin karşılığı olarak maaş, fazladan çalıştıkları durumlarda fazla mesai ücretlerinin ve tatillerde ilave ücret ödenmesi ve belirli durumlarda prim verilmesi durumu artık onların yasal olarak hakları olmuştur. Fakat sadece maaş veya ek ücretler tek başına performans arttırımı olarak görülememektedir. Bu duruma ek olarak, iş gören personeller yaptıkları işi iyi yapmaları halinde yani bir başarı kazandıklarında takdir edilmek isterler. Beklenenden daha düşük ücret artışı veya daha küçük bir terfi durumu ödül değil de ceza olarak da görülmektedir. Bu durumun sonunda ise iş performansı artmayarak düşmektedir. Ayın personeli seçiminin yapılması, yılın çalışanı seçilmesi gibi seçimler yapılarak çalışanın onore edilmesi ve bu bireylerin iş ile alakalı kararlara ve planlara bilgi birikimleri dahilinde katılımlarının sağlanması hem iş gören personeli hem de kurumdaki diğer personellerdeki performans artışını sağlar (Kaplan, 2007).

3.5.1.2. İşin Yeninden Yapılandırılması

Bu yapılandırmada kullanılan yöntemler; koşullardaki iyileştirme, fazla veya az iş yükündeki durumun ortadan kaldırılması, çalışan personeller arasındaki rotasyon, iş güvenliği ve iletişimdeki etkinliktir. Kurumdaki bazı çalışanlar yaptıkları iş sebebiyle uzun seneler aynı işi yapmak zorunda kalır ve buna bağlı olarak zamanla monotonlaşma başlar. Sürekli olarak bedensel veya zihinsel olarak aynı işi yapmak performansta düşüşe neden olabilmektedir. Bu sebeple iş gören personeller arasındaki rotasyon iş performansının artmasını sağlayabilir. Fakat burada dikkat edilmesi gereken durum iş gören personelin isteği ve gönüllü olma durumudur. Aksi takdirde çalışan istemediği bir işi yapması durumunda performansında düşme meydana gelebilmektedir (Saldamlı, 2008).

3.5.1.3. Personeli Güçlendirme

Personel güçlendirme durumunda bahsedilen konu, herhangi bir durumda karar verme yetkisinin en alt kademede olan iş gören personellere kadar aktarmaktır. Bu sayede kurum daha esnek olacak, çalışan personeller kendilerini daha güçlü hissedecek ve daha istekli kararlar alarak yaptıkları işteki performansları artacaktır. Buradaki amaç, iş gören personellerdeki verimliliği arttırmak ve gelişimlerini sağlamaktır. Bu sayede kurumdaki verimde artış olacak ve karar verme sürecinde kısalma meydana gelecektir. Kısacası personel güçlendirme sayesinde çalışan personelin kendi bilgilerine olan güvenlerinin arttığı, kendilerini motive hissettikleri, çalıştıkları kurumun amaçları doğrultusunda uygun buldukları işleri yapmalarının sağlandığı anlaşılmıştır (Başaran, 2018).

3.5.1.4. Kariyer Planlaması ve Koçluk

İş gören personellerdeki bireysel performansa etki eden durumlardan birisi de kurumdaki kariyer planlamasıdır. Çalışanlar, kurumlarında ilerlemek ve daha iyi konuma gelebilmek için çok fazla çaba harcarlar. Bu sayede iş gören personeller hem baskı altında hissedecekler hem de az veya çok çalışmaları onların terfi durumlarını etkileyecektir. Bu gerçeğe karşılaşılan iş gören personel becerileri ve kişisel özellikleri ile orantılı şekilde iş performanslarını etkileyeceklerdir. Terfi durumu veya kariyer planlamasının olmadığı kurumlarda iş gören personellerin motivasyonları çok zor veya maliyetli olur. Ancak

kariyerde planlama yapılırken çalışanların kişilikleri, yaşları, cinsiyetleri, yetenekleri, medeni durumları ve eğitim durumları da göz önüne alınmalıdır (Önce, 2007).

3.5.1.5. Katılımcı Yönetim ve Beyin Fırtınası

İş gören personeller, işleri ile alakalı yöneticileri ile iletişim halinde olabilmek, onlara fikir, görüş ve önerilerini sunabilmek isterler. Planlamalarda söz sahibi olmak önemli hissetmelerine sebep olur ve kuruma bağlılıklarında artış oluşur. Bu sayede çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişim problemlerinde azalma oluşur. Beyin fırtınası yöntemi, yaratıcı düşünceyi destekleyerek çalışanları takım ruhuna alıştıırır ve motive eder. Kurumsal açıdan iş performansında strese bağlı düşüklük yaşanması, grupsal açıdan beyin fırtınası yönteminin kullanılması ile arttırılarak etkili bir yöntem olabilir. Bu sayede çalışan personeller, belirlenmiş olan konular ile alakalı fikirlerini rahatça ifade ederek önerilerini sunabileceklerdir (Ocak, 2017).

3.5.2. Bireysel Olarak İş Performansını Arttırma Yöntemleri

Bireysel olarak iş performansı arttırma yöntemleri fiziksel performansı arttırma ve psikolojik performansı arttırma olarak iki şekilde incelenebilmektedir (Yüksel, 2004).

3.5.2.1. Fiziksel Performans Arttırma Yöntemleri

İş gören personellerin fiziksel olarak performanslarını arttırma yöntemleri düzenli beslenme ve düzenli uyku, gevşeme ve masaj teknikleri, egzersiz hareketleri ve sportif faaliyetlere katılımdır. Düzenli yapılan egzersiz hareketleri insan vücudunun hem formda kalmasını sağlar hem de çalışanın zihinsel açıdan daha iyi hissetmesini etkilemektedir. Egzersiz hareketleri sayesinde kan dolaşımı hızlanır ve beyin oksijenlenmesinde artış görülür. Sağlıklı ve düzenli beslenmede çalışanlar öğün atlamayarak, bol su içerek ve proteine dayalı beslenmede aktif olarak performanslarında artış gözlemleyebileceklerdir. Düzenli uyku sayesinde ise vücutlarındaki stres düzeyi düşecek ve günlük yaşantıya adapte olmaları kolaylaşacaktır. Nefes alıp verme tekniklerinin doğru yapılması, rahatlatıcı müziklerin dinlenmesi gibi bireysel etkinlikler sayesinde çalışanlar gevşeyerek rahatlayacaklardır. Masaj ve gevşeme hareketleri sayesinde ise vücut dinlenir ve kalp atışları düzene biner. Sinir uçları da masaj sayesinde uyarılarak vücut zinde kalır (Tiryaki, 2018).

3.5.2.2. Psikolojik Performans Artırma Yöntemleri

Psikolojik olarak performansı artırma yöntemleri arasında, empati yapmak, destek sağlamak, tatile çıkmak, müzik dinlemek gibi yöntemler sayılabilir. Destek sağlama, dost, aile, arkadaş çevresi gibi sosyal desteklere ek olarak herhangi bir uzmandan alınan destekler de olabilir. Strese karşı en etkili yöntemlerden birisi tüm yaşam alanlarında sosyal desteğe sahip olmaktır. Çalışılan ortamda güven duyulan arkadaşlıkların olması, yöneticilerin uzman desteği sunmaları kişilere önemli derecede destek sağlayacaktır. Özellikle ailedeki yaşam bireylerin performansını direk olarak etkilemektedir. Aynı şekilde iş arkadaşları ile iletişim kurabilme ve duygu düşüncelerini rahatça ifade edebilme durumu birey performansını önemli derecede etkilemektedir (Arslan vd., 2021).

3.6. Sağlık Kurumlarında İş Performansı

Kamu sağlık kurumları ve özel sağlık kurumlarının performansının yüksek olması için performans kavramını önemsemeleri gerekmekte ve aşağıda belirtilen durumlara dikkat etmeleri gerekmektedir (Artley ve Stroh, 2001) :

- Performans ölçümlerini oluşturmalı ve ölçümleri kullanırken liderlik yapmalılar,
- Hem kurum içerisinde hem de kurum dışında iletişimi güçlü tutmalılar,
- Doğabilecek sonuçlarla ilgili durumlar anlaşılabilir olmalı,
- Performansı maaşla ve ödül ile ilişkilendirmeliler,
- Ceza kavramından ziyade yol gösterici olmalılardır.

3.7. İş Performansının Sonuçları

Campbell ve arkadaşları 1993 yılında iş performansı konusunda detaylı araştırmalar yapmış ve iş performansı kavramının davranış ve sonuç olarak iki grup halinde ele alınması gerektiğini analiz etmişlerdir. Davranışsal açıdan iş performansı kavramı, iş gören personellerin davranışlarının sonucunu ifade eder. İş gören personelin gelişmesi demek kurumun da gelişimine katkı sağlaması, beraber çalıştığı iş arkadaşlarına karşı motivasyon

anlamlarına da gelmektedir (Mercanlioğlu, 2012). Bireysel performanstaki yükseklik, kurumsal başarıyı da etkilemektedir. Bu sebeple kurumun başarısı iş gören personelin performansına bağlıdır. İş gören personel, yaptığı işte iyi performans gösterdiği zaman, sosyal ve ekonomik olarak fırsat elde eder ve terfi alarak yükselir. Aynı şekilde, çalışanlar işlerini yerine getirdikleri takdirde kurumlar da hedeflerine daha çabuk ve kolay ulaşabilmektedirler. Fakat literatürlere bakıldığında iş performansı kavramı genel olarak bir bağımlı değişkenle ele alındığı için sonuçlara ulaşma durumu sınırlıdır (Kaya, 2020).

3.8. İş Performansının Boyutları

İş performansının çok boyutlu bir kavram olmasına karşın, literatürler incelendiğinde zaman zaman iki temel boyuttan oluştuğu görülür. Bu boyutlar görev performansı ve bağlamsal performans olarak sıralanır. İş performansının iyi olabilmesi için, görev ve bağlamsal performans davranışlarının olumlu olması gerektiği savunulmaktadır (Robbins, 1991). Sırayla bu boyutlarla ilgili aşağıda bilgi verilecektir.

3.8.1. Görev Performansı

Görev performansı, iş gören personelin yaptığı iş ve mesleğindeki bilgi ve beceri durumlarını kapsamaktadır. Motowidlo ve Kell'in (2012) yılında yapmış oldukları çalışmalara göre görev performansı, herhangi bir hizmet sunumu veya mal üretimi ile doğrudan ya da ihtiyaç halindeki hizmetin sağlanması ile dolaylı olarak kurumun gücüne katkı sağlayan ve iş gören personelin kurumdaki iş tanımında bulunan görevleri yerine getirmesine dair ortaya çıkan performans olarak tanımlanmıştır (Çakmak, 2015). Farklı bir ifade ile iş gören personel ve yönetici arasında gerçekleştirilen sözleşmedeki şartların yerine getirilmesidir (Scooter, 2000). Direkt olarak iş tanımını yerine getirdiği için olumlu olarak katkı sağlamaktadır (Motowidlo vd., 2012).

3.8.2. Bağlamsal Performans

Bireyin iş tanımının içinde olmayan ve işindeki temel görevlerden bir tanesi olmayan fakat bireyin işi yapması durumunda kuruma ekonomik, sosyal ve psikolojik olarak pozitif katkı sağlayan davranışlardır (Çakmak, 2015). Literatürlerde davranışlarda gönüllülük, ek göreve istek olarak da isimlendirilmektedir. Bağlamsal performans, yapılan işteki sosyal ve

psikolojik etkiler açısından kurumdaki etkinlik ve etkililiğe katkıda bulunmaktadır (Borman vd., 1995).

Bağlamsal performans aynı zamanda iş gören personelin kuruma olan bağlılığını göstermesindeki bir yol olarak da ifade edilebilir. Yaptığı işten yüksek tatmin hisseden çalışanların, fazladan olan görevleri yapma, kurumun ileriye dönük hedeflerine destek olma gibi davranışlara gönüllü olarak başvurma ihtimalleri daha fazladır (Kappagoda, vd., 2018).

Bağlamsal performans, kurumun teknik açıdan olan sürecine direk katkıda bulunmaz fakat teknik sürecin devam edebilmesi için sosyal ve psikolojik çevreyi sağlamlaştırma rolünü üstlenir. İş gören personellerin, gönüllü olarak iş yerindeki ilişkilerini daha iyi sürdürebilmek veya verilen işi zamanında yapabilmek için daha fazla gayret göstererek beraber çalıştığı personellere yardımcı olmalarına da sebep olur (Scooter, 2000).

Bateman ve Organ (1983), bağlamsal performansın, iş gören personelin çalıştığı kuruma yardım etme isteği olduğunu, bu açıdan ele alınan gönüllü davranışların, kurumun ilerlemesi açısından gerekli olduğunu fakat çalışan personellerin mevcut durumda yaptıkları işle alakası olmayan yetenekleri göstermek için kullanılabileceğini söylemektedirler (Scooter, 2000).

Motowildo ve arkadaşları 2012 yılında yaptıkları çalışmada, bağlamsal performans davranışlarının uyum, bireysel disiplin ve çaba içerdiğini ve hem iş gören personeller hem de yönetici personellerin etkinliğini arttırdığını açıklamışlardır (Motowildo vd., 2012).

Kısacası bağlamsal performansta çalışan, beraber çalıştığı arkadaşları ve meslektaşlarına yardımcı olma, çalıştığı kurum için çaba gösterme ve motivasyon gibi unsurları içerisinde barındırmaktadır (Miller vd., 2001).

3.8.3. Bağlamsal Performans ve Görev Performansının Karşılaştırılması

İki performans türünün birbirlerinden çok farklı kavramlar olduğu literatürlerde birçok araştırmacı tarafından vurgulanmıştır. Görev performansı, hizmet ya da mal üretimiyle direk olarak ilgili olarak, verilen işle alakalı sorumluluk ve görevlerin yerine getirilmesidir (Borman vd., 1995). Bağlamsal performans ise, iş gören personelin iş tanımında olmayan fakat kurum için önemli olduğu düşünülen işlerin yapılmasında gönüllü

olunması ve diğer iş gören personellerle iş birliği halinde olunmasıdır (Borman vd., 1995). Ek olarak bağlamsal performans, sosyal ve psikolojik ilişkileri destekleyen, görevlerin ortaya çıkmasını sağlayan davranışlar olarak da tanımlanır. İki performans türü arasındaki farklar aşağıdaki tabloda kısaca özetlenmiştir.

Tablo 2. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Arasındaki Farklılıklar

Bağlamsal Performans	Görev Performansı
Kuruma sosyal ve psikolojik katkı sağlar.	Kuruma teknik katkı sağlar.
Kurumdaki işler birbirine benzer.	İşler arasında farklılık vardır.
Davranışlardaki rollere odaklanır.	Odağı ücrettir.
Ölçütü kurumun amaçlarını desteklemek, savunmak ve kabiliyettir.	Ölçütü beceri, bilgi ve yetenektir.
Genel olarak kişilik ve motivasyon ile alakalıdır.	Genel olarak kabiliyetle alakalıdır.
Gönüllülük esas alınarak yapılır ve iş dışı davranışlar vardır.	Kurallara bağlıdır ve belirlenen iş davranışlarından oluşur.

Kaynak: Polatçı, (2014) yararlanılarak hazırlanmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

4.1. Kriz Yönetimi Uygulamaları ve İş Performansı İlişkisi

Kriz dönemlerindeki yönetim uygulamaları, bir örgütün beklenmedik zamanda meydana gelen tehdit edici durumlara karşı geliştirmiş olduğu stratejik yaklaşımlardır. Bu yaklaşımlar sayesinde örgütler hayatta kalır, devamlılıklarını sürdürür ve verimliliklerini devam ettirirler. Kriz yönetimi ve iş performansı arasında gelişen ilişki, örgütlerin meydana gelen kriz dönemlerinde olaylara verdikleri tepki ve iş gören personellerinin bu dönemde yaptıkları işe karşı nasıl bir katkı sunduklarıyla alakalıdır (Hutchins ve Wang, 2013).Kriz yönetimi ve iş performansı hakkında yapılan araştırma çalışmaları incelendiğinde aşağıdaki çalışmalara ulaşılmıştır:

Asunakutlu vd., 1997 yılındaki çalışmalarında, meydana gelen kriz dönemlerinde iş gören personellerin iş performansları direk olarak örgütün kriz yönetimi uygulamalarına bağlı olduğunu, etkili bir kriz yönetiminde, iş gören personellerin iş performansında artış olurken, kriz yönetimi uygulamalarının yetersiz olması çalışanların iş performansını olumsuz etkileyebileceğini söylemişlerdir. Örgütün yetersiz kriz yönetimi uygulamalarının, krizin meydana geldiği dönemlerde iş gören personelden beklenen iş performansını istenildiği şekilde karşılayamayabileceğini saptamışlardır (Akdağ, 2010).

Peker ve Aytürk 2000'deki araştırma çalışmalarında kriz dönemlerinde yönetimin yetersiz olması iş gören personellerde tükenmişlik ve stres yaratabilir sonucuna ulaşmışlardır. Bu duruma bağlı olarak iş performansında düşüşün gerçekleşeceğini ve kriz dönemlerindeki belirsizlik durumları uzun süre devam ederse ve çalışanların örgüt yönetiminden yeteri kadar destek görmezlerse motivasyonlarında azalma meydana geleceğini belirtmişlerdir.

Sezgin, 2003 yılındaki çalışmasında kriz dönemlerinde yöneticinin panik yaparak kriz durumunu etkili şekilde yönetemeyecek ve çözüm için doğru kararları alamaması sonucunda, iş gören personellerin de panik ve stres yaşayarak iş performanslarının

düşeceğini fakat tam tersi krizi soğukkanlılıkla yönetip etkili kararlar alan bir yöneticinin varlığında iş gören personellerin de özgüvenlerinin artarak kriz sürecinin etkili şekilde ilerlemesi için iş performanslarının olumlu yönde artacağı sonucuna ulaşmıştır.

Akdağ 2010 yılında yapmış olduğu çalışmada, doğru yönetilen bir kriz durumunda, örgütün iş gören personellerine örgütün güvenilirliği ve sağlamlığı açısından pozitif bir mesaj verdiğini ve bu durumun iş gören personellerin motivasyonunda artış sağlayacağını ve iş performanslarını artıracığını söylemiştir. Kriz olaylarında takım çalışmasında ve iş birliğinde artış olur ve iş görenler krizle beraber mücadele ettikleri zaman ekip ruhu güçlenerek daha motive ve dayanıklı olurlar. Aynı zamanda kriz dönemlerinde yeteneklerini test eden iş gören personeller kendilerini geliştirmeleri için fırsat yakalamış olurlar ve bir sonraki kriz döneminde daha güçlü performans sergilerler sonucuna ulaşmıştır.

Düzgün 2022 yılında yaptığı çalışmada, kriz durumunun henüz ortaya çıkmadan önce fark edilerek gerekli tedbirler alınmasıyla mevcut kriz durumunun iş görenin performansını olumlu olarak etkileyeceğini söylemiştir. Aksi takdirde ortaya çıkan kriz durumu, iş gören personeller için belirsizlik yaratarak risk düşüncesi oluşturur ve bu gibi karmaşık durumlarda krizin etkili şekilde yönetilememesi sonucunda iş gören personeller kendilerini güvenli olarak hissetmeyecekleri için iş performanslarında düşüşler meydana gelecektir sonucuna ulaşmıştır.

4.2.Kriz Yönetimi Uygulamaları ve Örgütsel Destek İlişkisi

Örgütsel destek ile kriz yönetiminde yapılan uygulamalar arasında güçlü bir ilişki vardır. Kriz yönetimi örgütlerin aniden gelişen olay ve durumlarla başa çıkmalarını sağlar. Bu süre içerisinde de iş gören personellere sunulan örgütsel destek kriz yönetiminin etkili olmasına ve etkili şekilde yönetilmesine katkıda bulunur (Eisenberger vd., 2001). Özellikle kriz döneminde iş gören personellere psikolojik destek, kaynaklara erişim ve eğitim örgütün krizi yönetme başarısını doğrudan etkilemektedir. Bunun sonucunda örgütte destek algısı oluşmaktadır (Özdevecioğlu, 2003). Kriz yönetimi uygulamaları ve örgütsel destek ile ilişkili araştırma çalışmaları incelendiğinde aşağıdaki çalışmalara ulaşılmıştır:

Eisenberger vd., 1986 yılındaki çalışmalarında, kriz dönemlerinde örgütsel desteğin olması iş performansını olumlu olarak etkilediğini, iş görenlerin kendilerini güvende

hissettikleri durumlarda ve örgütlerinden destek aldıklarını düşündükleri zaman dayanıklılıklarının yükseleceğini ve kriz durumunu aşma konusunda daha aktif rol oynayacakları sonucuna ulaşmışlardır. Kriz dönemlerinde işlerinin güvencede olduğunu düşünen iş gören personellerim örgütlerine karşı bağımlılıkları artacağını belirtmişlerdir.

Schonfeld vd., (2002) yaptıkları çalışmada kriz dönemlerinde yapılan uygulamaların iş görenler personeller ile paylaşılması ve çalışanlara gerekli örgütsel desteğin sağlanması durumunda kriz dönemlerinin pozitif yönde geçirileceğini vurgulamışlardır.

Casper ve Buffardi, 2004 yılında yaptıkları çalışmalarda, kriz dönemlerinde iş gören personeller baskı altında ve belirsizlik içerisindeymişlerdir. Örgütler personellerine yönlendirme, açık iletişim ve manevi destek sağladıklarında iş gören personellerin motivasyon ve moralleri yükselir, kriz dönemlerinde iş gören personeller anksiyete ve stres durumlarıyla karşılaşır. Eğer iş görenler bu dönemlerinde örgütlerinden yeterli düzeyde destek alırlarsa (çalışma saatlerinde esneklik, işte güvence, psikolojik danışmanlık gibi) kriz durumuyla başa çıkma yetenekleri artar sonucuna ulaşmışlardır.

Hui vd., 2007 yılındaki çalışmalarında, örgütsel destek sadece kriz anında değil kriz sonrası dönemde de çok önemlidir. Kriz sona erdiğinde, örgütler değerlendirme ve yeniden yapılandırma sürecine girerler. Bu dönemde iş gören personellere sunulan destekler, krizden alınan derslerin gerçekleştirilmesi ve meydana gelen yeni koşullara karşı uyum sağlama açısından önemlidir. İş gören personeller örgütlerinin kendilerine olan desteğini hissettikleri zaman kriz sonrası süreçte toparlanma döneminde daha yapıcı ve aktif rol oynarlar, sonucuna ulaşmışlardır (Akkoç vd., 2012).

Can vd., 2021 yılındaki araştırma çalışmalarında kriz öncesi durumların tahmin edilerek kriz sinyallerinin erken alınması ve kriz sırasında da hem etkili yönetim politikaları uygulayarak hem de iş gören personellere örgütün desteği verilirse kriz döneminin başarılı şekilde çözüleceğini söylemişlerdir.

Tutar, 2016 yılında yaptığı çalışmada yöneticilerin çalışanlarına örgüt desteğini sağladıkları takdirde kriz dönemlerinde karşılıklı dayanışmanın gösterilerek kriz dönemiyle başa çıkılacağını vurgulamıştır.

4.3. Örgütsel Destek ve İş Performansı İlişkisi

Örgütsel destek, kurumun iş gören personellerinin refahını ve değerlerini önemsemesi olarak ifade edilmektedir. Meydana gelen bu durum sonucunda iş gören personelin değerleri ve kurumun değerleri birbirine paralel olarak ilerler ve karşılıklı bir olumlu etki oluşur (Eisenberger, 1999). Kurumun fiziki ve psikolojik şartlarını iş gören personellerini düşünerek oluşturması sonucunda çalışan personeller de örgütlerinin çıkarlarına yönelik bir politika oluşturabilir. Bahsedilen bu etkinin iş gören personelin iş performansına olumlu yönde etki ettiği söylenebilir (Erkoç, 2015). İş performansı kavramı, kurumun belirlemiş oldukları hedeflere yönelik iş görenlerin sergilediği tüm faaliyet ve eylemlerdir (Çalışkan vd., 2014). Örgütsel destek ve iş performansı ile ilgili alan yazın incelendiğinde ulaşılan bazı çalışmalar şunlardır:

Moorman vd., 1998 yılındaki çalışmalarında, örgütsel destek teorisinde önemli olan örgütün uygulamakta olduğu faaliyetlerin olumlu yönde olarak iş gören personeller tarafından algılanabilmesidir. Bahsedilen bu teoriye göre iş gören personeller kurumun faaliyetlerinin kendileri açısından olumlu olduğunu düşündükleri zaman, bu düşünceye yüksek düzeyde iş performansı ve örgüte olan bağlılıkla karşılık vermekte oldukları sonucunu saptamışlardır.

Rhoades vd., 2002 yılındaki çalışmalarında, örgütsel destek, iş gören personellerin iş performansını olumlu olarak etkileyen önemli bir faktördür. Örgütlerinin kendilerini desteklediğini ve önemseydiğini düşünen iş görenlerin motivasyonları artar ve yüksek motivasyon iş performansında da yükselmeyi beraberinde getirir. Bu sayede iş tatminine ulaşan çalışanlar daha az hata yapmaya başlar, çözüm önerileri daha yaratıcı olur. Örgütün desteği, personellerin örgütlerine yönelik geliştirdikleri bağımlılıkları artırır. Bu bağımlılık sonucunda örgütün belirlediği hedeflere daha fazla katkıda bulunurlar. Örgütsel bağlılığın yüksek olması, iş görenlerin uzun vadedeki performanslarını olumlu etkiler sonucuna ulaşmışlardır.

Jansen, 2005 yılındaki çalışmasında, örgütsel desteğin yetersiz olması durumunda, iş görenler kendilerini yalnız, değersiz ve iş yükünün fazla olduğunu düşünerek bu yük altında ezilmiş olarak hissederler. Bunun sonucunda, kendilerini desteksiz düşünen iş görenler

işlerine karşı bağımlılık ve ilgilerini kaybederler. Yetersiz destek, iş görenlerde tükenmişlik, düşük performans ve strese neden olabilir. Örgütlerinden yeterli desteği aldığını düşünmeyen iş görenlerin, örgütten ayrılma eğilimi gösterebileceği sonuçlarına ulaşmıştır.

Mrayyan vd., 2008 yılında yaptıkları araştırma çalışmasında iş gören personelin örgütünden aldığı destek sonucunda huzurlu ve mutlu olarak çalışmasına bağlı yaptığı işe yönelik iş performansının da olumlu yönde etkileneceğini vurgulamıştır.

Htaik vd., 2011 yaptıkları araştırma çalışmalarında örgüt desteğinin iş performansını anlamlı olarak etkilemediği sonucuna ulaşmıştır (Kurt, 2013).

Akkoç vd., 2012 yılında yaptıkları çalışmada örgüt desteğinin iş gören personellerin iş performanslarına yönelik anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir.

Arshadi vd., (2013) tarafından yapılan sanayi kuruluşunda çalışanlar üstündeki araştırma çalışmasında örgüt desteği ve iş performansının pozitif yönde ilişkisi olduğu saptanmıştır.

Şentürk ve Tekin 2015 yılındaki avm de çalışanlarla gerçekleştirdikleri araştırma çalışmasının sonucunda örgüt desteğinin iş performansını pozitif ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Işık vd., 2018 yılındaki öğretmenler ile ilgili yaptıkları araştırma çalışmalarında, örgütün desteğinin iş performansını olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ, ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

5.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi

5.1.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu, sağlık sektöründe çalışan personelin, iş performansının artırılmasında kriz yönetimi uygulamalarının rolünü ve bu ilişkide örgütsel desteğin aracılık etkisini belirlemektir.

5.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, sağlık kurumlarında kriz yönetimi uygulamalarının çalışanların iş performansına etkisi ve örgütsel desteğin bu etkideki aracılık rolünü anlamayı amaçlamaktadır. Kriz dönemlerinde sağlık kurumlarında çalışanların performansını etkileyen faktörler karmaşıktır ve bu faktörler arasında kriz yönetimi uygulamaları ile örgütsel desteğin ilişkisi önemlidir. Bu bağlamda araştırma, sağlık kurumlarının kriz dönemlerinde çalışanların iş performansını artırmak için nasıl stratejiler geliştirebileceğini ve kriz yönetimi uygulamaları ile örgütsel desteğin bu süreçteki rolünü belirlemeyi amaçlamaktadır.

Özellikle kriz dönemlerinde sağlık çalışanlarının iş performansını etkileyen faktörleri anlamak ve bu faktörlerin yönetimine yönelik stratejik öneriler sunmak hedeflenmektedir. Bu sebeple, araştırmanın öncelikli amaçları şunlardır: Sağlık kurumlarında kriz dönemlerinde uygulanan kriz yönetimi stratejilerini inceleyerek, bu stratejilerin çalışanların iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek, çalışanların iş performansını etkileyen kriz yönetimi uygulamalarının yanı sıra örgütsel destek faktörlerini tanımlayarak, bu destek unsurlarının iş performansına olan etkisini araştırmak, örgütsel desteğin, kriz yönetimi uygulamaları ile çalışanların iş performansı arasındaki ilişkideki

aracılık rolünü anlamak ve bu mekanizmaları açıklamak, araştırmanın sonuçlarına dayanarak, sağlık kurumlarının kriz dönemlerinde çalışanların iş performansını artırmak için kriz yönetimi stratejileri ve örgütsel destek mekanizmalarını nasıl optimize edebileceklerine dair öneriler geliştirmek.

Bu amaçlar doğrultusunda, araştırma sonuçlarının sağlık sektöründe kriz yönetimi politikalarının ve örgütsel destek mekanizmalarının geliştirilmesine katkı sağlayacak şekilde uygulanabilir bir nitelik taşıması hedeflenmektedir.

5.1.3. Araştırmanın Önemi

Sağlık sektörlerinin meydana gelen kriz durumlarından ilk etkilenen meslek grupları içinde olması, sektörde gerçekleşen uygulamaların da sürekli olarak değişim geçirmesine yol açmaktadır. Araştırma, sağlık kurumlarında kriz yönetimi uygulamalarının ve örgütsel desteğin çalışanların iş performansı üzerindeki etkilerini derinlemesine inceleyerek alana yeni bakış açıları getirebilir ve sağlık sektöründe kriz yönetimi stratejilerinin daha etkili bir şekilde oluşturulmasına ve uygulanmasına katkıda bulunabilir. Kriz yönetimi uygulamaları ve örgütsel destek arasındaki ilişkiyi anlamak için mevcut teorik çerçeveleri genişletebilir veya yeni bir model geliştirebilir. Bu sebeple araştırma sağlık kurumlarının kriz dönemlerinde iş performansını artırmak için daha etkili stratejiler geliştirmesine yardımcı olabilir.

Araştırma, kriz dönemlerinde sağlık hizmetlerinin kalitesini ve erişimini sağlamak için önemli bir adım olabilir. Bu araştırma, örgütsel desteğin kriz yönetimi uygulamaları ile çalışanların iş performansı arasındaki ilişkideki kritik rolünü vurgulayabilir. Bu durum, sağlık kurumlarının çalışanlarına daha iyi destek sağlamak için örgütsel kültürlerini ve yapılarını geliştirmelerine olanak tanıyabilir. Araştırma sonuçları, sağlık kurumlarının kriz yönetimi uygulamalarını özelleştirmesine ve çalışanların ihtiyaçlarına daha uygun hale getirmesine olanak tanıyabilir ve kriz dönemlerinde çalışanların daha iyi desteklenmesini ve iş performanslarının artırılmasını sağlayabilir.

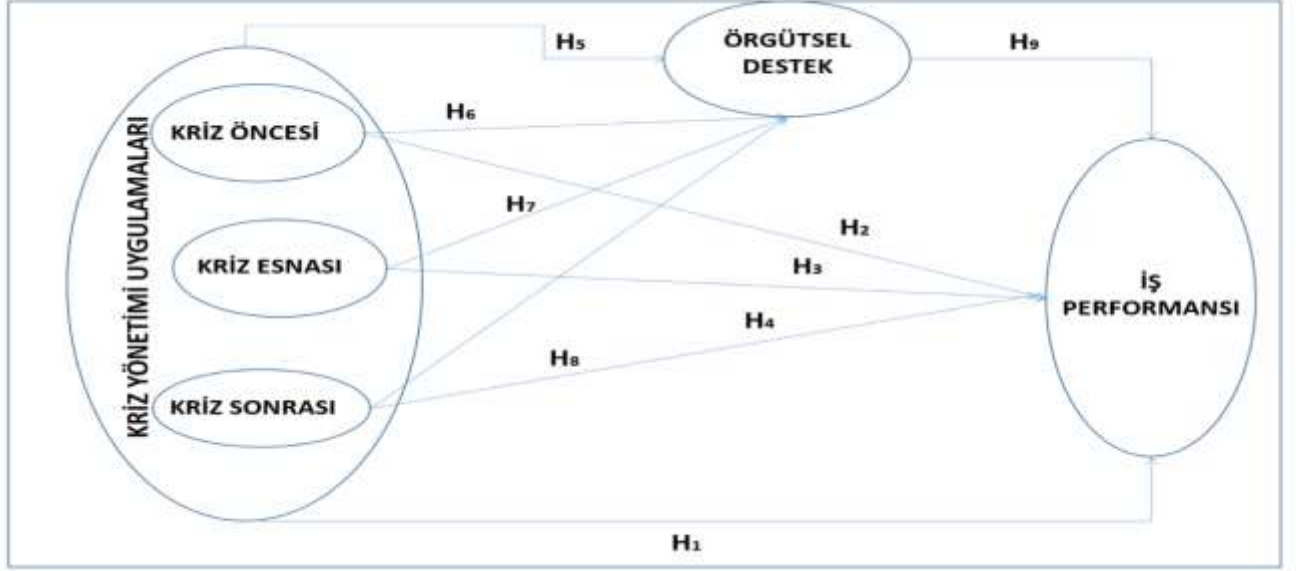
5.2.Araştırma Soruları

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

- Çalışanların iş performansları onların eğitim düzeylerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların iş performansları onların yaşlarına göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların iş performansları onların cinsiyetlerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların iş performansları onların çalışma sürelerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların iş performansları onların medeni hallerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Kriz yönetimi uygulamaları içerisinde yer alan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ile iş performansı arasında bir ilişki var mıdır?
- Kriz yönetimi uygulamaları içerisinde yer alan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ve örgütsel destek arasında bir ilişki var mıdır?
- Örgütsel destek ile iş performansı arasında bir ilişki var mıdır?
- Kriz yönetimi uygulamaları içerisinde yer alan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ile iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel desteğin aracılık rolü var mıdır?

5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmaya ait model Şekil 4’de gösterilmiştir:



Şekil 4. Araştırma Modeli

Araştırmanın test edilmek üzere hazırlanan 13 hipotezi aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H₁: Kriz yönetimi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H₂: Kriz öncesi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H₃: Kriz esnası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H₄: Kriz sonrası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H5: Kriz yönetimi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H6: Kriz öncesi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H7: Kriz esnası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H8: Kriz sonrası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H9: Örgütsel destek bireylerin iş performanslarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H10: Kriz yönetimi uygulamalarının, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H11: Kriz öncesi uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H12: Kriz esnası uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H13: Kriz sonrası uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Mersin bölgesindeki hastanelerde, ASM'lerde ve 112 ASHİ'lerde çalışan sağlık personeli ile sınırlıdır.

Araştırma verileri Mersin ilinde kamu ve özel sektörde bulunan çalışan gruplar arasında toplanmıştır.

Araştırma, belirlenen amaçları gerçekleştirmek ile sınırlıdır.

Araştırma, katılımcıların veri toplama araçlarına vermiş oldukları cevaplarla sınırlıdır.

Araştırma, çalışanların yakın dönemde yaşadıkları kişisel mesleki sorunların etkisiyle cevaplamaları, verdikleri cevaplarda öznel olmaları ve hala etkisinde kalmaları ile sınırlıdır.

Araştırma, ülke genelinde faaliyette bulunan kamu ve özel ASM'ler, hastane acil servisi çalışanları ve 112 ASHİ çalışanları genel geçer sonuçlar olmaması ile sınırlıdır.

5.5. Araştırmanın Yöntemi

5.5.1. Evren ve Örneklem

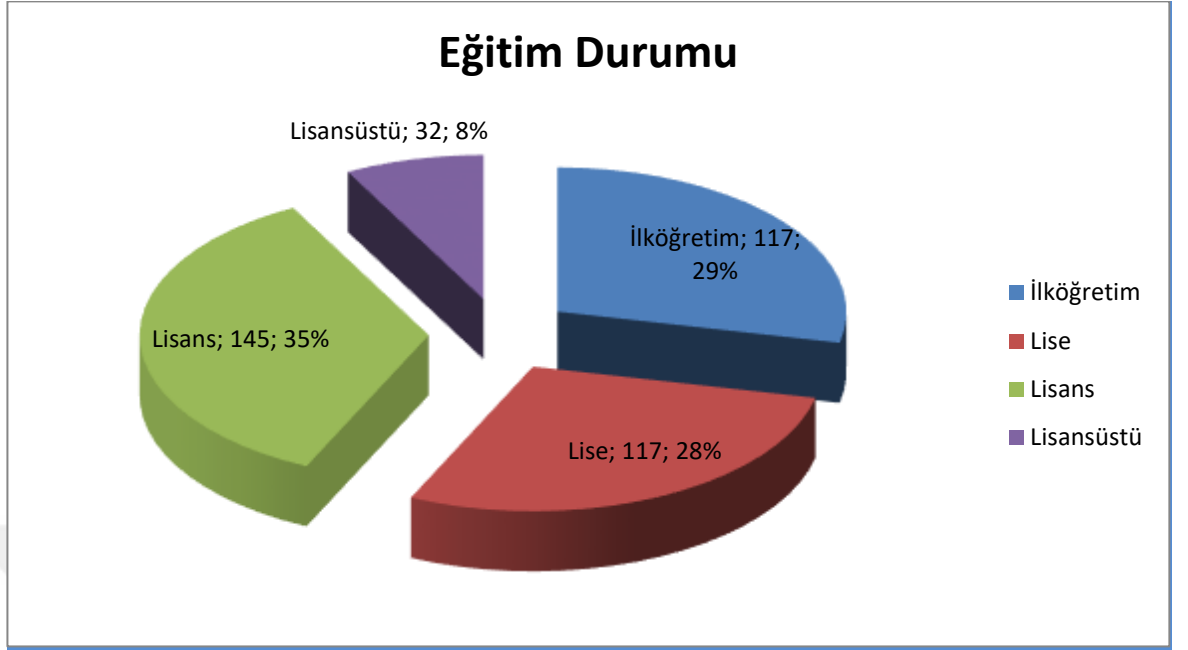
Araştırmanın evrenini Mersin' deki sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini sağlık sektörü çalışanlarının arasından basit tesadüfi yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu kurumlarda yaklaşık 10000 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 kriz öncesi sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 370 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen toplam 500 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 434'ü geri dönmüş ve 423 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 12 veri seti çıkartılmış ve 411 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir. Araştırmaya katılanlara ait demografik bilgiler aşağıda tablo ve şekillerle sunulmuştur:

Tablo 3. Çeşitli Evren Büyüklüklerine İlişkin Örneklem Sayıları

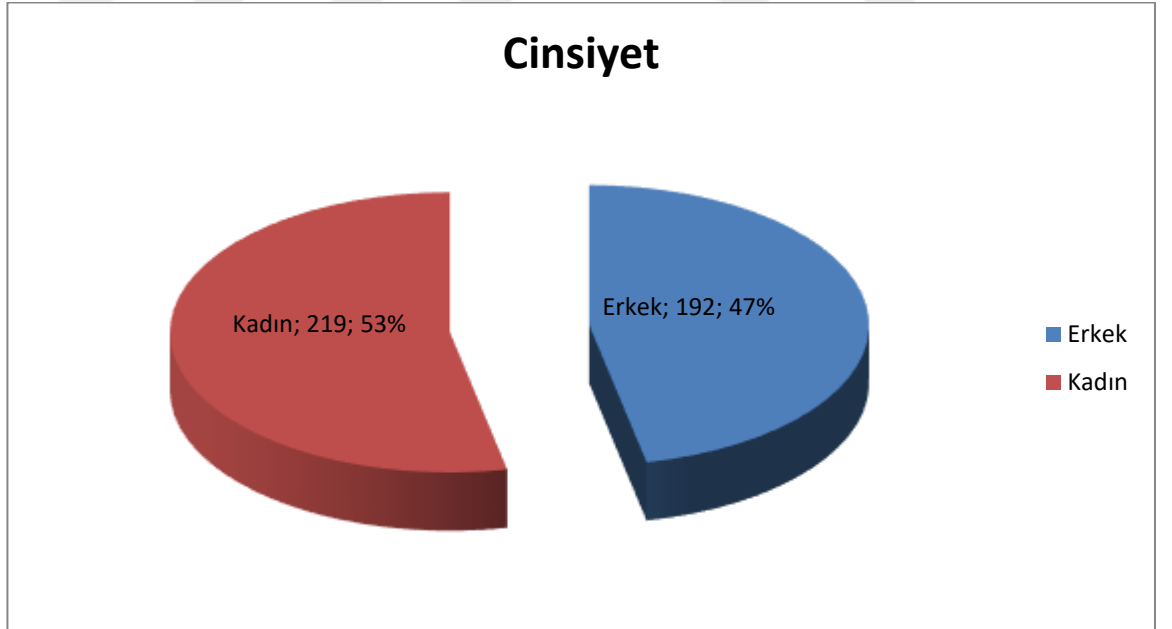
Evren Büyüklüğü	100	200	250	600	750	1000	5000	10000	10000000
Örneklem Sayısı	80	132	152	234	254	278	357	370	384

Kaynak: Sekaran, 1992: 253

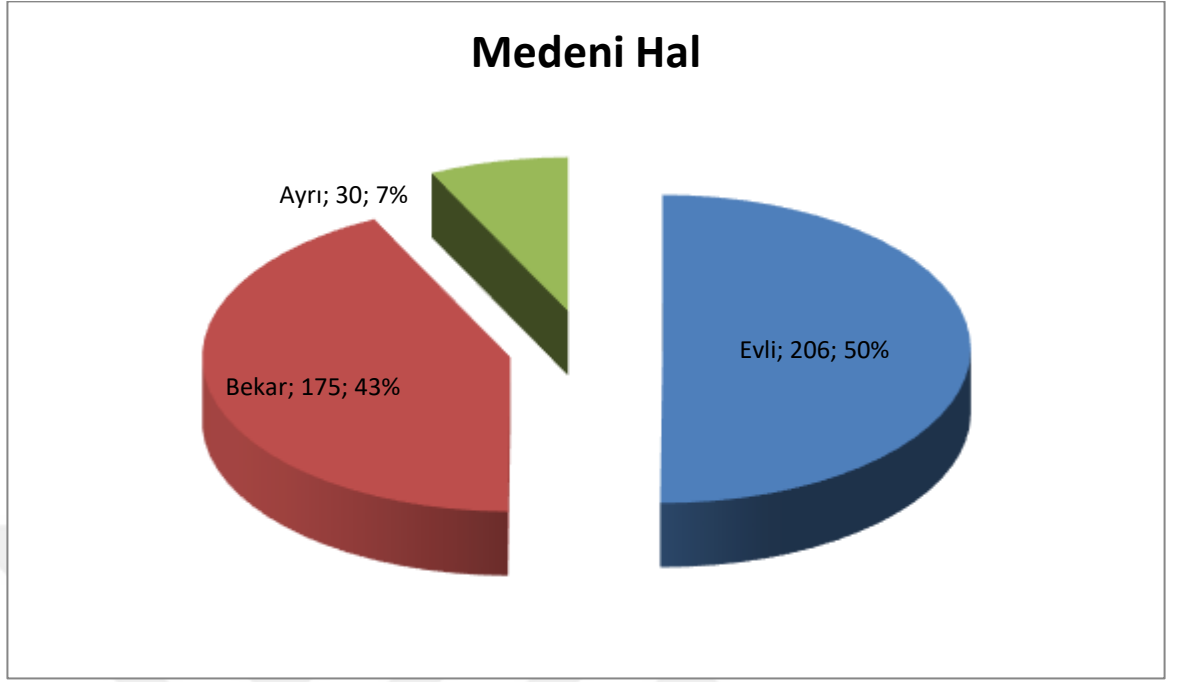
Demografik özelliklere ait bilgiler Şekil 5 – 10 da sunulmuştur.



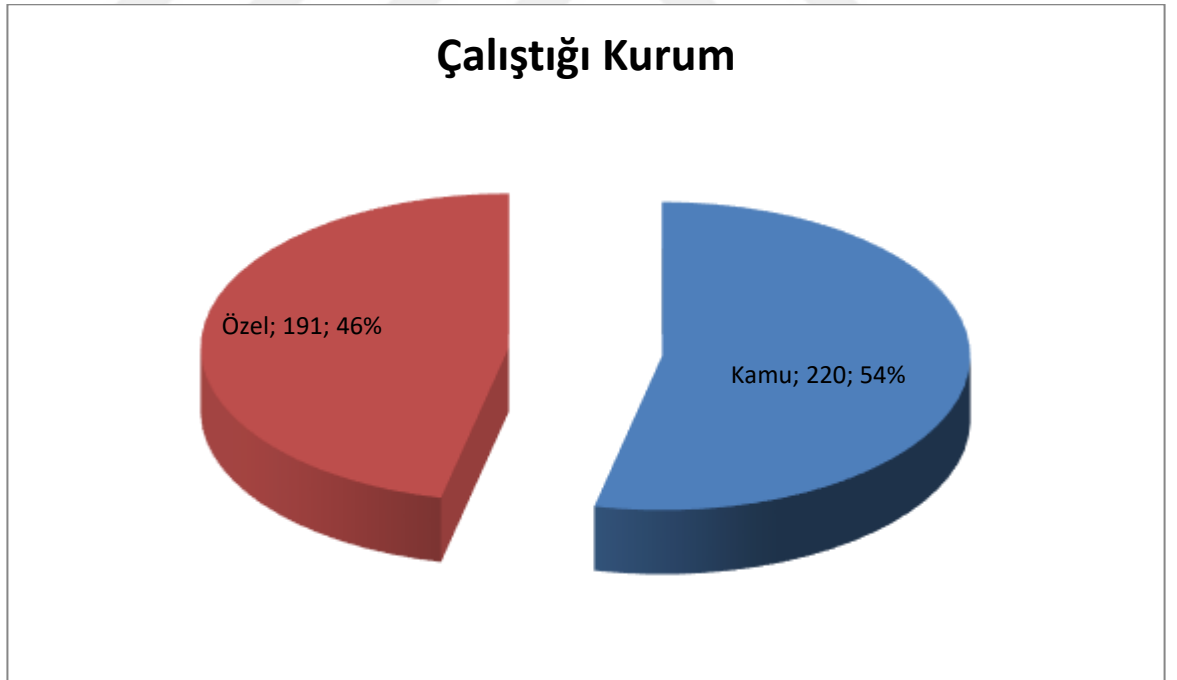
Şekil 5. Eğitim Durumu



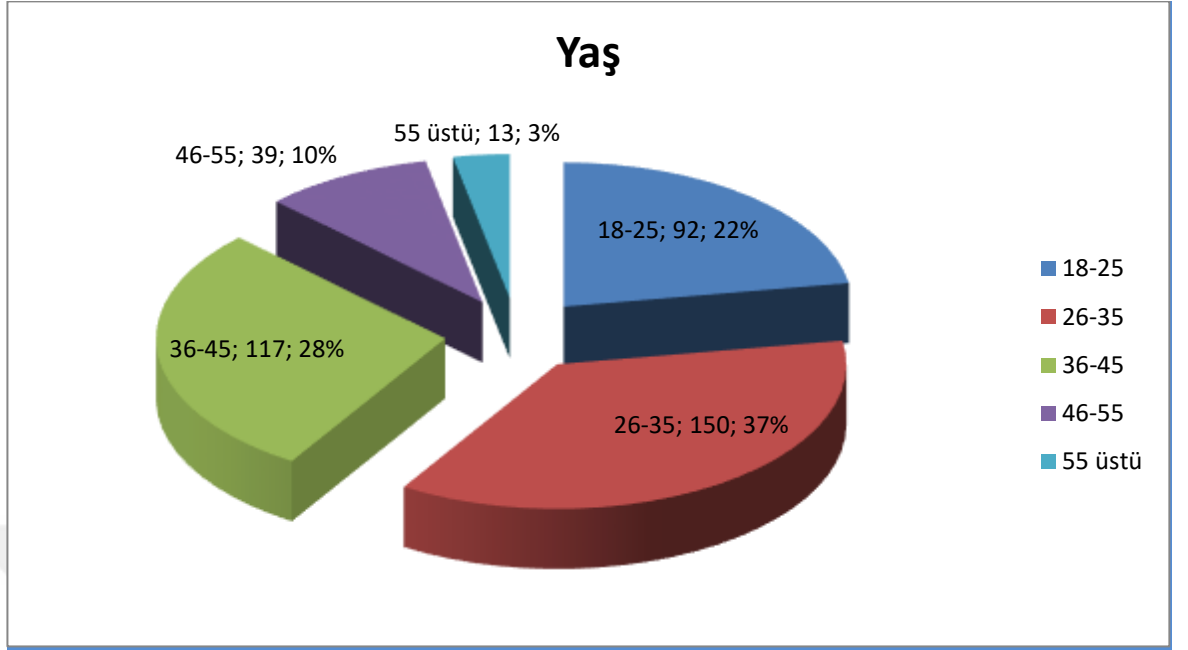
Şekil 6. Cinsiyet



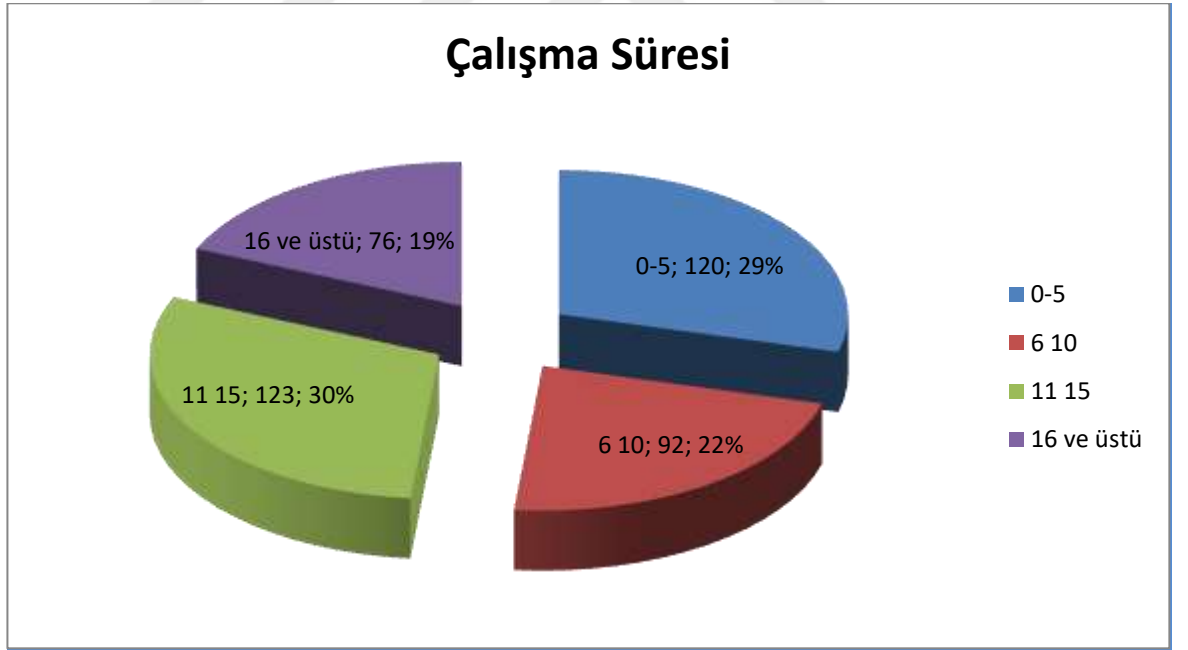
Şekil 7. Medeni Hal



Şekil 8. Çalıştığı Kurum



Şekil 9. Yaş



Şekil 10. Çalışma Süresi

5.5.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda anketler, Mersin ilindeki kamu ve özel sektörde yer alan tüm sağlık çalışanlarından toplanmıştır. Anket formu iki bölümden ve toplam 50 ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlerle ilgili 6 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde ise 23 ifadeden oluşan Kriz yönetimi uygulamaları (Kriz öncesi, 9 madde; Kriz esnası, 10 madde; Kriz sonrası, 4 madde; toplam 3 boyut, 23 madde), örgütsel destek (1 boyut, 10 madde), iş performansı (1 boyut 11 madde) ölçekleri bulunmaktadır. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları SPSS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizleri ise Amos programı ile analiz edilmiştir.

Kriz yönetimi uygulamalarının, Kriz öncesi (KÖ), kriz esnası (KE), kriz sonrasında (KS) oluşan üç alt boyutu ile, sağlık çalışanlarının iş performansı (İP) üzerine etkisini ve bu etkiye örgütsel desteğin (ÖD) aracılık etkisini belirlemeye yönelik olan bu araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir:

➤ **Kriz Yönetimi Ölçeği (KY):**

Sağlık sektöründe çalışan personelin, kriz yönetimine ilişkin algılarını belirlemek üzere Çalışkan (2020) tarafından geliştirilen kriz yönetimi uygulamaları (Kriz öncesi, 9 madde; Kriz esnası, 10 madde; Kriz sonrası, 4 madde) ölçeği kullanılmıştır. Çalışkan tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 89 olarak bulunmuştur. Sorular “Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için, kriz senaryolarımız mevcuttur.”, Kriz esnasında, tüm karar verme süreçlerinde kullanılan sistematik bir yöntem vardır.” “Kriz sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .86 ile .57 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .96 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .82 ile .71 arasında olduğu tespit

edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 5’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kriz yönetimi bir bütün olarak **.92**; **kriz öncesi .91**; **kriz esnası .92**; **kriz sonrası ise .82** olarak bulunmuştur.

➤ **Örgütsel destek Ölçeği (ÖD)**

Sağlık sektörü çalışanlarının örgütsel destek algılarının ölçülmesinde Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen ve Stassen ve Ursel (2009) tarafından kısaltılarak kullanılan ölçek kullanılmıştır. Akkoç ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı **.93** olarak bulunmuştur. On ifadeden oluşan ölçekte sorular “Çalıştığım kurumdan ayrılmaya karar versem kurumum kalmam için beni ikna etmeye çalışır” ve “Çalıştığım kurum kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .90 ile .79 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .91 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin 88 ile 77 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 5’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı **84** olarak bulunmuştur.

➤ **İş Performansı Ölçeği (İP):**

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin iş performanslarını belirlemek üzere önce Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Görev Performansı (5 madde) ve Bağlamsal Performans olmak üzere iki boyut ve toplam 11 maddeden oluşan ölçekte sorular “Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.” ve “Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım.” şeklindedir. Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından ölçeğin güvenilirlik katsayısı sağlık sektörü için 914 olarak tespit edilmiştir. görev iş performansı kavramı bir bütün olarak alınmış olup, görev ve bağlamsal performanslar birleşik olarak

değerlendirilmiştir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Bu çalışmada İş Performansı ölçeği tek boyut olarak kullanılmıştır. Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin 81 ile. 66 arasında olduğu, KMO analiz sonucu 89 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin. 82 ile 70 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 5’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı **91** olarak bulunmuştur.

Tablo 4. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Kriterleri

Ölçüm (Uyum istatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF(χ^2/sd)	≤ 3	4-5
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85
AGFI	≥ 0.90	0.89-0.85
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2011-37

Tablo 5. Doğrulamalı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri

Değişkenler	X ²	df	CMI N/ DF ≤5	GFI ≥.85	AGFI ≥.80	CFI ≥.90	NFI ≥.90	TLI ≥.90	RMSEA ≤.08
1. Kriz Yönetimi	4.02	3	1.3	0.99	0.96	0.99	0.99	0.99	0,03
2. Kriz öncesi	1,2	2	0.6	0,99	0,98	1.00	0.99	1.00	0.00
3. Kriz esnası	286,4	82	3,49	0,90	0,86	0,94	0,91	0,92	0,08
4. Kriz Sonrası	143.8	50	2.8	0.90	0.85	0,92	0,90	0,90	0,08
5. Örgütsel destek	715,8	243	2,94	0,86	0,83	0,91	0,92	0,92	0,07
6. İş Performansı	150.8	57	2.6	0.90	0.84	0.92	0.90	0.91	0.08

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “*kabul edilebilir*” standartlara göre düzenlenmiştir.

5.5.3. Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği

Araştırmada demografik değişkenlere ilişkin sorulara ve Kriz Öncesi, Kriz Esnası, Kriz Sonrası, Örgütsel Destek ve İş Performansı değişkenlerine ait ölçekler bir araya getirilerek EK-A’da verilmiş olan toplam 1 sayfalık bir veri toplama formu oluşturulmuştur.

Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulamalı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Ölçeklerin güvenirlik analizleri Cronbach alfa güvenirlik katsayısı kullanılarak yapılmıştır.

Araştırmada katılımcıların bağımlı değişken iş performansının ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini sınamak amacıyla bağımsız örneklem t-testleri ve tek yönlü ANOVA analizleri yapılmıştır.

ALTINCI BÖLÜM

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

6.1. Değişkenlerle İlgili Betimleyici Bulgular

Araştırmada 411 katılımcıdan elde edilen betimleyici istatistiklere göre kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin (en küçük, en büyük ve ortalama) değerler Tablo 5’de verilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri olan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ölçeklerinde yer alan toplam 23 madde, üç boyut ayrı ayrı ve tümleşik olarak aritmetik ortalamalar alınarak analizler yapılmıştır. Diğer bağımsız değişken örgütsel destek faktör analizi sonucu belirlenen 10 maddenin aritmetik ortalaması hesaplanarak belirlenmiştir. Bağımlı değişken olan iş performansı ise toplam 11 madde faktör analizi sonucu belirlenen tek boyut olarak aritmetik ortalaması hesaplanarak belirlenmiştir. Hesaplamalarda en düşük puan 1 (bir), en yüksek puan ise, 5 (beş) olmak üzere puanlama beş puan üzerinden yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 6 da görülmektedir.

Tablo 6. Değişken ve boyutlarına ilişkin betimleyici istatistikler

Değişken	Toplam	Ortalama	Std. Sapma
KRİZ YÖNETİMİ	411	3,21	0,84
KRİZ ÖNCESİ	411	3,15	0,90
KRİZ ESNASI	411	3,24	0,93
KRİZ SONRASI	411	3,24	0,89
ÖRGÜTSEL DESTEK	411	3,19	0,78
İŞ PERFORMANSI	411	3,54	1,01

6.2. Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyonları hesaplanmıştır (Tablo 7). Tabloda ayrıca satırların sonunda güvenilirlik bulguları parantez

içinde sunulmuştur. Analiz sonucunda; çalışanların iş performansının, kriz yönetimi uygulamaları ve onun alt boyutları olan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ve aracı değişken olarak belirlenen örgütsel destek ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Değişken.	1	2	3	4	5	6
1.KYU	(.92)					
2.KÖ	.92**	(.91)				
3.KE	.95**	.81**	(.92)			
4.KS	.93**	.76**	.83**	(.92)		
5.ÖD	.73**	.67**	.68**	.68**	(.84)	
6.İP	.46**	.38**	.44**	.47**	.51**	(.91)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.** $p < .001$,

6.3. Demografik Gruplardaki Farklılıklar

Araştırmada bağımlı değişken olan iş performansının, cinsiyete, çalışılan kuruma, göre farklılık gösterip göstermediği “t-testi”; çalışanların yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği ise “ANOVA analizi” ile test edilmiştir.

İş performansının cinsiyete ve çalışılan kuruma göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan t-testi sonucunda (Tablo 8) sağlık sektörü çalışanlarının iş performanslarının, çalışılan kuruma göre farklılaşmadığı; ancak cinsiyete göre anlamlı bir

farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın çalışanların bu dönemde göstermiş olduğu algılanan performanslarının erkeklere nazaran daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 8. t testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	Sig
İş Performansı	Kadın	219	3.70	,99	,001
	Erkek	192	3.37	,95	
	Kamu	220	3.58	,96	,363
	Özel	191	3.49	1,07	

* $p < .05$

Sağlık sektörü çalışanlarının iş performanslarının eğitim durumuna, yaşa, medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediği ise “ANOVA analizi” ile test edilmiştir.

İş Performansının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 9 da sunulmuştur.

Tablo 9 da da görüldüğü üzere çalışanların iş performansları, eğitim seviyelerine göre farklılık göstermektedir ($F=13.90$, $p>0,001$). Farklılaşan gruplar, ilköğretim-lisans ve lise-lisans gruplarıdır.

Tablo 9. ANOVA testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	F	Sig.
İş Performansı	İlköğretim	117	3,24	,99	13,90	,001
	Lise	117	3,32	,95		
	Lisans	145	3,94	,90		
	Lisansüstü	32	4,55	,99		

** $p < .01$, * $p < .05$

İş Performansının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 10 da sunulmuştur.

Tablo 10 da da görüldüğü üzere çalışanların iş performansları, yaşa göre farklılık göstermektedir ($F=6,39$, $p>0,001$). Farklılaşan gruplar, 18-25 ile 26-35, 18-25 ile 36-45 ve 36-45 ile 46-55 gruplarıdır.

Tablo 10. ANOVA testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	F	Sig.
İş Performansı	18-25	92	3,85	,45	6,39	,001
	26-35	150	3,64	,98		
	36-45	117	3,33	,83		
	46-55	39	3,22	,89		
	55 üstü	13	3,54	,92		

** $p<.01$, * $p<.05$

İş Performansının medeni hale göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 11 de sunulmuştur.

Tablo 11 de de görüldüğü üzere çalışanların iş performansları, medeni hallerine göre bir farklılık göstermemektedir ($F=1,965$, $p>0,141$).

Tablo 11. ANOVA testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	F	Sig.
İş Performansı	Evli	206	3,45	,96	1,965	,141
	Bekar	175	3,65	,93		
	Ayrı	30	3,45	,95		

** $p<.01$, * $p<.05$

6.4. Kriz Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Kurumlarında Çalışan Personellerin İş Performansına Etkisi: Regresyon Analizi Bulguları

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama güçlerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizlerinde çalışanların iş performansları bağımlı değişken olarak ele alınmış, Kriz yönetimi uygulamaları ve onun alt boyutları olan kriz öncesi, kriz esnası, kriz sonrası ve aracı değişken olarak belirlenen örgütsel destek, bağımsız değişkenler olarak ele alınarak, bağımlı değişken üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Kriz yönetimi uygulamaları (KYU) ve onun alt boyutları olan kriz öncesi KÖ, kriz esnası (KE), kriz sonrasında (KS) iş performansı (İP) üzerine etkisini ve bu etkide örgütsel desteğin (ÖD) aracılık rolünü açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Bu yöntemle göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır. Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken (İP) üzerinde anlamlı etkisi sürmelidir. Bu kapsamda ÖD düzeyinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla, KYU-ÖD, İP; KÖ-ÖD, İP; KE-ÖD, İP ve KS-ÖD, İP arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 12, 13, 14, ve 15’de verilmektedir.

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken Kriz Yönetimi Uygulamaları bir bütün olarak ele alınmış ve iş performansı ile arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **KYU’ nın İP’ ni** ($\beta = .46, p < .001$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda KYU’ nın aracılığı araştırılan ÖD’ ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **KYU’ nın ÖD’ gi anlamlı olarak etkilediği** ($\beta = .73, p < .001$) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan ÖD’ nin İP’ na olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. **ÖD’ nin İP’ ni** ($\beta = .51, p < .001$) **anlamlı olarak etkilediği** bulgulanmıştır. Bu aşamanın son adımında ise KYU ve aracılığı araştırılan ÖD birlikte analize sokulmuş ve İP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **KYU’ nın ÖD ile birlikte analize sokulmasıyla İP üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ($\beta = .19, p < .003$), **ÖD’ nin de İP üzerindeki etkisi devam etmiştir** ($\beta = .38, p < .001$). Bu şartların

sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z=8.4$, $p<.001$). Bu bulgu **KYU'nın İP' na etkisinde ÖD' ğin kısmi aracılıkrolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H1, H5, H9 ve aracılık hipotezi olan H10' un desteklendiği görülmektedir.**

Aracılık testinin ikinci aşamasında bağımsız değişken kriz öncesi ile iş performansı arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **KÖ' nin İP' nı** ($\beta= .38$, $p<.001$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda KÖ' nin aracılığı araştırılan ÖD' ye olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda **KÖ' nin ÖD' ği anlamlı olarak etkilediği** ($\beta=.67$, $p<.001$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise KÖ ve aracılığı araştırılan ÖD birlikte analize sokulmuş ve İP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **KÖ' nin ÖD ile birlikte analize sokulmasıyla İP üzerindeki anlamlı etkisinin sonlandığı** ($\beta= .06$, $p>.05$), **gözlenmiştir. Bu bulgu, KÖ' nin İP' ye etkisinde ÖD' nin aracılık rolü olmadığını göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H2, H6 hipotezlerinin desteklendiği ancak aracılık hipotezi olan H11' in desteklenmediği görülmektedir.**

Üçüncü adımda bağımsız değişken kriz esnası ile iş performansı arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **KE' nin İP' nı** ($\beta= .44$, $p<.001$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda KE' nin aracılığı araştırılan ÖD' ğe olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **KE' nin ÖD' ği anlamlı olarak etkilediği** ($\beta= .68$, $p<.001$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise KE ve aracılığı araştırılan ÖD birlikte analize sokulmuş ve İP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **KE' nin ÖD ile birlikte analize sokulmasıyla İP üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ($\beta= .16$, $p<.005$), **ÖD' nin de İP üzerindeki etkisi devam etmiştir** ($\beta= .40$, $p<.001$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z=6.2$, $p<.001$). Bu bulgu **KE' nin İP' ye etkisinde ÖD' nin kısmi aracılıkrolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H3, H7 ve aracılık hipotezi olan H12' nin desteklendiği görülmektedir.**

Dördüncü ve son adımda, bağımsız değişken kriz sonrası ile iş performansı arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **KS' nin İP' nı** ($\beta= .47$, $p<.001$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda KS' nin aracılığı araştırılan ÖD' ğe

olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **KS' nin ÖD' ği anlamlı olarak etkilediği** ($\beta = .68, p < .001$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise KS ve aracılığı araştırılan ÖD birlikte analize sokulmuş ve İP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **KS' nin ÖD ile birlikte analize sokulmasıyla İP üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ($\beta = .23, p < .001$), **ÖD' nin de İP üzerindeki etkisi devam etmiştir** ($\beta = .36, p < .001$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z = 4.9, p < .001$). Bu bulgu **KS' nin İP' na etkisinde ÖD' ğin kısmi aracılıkrolü üstlendiğini** göstermektedir. **Bu bölüm analizleri sonucunda H4, H8 ve aracılık hipotezi olan H13' ün desteklendiği** görülmektedir.

Tablo 12. Aracılık Testi Sonuçları (KYU-ÖD-İP)

		β	
		ÖD	İP
KYU	Test 1		
	Yaş		-.13
	Çal.Süresi		.09
	KYU		.46**
	<i>Adjusted</i>		.21
	ΔR^2		.21
			(F=110**)
	Test 2		ÖD→İP
	Yaş	-.13	.12
	Çal.Süresi	.11	.23
	KYU	.73**	.51**
	<i>Adjusted</i>	.53	.26
	ΔR^2	.53	.26
		(F=332***)	(F=251**)
	Test 3		
	Yaş		-.15
	Çal.Süresi		-.08
	KYU		.19**
	ÖD		.38**
	<i>Adjusted</i>		.03
	ΔR^2		.03
			(F=189**)
	<i>Sobel</i>		8.4**

p<.01, * p<.05, * p< .001

Tablo 13. Aracılık Testi Sonuçları (KÖ-ÖD-İP)

		β	
		ÖD	İP
KÖ	Test 1		
	Yaş		-.11
	Çal.Süresi		.05
	KÖ		.38**
	<i>Adjusted R²</i>		.14
	<i>ΔR^2</i>		.14
			(F=221**)
	Test 2		
	Yaş	-.09	
	Çal.Süresi	.12	
	KÖ	.67**	
	<i>Adjusted R²</i>	.45	
	<i>ΔR^2</i>	.44	
		(F=347**)	
	Test 3		
	Yaş		-.12
	Çal.Süresi		.06
	KÖ		.06
	ÖD		.48**
	<i>Adjusted R²</i>		.
	<i>ΔR^2</i>		.
			(F=68.3)
	<i>Sobel</i>		
	<i>Test(z)</i>		

p<.01, * p<.05, * p< .001

Tablo 14. Aracılık Testi Sonuçları (KE-ÖD-İP)

		β	
		ÖD	İP
KE	Test 1		
	Yaş		-.17
	Çal.Süresi		.10
	KE		.44**
	<i>Adjusted R²</i>		.19
	<i>ΔR^2</i>		.19
			(F=258**)
	Test 2		
	Yaş	-.09	
	Çal.Süresi	.07	
	KE	.68**	
	<i>Adjusted R²</i>	.46	
	<i>ΔR^2</i>	.46	
		(F=331**)	
	Test 3		
	Yaş		-.05
	Çal.Süresi		.08
	KE		.16**
	ÖD		.40**
	<i>Adjusted R²</i>		.03
	<i>ΔR^2</i>		.03
			(F=184**)
	<i>Sobel Test(z)</i>		6.2**

p<.01, * p<.05, * p< .001

Tablo 15. Aracılık Testi Sonuçları (KS-ÖD-İP)

		β	
		ÖD	İP
KS	Test 1		
	Yaş		-.11
	Çal.Süresi		.09
	KS		.47**
	<i>Adjusted R²</i>		.22
	ΔR^2		.22
			(F=286**)
	Test 2		
	Yaş	-.08	
	Çal.Süresi	.13	
	KS	.68**	
	<i>Adjusted R²</i>	.461	
	ΔR^2	.46	
		(F=361**)	
	Test 3		
	Yaş		-.06
	Çal.Süresi		.09
	KS		.23**
	ÖD		.36**
	<i>Adjusted R²</i>		.05
	ΔR^2		.05
			(F=116**)
	<i>Sobel Test(z)</i>		4.9**

p<.01, * p<.05, * p< .001

Tablo 16. Aracılık Testi Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁. Kriz yönetimi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₂. Kriz öncesi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₃. Kriz esnası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₄. Kriz sonrası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₅. Kriz yönetimi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₆. Kriz öncesi uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₇. Kriz esnası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₈. Kriz sonrası uygulamaları, sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel destek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₉. Örgütsel destek bireylerin iş performanslarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₁₀. Kriz yönetimi uygulamalarının, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Desteklendi
H₁₁. Kriz öncesi uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi

H₁₂. Kriz esnası uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Desteklendi
H₁₃. Kriz sonrası uygulamaların, bireylerin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Desteklendi



SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık kurumlarındaki işlerin yoğun oluşu, 24 saat aktif çalışan personellerin olması ve herhangi bir afet veya kriz durumunda sağlık personellerinin mevcut kriz durumundan ilk etkilenen iş görenler olması nedeniyle, yaşanan durumlar sonucunda iş performanslarında değişim olan ilk çalışan grubu olmasına bağlı olarak kurumlardaki personellerin iş performansı ve kriz durumu arasındaki ilişkinin ve örgütsel desteğin aracılık rolünün değerlendirilmesi gerekliliği doğmuştur. Bu çalışma ile kriz yönetimi ve iş performansı arasındaki etkiler ve örgütsel desteğin aracılık rolüyle ilgili ilişkiler incelenmiş ve oluşturulan bir model yardımı ile açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma Mersin ilinde faaliyet gösteren özel veya kamu sektörlerinde çalışan sağlık personelleri üzerinde anket yoluyla yapılmış olup araştırma örneklemini Mersin ili ile sınırlıdır. Çalışmada gönderilen anketlerden 434'ü geri dönmüş ve 423 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 12 veri seti çıkartılmış ve 411 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir. Bu tez çalışması ile sağlık kurumlarında kriz yönetiminin iş performansına etkisini incelerken örgütsel desteğin aracılık rolü yapılan testler sonucunda elde edilmiştir.

Araştırmada sağlık sektöründe çalışan iş gören personellerin demografik faktörlerinin kriz yönetimine etkisi incelendiğinde; sağlık sektörü çalışanlarının iş performanslarının medeni hallerine göre farklılaşmadığı; ancak cinsiyete, eğitim seviyelerine, yaşlarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın bulguları, örgütsel desteğin sağlık kurumlarında çalışan personelin iş performansı üzerinde önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Araştırmaya göre kriz yönetimi uygulamalarının örgütsel desteğin aracılık rolü ile iş performansını anlamlı düzeyde artırdığı belirlenmiştir. Bu bulgu benzer çalışmalar ile de uyumlu çıkmıştır (Akdağ, 2010; Asanakutlu vd., 1997; Schonfeld vd., 2002). Benzer şekilde kriz dönemlerinde iş gören personellerin iş performanslarının örgüt desteği alamadıkları takdirde anlamlı düzeyde azaldığı tespit edilmiştir. Bahsedilen bu bulgu da benzer çalışmalarla uyumludur (Htaik vd., 2011; Peker vd., 2000).

Bu çalışmanın bulguları örgütsel desteğin aracılık rolünün kriz öncesi dönemde iş görenlerin iş performansı üzerinde anlamlı düzeyde etkili olmadığı belirlenmiştir. Bunun nedeninin krizin mevcut olmadığı dönemlerde hangi durumla karşılaşacaklarını bilmeyen iş gören personellerin örgüt desteklerini algılama düzeyleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu diğer benzer araştırma çalışmalarıyla uyumlu değildir (Düzgün, 2022; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bu durumun nedeninin örgütsel destek durumunun iş performansı üstündeki etkisinin dolaylı yoldan gerçekleştirmiş olması sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan araştırmada elde edilen sonuç, kriz yönetimi sürecinde kriz esnası ve kriz sonrasındaki dönemlerde çalışanların iş performansı üzerinde örgüt desteğinin olumlu ya da olumsuz etki yaratmasında örgütlerin sunduğu desteklere bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuca bağlı olarak, kriz dönemlerinde iş görenlerin sürece fikirleriyle katkı sağlamalarına müsaade edilmesi, onların güvenlerinin sağlanması, sürece katılım gösterebilmeleri neticesinde örgütlerinin desteğini aldıkları takdirde, kurumlarına gerekli çabayı performanslarıyla olumlu yönde gösterdiklerini söylemek mümkün olmaktadır (Eisenberger vd., 2001; Wang, 2017; Tabak, 2016). Sağlık sektöründe çalışan personellerin iş performanslarının artırılması için kriz durumlarında yönetici ve örgütlerin desteği gibi durumların etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple iş görenlere yapılan desteğin artırılması ile iş performansı üzerinde önemli düzeyde etkili olduğu belirlenmiştir (Işık ve Kama, 2018; Özdevecioğlu, 2003).

Sağlık kurumlarının kriz dönemlerinde karşılaştıkları zorlu durumlar, iş görenlerin iş yükleri, stres durumları ve streslerine bağlı olarak değişen iş performanslarına dair önemli düzeyde veriler sunmaktadır. Hazırlanan çalışmanın etkinliğinde, kriz yönetiminde gerçekleştirilen uygulamaların iş görenlerin performansları üstünde önemli düzeyde etkili olduğu fakat bu etkinin desteklendiği zaman daha fazla güçlenmekte olduğu görülmektedir (Schonfeld vd., 2002). Kriz durumlarında sağlık personellerinin hasta bakımlarındaki kaliteleri, işlerindeki kesinti ve hizmetlerindeki sürdürülebilirlik gerekli örgütsel destek sağlanmadığı takdirde olumsuz sonuçlara sebebiyet verebilmektedir. Kriz yönetimi uygulamaları bu kriz dönemlerinde iş görenlerin yönlendirilmesi ve krizle başa çıkmalarının devamlılığı açısından kritik öneme sahiptir (Casper ve Buffardi, 2004). Fakat kriz yönetimi uygulamalarının etkili şekilde uygulanmasına ek olarak, iş görenlere yönelik gerçekleştirilen

örgütsel destekte önemli bir durumdur. İş görenler kriz dönemlerinde örgütlerinin yeterli destek sağladığını düşündükleri durumlarda motivasyon ve moralleri artar, yapmakta oldukları işe karşı bağlılıkları artar ve bu durumun sonucunda performansları olumlu düzeyde etkilenir (Tutar, 2016).

Bu çalışma Mersin ili ve sağlık sektöründe görev yapan 411 katılımcı ile sınırlıdır. Araştırmanın sadece sağlık sektörü üzerinde yapılmış olması araştırma için önemli bir kısıttır. Bu sebeple farklı sektörlerde yapılacak olan araştırmaların sonuçları farklı olabilir. Buna ek olarak araştırma için kullanılan veriler sağlık sektörünün belirli bir coğrafi bölgesinde çalışan iş gören personellerden elde edilmiştir. Diğer coğrafyalarda çalışan sağlık sektörü çalışanlarından elde edilecek veriler ile daha açıklayıcı sonuçlara ulaşmak mümkün olabilir. Yapılan araştırmalar ve kuramdan yola çıkılarak farklı sektör ve farklı coğrafyada uygulanmış olması sebebiyle ve araştırmanın metodolojisi bakımından bu araştırmanın yapılan diğer çalışmalardan kısmi olarak farklı olabileceği düşünülmektedir. Araştırmanın iki değişken arasındaki ilişkiyi ele alması ve örgütsel destek değişkeninin de aracılık rolünü ele alması sebebiyle bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda yararlı olabileceği düşünülmektedir. Konunun öneminin daha iyi anlaşılması için farklı sektörlerde, farklı illerde kısacası farklı örneklem gruplarında araştırılması önerilmektedir. Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda çalışma konusu ile ilgili yeterli kaynak ve veri olmadığı, konunun öneminin daha iyi açıklanabilmesi için konu hakkında daha fazla çalışma yapılması gerektiği saptanmıştır.

Yapılan araştırma çalışması sonucunda elde edilen bulgularla şu önerilerde bulunulabilir:

- Kurumlar, kriz durumlarına karşı proaktif yaklaşım ile hazırlıklı olmalıdır ve olabilecek kriz durumlarına karşı uygun tatbikatları gerçekleştirmelidir. Bu sayede hem iş gören personeller hem de yöneticiler krizin gerçekleştiği anlarda daha etkili rol alır.
- Kurumlar, iş gören personellerine maddi manevi destek sağlama açısından daha geniş yaklaşımları benimsemelidir. Çalışma saatlerindeki esneklikler, psikolojik destek hizmetleri, iş ve sosyal hayat dengesini destekleyici uygulamalarda bulunmaları iş görenlerin iş performanslarına da olumlu katkı sağlar.

➤ Krizin meydana geldiği dönemlerde kurum içerisindeki iletişimin uygun zamanda ve şeffaf olması halinde belirsizlikler azalır ve iş görenlerin kurumlarına olan bağlılıkları artacaktır.

➤ Kriz dönemlerinde iş gören personellerin fikirlerinin dikkate alındığı mekanizmalar kurulması, iş görenlerin örgütlerine olan aidiyet hissini güçlendirecek ve örgütlerin desteğini hisseden iş görenlerin iş performansları olumlu düzeyde etkilenecektir.

Sonuç olarak, kriz durumlarının başarılı şekilde yönetilebilmesi için kurumların yalnızca stratejik kararlar almaları yeterli değildir. Aynı zamanda örgütler, personellerine sundukları desteği artırdıkları takdirde ve bu desteği düzenli olarak iyileştirdikleri durumda yalnızca kriz dönemlerinde değil, aynı zamanda kurumun uzun vadedeki başarısı da olumlu etkilenecektir. Sağlık hizmetleri sağlayan kuruluşlarda çalışan personellerin, kriz durumlarında kurumun ve yöneticinin krizi güven vererek yönlendirmeleri, iş gören personellerin motivasyonlarını sağlayarak iş performanslarının yükselmesine bağlı hastalara yönelik iyileştirme çalışmalarının olumlu yönde artması sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

- Acar, MC (2022). Kovid-19 ve Havalimanlarında Kriz Yönetimi. Bildiriler Kitabı (s. 247).
- Acar, Z. ve Mete, M. (2023). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Körlüğe Yönelik Örgütsel Bilgi Paylaşımının Etkisinde Lider-Üye Değişiminin Aracılık Rolü: Zincir Hastane Örneği.
- Açıkgöz, M.Ü. (2022). Amerika Birleşik Devletleri Resimlerinde Başkanlık Seçimi ve Federal Yüksek Mahkemenin Emsal Kararlarına İlişkin Seçimleri. Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, 12(1), 677-717.
- Akdağ, M. (2010). Örgütsel Açıdan İnsan Kaynakları ve Halkla Tanıtımlar. Konya: Literatürk Yayınları.
- Akdemir, B. (2009). Tahmin Uygulamalarında Performans Artışı İçin Kullanılan Normalizasyon Yöntemlerine Yeni Bir Yaklaşım.
- Akgemci, T. ve Güleş, HK (2009). İşletmelerde İndirme Yönetim. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akın, Ö. ve Çolak, HEE (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarıyla Performans Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(2), 85-114.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim, Kültür ve Algılanan Çıkışın Desteklenmesinin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 105-135.
- Aktaş, K. (2019). İşgörenlerin Adanmışlık Düzeyi ve Onunla Özdeşleşme İlişkisinin Performans Algısına Kadar Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.
- Allen, NJ ve Meyer, JP (1990). Organizasyona Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılığın Ölçümü ve Öncülleri. İngiliz Psikoloji Derneği, 63, 1-18.
- Altınkurt, Y. ve Yılmaz, K. (2010). Değerlere Göre Yönetim ve Adalet İlişkilerinin Ortaöğretim Okullarının Kimliklerine Göre İncelenmesi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 4(4), 463-485.

- Argon, T. (2010). Akademisyenlerin Değerlendirme, Motivasyon ve İklimlendirme Adaleti ile İlgili Görüşlerine İlişkin Kaliteli Bir Performans Çalışması. Uluslararası Çevrimiçi Eğitim Bilimleri Dergisi, 2(1).
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., ve Lynch, P. (1998). Algılanan Örgütsel Destek ve Polis Performansı: Sosyo-Duygusal İhtiyaçların Düzenleyici Etkisi. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 83(2), 288-297.
- Armstrong-Stassen, M. ve Ursel, ND (2009). Algılanan Örgütsel Destek, Kariyer Memnuniyeti ve Yaşlı Çalışanların Elde Tutulması. Mesleki ve Örgütsel Psikoloji Dergisi, 82(1), 201-220.
- Artley, W. ve Stroh, S. (2001). Performansa Dayalı Yönetim El Kitabı: Entegre Bir Performans Ölçüm Sistemi Kurmak. Eğitim Kaynakları ve Veri Değişimi Performansa Dayalı Yönetim Özel İlgi Grubu, 2.
- Arslan, vd. (2021). Bireysel ve Takım Sporcularının Psikolojik Performans Stratejilerinin İncelenmesi. Modern Boş Zaman Çalışmaları, 3(1), 1-11.
- Arshadi, N. ve Hayavi, G. (2013). Algılanan Örgütsel Desteğin Duygusal Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: OBSE' nin Aracılık Rolü. Procedia - Sosyal ve Davranış Bilimleri, 84, 739-743.
- Aselage, J. ve Eisenberger, R. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sözleşmeler: Teorik Bir Bütünleştirme. Örgütsel Davranış Dergisi, 24(5), 491-509.
- Asunakutlu, T., Safran, B. ve Tosun, E. (1997). Kriz Yönetimi Üzerine Bir Araştırma. Dinamik, 26(2), 52.
- Atabay, B. (2019). Sağlık Kurumlarında Kriz Yönetimi ve Örnek Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Ataman, G., Yenice, A., Pirtini, S. (2018). Sosyal Olayların Kriz Yönetimi ve Kurum İtibarı ile İlişkiler Üzerine Bir Model Uygulaması. Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(3), 1-20.

- Avanzi, L., Schuh, SC, Fraccaroli, F., van Dick, R. (2015). Örgütsel Özdeşleşme Neden Çalışanların Tükenmişliğinin Azalmasıyla İlişkilidir? Sosyal Destek ve Kolektif Etkinliğin Aracılık Etkisi. İş ve Stres, 29(1), 1-10.
- Aydede, C. (2001). Teorik ve Uygulamalı Olarak Halkla Kampanyaları. Ankara: MediaCat Yayınları.
- Aykaç, B. (2001). Kamu Yönetimindeki Krizler Ve Kriz Yönetimi. Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), 123-132.
- Aykan, E. (2007). Örgütlerde İnsan Kaynakları Uygulamaları İle Algılamayı Destekleyen Unsurların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(1), 123-137.
- Bakan, İ. Ve Kelleroğlu, Ö. GH (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Değerlendirme Performans Uygulamalarının Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(1).
- Bakan, İ., Akyüz, M., Eyitmiş, AM Ve Doğan, İ. F. (2011). Ekonomik Krizin İnsan Ölümüne Etkilerine Yönelik Malatya'da Bir Alan Çalışması. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(1), 1-24.
- Bakos, L. (2018). Halkla İlişkiler Ve Holonik Çoklu Ajan Yaklaşımı Arasındaki Kriz Yönetimi. Procedia - Sosyal Ve Davranış Bilimleri, 238, 527-534.
- Baran, H. (2012). İşletmelerde Kriz Yönetimi. Araştırma Ve Meslekleri Geliştirme Müdürlüğü Bülteni, 31-41.
- Baron, RM Ve Kenny, DA (1986). Sosyal Psikolojik Araştırmalarda Moderatör-Aracılık Değişken Ayrımı: Kavramsal, Stratejik Ve İstatistiksel Hususlar. Kişilik Ve Sosyal Psikoloji Dergisi, 51, 1173-1182.
- Barton, L. (1993). Organizasyonlardaki Krizler: Kaosun Kafasında Yönetim Ve İletişim. Cincinnati, OH: Güney-Batı.
- Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Yönetimin Yönetimi. Kariyer Yayınları.

- Başaran, İ. E. (2018). Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Bateman, TS Ve Organ, DW (1983). İş Tatmini Ve İyi Asker: Etki Ve Çalışan “Vatandaşlığı” Arasındaki İlişki. Yönetim Akademisi Dergisi, 26(4), 587-595.
- Baydaş, M. (2013). İşletmelerin Kriz Krizlerinin Uyguladıkları Pazarlama Stratejileri Ve Euro Bölgesindeki Dalgalanmalardan Etkilenme Düzeylerinin Görüldüğü: Mobilya Sektörü Örneği (Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Bayır, T. (2021). Coronavirüs (COVID-19) İle Yeni Dijital Dünyada Kalmayı Tercihleri. OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 17(Pandemi Özel Sayısı), 621-3640.
- Benliğiray, S. (2007). Performans Değerlemesi. R. Geylan (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi (S. 147-170). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Beugre, C. (2002). Örgütsel Adaleti Anlamak Ve Çalışanları Yönetme Üzerindeki Etkisi: Bir Afrika Perspektifi. İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi, 13(7), 1091-1104.
- Bingol, M., Gokdal, O., Aygun, T., Karaku, F. (2003). Kuyruk Kesme İşleminin Erkek Karaka Kuzularının Performans Ve Karkas Özellikleri Üzerindeki Etkileri. Güney Afrika Hayvan Bilimi Dergisi, 33(3), 185-192.
- Blau, P. (1964). Sosyal Yaşamda Değişim Ve Güç (1. Basım). New York: John Wiley Sons.
- Boin, A., 'T Hart, P., Stern, E., Sundelius, B. (2005). Kriz Yönetiminin Siyaseti: Baskı Altındaki Kamu Liderliği. Cambridge University Press.
- Borman, WC, White, LA, Dorsey, DW (1995). Derecelendirilenin Görev Performansının Ve Kişilerarası Faktörlerin Süpervizör Ve Akran Performans Derecelendirmeleri Üzerindeki Etkileri. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 80(1), 168-177.
- Bozkurt, V. (2000). Küreselleşmenin Toplumsal Sonuçları. Prof. Dr. Nusret Ekin'e Hürmet.
- Buyrukoğlu, G. (2022). Pandemi Sürecinde Sağlık Ve Turizm Alanlarındaki Akademisyenlerin GG Tatmini ve Performanslarının Değerlendirilmesi (Yüksek Lisans Tezi). Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi; Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Alanya

- Campbell, JP, McCloy, RA, Oppler, SH, Sager, CE (1993). Bir Performans Teorisi. N. Schmitt WC Borman (Ed.), Organizasyonlarda Personel Seçimi (S. 35–70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Can, H. (2005). Organizasyon Ve Yönetim (7. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Can, Ö. Ve Çetiner, M. (2021). COVID-19 Salgını Sürecindeki Kriz Değişimi: Gıda Sektörü Örneği. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13(3), 769-800.
- Casper, WJ Ve Buffardi, LC (2004). İş-Yaşam Faydaları Ve İş Arayışı Niyetleri: Beklenen Kurumsal Desteğin Rolü. Mesleki Davranış Dergisi, 65(3), 391-410.
- Ceylan, A. Ve Türkyılmaz, H. (2021). Örgütsel Güven Ve İşe Adanmışlık İlişkisi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 14(77).
- Chiang, CF Ve Hsieh, TS (2012). Algılanan Örgütsel Destek Ve Psikolojik Güçlendirmenin İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Etkileri. Uluslararası Misafirperverlik Yönetimi Dergisi, 31(1), 180-190.
- Cin, Z. Ve Uzun, H. (2022). Sağlık Kurumlarında Kriz Yönetimi (Şanlıurfa Örneği). Sosyal Araştırma Ve Davranış Bilimleri Dergisi, 8(16).
- Comfort, LK (2005). Risk, Güvenlik Ve Afet Yönetimi. Siyaset Bilimi Yıllık İncelemesi, 8(1), 335-356.
- Coombs, WT (2009). Kriz İletişimini Kavramsallaştırmak. RL Heath Ve HD O'Hair (Ed.), Kriz Ve Risk İletişimi El Kitabı (S. 100-119). New York: Routledge.
- Coşgun, E. (2004). Teknik Parçaların Performans Değerlendirmesinde Bir Uzman Sistem Modeli. Teknoloji Dergisi, 7(4), 579-589.
- Cramer, D. (1998). Sosyal Araştırmalar İçin Temel İstatistikler. New York: Routledge.
- Çakmak Otluoğlu, K.Ö. (2015). Örgütsel Bozulmanın Meydana Gelen Olumsuz Şokların İş Performansına Etkisi: Örgüt'ün Tamamı Özsaygının Biçimlendirici Değişken Rolü.

- Çalışkan, A., Beğenirbaş, M. (2014). Yorucu Emeğin İş Performansı Ve İşten Ayrılma Planına Etkisinde Kişiler Arası Çarpışmanın Araçlık Rolü. İşletme Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 5(2), 109-127.
- Çalışkan, A. Ve Köroğlu, E. Ö. (2022). İş Performansı, Görev Performansı, Bağlamsal Performans: Yeni Bir Ölçeğin Geliştirilmesi Ve Doğrulanması. Uluslararası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 8(2), 180-201.
- Çarıkçı, İ. H., Titiz, İ. Ve Eroğlu, AH (2002). Küçük Ve Orta Gelişim Üretim Süreçlerinde Kriz Olaylarına Özgü Güç Sorunları Ve Alternatif Pazarlama Çözümleri: Göller Bölgesi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(1).
- Çeçe, F. Ve Bayraktar, O. (2023). Örgütsel Öğrenmenin İş Performansının Üzerindeki Etkisinde Değişiklik Desteğinin Aracılık Rolü. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 25(2), 495-522.
- Çelik, A. Ve Erdoğan, P. (2019). Sağlık Sektöründe Etik İklim Oluşturmanın Resmilerinin Performansına Etkisi. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 6(2), 105-113.
- Çelikten, M., Giliç, F., Çelikten, Y. Ve Yıldırım, A. (2019). Örgüt Kontrolünde Karar Verme Süreci: Bitmeyen Bir Tartışma. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(2).
- Çetin, A. (2001). Örgüt-Çevre Etkileşimi Açısından Kriz Yönetimi (Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Çetin, A., Erenler, E. Ve Şentürk, M. (2016). Mesleki Ayrılık Ve Mesleki Öz-Yeterlik Algısının Bilgi Paylaşımı Performansına Etkisi. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(2), 289-316.
- Çevik, HH (2008). Kamuda Performans Yönetimi. Seçkin.
- Çiçeklioğlu, H. (2019). Presenteeism (İşte Var Olamama), Duygusal Emek Ve Katılım Vatandaşlık Performansının Performans Sonuçları: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.

- Çolakoğlu, E., Uğurlu, Ö. Y. Ve Öztosun, E. (2019). Stratejik Çevikliğin Firma Performansına Etkisi: Üretimde Bir Araştırma. İş Ve İnsan Dergisi, 6(1), 93-106.
- Demir, C. Ve Yılmaz, MK (2010). Stratejik Planlama Sistemi Ve Örgütler Bakış Açısının Önemi. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(1), 69-88.
- Demirtaş, AGH. (2000). Kriz Yönetimi. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 23(23), 353-373.
- Dığın, Ö. (2008). İnsan Kaynaklarının Güvenliğinin İş Güvencesi Ve Kapsamlı İlgili Yapılan Bir Araştırma.
- Diğer, Ö. (1998). Stratejik Yönetim Ve İşletme Politikası. İstanbul: Beta Basımevi.
- Dubrovski, D. (2001). İş Mükemmelliğine Ulaşmada Müşteri Memnuniyetinin Rolü. Toplam Kalite Yönetimi, 12(7/8), 910-925.
- Duygulu, E., Çıraklar, N. Ve Mohan, Y. (2008). Algılanan Ayrılık Desteği, Ayrılık Bağlılığı Ve İş Doyumunun Ayrılıklarının Üzerindeki Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 113.
- Düzgün, A. (2022). Kriz Yönetimi İle Çalışan Performansı Arasındaki İlişkide Paternalist Liderin Aracı Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(01), 243-260.
- Dynes, RR (2003). Düzensizlikte Düzeni Bulmak: 11 Eylül Müdahalesindeki Süreklilikler. Uluslararası Kitlemel Acil Durumlar Ve Afetler Dergisi, 21(3), 9-23.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). Algılanan Örgütsel Destek. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., Cameron, J. (1999). Performansa Göre Ödeme Algılanan Öz Belirlemeyi Ve İçsel Motivasyonu Artırır Mı Yoksa Azaltır Mı? Kişilik Ve Sosyal Psikoloji Dergisi, 77(5), 1026-1040.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, PD, Rhoades, L. (2001). Algılanan Örgütsel Desteğin Karşılıklılığı. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 86(1), 42-51.

- Erdem, H., Gökmen, Y. Ve Türen, U. (2015). Psikolojik Sermayenin Çıkışının Özdeşleşmesi Üzerine Etkisinde Algılanan Desteğin Aracılık Rolü. İşletme Araştırmaları Türk Dergisi, 38-62.
- Erdoğan, F. (2018). Kriz Yönetiminin Etkin Yönetimi (Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Erkoç, İ. C. (2015). Algılanan Yansımaya Desteği Ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Katılımcı Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma.
- Erkut, H., Ceylan, C., Bayraktar, CA, Kurt, D., Temiz, M. (2001). Değişimi Değiştirir. İstanbul: MESS Yayınları.
- Ertekin, Y. Ve Yurtsever, G. (2001). Yönetimde Narsizm Üzerine Bir Deneme. Amme İdaresi Dergisi, 34(3), 37-46.
- Ertürk, EM (2009). Gönüllü Sağlık Örgütleri Çatışma Ve Çatışma Yönetimi: Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi'ne Yönelik Bir Uygulama (Doktora Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi).
- Fındıkçı, İ. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Fındıklı, (2008). Performans Yönetimi Ve Bir Uygulama Örneği. Dumlupınar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, YYLT., Kütahya, 2008, S. 10.
- Fink, S. (1986). Kriz Yönetimi: Kaçınılmaz Olana Yönelik Planlama. New York: Amerikan Yönetim Derneği.
- Fuller, JB, Hester, K., Barnett, T., Frey, L., Relyea, C. Ve Beu, D. (2006). Algılanan Dış Prestij Ve İç Saygı: Kurumsal Kimlik Hizmetleri, Yeni Bakış Açılırları. İnsan İlişkileri, 59(6), 815-846.
- Gavcar, E., Bulut, ZA Ve Engin, K. (2006). Konaklama Sistemlerinde Uygulanan Performans Değerlendirme Sistemleri Ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği). Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, 13(2), 31-45.

- George, JM, Reed, TF, Ballard, KA, Colin, J. Ve Fielding, J. (1993). AIDS Hastalarıyla Temas, İş Kaynaklı Sıkıntının Bir Kaynağı Olarak: Örgütsel Ve Sosyal Desteğin Etkileri. Academy Of Management Journal, 36(1), 157–171. <https://doi.org/10.2307/256516>
- Giray, MD Ve Şahin, DN (2012). Algılanan, Yönetici Ve Çalışma Gruplarının Destek Ölçekleri: Kapsam Ve Güvenirlilik Çalışması. Türk Psikoloji Yazıları, 15(30), 1-.
- Glaesser, D. Ve Ahiska, AB (2005). Turizm Sektöründe Kriz Yönetimi. Set Sistemleri.
- Gouldner, WA (1960). Karşılıklılık Normu: Ön Bir İfade. Amerikan Sosyoloji Dergisi, 25(2), 161-178.
- Gökpınar, G. (2014). İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A Ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Algılanan İlişkilerin Desteklenmesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi).
- Görgülü, H. (2022). Algılanan Aygıtın Destek Ve Adil Olup Olmadığının Senm, Ortama Bağlılığı Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi (Doktora Tezi, Osmangazi Üniversitesi).
- Gümüştekin, GE Ve Öztemiz, AB (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Kişisel Bilgiler Üzerinde Bir Uygulama. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23.
- Gürel, EB (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi Ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , (48), 349-364.
- Gürgeç, H. (1997). Örgütlerde İletişim Kalitesi. Der Yayınları.
- Harputlu, M. (2017). Kriz Yönetimi Kapasitesinin İncelenmesi Ve Geliştirilmesi: İzmir Örneği.
- Haşit, G. (1999). İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Türkiye'nin Büyük Sanayi İşletmeleri Üzerinde Yapılan Araştırma Çalışması (Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi).
- Haşit, G., Tüz, M., İpçioğlu, İ. Ve Suher, İ. (2013). Kriz Dağılımı Ve Yönetimi: Kriz Durumları Ve Genel Bakış Açısından Krize Neden Olan Faktörler. G. Haşit (Ed.), Kriz İletişim Ve Yönetimi (1. Baskı, S. 1-) İçinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri.

- Hatipoğlu, Z. (2020). Performans Yönetimi, Kurallara Göre Yönetim Yaklaşımı Ve OKR Sistemi. Uluslararası Sanat Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(4), 1-16.
- Hauber, W. Ve Murschall, A. (2006). Ventral Tegmental Alanın İnaktivasyonu, Pavlovian İpuçlarının Enstrüman Performansı Üzerindeki Genel Uyarıcı Etkisini Ortadan Kaldırdı. Öğrenme Ve Hafıza, 13(2), 123-126.
- Hoffman, JR, Epstein, S., Einbinder, M. Ve Weinstein, Y. (1999). Basketbol Oyuncularında Aerobik Kapasitenin Anaerobik Performans Ve Toparlanma Endeksleri Üzerindeki Etkisi. Güç Ve Kondisyon Araştırmaları Dergisi, 13(4), 407-411.
- Hopoğlu, S., Durmaz, A.Ö. (2021). Uluslararası Finansal Piyasalarda Bulaşma: Mortgage Krizi Ve Avrupa Borç Krizi İlişkisi. Uluslararası Ekonomi Ve Siyaset Bilimleri Akademik Araştırmalar Dergisi, 5(12), 58-79.
- Howes, J. (2000). Kim Kimi Destekliyor? Kaliteli Ekip Etkinliği Ve Algılanan Kurumsal Destek. Kalite Yönetimi Dergisi, 5, 207-223.
- Htaik, S. Ve Wann-Yih, W. (2011, Temmuz). Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın Otel Endüstrisindeki İş Performansı Üzerindeki Etkileri. 11. Uluslararası DSI Ve 16. APDSI Ortak Toplantısı, Taipei, Tayvan.
- Hui, C., Wong, A. Ve Tjosvold, D. (2007). Çin'de İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans: Olumlu Duygusallığın, Çin Değerlerinin, Algılanan Örgütsel Desteğin Ve Yapıcı Tartışmanın Rolü. Mesleki Ve Örgütsel Psikoloji Dergisi, 80(4), 735-751.
- Işık, M. Ve Bahat, İ. (2018). Okulda Öğretmenin Öğretmen Yetilerinin Algıları Üzerine Nitel Bir Araştırma. Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi , (14), 31-56.
- Işık, M., Ve Kama, A. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin İş gören Performansına Etkisinde İşe Adanmışlığın Aracı Etkisi. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(3), 395-403.

- Jansen, JJ, Van Den Bosch, FA, Volberda, HW (2005). Potansiyeli Ve Gerçekleşen Emici Kapasiteyi Yönetmek: Kurumsal Öncüller Nasıl Önemlidir? Yönetim Akademisi Dergisi, 48(6), 999-1015.
- Kakışım, C. Ve Erdoğan, S. (2018). Türkiye-Avrupa Birliği İlişkileri Ve 15 Temmuz Darbe Girişiminin Ardından Yaşanan Gelişmeler. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, 10(18), 399-420.
- Kantar, G., Gülay, İ. Ve Kılıcı, H. (2018). Siyasal Krizler, Sistemin Büyümesi Ve Ekonomiye Etkileri. Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 5(1), 5-19.
- Kaplan, M. (2007). Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İş gören Performansına Etkisi Ve Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara).
- Kaplan, M. (2010). Oteldeki Etiksel İklim Ve Açıklık Destek Algılamalarının Bağlantısının Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği.
- Kappagoda, UWMR (2018). Öz Yeterlilik, Görev Performansı Ve Bağlamsal Performans: Bir Sri Lanka Deneyimi. SSRN 3198802'de mevcuttur.
- Karakaya, A. Ve Alper Ay, F. (2007). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 31(1).
- Karasoy, HA (2014). Türk Kamu Yönetimi Performans Yönetimine Bir Bakış. Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 10(22), 257-274.
- Kaya, M. (2020). İş Özellikleri Ve Yönetim Tarzının Bireysel İş Performansının Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kaya, L. Ve Uncular, MH (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacıların Görünümünde Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 11(2), 1404-1429.

- Keskin, U. Ve Erturgut, R. (2012). Bireysel Performans Ve Performans Performans Arasındaki İlişkinin Temellerine İlişkin Kesintilerin Bir İncelemesi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 23(73), 20-40.
- Koç, S. (2008). Öğrenen Organizasyon Anlayışının Performans Değerleme Sisteminin Etkisi (Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi).
- Koç, T. (2012). İstanbul İlindeki Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Resmi Ve Ebelerin Kriz Ve Kriz Yönetimi Özelliklerini Listeliyor (Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Koçel, T. (2018). İşletme Yöneticiliği (18. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Korkmazyürek, H. Ve Basım, HN (2009). İş Modeli Ve Kriz Yönetimi. Ankara: Siyasal Basın Yayın Dağıtım.
- Koyuncu, S. (2019). Sağlık Personelinin Kriz Ve Kriz Yönetimine İlişkin Tutumları: Çanakkale Örneği (Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Köse, B.Ç. Ve Ayhün, SE (2020). Turizmde Kriz Yönetimi: Kovid-19 Salgınının Analizi. Livre De Lyon.
- Krause, GA, Douglas, JW (2005). Kurumsal Tasarım Ve Bürokratik Performans Üzerindeki İtibar Etkileri: ABD Hükümetinin Makroekonomik Ve Mali Projeksiyonlarından Elde Edilen Kanıtlar. Kamu Yönetimi Araştırma Ve Teorisi Dergisi, 15(2), 281-306.
- Leaker, D. (2008). İngiltere'de Cinsiyetler Arası Ücret Farkı. Ekonomi Ve İşgücü Piyasası İncelemesi, 19-24.
- Lebas, M. (1995). Performans Ölçümü Ve Performans Yönetimi. Uluslararası Üretim Ekonomisi Dergisi, 41(9), 23-35.
- Levinson, H. (1965). Karşılıklılık: İnsan Ve Örgüt Arasındaki İlişki. İdari Bilim Dergisi, 9(4), 370-390.

- Mavi, EE (2020). Afet Krizlerinde Medya: 30 Ekim 2020 İzmir Depremi. Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi, 10(2), 31-53.
- Mcshane, SL Ve Von Glinow, MA (2016). Örgütsel Davranış (Çev. A. Günsel, S. Bozkurt). Nobel Yayınları.
- Mercanlıoğlu, Ç. (2012). Örgütlerde Performans Yönetimi İle İşgörenlerin Motivasyonu Arasındaki İlişki. Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4(1), 41-52.
- Mert, İ. S. (2020). Performans Geri Bildirimi Üzerine Keşfedici Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , (38), 133-148.
- Meydan, M. (2005). Kriz Yönetimi Ve Olası Bir Krize Karşı Hazırlıklarına Yönelik Alan Araştırması: Denizli Tekstil İşletmeleri Örneği (Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Meydan, CH, Şeşen, H. Ve Basım, HN (2011). Adalet Algısı Ve Tükenmişliğin Vatandaşlık Süresi Üzerindeki Varoluş Rolü. ISGUC Endüstriyel İlişkiler Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(2).
- Mileti, D. (1999). Tasarıma Göre Felaketler: Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Doğal Afetlerin Yeniden Değerlendirilmesi. Joseph Henry Press.
- Miller, MJ, Woehr, DJ Ve Hudspeth, N. (2001). İş Ahlakının Anlamı Ve Ölçümü: Çok Boyutlu Bir Envanterin Oluşturulması Ve İlk Geçerliliği. Mesleki Davranış Dergisi, 59, 1-39.
- Mitroff, II, Anagnos, G. (2001). Krizleri Gerçekleşmeden Önce Yönetmek: Her Yönetici Ve Müdürünün Kriz Yönetimi Hakkında Bilmesi Gerekenler. New York: Amacom.
- Moorman, RH, Blakely, GL Ve Niehoff, BP (1998). Algılanan Örgütsel Destek, Prosedürel Adalet İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiyi Aracılık Ediyor Mu? Academy Of Management Journal, 41(3), 351-357.
- Motowidlo, SJ Ve Kell, HJ (2012). İş Performansı. Psikoloji El Kitabı'nda (Cilt 12, S. 91-130).
- Mrayyan, M. Ve Al-Faouri, I. (2008). Hemşirelerin Kariyer Bağlılığı Ve İş Performansı: Hastaneler Arası Farklılıklar. Hemşirelik Liderliği, 21(2), 101-117.

- Myers, KN (1993). Felaketler İçin Toplam Acil Durum Planlaması: Riski Yönetmek, Kaybı En Aza İndirmek, İş Sürekliliğini Sağlamak. John Wiley, Sons, Inc.
- Noe, RA, Hollenbeck, JR, Gerhart, B., Wright, PM (1997). İnsan Kaynakları Yönetimi: Rekabet Avantajı Elde Etmek. Mcgraw-Hill.
- Ocak, M., Peker, G. Ve Nacak, AO (2017). Stratejik Tipolojilerinin Olumlu Kurumsal Girişimcilik Durumu İle Finansal Performansın Etkisi: Türk Sanayisinin Katıldığında Görgül Bir Araştırma. İş Ve İnsan Dergisi, 4(1), 1-16.
- Okkay, İ. (2019). Küreselleşen Dünyada Kriz Yönetiminin Önemi. Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 6(3), 308-317.
- Okumuş, F. (2003). İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Krizlerin İşleyişi Üzerine Olası Etkiler. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 17(1-2).
- Önce, M. (2007). Çokuluslu İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi İle Kariyer Dağılımı: Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi).
- Önder, İ. (2001). Ekonomik Kriz. Yeni Türkiye Ekonomik Kriz Özel Sayısı I, 7(41), 45-55.
- Örücü, E. Ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyonun Çalışanların Performans Ve Oranlarına İlişkin İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet Ve Endüstri İşletmesi Örneği. Yönetim Ve Ekonomi.
- Örücü, (2021). Örgütsel Destek Algısı Ve İş Tutkunluk İlişkisi: Bankacılık Sektörü İle İlgili Bir Araştırma Örneği.
- Özarslan, C. Ve Diker, E. (2020). Kamunun Kriz Yönetimi: Samsun Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Erciyes İletişim Dergisi, 7(1), 653-678.
- Özbakır, GA (1992). İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Uygulamadan Bir Örnek (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özdemir, N. (2021). Sağlık Sektöründe İnsan Kaynaklarının Yönetimi, Performans Yönetimi Ve Personel Verimliliği. Örgütsel Psikoloji Ve Davranış Dergisi, 2(1), 28-36.

- Özden, K. (2011). İşletme Ve Örgütlerde Toplam Kriz Yönetimi. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Destek İle Bağlantıların Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(2), 113-130.
- Özler, ND Ve Yıldırım, H. (2015). Örgütsel Güven İle Psikolojik Sermaye Arasındaki Çeşitliliği Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 5(1), 163-188.
- Özgen, Z. Ve Bal, CG (2023). Kriz Yönetimi Ve Afetler: Elazığ Depreminden Yansımalar. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3).
- Özkalp, E. Ve Kirel, Ç. (2000). Örgütsel Davranış (5. Basım). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Ders Kitapları Yayın No: 11.
- Özmen, F. (2007). Örgütsel Etkililik Açısından Performans Değerlendirme: İş Ve Eğitim Örgütlerinde Performans Değerlendirme Süreci. Eğitim Bilimleri, 2(1), 15-30.
- Özyaprak, B. (2021). 19. YY Romantik Manzara Resminde Kaos Olgusu (Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi).
- Pack, SM (2005). NCAA Atletik Yöneticilerine Yönelik Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri Ve Sonuçları (Doktora Tezi, Ohio Eyalet Üniversitesi).
- Paksoy, A. (1997). Türkiye'de Halkla İlişkiler Uygulamaları. İstanbul: Rota Yayınları.
- Patan, GN (2009). İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Stratejisinin Önemi.
- Pearson, CM Ve Clair, JA (1998). Kriz Yönetimini Yeniden Çerçevelemek. Yönetim İncelemesi Akademisi, 23(1), 59-76.
- Pekdemir, İ., Koçoğlu, M. Ve Gürkan, G.Ç. (2013). Birey-Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Dağılımı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Araçlık Rolü: MBA'ye

Yönelik Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi, 24(75), 83-104.

Peker, Ö. Ve Aytürk, N. (2000). Etkili Yönetim Öğrenilebilir Ve Geliştirilebilir. Ankara: Yargı Yayınevi.

Pira, A. Ve Sohodol, Ç. (2004). Kriz Yönetimi. İstanbul: İletişim Yayınları.

Polat, S. Ve Aktop, E. (2010). Öğretmenlerin Duygusal Zekası Ve Yetkilerinin Desteklenmesi Algılarının Girişimcilik Artışı Etkisi. Akademik Bakış Dergisi, 22, 1-20.

Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev Ve Bağlamasal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış, 14(1), 115.

Pugh, W. (1990). Atlama Listeleri: Dengeli Ağaçlara Olasılıkçı Bir Alternatif. ACM İletişimleri, 33(6), 668-676.

Puusa, A. Ve Tolvanen, U. (2006). Örgütsel Kimlik Ve Güven. Elektronik İş Etiği Ve Örgüt Çalışmaları Dergisi, 11, 29-33.

Rhoades, L., Eisenberger, R. Ve Armeli, S. (2001). Örgüte Duygusal Bağlılık: Algılanan Örgütsel Desteğin Katkısı. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 86, 825-836.

Rhoades, L. Ve Eisenberger, R. (2002). Algılanan Örgütsel Destek: Literatür Taraması. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 87(4), 698-714.

Robbins, PS (1991). Örgütsel Davranış: Kavramlar, Tartışmalar Ve Uygulamalar (5. Baskı). ABD: Prentice-Hall International.

Roehling, MV (1997). Psikolojik Sözleşme Yapısının Kökenleri Ve Erken Gelişimi. Yönetim Tarihi Dergisi, 3(2), 204-217.

Rousseau, DM Ve Mclean Parks, J. (1993). Örgütsel Davranışta Araştırma: Örgütlerdeki Bireylerin Sözleşmeleri. LL Cummings Ve BM Staw (Ed.), Örgütsel Davranışta Araştırma (Cilt 15, S. 1-43). Greenwich, Connecticut: JAI Press.

- Saldamlı, A. (2008). Otel Yeterliliğinde Bölümün İş Ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Marmara Üniversitesi İ.İ.BF Dergisi.
- Scooter, JR (2000). Görev Performansı Ve Bağlamsal Performansın İşten Ayrılma, İş Tatmini Ve Duygusal Bağlılıkla İlişkisi.
- Schonfeld, DJ, Lichtenstein, R., Pruett, MK, Linehan, DS (2002). Bir Krize Nasıl Hazırlanılır Ve Nasıl Yanıt Verilir. Denetim Ve Müfredat Geliştirme Derneği, Alexandria, VA.
- Seeger, MW, Sellnow, TL Ve Ulmer, RR (2003). İletişim Ve Örgütsel Kriz. Westport, CT: Quorum Press.
- Sekaran, U. (1992). İşletmeler İçin Araştırma Yöntemleri. Kanada: John Wiley Sons, Inc.
- Serinlikli, N. (2019). Çalışanların Destek Algılarının İş Tatminlerine Etkisinde İş Stresinin Araçlık Rolü. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 585-597.
- Sezgin, F. (2003). Kriz Yönetimi. Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1), 181-195.
- Shore, LM Ve Tetrick, LE (1991). Algılanan Örgütsel Desteğin Anketinin Yapı Geçerliliği Çalışması. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 76, 637-643.
- Silbert, L. (2005). Somut Ödüllerin Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi (Yüksek Lisans Tezi, Waterloo Üniversitesi).
- Stinglhamber, F. Ve Vandenberghe, C. (2011). Algılanan Örgütsel Destek: Coşkulu Ve Üretken Çalışanları Teşvik Etmek. Amerikan Psikoloji Derneği, 61-97.
- Sürücü, L. Ve Maşlakçı, A. (2018). Örgütsel Uyumluluk Üzerine Temellerin İncelenmesi. Uluslararası Yönetim Ve İdare Dergisi, 49-65.
- Şahin, S., Ulubeyli, S., Kazaza, A. (2015). İnşaatta Yenilikçi Kriz Yönetimi: Yaklaşımlar Ve Süreç. Procedia-Sosyal Ve Davranış Bilimleri, 195, 2298-2305.

- Şahin, D. Ve Demirbilek, EZ (2023). Doğal Afet Ve Krizlerin Sosyal Medyanın Etkisi: Kahramanmaraş Merkezli Deprem Felaketi Üzerine Bir İnceleme. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , (51), 322-333.
- Şengül, CM (2015). Örgütlerde Yenilik Ve İnovasyonun Yöntemlerine Yönelik Çözümler. Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi, 7(2), 26-37.
- Şentürk, FK Ve Tekin, Y. (2015). Örgütsel Ayrılma, Ayrılma Desteği Ve İş Arkadaşı Desteğinin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri: AVM Kullanıcıları Örneği. Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7(2).
- Şimşek, E., Aktaş, H. (2014). Örgütsel Ayrılık İle Algılanan Bireysel Performans, Örgüt Kültürü Ve Demografik Değişkenler Arasındaki Etkileşim. Akdeniz İİBF Dergisi, 14(28), 24-52.
- Şimşek, H. (2021). Havayolunda Kriz Yönetimi. Havacılık Araştırmaları Dergisi, 3(1), 21-40.
- Tabak, Filiz ve Nhung Hendy (2016), “Work Engagement: Trust as a Mediator of the Impact of Organizational Job Embeddedness and Perceived Organizational Support”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 13(1): 21-31.
- Tekelioğlu, O. (2022). Güvenlik Sektöründe Sağlık Yönetimi: Askeri Sağlık Yönetimlerinin Yürütüldüğü. Sağlık Yönetiminde Yenilikçi Yaklaşımlar'da (S. 219).
- Tekleab, AG, Takeuchi, R. Ve Taylor, MS (2005). Örgütsel Adalet, Sosyal Değişim Ve Çalışan Tepkileri Arasındaki İlişki Zincirini Genişletmek: Sözleşme İhlallerinin Rolü. Yönetim Akademisi Dergisi, 48(1), 146-157.
- Tett, RP Ve Burnett, DD (2003). Kişilik Özelliğine Dayalı Etkileşimci Bir İş Performansı Modeli. Uygulamalı Psikoloji Dergisi, 88(3), 500.
- Tınaz, P. (2013). Çalışma Değişiminden Örnek Olaylar: Motivasyon, İş Tutumları, İş Stresi, İletişim, Bölünme, Performans Değerlendirme, Eğitim, Örgüt İklimi, Örgüt Kültürü, İş Etiği, Mobbing . İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tiryaki Şen, H. (2018). Yönetici, Çalışma Arkadaşları Ve Bağlantılarının Destek Algısının Resmilerin Psikolojik İyi Oluşu
- Tokay, T. (2001). Örgütsel Stres Ve Performans İlişkisi

(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).

Toğrul, BE (2013). Sağlık Sektöründe Kriz Yönetimi Kapsamında Erken Uyarı Sistemi: Adana-Mersin İllerinde Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Topçu, M. (2017). Kriz Ülkelerini ve Krizleri Fırsata Çevirmede Dönüştürücü-Vizyoner Liderliği. Akademik Hassasiyetler, 4(8), 71-100.

Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. Sayıştay Dergisi, 88, 87-108.

Turunç, Ö. Ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algılamalarını Destekleme Ve İş Stresinin Ortaya Çıkmasının Özdeşleşme Ve İş Performansına Etkisi. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, 17(2), 183-206.

Tutar, H. (2000). Kriz Ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları.

Tutar, H. (2007). Kriz Ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Tutar, A. Ve Altınöz, A. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansına Etkisi: OSTİM İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65(02), 196-218.

Tutar, H. (2016). Kriz Ve Stres Yönetimi (4. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H. Ve Sarkhanov, T. (2021). Covid-19 Pandemisi Ve Azerbaycan Turizmi: Sektör Liderlerinin İncelenmesi. Anadolu: Turizm Araştırmaları Dergisi, 32(1), 7-18.

Türe, M.Ö. A. (2024). Hemşirelikte Algılanan Çıkış Desteği. Sosyal, Beşeri Ve İdari Bilimler Dergisi (JOSHAS) , 6(23), 160-173.

Tüz, MV (2001). Kriz Ve İşletme Yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayım.

Tüz, MV (2014). Kriz Yönetimi: Uygulama İçin Temel Adımlar (5. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Uyargil, C. (2009). Performans Değerlendirme, İnsan Kaynakları Yönetimi. Beta Basım Yayım.
- Uzuntarla, Y., Ceyhan, S. Ve Fırat, G. (2017). Çalışanın Çalışmasının İncelenmesi: Sağlık Sektörü Örneği. Gülhane Tıp Dergisi, 59, 16-20.
- Venkatraman, N. Ve Ramanujam, V. (1986). Strateji Araştırmalarında İş Performansının Ölçülmesi: Yaklaşımların Karşılaştırılması. Yönetim İncelemesi Akademisi, 11(4), 801-814.
- Yavaş, E. (2014). İşletmelerdeki Krizlerin Uyguladıkları İnsan Kaynakları Politikalarının, Kişilerin Krizlerin Aşılabilirliğine Olan Etkileri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı).
- Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma. Girişimcilik Ve Kalkınma Dergisi.
- Yavuz, M. (2018). Örgütlerde Kriz Yönetimi Ve Yönetimin Önemi (Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. ISGUC Endüstriyel İlişkiler Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8(2), 196-217.
- Yılmaz, A. (2016). Algılanan Ortamın Destek Ortamında İş Stresi Ve İş Yaşamının İş Performansı Üzerine Etkileri Görülüyor: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Bulunanda Çalışan Oyuncular Üzerinde Bir Araştırma (Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yılmaz, M. (2016). Türk Hava Yolları'nın "İdaresinde Mi? Örgüt Ve Statüsü Üzerinden Bir Değerlendirme. Memleket Siyaset Yönetim, 11(26), 47-82.
- Yilmazer, A. (2012). Yerel Yönetimlerdeki Kurumsal Bağlılığın Bireysel Performans Etkisine İlişkin Bir Araştırma: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Akademik İncelemeler Dergisi, 7(1), 313-336.
- Yiğit, E. (2024). Finansal Krizlerin Bölgesel Perspektifi: 19. Ve 20. Yüzyıl Krizleri Ve Modern Ekonomiye Etkileri. Kapanaltı Dergisi , (6), 72-86.

- Yurdakul, M. Ve İç, Y. (2003). Türk Otomotiv Firmalarının Performans Özellikleri Ve Analizlerine Yönelik Topsis Kapsamını Kullanan Bir Örnek Çalışma. Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 18(1), 1-18.
- Yüksel, H. (2004). Tedarik Zincirleri İçin Performans Ölçüm Sonuçları Tasarımı. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, 11(1), 143-154.
- Yürür, Ö. GDS (2008). Örgütsel Adalet İle İş Tatmini Ve Bireylerin Bireysel Özellikleri Arasındaki Farklılıkların Analizine Yönelik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2), 295-312.
- Wang, YD Ve Hutchins, HH (2013). Örgütsel Etik İklim, Algılanan Örgütsel Destek Ve Çalışan Sessizliği: Düzeyler Arası Bir Araştırma. İnsan İlişkileri, 66, 783–802.
- Wang Xiaoxi, Li Liu, Futing Zou, Junhui Hao Ve Hui Wu (2017), “Associations Of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support And Psychological Capital With Work Engagement Among Chinese Female Nurses”, Biomed Research International, 2017: 1-11
- Wayne, SJ, Shore, LM Ve Liden, RC (1997). Algılanan Örgütsel Destek Ve Lider-Üye Değişimi: Bir Sosyal Değişim Perspektifi. Yönetim Akademisi Dergisi, 40, 82-112.
- Winner, P. (1990). Etkili PR Yönetimi: Kurumsal Başarıya Giden Bir Rehber (Gözden Geçirilmiş Baskı). Londra: Kogan Page.

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

Kriz Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Kurumu Çalışanlarının İş Performansına Etkisi, Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü: Mersin İli Örneği Anket Formu

	Bu bölümde size, siz ve işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneği seçiniz	KESİNLİKLE	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE
	Maddeler					
1	İşimin gerektirdiği yetkinliklere sahibim.	1	2	3	4	5
2	Etkili/verimli bir şekilde çalışırım.	1	2	3	4	5
3	İşle ilgili prosedürleri anlar ve yerine getiririm.	1	2	3	4	5
4	Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.	1	2	3	4	5
5	İşimle ilgili yeni beceriler kazanmak konusunda istekliyim.	1	2	3	4	5
6	Görevimi yaparken ekstra özen gösterir, ilave sorumluluklar alırım.	1	2	3	4	5
7	Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım.	1	2	3	4	5
8	Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım.	1	2	3	4	5
9	İşlerini tamamlamaları için arkadaşlarıma yardımcı olur, teşvik ederim.	1	2	3	4	5
10	Kurum içi/dışı eleştiriler olsa bile, ben kurumumu savunurum.	1	2	3	4	5
11	Bu kurumun parçası olmaktan gurur duyarım.	1	2	3	4	5
12	Çalıştığım kurumun çıkarları için alınan sorumluluklara değer verilir	1	2	3	4	5
13	Çalıştığım kurum genel olarak iş memnuniyetime önem verir	1	2	3	4	5
14	Çalıştığım kurum kişisel hedeflerime ve değerlerime oldukça uygundur	1	2	3	4	5
15	Çalıştığım kurum benim iyi olmama ve mutlu olmama önem verir	1	2	3	4	5
16	Çalıştığım kurum özel bir isteğim olduğunda yardımcı olmaya hazırdır	1	2	3	4	5
17	Çalıştığım kurum çalışanlarına çok az ilgi gösterir*	1	2	3	4	5
18	Çalıştığım kurumdan ayrılmaya karar versem kurumum kalmam için beni ikna etmeye çalışır	1	2	3	4	5

19	Çalıştığım kurum başarılarımdan dolayı gurur duyar	1	2	3	4	5
20	Çalıştığım kurum kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder*	1	2	3	4	5
21	Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğu kadar ilgi çekici hale getirmeye çalışır	1	2	3	4	5
22	Kurumumuz yöneticileri, kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahiptir.	1	2	3	4	5
23	Kurumumuzda krizler, kriz yönetimi ekibi ile yönetilir.	1	2	3	4	5
24	Kurumumuzda krizi başarı ile yönetebilecek tecrübeli personel mevcuttur.	1	2	3	4	5
25	Kriz yönetim ekibinin rol, sorumluluk ve hedefleri açık bir şekilde belirlidir.	1	2	3	4	5
26	Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için, kriz senaryolarımız mevcuttur.	1	2	3	4	5
27	Kriz senaryoları hazırlanırken tüm bireylerin katkısı sağlanır.	1	2	3	4	5
28	Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
29	Kriz plânı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar.	1	2	3	4	5
30	Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır.	1	2	3	4	5
31	Kriz esnasında, tüm paydaşların görüş/şikayetleri dikkate alınır.	1	2	3	4	5
32	Kriz esnasında, tüm karar verme süreçlerinde kullanılan sistematik bir yöntem vardır.	1	2	3	4	5
33	Kriz esnasında, iyi organize olan fonksiyonel ekiplerimiz vardır.	1	2	3	4	5
34	Kriz esnasında, olay/vaka raporlama mekanizması vardır.	1	2	3	4	5
35	Kriz esnasında, karşılaşılabileceğimiz vakalar için hızlı bir müdahale süreci vardır.	1	2	3	4	5
36	Kriz esnasında, çalışanlarımızı iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.	1	2	3	4	5
37	Kriz esnasında, etkin bir kurum içi/dışı haberleşme sistemimiz vardır.	1	2	3	4	5
38	Kriz esnasında, işin yapılması için her türlü donanım/teçhizat temin edilmektedir.	1	2	3	4	5
39	Kriz esnasında, bilgi ve becerilerimizi kullanma fırsatı sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
40	Kriz esnasında, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü tedbir alınmaktadır.	1	2	3	4	5
41	Kriz sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır.	1	2	3	4	5
42	Kriz sonrası çalışanlara yeni görev ve sorumluluklar verilir.	1	2	3	4	5
43	Kriz sonrası kurum içi gerekli eğitimler verilir.	1	2	3	4	5
44	Kriz sonrası kurumun ihtiyacı olan kaynaklar temin edilir.	1	2	3	4	5



**T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK
KURULU ONAY BELGESİ**

Toros Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kuruluna başvuran Doç. Dr. Emine Özlem KÖROĞLU' nun danışmanı olduğu Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi Büşra BAŞARAN' ın "Kriz Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Kurumu Çalışanlarının İş Performansına Etkisi, Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü: Mersin İli Örneği" adlı çalışması kurulumuz tarafından incelenmiş ve;

Etik Yönden uygun bulunmuştur.

X

Etik Yönden Geliştirilmesi gerekmektedir.

Etik Yönden Uygun Bulunmamıştır

Toros Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik kurul Kararı	
Başvuru Formunun Etik Kurula Ulaştığı Tarih	11.03.2024
Etik kurul Karar Toplantı Tarihi ve Karar No	21.03.2024/50
Yer	Toros Üniversitesi Rektörlük Senato
Katılımcılar	Formda imzası bulunan üyelerimiz toplantıya katılmıştır.

KURUL BAŞKANI VE ÜYELER:

Prof. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN	Başkan
Prof. Dr. Fügen ÖZCANARSLAN	Üye
Prof. Dr. Sera Yeşim AKSAN	Üye
Prof. Dr. Adnan MAZMANOĞLU	Üye
Prof. Dr. Erkin ERTEN	Üye
Prof. Dr. Köksal HAZIR	Üye
Prof. Dr. Ünsal YETİM	Üye

Açıklama:



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

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 02/01/2025

Tez Başlığı: KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA
ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK
ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

a) Özet

b) Ana bölümler ve

c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam sayfalık kısmına ilişkin, 02/01/2025 tarihinde enstitü tarafından

Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 9 'tur.

Uygulanan filtrelemeler:



1- Kaynakça hariç

2- Alıntılar hariç

3- Benzer kelime sayısı 10 adet
yapıldığında en fazla %10,



1- Kaynakça hariç

2- Alıntılar dahil

3- Benzer kelime sayısı 10 adet
yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

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

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

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : BÜŞRA BAŞARAN

İmzası : Tarih: 02/01/2025

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

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı : Doç. Dr. EMİNE ÖZLEM KÖROĞLU

İmzası : Tarih: 02/01/2025

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (.....1.....sayfa)

KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

Yazar Büşra BAŞARAN

Gönderim Tarihi: 02-Oca-2025 11:50AM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 2559291222

Dosya adı: BÜŞRA_BAŞARAN_TEZLİ_YÜKSEK_LİSANS_1_.docx (735.42K)

Kelime sayısı: 25242

Karakter sayısı: 177485

İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ

ORJİNALLİK RAPORU

%**9**

BENZERLİK ENDEKSİ

%**9**

İNTERNET KAYNAKLARI

%**6**

YAYINLAR

%

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1

acikbilim.yok.gov.tr

İnternet Kaynağı

%**5**

2

docplayer.biz.tr

İnternet Kaynağı

%**3**

3

9lib.net

İnternet Kaynağı

%**1**

4

dergipark.org.tr

İnternet Kaynağı

%**1**

Alıntıları çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart üzerinde