

PAPER DETAILS

TITLE: COVID-19 Pandemi Korkusunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Algılanan Kriz Yönetiminin Aracılık Rolü

AUTHORS: Gönül Gül Eksi

PAGES: 91-105

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3588483>

COVID-19 Pandemi Korkusunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Algılanan Kriz Yönetiminin Aracılık Rolü

The Mediating Role of Perceived Crisis Management in the Effect of Covid-19 Pandemic Fear on Job Satisfaction

Gönül GÜL EKŞİ *

ÖZ

Bu çalışma, COVID-19 sürecinin tam ortasında bulunan ve pandemiye bertaraf etmek için gece gündüz çalışan sağlık çalışanlarını kapsamakta olup sağlık çalışanlarının COVID-19 korkusu yaşayıp yaşamadıkları, bunun iş tatminlerini nasıl etkilediği ve bu süreçte hastane yönetiminin krizi nasıl yönettiği ile ilgili algıları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın kitlesini, Çankırı ilinde faaliyet gösteren devlet ve dış hastaneleri personeli oluşturmaktadır. Araştırma alanındaki tüm personele ulaşmak mümkün olmadığı için örnekleme başvurulmuştur. Kolayda örnekleme yöntemi ile 419 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında daha önce geçerlilik ve güvenirlik çalışması yapılan ölçekler kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi için SPSS istatistik programından yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının COVID-19 korkusu yaşadıkları, bu nedenle iş tatminlerinin düşük olduğu ve yöneticilerinin krizi etkin bir şekilde yönetemediğini düşündükleri tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada COVID-19 korkusunun iş tatmini üzerindeki etkisinde kriz yönetimi ile ilgili algı devreye girdiğinde COVID-19 korkusunun ortadan kalkmadığı fakat düştüğü tespit edilmiştir. Başka bir deyişle kriz yönetimine ilişkin algının COVID-19 korkusu ve iş tatmini arasında kısmi aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Çalışmayla en ölümcül durumlarda bile etkili ve başarılı bir kriz yönetiminin çalışanların korkularını azaltma ve çalışanların tatmin düzeylerini de artırma noktasında ne düzeyde önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır.

ANAHTAR KELİMELELER

COVID-19 Korkusu, İş Tatmini, Algılanan Kriz Yönetimi, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

This study covers healthcare workers who are in the middle of the COVID-19 process and work day and night to eliminate the pandemic, and it has been tried to reveal the perceptions of healthcare workers about whether they experience fear of COVID-19, how this affects their job satisfaction, and how the hospital management manages the crisis in this process. The population of the research. It consists of the personnel of state and dental hospitals operating in Çankırı province. Since it was not possible to reach all personnel in the research area, sampling was used. 419 people were reached by easy sampling method. Scales for which validity and reliability studies had been previously conducted were used to collect research data. SPSS statistical program was used to analyze the research data. As a result of the research, it was determined that healthcare workers experienced fear of COVID-19, therefore their job satisfaction was low and they thought that their managers could not manage the crisis effectively. In addition, it was determined in the study that the fear of COVID-19 did not disappear but decreased when the perception about crisis management came into play in the effect of fear of COVID-19 on job satisfaction. In other words, it was determined that the perception of crisis management played a partial mediating role between fear of COVID-19 and job satisfaction. The study revealed the importance of effective and successful crisis management, even in the most deadly situations, in reducing employees' fears and increasing employees' satisfaction levels.

KEYWORDS

Fear of COVID-19, Job Satisfaction, Perceived Crisis Management, Healthcare Workers

Makale Geliş Tarihi / Submission Date	Makale Kabul Tarihi / Date of Acceptance
08.12.2023	28.12.2023
Atıf	Gül Ekşi, G. (2024). COVID-19 Pandemi Korkusunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Algılanan Kriz Yönetiminin Aracılık Rolü. <i>Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi</i> , 27 (1), 91-105.

* Dr. Öğretim Görevlisi, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Bölümü, İşletme Yönetimi Programı, gonulguleksi@karatekin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7757-0437

GİRİŞ

Tarih boyunca insanlar veya toplumlar çeşitli sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel değişimler geçirerek kendi geleceklerini şekillendirmişlerdir. Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişme ile toplumsal gelişim daha da karmaşık bir hal almıştır. Yaşanan bu değişim sürecinde insanlar zaman zaman kendilerini çeşitli kaos ve krizler içinde bulabilmişlerdir. Bu kaos ve krizlerden toplumsal sistemin birer parçası olan tüm kurum ve kuruluşları da nasibini almıştır ve almaya devam etmektedir (Aksu, 2009). Bunun en bariz örneği; Çin'in Vuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa sürede dünyaya yayılan COVID 19 pandemisi toplumlarla birlikte tüm kurum ve kuruluşlarını etkilemiştir. Bu kurumların başında maalesef pandemiyle etkin mücadele eden sağlık kuruluşları olmuştur. Pandemi öncesinde insanlar nano teknoloji sayesinde yeni devrimlerin yaşanacağı ifade edilirken, robotların dünyaya hakim olacağı belirtilirken, pandeminin patlak vermesiyle insanlar bir anda düşüncelerini bir kenara bırakmış ve yaşam telaşesine kapılmışlardır (Akar, 2021). Salgın, tüm toplumlarda korku ortaya çıkarmıştır. COVID 19 korkusu olarak adlandırılan bu korku, sağlık çalışanlarını da etkisi altına almıştır. Sağlık çalışanları, salgın şartlarında alınan önlemler ve hastalığın bulaşma tehlikesi nedeniyle eskisi gibi rahat bir biçimde çalışma ortamını kaybetmişlerdir. COVID-19 salgınının oluşturduğu korku nedeniyle sağlık çalışanları, birbirleri ve hastalarla temasa tam anlamıyla geçememiş ve sağlıklı iletişim kuramamışlardır. Sağlık çalışanları pandeminin şartlarında sağlıkları konusunda kendilerini güvende hissedemez duruma gelmişlerdir. Önlem olarak getirilen maske kullanma zorunluluğu, sosyal mesafe, dezenfekte işlemleri gibi hususlar çalışanların motivasyonunu ve iş tatminlerini daha olumsuz etkiler duruma gelmiştir. Sağlığını kaybetme kaygısı ve enfekte olma korkusu, sağlık çalışanlarını tatminsizliğe iterek performansını düşürmüştür. Özellikle bazı hastaların önlemler konusunda gerekli hassasiyeti göstermemesi, sağlık çalışanlarının kaygı düzeyini daha da artırmıştır (Sönmez, 2020). Bu süreçte sağlık kurumları için etkili bir kriz yönetimi için krizle mücadele edebilen yöneticilerin önemi bir kez daha anlaşılmış bulunmaktadır. Dolayısıyla hemen kötüye dönüşen, ölüm kalım meselesine evrilen, bir anda meydana gelen ve genel olarak olumsuzluğa çağrışımında bulunan krizlerin (Karakaya, 2004) bertaraf edilmesinde hızlı bir mücadelenin şart olduğu ortak bir kanaat olarak anlaşılır hale gelmiştir.

Tüm kurum ve kuruluşlar gibi hatta onlardan daha fazla açık bir sistem olarak değerlendirilen sağlık kurumlarının çevredeki gelişmelere uyum göstermeleri, değişime duyarlı olmaları ve kurumsal yapılarını sürdürmeleri için altyapılarını, eylem planlarını, stratejilerini, mevcut ve geleceğin gerektirdiği şekilde dizayn etmeleri ve sistemi meydana getiren diğer alt sistemler ile dinamik bir uyum çerçevesinde hareket etmeleri oldukça önem taşımaktadır (Akdağ ve Taşdemir, 2006). Özellikle salgın veya pandemi süreçlerinde sağlık kuruluşlarının, içinde bulundukları krizi fırsata dönüştürmeleri hayatidir. Bunun için ise krizin nedenlerini, boyutlarını, etkilerini, yönünü ve olası sonuçlarını doğru tespit etmeleri ve sağlam veriler çerçevesinde gerekli olan önlemleri doğru yer ve zamanda uygulamaları gerekmektedir (Canöz ve Öndoğan, 2015). Şüphesiz bu süreçte yöneticilerin etkin bir yöneticilik yeteneğine sahip olmaları gerekir. Çünkü diğer krizlerden daha hayati olan pandemilerde çalışanlar, kendisine güvenen, ileri görüşlü, güçlü, katılımcılığa önem veren ve her durumda çalışanlarının yanında olan yöneticiye ihtiyaç duymaktadırlar. Dahası, sorunların çözümü için tüm gücünü ortaya koyan ve kendinden emin olan bir yönetici, taşıdığı özellikleri çevresine yansıttığı için hem kurumdaki çalışanların güvenini kazanmakta hem de diğer paydaşların kuruma olan güvenlerini artırmaktadır. Bu tür krizlerle etkin bir şekilde savaşılabilen yöneticiler kurumun iç ve dış paydaşlarla beraber bütün kamuoyunu etkileyebilmekte, doğru yönlendirebilmekte, kuruma karşı olumlu bir algının oluşmasını sağlayabilmekte ve çalışanların kendilerini çözümün birer parçası olmalarını sağlayabilmektedir. Dolayısıyla COVID-19 döneminde kriz yönetimi ile ilgili algıya bu çalışma literatürde yapılan ilk çalışma olması sebebiyle önemlilik arz etmektedir. Çalışma pandemi sürecinin tam ortasında bulunan ve pandemiye bertaraf etmek için gece gündüz çalışan sağlık çalışanlarını kapsamakta olup sağlık çalışanlarının COVID-19 korkusu yaşayıp yaşamadıkları, bunun iş tatminlerini nasıl etkilediği ve bu süreçte hastane yönetiminin krizi nasıl yönettiği ile ilgili algıları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. COVID 19 Korkusu

Salgın hastalıkların dünya genelinde etkili olması pandemi olarak adlandırılmaktadır. Pandemi kavramı etimolojik olarak Eski Yunancadaki “pan” ve “demos” sözcüklerinden türetilmiştir. “Pan” kavramı “tüm”, “demos” kavramı ise “insanlar” anlamı taşımaktadır (Honigsbaum, 2009). Salgın hastalıkların, bir ülke, kıta ya da dünya genelinde geniş çaplı olarak görülmesi pandemi olarak adlandırılmaktadır (Morens vd., 2009). Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO-World Health Organization) göre pandemi; insanlarda daha önce görülmemeyen, bu nedenle çoğunun bağışıklığının bulunmadığı bir virüsün insanlara bulaşmasıyla ortaya çıkan hastalıkları ifade

etmektedir (World Health Organization, 2005). Pandemilerde temel nokta salgın hastalığın bulaşma riskinin yüksek olmasıdır. Pandemiye dönüşen hastalıkların bazıları ciddi enfeksiyonlara sebebiyet verebilmektedir. Salgına neden olan virüsler genellikle hayvanlardaki bir virüsün insanlardaki bir virüsle birleşimi sonucu oluşmaktadır (Sezen, 2009). Dünya Sağlık Örgütü'ne göre bulaşıcı bir hastalığın pandemi sayılabilmesi için üç temel kriter bulunmaktadır. Bunlar; hastalığın yeni tip bir virüs olması ya da evrim geçirmesi, insanlara kolaylıkla bulaşabilmesi ve süreklilik taşıyan şekilde kolayca ve hızla insanlar arasında yayılabilmesidir (World Health Organization, 2020; Şeker vd., 2020). Bu pandemilerden biri; 2019 yılının sonlarına doğru Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde ortaya çıkan COVID 19'dur (Tapisız ve Kıykaç-Altınbaş, 2020). COVID-19 küresel olarak en ölümcül bulaşıcı hastalıklardan biri olup daha önce insanlarda görülmeyen yeni tip bir koronavirüs hastalığı olarak kabul edilmiştir. Aralık 2019'da Çin'de görülen bu hastalık 13 Ocak 2020'de Tayland'da görülmeye başlanmış ve sonrasında hızla dünya geneline yayılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü, COVID-19 nedeniyle 30 Ocak 2020 tarihinde yüksek acil durum ilan etmiş ve 11 Mart 2020 tarihinde bu virüsü pandemi olarak ilan etmiştir (World Health Organization, 2020). COVID 19 Türkiye'de de ilk olarak bu tarihlerde ortaya çıkmıştır (Sağlık Bakanlığı, 2020).

COVID-19, bir Betakoronavirüs olan SARS-Cov-2 nedeniyle ortaya çıkmıştır. Bu virüs, ağır pnömoninin (zatürre) başlamasına yol açabilen bir özellik taşımıştır (Akgül, 2020). COVID-19 hastalığı; şiddetli akut solunum sendromuna sebebiyet veren ve oldukça bulaşıcı olan patojenik bir viral enfeksiyon olarak kendini göstermiştir (Wu vd., 2020: 265-266). Solunum sistemini hedef alan, tek zincirli, pozitif sarmallı ve çubuksu uzantıları bulunan zarflı RNA virüslerinden meydana gelen COVID-19'un normal şartlarda yarasalardaki bir koronavirüsün doğrudan insanlara bulaşması söz konusu değildir (Guo vd., 2020). Bu nedenle bilim adamları COVID-19 oluşumunda iki husus üzerinde durmuşlardır. Birincisi, yarasalardaki koronavirüsün laboratuvar ortamında mutasyona uğratılması; ikincisi ise yarasaların insanlar tarafından tüketilmesiyle onlardaki koronavirüsün insan vücudunda mutasyona uğraması olmuştur. Nitekim laboratuvar ortamında incelenen COVID-19, %88 oranında yarasalardaki koronavirüse benzetilmiştir. Ancak bu hastalığın insanlara bulaşmasının pangolini (pullu karıncayiyen) aracılığıyla olduğu düşünülmüştür (Öztan ve İşsever, 2020).

COVID-19'un insanlar arasında yayılması genel olarak damlacık yoluyla olmuştur. Örneğin; solunum damlacıkları, hapşırma ya da aeresoller (bir katının veya bir sıvının gaz ortamı içerisinde dağılması). Bu damlacıklar insanlara ağız ya da burundan soluma yoluyla girmektedir. Yakın temaslı (2 m.den az) olan kişilerden bulaşma riski yüksektir. Ancak virüsün yüzeylerde de canlılığını sürdürmesi mümkün olmuştur. Bu nedenle enfekte olan kişiden yüzeylere bulaşan damlacıklar ile temas eden kişilerin de enfekte olma ihtimali de yaşanmıştır (Shereen vd., 2020). Virüsün yüzeylerdeki tutunma durumuyla ilgili olarak yapılan bir araştırmada; plastik ve paslanmaz çelikte 2-3 gün, karton vb. cisimlerde 1 gün, bakır cisimlerde 4 saat kalabileceği, hastalardan 4 m. havada durabileceği tespit edilmiştir (Guo vd., 2020). Yaklaşık 2 ile 14 gün arasında süren kuluçka döneminden sonra hastalık belirtileri ortaya çıkmaya başlamıştır. Enfeksiyonun erken dönemlerinde bulaştırma ihtimali daha yüksek görülmüştür. 7-10 günlük hastalık süreci sonrasında bulaştırma riskinin düştüğü gözlenmiştir. COVID-19'un insan vücudundaki temel belirtileri; genel olarak ateş, öksürük, koku-tat kaybı, kemik ağrısı ve solunum semptomları olmuştur. Ciddi vakalarda ağır akut solunum yolu enfeksiyonu, zatüre hatta ölüm görülebilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2020). COVID-19'da enfekte olanların geneli hafif ya da orta düzeyde hastalığı tıbbi müdahale olmaksızın atlatabilmiştir. Ancak virüsün vücuttaki şiddeti bireyin yaşı, cinsiyeti, kronik rahatsızlıkları gibi pek çok faktör nedeniyle farklılık gösterebilmiştir. Bu bağlamda çocukların enfeksiyona karşı daha az duyarlı oldukları görülmüştür. Bunun yanı sıra tüm risk faktörleri tam anlamıyla bilinmemekle birlikte yaşlı ve kronik hastalığı bulunan kişilerin en önemli risk grubunu oluşturduğu ifade edilmiştir (Öztürk vd., 2021; Zoralioğlu, 2020).

COVID-19 salgını, toplumsal davranışları, alışkanlıkları ve yaşam tarzlarını büyük ölçüde etkilemiştir. Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de COVID-19 sürecinin ciddi etkileri söz konusu olmuştur. Salgın sürecinde Türkiye'de önleme ve kontrol altına alma amacıyla pek çok kısıtlama öngörülmüştür. Bu bağlamda sosyal mesafe kuralı, işyerlerinin kapatılması, evden çalışma, seyahat kısıtlamaları, sokağa çıkma yasakları, spor ve turnuvalarının ertelenmesi ya da iptal edilmesi, sinema vs. gibi kültürel etkinliklerin yasaklanması, dini bayramlara ilişkin kısıtlamalar, uzaktan eğitim, karantina uygulamaları gibi sosyal yaşamı etkileyen pek çok uygulama getirilmiştir (Haleem, Javaid ve Vaishya, 2020). Ancak diğer taraftan bu kısıtlamalar, ülke ekonomisini, toplumsal hayatı ve psikolojik durumları olumsuz yönde etkilemiştir. Bu dönemde aile ekonomisinin zayıflaması, sınırlı sosyal destek sağlanması ve ev içinde geçirilen sürenin artması gibi nedenlerle aile içi şiddet ve geçimsizliklerde artış görülmüştür. Dış dünya ile temasın sınırlı tutulduğu pandemi sürecinde aile içi şiddet mağdurları oldukça zor durumda kalmışlardır (Altın, 2021).

COVID-19 pandemisinde özellikle sürecin tam ortasında bulunan sağlık çalışanlarının, hastalığın bulaşmasına karşı duydukları korku, yaşamsal anlamda engellenme, can sıkıntısı, yetersiz bilgi ve tedarik,

ekonomik yönden olumsuz yönde etiketlenme gibi çeşitli nedenlerden dolayı strese maruz kaldıkları ve tatmin düzeylerinin düştüğü gözlenmiştir. Salgın süreci genel anlamda bir korku barındırmıştır. Öncesinde bireysel ve toplumsal açıdan hiçbir anlam ifade etmeyen COVID-19 kavramı süreç ilerledikçe korku ve endişeyi çağırıştırır hale gelmiştir (Presti vd., 2020). COVID-19 salgınında yaşanan bu korku, beraberinde hastalığa karşı bir fobi oluşturmıştır. Fobi haline gelmesi durumu ise, hastalığa ilişkin sürekli bir korku ve kaygı halini geliştirmiştir (Arpacı, Karataş ve Baloglu, 2020). Almanya’da COVID 19 ile ilgili psikolojik duruma ilişkin olarak yapılan anket çalışmasında salgın konusunda sağlık kaygısının başta geldiği tespit edilmiştir. Bu kaygının bireyin davranışlarını ve duygusal durumunu olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. COVID 19 ile ilgili endişeler, stres, depresif belirtiler, ölüm kaygısı, izole durumu, belirsizliğe tahammülsüzlük gibi durumların ruhsal açıdan olumsuz etkisi de saptanmıştır (Sauer vd., 2020). Başka bir çalışmada pandemilerin bireysel ve toplumsal anlamda bir takım psikolojik etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu konuda belirlenen ruhsal sorunlar; uyku bozuklukları, dönemin belirsizliğine karşı tahammülsüzlük, sinirlilik, hastalığa karşı savunmasızlık hissi, obsesif belirtiler, yalnızlık duygusu, stres, çaresizlik ve kaygı olarak ifade edilebilir. Psikolojik etkinin ortaya çıkmasında bireylerin cinsiyeti, yaşı, sosyal statüsü gibi hususlar belirleyici birer unsur olarak önem taşımışlardır (Asmundson ve Taylor, 2020). Çin’de yapılan geniş çaplı anket çalışmalarının birinde, katılanların yaklaşık %35’inin COVID-19 nedeniyle psikolojik sorunlar yaşadığı, bu sorunların ise erkeklere göre kadınlarda, gençlere göre yaşlılarda, düşük eğitilmiş kişilere göre yüksek eğitilmiş kişilerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu konuda en sıkıntılı görülenler ise göçmen işçiler oldukları belirlenmiştir. Ayrıca COVID-19 nedeniyle ölen kişilerin yakınlarının da duydukları üzüntü ve kederden kaynaklı olarak depresyon ve kaygı yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Qui vd., 2020).

Türkiye’de COVID-19’un toplumsal kaygı ve depresyon üzerindeki etkisini araştırmak için yapılan bir çalışmada bireylerin önceki sağlık durumları ile virüs sonrası ortaya çıkan etkiler incelenmiştir. Kaygı, sağlık kaygısı ve depresyon üzerinden yürütülen çalışmada COVID-19 pandemisinden psikolojik olarak en fazla etkilenen grupların öncesinde psikiyatrik hastalığı olan kişiler olduğu tespit edilmiştir. Bu kişilerin yanı sıra kronik hastalığı bulunan kişiler ile kadınlar üzerinde salgının yüksek psikolojik etkiye bulunduğu belirlenmiştir. Diyabet, böbrek yetmezliği, kardiyovasküler hastalıklar gibi kronik hastalığı bulunan kişilerin idame tedavi almakta güçlük çekmeleri nedeniyle düzenli şekilde takip edilmeleri ve gerekli tedbirlerin alınması önemlidir. Bu sonuca göre salgının psikolojik etkilerinin öznel sağlık durumuyla yakından bağlantılı olduğu söylenebilmektedir (Özdin ve Bayrak-Özdin, 2020). Akbaş-Tuna ve Türkmenbaş’ın (2020) çalışmasında, pandemi döneminde çalışanların kendilerini güvende hissedebilmek için izolasyona ihtiyaç duydukları ifade edilmiştir. Bu sebeple evden çalışma, sağlıklı bir ortam hissi oluşturmaları nedeniyle çalışanın tatminini sağlık açısından artırıcı etkiye sahiptir. Ayrıca evden çalışma uygulaması, işverenler ve yöneticilerin kendilerine verdikleri değerin bir göstergesi şeklinde algılanmış ve çalışanları psikolojik açıdan da tatmin etmiştir. Ancak pandemi döneminde pek çok işletme, gerek işin niteliği gerekse imkânlar nedeniyle çalışanları tam mesaili olarak ofiste çalıştırmaya devam etmiştir. Bu durum ise çalışanların tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilemiştir. İşyerinden çalışmaya devam eden çalışanlar, dış ortamla ve diğer kişilerle iletişime devam etmek durumunda kalmışlardır.

Sonuç olarak hastalığın bulaşma riskinden duyulan endişe, COVID-19 korkusunun oluşturduğu stres ve tehdidin artmasına sebebiyet vermiştir. Yüksek seviyedeki stres ve tehdit ise çalışanların tatmin düzeyini düşürmüştür (Kaya, 2020). Uludağ (2019)’ın yapmış olduğu çalışmada çalışanın stresinin artması durumunda tatmin düzeyinin de azaldığı belirlenmiştir. Çalışanın stresi tatminini düşürdüğünden çalışma performansını da olumsuz yönde etkilemiştir. Stres altında yeterince motive olamayan bir çalışan, ortaya verimli bir hizmet verememiş, işe kendini tam olarak verememiş ve çalışma arkadaşlarıyla sağlıklı bir iletişim kuramamıştır. COVID-19 salgını, sağlık çalışanlarının yaşamını daha stresli hale getirmiştir. Sağlık çalışanları, tehlike oluşturan çevre koşullarına dair reaksiyon göstermiş ve zorlu koşullarla baş etmeye çalışmışlardır. Sürecin belirsizliği, hastalıkla başa çıkılamayacak sanılması, yaşanan olumsuzluklar gibi durumlar sağlık çalışanlarında bazı psikolojik ve fiziksel etkilerin oluşmasında neden olmuştur (Yılmaz ve Sağlam, 2021).

1.2. İş Tatmini

Başarı ve sürdürülebilir hedeflere ulaşmada kilit bir rol oynayan kaynaklardan biri çalışanlardır (Kızılay, 2018). Günümüzde tüm örgütler gibi sağlık kuruluşları da üstün performans gösteren çalışanlar aracılığıyla avantajlar yakalayabilmektedir (Akar ve Yıldırım, 2008). Bu durum sağlık kurumlarının, misyon ve vizyonlarına bağlı olan, kuruma bağlı kalmayı seven ve bu bağlılığı sürdürmek isteyen, yapılan işin gereklerini yerine getirmede istekli olan çalışanlara sahip olması sonucunu doğurmaktadır. Ancak bunu sağlamanın temel yollarından biri; tatminin sağlanmasıdır (Turhanogulları, 2013). Tatmin kavramı; elde edilen sonuçların beklenen durumu ne düzeyde karşıladığını ifade eden bir durum olarak tanımlanabilmektedir (Demirdelen ve

Ulama, 2013). İş tatmini ise, herhangi bir işte çalışanların geliştirmiş oldukları olumlu duygusal tepkilerin bütünü biçiminde tanımlanmaktadır (Demir vd., 2008). İş tatmini, kurumda bulunan çalışanlar tarafından sahip olunan özel bir davranış altkütmesi olarak değerlendirilmektedir (Kitapçı ve Sezen, 2002: 220). İş tatmini, iş tecrübesi sonucunda elde edilen olumlu ruh halidir (Karataş ve Güleş, 2010: 75). Bu ruh hali çalışanların önceki görev deneyimleri, beklentileri ve sahip oldukları seçeneklerin sonucunda gelişen bir olgudur (Şahin, 2013). İş tatmini, çalışanların içerisinde bulunmuş oldukları ortamdaki öğelerle barışçıl ve üretken bir arada varoluşu teşvik eden bir durum olarak değerlendirilebilir (Gül, 2019). Tatmine ilişkin yapılan tanımlamalardan anlaşılacağı üzere; genel olarak çalışanların işlerinden duymuş oldukları mutluluğun düzeyi tatmin olarak değerlendirilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Tatmin konusuna ilişkin ilk bilimsel araştırmaların kökeni 1930'lu yıllara kadar uzanmaktadır (Gül vd., 2008: 1). Bu dönemde çeşitli araştırmacılar tatmin kavramını çeşitli yönlerden incelemiş ve farklı tanımlar geliştirmişlerdir (Poyraz ve Kama, 2008). Buna göre tatmin kavramı kapsam ve süreç yönünden ele alınmıştır. Literatürde Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi (1943, 1954), Alderfer'in varolma-ilişki-gelişme (ERG = VİG) teorisi (1972), Herzberg'in çift faktör teorisi (1959), McClelland'ın başarı güdüsü teorisi (1988) kapsam teorileri kapsamında değerlendirilmiş ve incelenmiştir (Yüksel, 2005: 294). Süreç yönünden ise Vroom'un beklenti teorisi (1964), Adams'ın eşitlik (ödül adaleti) teorisi (1963), Lawler ve Porter'ın ümit (beklenti) teorisi (1968), Lawler'in çok yönlü tatmin teorisi (1973), Locke'nin değer ayrılığı teorisi (1976), Salancik ve Pfeffer'in sosyal enformasyon süreçlemesi (1977, 1978) ve genetik teoriler gibi teoriler ele alınmıştır (Erdil vd., 2004).

İş tatmini ile ilgili yapılmış araştırmalarda, çalışanların tatmin olmasında bireysel ve örgütsel faktörlerin etkili olduğu tespit edilmiştir (Aksu, 2012; Çekmecelioğlu, 2006; Karataş ve Güleş, 2010; Üngüren vd., 2010; Yüksel, 2005). Bireysel faktörler arasında genel olarak; çalışanların kişilik özellikleri, duygu ve düşünceleri, istek ve arzuları, psikolojik durumları ve içerisinde bulundukları şartların getirmiş olduğu ihtiyaçlar ve bu ihtiyaçların şiddet derecesi sayılmaktadır (Kök, 2006). Örgütsel faktörler arasında ise; kariyer olanakları, yapılan işin niteliği ve doğası, çalışma ortamındaki şartlar, çalışma arkadaşlarıyla ve yöneticilerle iletişim vb. yer almaktadır (Yeşilyurt ve Koçak, 2014). Tüm bu faktörler çalışanların doğru karar alma yeteneklerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Kaygı düzeyinin yükselmesine bağlı olarak çalışanların doğru karar alma ve yeteneklerini sergileyebilme gibi özelliklerini kaybedebilmektedir. Aşırı baskı altında olan çalışanların bazı yanlış davranışlarda bulunmaları da olası bir durumdur. Bu baskı, çalışanların çok iyi bildikleri ve birçok kez kurumda tekrarladıkları bazı hareketleri unutmalarına neden olduğu gibi, duygularında da karmaşıklığa yol açıp onları olumsuz bazı hareketleri yapmasına ve bunun sonucunda tatmin düzeylerinin düşmesine neden olabileceği söylenebilir (Terzioğlu vd., 2013). Bu yüzden çalışanların tatmini için, kriz durumlarında bile onların ilgi ve yeteneklerinin, başarı ve başarısızlıklarının, kişisel ve sosyal uyum düzeyleri sorunlarının, zayıf ve güçlü yanlarının, ilgi, tavır ve değer yargılarının, yetiştikleri çevrenin geliştirici ve engelleyici etkileri gibi ve daha birçok özelliklerinin yöneticiler tarafından dikkate alınması gerekmektedir (Devecioğlu ve Sarıkaya, 2006).

1.3. Kriz Yönetim Algısı

Kriz, Eski Yunancada "karar" ve "ayrılmak" anlamlarında kullanılmakta olan "krisis" sözcüğünden türetilmiştir (Genç, 2005: 334; Arslan, 2019). Oxford İngilizce Sözlüğünde kriz; önemli kararların alınması veya sorunların çözüme kavuşturulması için karşı karşıya kalınan büyük zorluklar, tehlikeler ve şüphe anları şeklinde tanımlanmıştır (Oxford Learners Dictionaries, 2023). Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre kriz ise; bir ülke içindeki veya ülkeler arasında, toplumlar ya da kurumların hayatlarında görülebilen zor dönemler, bunalımlar, buhranlardır (TDK, 2023). Krizler çeşitli içsel ve dışsal faktörlerin ayrı ayrı veya bir bütün olarak etkisiyle ortaya çıkabilmektedirler. Krizlerin ortaya çıkmasına neden olan iç faktörler genel olarak; bilgi kaynağı açısından yaşanan yetmezlikler, sahip olunan gereksiz bilgilerin çok olması, mevcut bilgilerin güncel olmaması, haberleşme ve koordinasyon yetersizliği, farklı değer sistemlerine sahip olmak ve buna bağlı olarak meydana gelen örgütsel çatışmalar, plansızlıklar gibi olumsuz durumlar olarak kabul edilmektedir (Asunakutlu ve Safran, 2004). Siyasi, politik ve hukuki yeni düzenlemeler, teknolojide yaşanan gelişim ve değişimler, toplumdaki ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmeler, kıt kaynakların var olması, iş kazalarının yanı sıra yolsuzluklar, doğal afetler ve yönetimden kaynaklı gibi sorunlar dışsal faktörler arasında değerlendirilmektedir (Ağca, 2021). Bu sorunlar çevredeki talep ve beklentileri, kurumların kaynak rezervini ve yeteneklerini aşan sorunlar olduğu için kurumların dengesini bozmaktadır. Bu da krizlerin meydana gelmesine neden olabilmektedir (Dinçer, 1998).

Salgın, doğal afet, yönetsel adına ne konulursa konulsun bir krizden söz edebilmek için tahmin edilmesinin güç, kurumların tahminlerini aşan ve krizi önlemede oluşturulmuş olan mekanizmaları yetersiz

kılan, krize karşı mücadelede izlenecek yöntemlerin kararlaştırılması için bilgi ve zaman konusunda yetersizliklerin yaşanması, kurumsal amaçlar ve kurumsal sürdürülebilirliği tehdit etmesi, acil müdahale gerektiren bir durum olması ve karar vericileri gerilim içinde bırakması gerekir (Asunakutlu vd., 2003). Krizin türü ne olursa olsun yaşanan olumsuz olayların bertaraf edilmesi etkin bir kriz yönetimiyle mümkün olmaktadır. Kriz yönetimi; krizin algılanması, ortaya çıkmasını engelleme, engel olunamadığı durumlarda ise zararları en aza indirmek için gösterilen sistematik çabaları kapsamaktadır (Baytekin ve Babacan, 2007).

Kriz için en önemli aktör yönetimdir. Normal dönemlerde olduğundan daha fazla kriz dönemlerinde meydana gelen olumsuzlukları minimize etmek, kurumsal itibar ve imajı zedeleyici durumları azaltmak, kurumsal kültür ve iklimin olumlu yönde değiştirilmesini sağlamak gibi faaliyetler yönetimlerin öncelikleri arasında sayılmaktadır. Bu önceliklerin hayata geçirilmesi için de yöneticilerin, kriz takımlarını kurmaları ve takımların başarılı olmaları için kriz durumlarını önceden sezebilmeleri gerekmektedir. Bunun yolu da geleceğe dönük stratejilerin geliştirilmesinden, krize hızlı bir şekilde müdahale edilmesinden ve krizin doğru bir biçimde kontrol edilmesinden geçmektedir (Koca-Ballı ve Kılıç, 2019). Daha açık bir ifadeyle yöneticilerin ortak hedefler doğrultusunda bütün iç ve dış paydaşların da dahil edildiği bir eylem planını geliştirme becerisine ve gücüne sahip olmaları gerekmektedir. Eylem planlarını oluşturmak kurumsal başarının sağlanmasında zorunlu olmakla birlikte yöneticilik yeteneğinin belirginleşmesinde de rol oynayan kilit faaliyetlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Bu yönüyle bakıldığında, her yöneticinin kurumda bir eylem planına sahip olması doğal karşılanmaktadır (Canöz ve Öndoğan, 2015). Zira yöneticilerin bu yeteneği, adanmışlığın ve doğruluğun, iyi yönetimin veya kötü yönetimin olup olmadığının da belirleyicisi olmaktadır (Drucker, 1985).

Etkin bir yönetim yeteneğiyle yönetilebilen krizlerin daha az zararla atlatılması bilinen bir gerçektir. Kriz etkisinin yükselmesi veya düşmesinde etkin yönetimin önemli bir rolü vardır (Akdağ ve Taşdemir, 2006). Ne var ki genellikle krizlerin dalga etkileri kurumlarda farklı yapıda görülebilmekte ve farklı büyüklüklerde hissedilebilmektedir. COVID-19 gibi bazen de kriz, devletleri, toplumları ve yönetimleri başta olmak üzere önüne geleni bir kasırga gibi içine alabilmektedir. Bu süreçte sınırlar gerilmekte, herkes birden alevlenmek için yer aramakta ve önem taşıyan faaliyetler göz ardı edilebilmektedir. İşte tüm bu olumsuz durumların yaşanması için, krize karşı hazırlıklı olmak, önceden kriz planına ve kriz ekibine sahip olmak her yöneticinin krizi atlatabilmesi için arzu ettiği bir durumdur (Akdağ, 2005). Çünkü yöneticilerin, krizle karşılaşmamış gibi davranmaları mümkün değildir. Gerçekçi bir biçimde krizle karşılaşma olasılığını fark edebilme ve buna hazırlıklı olmak zorundadırlar. Yöneticiler bir krizin medyana gelme olasılığını düşürmek, kriz süresini kısaltmak için kriz sürecinde insan kaynakları faktörü dikkate almak durumundadırlar (Aksu, 2009). Yöneticilerin tüm kriz sürecinde doğru kararlar almaları, gerekli olan bilgileri temin etmeleri ve bunları doğru analiz edip değerlendirme yapmaları, krizi bu çerçevede kontrol altına almaları kurumdaki insan kaynağı sayesinde olmaktadır (Coombs, 2018). İnsan kaynağını dikkate alan yöneticiler, kurumları için birçok faydayı da sağlayabilmektedir. Kurumsal geleceğin önünü açmakta ve süreci daha da berrak hale getirebilmektedirler. Bu durum insan kaynağının etkili iletişimini ve katılımını sağlamakta ve tatminlerini artırmaktadır (Özkaya, 2000).

2. YÖNTEM

2.1. Amaç ve Önem

COVID-19 pandemi sürecinde salgına yakalanma korkusu sağlık çalışanlarının hem sağlıklarının tehlikeye girecek olmasından hem de yaşayacakları kısıtlamalardan kaynaklanmıştır. Virüsün bulaşması durumunda başlatılan tedavi ve karantina süreci, çalışanların endişelerini daha da artırmıştır. Bu süreç sonunda hastalığın bulaşma riskinin azaldığı belirtilse de tamamen ortadan kalktığı kanıtlanamadığı için karantinede kalmak ve bu süreçte çalışmamak sağlık çalışanlarını maddi ve manevi açıdan kaygılandırmıştır. Hastalığa yakalandıktan sonra hem ekonomik hem de sosyal açıdan olumsuz yönde etkileneceklerine ilişkin inanç, sağlık çalışanlarının COVID-19 korkusunu daha da artırmıştır. Diğer taraftan çalışma ortamında sürekli hastalarla içli-dışlı olmak zorunda kalan sağlık çalışanları salgına yakalanmaktan duydukları korku nedeniyle performans düşüklüğü ve tatminsizlik yaşamışlardır (Sönmez, 2020). Salgın sürecinde her ne kadar yatak başına teşvik ücreti gibi teşvikler uygulansa da (Koç ve Yardımcıoğlu, 2020) sağlık çalışanlarının tatmin düzeylerinde belirleyici bir rol oynayamamıştır. Bu süreçte kaygının belli bir düzeye kadar çalışanları motive edici etkiye sahip olduğu ifade edilse de COVID 19 korkusu nedeniyle oluşan kaygı seviyesinin sürekli artmasının, çalışanların tatmin düzeylerini düşürdüğü görülmüştür (Haywood, 2020). Dolayısıyla bu süreçte çalışanların korkularını azaltabilen ve tatmin düzeylerini artıran kriz yönetiminin daha fazla kilit bir rol oynadığı anlaşılmıştır. Bu nedenle Çankırı ilinde yapılan bu çalışma kriz yönetimine ilişkin algının, COVID-19

korkusunu azaltma ve iş tatminini artırma noktasında nasıl bir rol oynadığını ortaya koymak açısından önem taşımaktadır.

2.2. Evren ve Örneklem

Çankırı’da faaliyet gösteren Devlet ve Diş hastanelerinde çalışan personel oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı dönemde her iki hastanede toplam 1000 kişinin çalıştığı tespit edilmiştir. Araştırma evrenindeki tüm kişilere ulaşmak mümkün olmadığı için örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu çerçevede kolayda örnekleme yöntemi ile %95 güven aralığına ve % 5 hata payına göre toplam 419 çalışana ulaşılmış ve toplanan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Çalışmaya katılan hastane personelinin demografik özellikleri Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Değişkenler	Devlet Hastanesi		Diş Hastanesi		Toplam	
Cinsiyet	n	%	n	%	n	%
Kadın	118	49,2	58	32,4	176	42,0
Erkek	122	50,8	121	67,6	243	58,0
Yaş						
30 Yaş ve Altı	65	27,1	9	5,0	74	17,7
31-35 Yaş	27	11,3	90	50,3	117	27,9
36-40 Yaş	72	30,0	33	18,4	105	25,1
41 Yaş ve Üstü	76	31,7	47	26,3	123	29,4
Görev						
Hekim	36	15,0	33	18,4	69	16,5
İdari Personel	28	11,7	17	9,5	45	10,7
Sağlık Çalışanı	92	38,3	65	36,3	157	37,5
Diğer	84	35,0	64	35,8	148	35,3
Mesleki Deneyim						
5 Yıl Altı	24	10,0	6	3,4	30	7,2
5-10 Yıl	63	26,3	58	32,4	121	28,9
11-15 Yıl	125	52,1	88	49,2	213	50,8
16 Yıl ve Üstü	28	11,7	27	15,1	55	13,1
Toplam	240	57,3	179	42,7	419	100

Çankırı’da faaliyet gösteren Devlet Hastanesi’nden 240 (%57,3) ve Diş Hastanesi’nden 179 (%42,7) olmak üzere toplam 419 kişi araştırmaya katılmıştır. Bunlardan %42’si kadın ve %58’i erkektir. %17,7’si 30 yaş ve altında, %27,9’u 31-35 yaşlarında, %25,1’i 36-40 yaşlarında, %29,4’ü 41 ve üzeri yaşlarındadır. Katılımcıların %16,5’i doktor ve diş hekimi, %10,7’si idari personel, %37,5’i normal sağlık personeli, %35,3’ü ise sağlık teknikeri, temizlikçi, güvenlikçi vb. personelden oluşmaktadır.

2.3. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Sağlık personelinin COVID-19 korkusu, iş tatmini, kriz yönetimine ilişkin algısı anket tekniği ile ölçülmüştür. Anket formunda 4 bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların cinsiyet, yaş, görev ve mesleki deneyimlerini ölçen 5 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde 7 maddeden COVID-19 Korkusu Ölçeği; üçüncü bölümde 5 maddelik İş Tatmini Ölçeği ve dördüncü bölümde 6 maddelik Kriz Yönetim Algısı Ölçeği yer almaktadır. COVID-19 Korkusu Ölçeği; Artan ve arkadaşları (2021) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Tek boyuttan oluşan ölçek 0,867 oranında güvenilir bulunmuştur. Tek boyuttan oluşan İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından gerçekleştirilmiş olup ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,929 olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ölçek olan algılanan kriz yönetimine ilişkin maddeler Aslan ve arkadaşlarının (2020) çalışmasından alınmış olup yazarlar ölçek geliştirme çalışmasında ölçeğin 0,963 oranında güvenilir olduğunu test etmiştir. Hazırlanan anket formu için etik kurul kararı alınmıştır. 28.09.2023 tarihinde alınan kabul kararı sonucunda anketin uygulanabilir olduğuna karar verilmiştir.

Etik kurul kararı doğrultusunda toplanan veriler SPSS ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda kullanılan ölçeklerin geçerli bir yapı gösterip göstermediği ve verilerin güvenilir olup olmadığını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Güvenirlilik analizi yapılmıştır. Ölçeklerin yapısal olarak geçerli ve güvenilir olup olmadıkları belirlendikten sonra personelin COVID-19 korkusu yaşayıp yaşamadıklarına, iş tatminlerini derecesine ve yönetimin krizi nasıl yönettiğine ilişkin algılarına karar vermek için betimsel istatistiklerden biri olan aritmetik ortalama değerlerine bakılmıştır. Üçüncü aşamada COVID-19 korkusu, iş tatmini ve algılanan kriz yönetimi arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Son aşamada Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen PROCESS v3.5 eklentisi kullanılarak SPSS yardımıyla aracılık testi yapılmıştır. Elde edilen bulgular çalışmanın ilgili kısımlarında yorumlanmış ve çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliliği İle İlgili Bulgular

Araştırmada kullanılan COVID-19 korkusu, iş tatmini ve algılanan kriz yönetimi ölçeklerinin yapısal yönden geçerli olup olmadığına karar vermek için Varimax Döndürme Yöntemini içeren Açıklayıcı Faktör Analiz (AFA) yapılmıştır. AFA’da öncelikle dikkat edilmesi gereken üç temel değer bulunmaktadır (Büyüköztürk vd., 2004). Bu değerlerden ilki olan Barlett değeridir. Bartlett değerinin $p < 0,05$ veya $p < 0,01$ olması gerektiği belirtilmektedir (Hair vd., 2010). Diğer değer Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeridir. KMO değerinin faktör analizi yapmak üzere kabul edilebilir olması için arzu edilen değerin $\geq 0,60$ olması gerektiği ifade edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). AFA’da dikkat edilmesi gereken diğer bir değer Toplam Varyans Açıklama Oranı’dır. Hair ve arkadaşları (2010) bu oranının $\geq 0,55$ ’in üzerinde olması gerektiğini belirtmektedirler. Arzu edilen varyans açıklama oranına bağlı olarak özdeğeri 1’den büyük olan faktörler dikkate alınmakta ve verinin faktör yapısına karar verilebilmektedir (Erdoğan, 2003). Verilerin güvenilir olup olmadığı ise Cronbach Alpha değerlerine bakılarak karar verilmektedir. Literatürde güvenirlilik katsayısının $\geq 0,70$ olması arzu edilen bir durumdur (Kalaycı, 2010). Bu açıklamalar çerçevesinde COVID-19 Korkusu Ölçeği için yapılan geçerlilik ve güvenirlilik analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: COVID-19 Korkusu Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlilik Sonuçları

Maddeler	COVID-19 Korkusu	α
K5	0,879	0,927
K1	0,870	
K4	0,863	
K3	0,849	
K7	0,832	
K2	0,811	
K6	0,760	
Öz Değer	4,921	
Varyans Açıklama Oranı	70,293	
Toplam Varyans Açıklama Oranı	70,293	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,905; Bartlett testi: $\chi^2 = 2181,865$; $p=0,000$

AFA sonucunda KMO değeri $0,905 > 0,60$ ve Barlett küresellik testi $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ölçek tek boyutlu bir yapı göstermekte ve toplam varyansın %70,293’ünü açıklamaktadır. Bu değer; ≥ 55 olmasından dolayı (Scherer vd., 1988) COVID-19 korkusu ölçeğinin varyans oranının oldukça yeterli olduğu söylenebilir. Ölçeğin faktör yük değerinin $\geq 0,35$ (Çokluk vd., 2016) olmasına dikkat edilerek, faktör yük değerlerinin 0,35’ten büyük ve 0,76-0,87 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Ayrıca ölçeğin güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,927$ olarak belirlenmiş olup $\geq 0,70$ kuralına göre ölçeğin yüksek güvenirlilikte olduğu tespit edilmiştir (Akgül ve Çevik, 2003).

Tablo 3: İş Tatminine İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Sonuçları

Maddeler	İş Tatmini	α
TAT2	0,892	0,908
TAT5	0,872	
TAT3	0,869	
TAT4	0,829	
TAT1	0,826	
Öz Değer	3,682	
Varyans Açıklama Oranı	73,635	
Toplam Varyans Açıklama Oranı	73,635	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,867; Bartlett testi: $\chi^2 = 1375,590$; $p=0,000$

Tablo 3'te iş tatmini ölçeği için yapılan AFA sonuçları bulunmaktadır. Görüldüğü üzere ölçeğin KMO değeri 0,867 ve Bartlett değeri $p<0,01$ düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ölçeğin toplam varyansı ise %73,635 olarak hesaplanmıştır. Bu oranın $\geq 0,55$ kuralını sağladığı belirlenmiştir (Yaşlıoğlu, 2017). Ölçek ifadelerine ilişkin faktör yükleri incelendiğinde; 0,82-0,89 olduğu ve $\geq 0,35$ kuralını sağladığı belirlenmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ayrıca ölçeğin genel Cronbach's Alpha katsayısı $\alpha=0,909$ olarak bulunmuştur. Alfa katsayılarından hareketle ölçeğin $\geq 0,70$ kuralını sağladığı ve yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğuna karar verilmiştir (Akgül ve Çevik, 2003).

Tablo 4: Algılanan Kriz Yönetimine İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Sonuçları

Maddeler	Kriz Yönetimi Algısı	α
KR3	0,856	0,870
KR4	0,821	
KR1	0,819	
KR5	0,808	
KR2	0,790	
KR6	0,640	
Öz Değer	3,764	
Varyans Açıklama Oranı	62,739	
Toplam Varyans Açıklama Oranı	62,739	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,877; Bartlett testi: $\chi^2 = 1246,571$; $p=0,000$

Algılanan kriz yönetimine ilişkin olarak yapılan AFA sonucunda ölçeğin KMO değeri $0,877>0,60$ ve Bartlett küresellik testi $p<0,01$ düzeyinde anlamlı sonuç vermiştir. Bu değerlere göre 6 madde için toplanan veriler faktör analizi için uygun bulunmuştur (Kan ve Akbaş, 2005). Ölçek tek boyutlu bir yapı göstermekte olup toplam varyans açıklama oranı %62,739'dur. Bu değer sosyal bilimlerde kabul edilen $\geq 0,55$ oranının üzerinde olduğu ve verilerin algılanan kriz yönetimini açıklayabildiği görülmüştür (Scherer vd., 1988). Ölçeğin faktör yük değerinin $\geq 0,35$ (Çokluk vd., 2016) olmasına dikkat edilmiştir. Bu çerçevede faktör yük değerlerinin 0,64-0,85 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Ayrıca algılanan kriz yönetimi ölçeği için güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,870$ olarak tespit edilmiştir. Güvenirlik katsayısının $\geq 0,70$ (Kalaycı, 2010) arzu edilen güvenilirlikte olduğu belirlenmiştir.

3.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Analizlerin bu aşamasında tanımlayıcı analizlerden aritmetik ortalama hesaplaması yapılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık personelinin COVID-19 korkusu, iş tatmini ve kriz yönetimine ilişkin algısı "1.00-1.80 = kesinlikle katılmıyorum; 1.81-2.60 = katılmıyorum; 2.61-3.40 = kısmen katılıyorum; 3.41-4.20 = katılıyorum ve 4.21-5.00 = kesinlikle katılıyorum" (Özdamar, 2001) değer aralıkları dikkate alınarak yorumlanmıştır. Bu çerçevede hem genel hem de hastaneler açısından personelin COVID-19 korkusu, iş tatmini ve kriz yönetimine ilişkin algısına yönelik bulgular Tablo 5'de görülebilmektedir.

Tablo 5: Aritmetik Ortalamalara İlişkin Sonuçlar

Değişkenler	Devlet Hastanesi		Diş Hastanesi		Genel Toplam	
	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
COVID-19 Korkusu	4,503	0,575	4,339	0,728	4,433	0,649
İş Tatmini	1,983	0,950	2,261	1,085	2,102	1,018
Algılanan Kriz Yönetimi	1,428	0,523	1,652	0,794	1,524	0,661

Tabloda görüldüğü üzere hem genel hem de hastaneler açısından sonuçlar arasında fazla bir farklılık görülmemektedir. Dolayısıyla COVID-19 korkusunun her iki hastane personelinde yüksek düzeyde yaşandığı söylenebilir ($\bar{X}=4,433$). Bununla birlikte her iki hastanede çalışan personelin pandemi sürecinde iş tatminsizliği yaşadığı ($\bar{X}=2,102$) ve yönetimin krizi yönetme konusunda başarısız olduğuna inandıkları ortaya çıkmıştır ($\bar{X}=1,524$).

3.3. Korelasyon Testine İlişkin Bulgular

COVID-19 korkusu, iş tatmini ve algılanan kriz yönetimi arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyon testi yapılmıştır. Bilindiği üzere Pearson korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer almaktadır (Nakip, 2013). Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyine karar vermek için Kalaycı (2010: 116) tarafından önerilen “0.00-0.25=çok zayıf; 0.26-0.49=zayıf; 0.50-0.69=orta; 0.70-0.89=yüksek; 0.90-1.00=çok yüksek” değer aralıkları dikkate alınmıştır.

Tablo 6: İlişki Testine İlişkin Sonuçlar

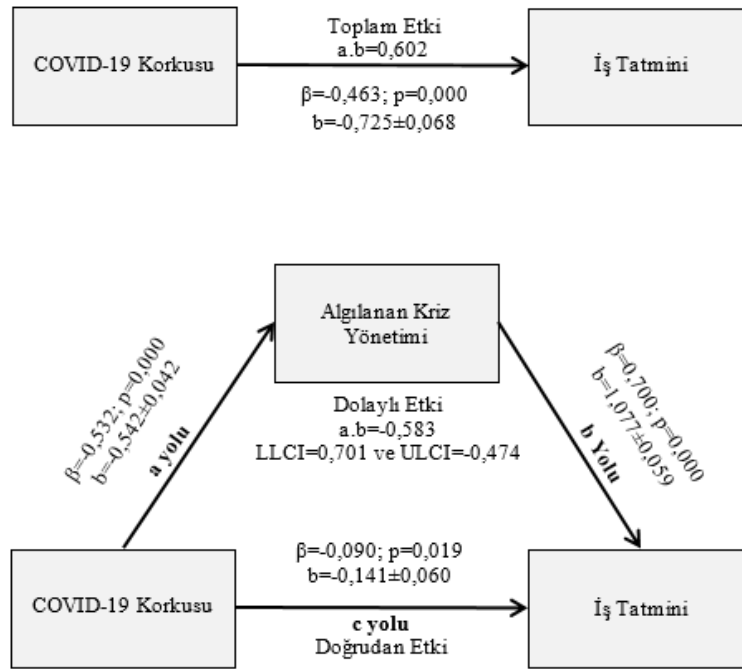
Değişkenler	COVID-19 Korkusu	İş Tatmini	Algılanan Kriz Yönetimi
COVID-19 Korkusu	r	1	-0,463**
	p	0,000	0,000
İş Tatmini	r	-0,463**	1
	p	0,000	0,000
Algılanan Kriz Yönetimi	r	-0,532**	1
	p	0,000	0,000

Çankırı’da faaliyet gösteren Devlet Hastanesi ve Diş Hastanesi’nde çalışan toplam 419 personelin verdikleri cevaplardan; COVID-19 korkularının arttıkça iş tatminlerinin düştüğü ($r=-0,463$; $p<0,001$) fakat kriz yönetimine ilişkin algıları olumlu hale geldikçe korkularının düştüğü ($r=-0,532$; $p<0,001$) tespit edilmiştir. Bununla birlikte kriz yönetimine ilişkin algıları olumlu hale geldikçe iş tatminlerinin de arttığı belirlenmiştir ($r=0,748$; $p<0,001$).

3.4. Aracılık Testine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında SPSS ara yüzüne eklenen ve Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen PROCESS v3.5 eklentisiyle COVID-19 korkusunun iş tatmini üzerindeki etkisinde algılanan kriz yönetiminin aracılık rolü analiz edilmiştir. Aracılık testine ilişkin bulgular Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Aracılık Testine İlişkin Bulgular



Şekil 1’de görüldüğü üzere COVID-19 korkusu iş tatminini -0,725 birim negatif yönde etkilemektedir (toplam etki). COVID-19 korkusu kriz yönetimine ilişkin algıyı 0,532 birim pozitif yönde etkilemektedir (a yolu). Kriz yönetimine ilişkin algı iş tatminini 0,700 birim pozitif yönde etkilemektedir (b yolu). COVID-19 korkusunun iş tatmini üzerindeki etkisinde kriz yönetimi ile ilgili algı devreye girdiğinde COVID-19 korkusunun ortadan kalkmadığı fakat düştüğü tespit edilmiştir (c yolu). Başka bir deyişle dolaylı etkinin toplam etki içindeki payının (-0,583/-0,725) %80,4 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre kriz yönetimine ilişkin algının COVID-19 korkusu ve iş tatmini arasında kısmi aracılık rolüne sahip olduğu söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

COVID-19 pandemisi sürecinin tam ortasında bulunan sağlık çalışanları, hastalığın bulaşmasına karşı duydukları korku, yaşamsal anlamda engellenme, can sıkıntısı, yetersiz bilgi ve tedarik, ekonomik yönden olumsuz yönde etiketlenme gibi çeşitli nedenlerden dolayı strese maruz kalmış ve tatmin düzeylerinin düştüğü gözlenmiştir. Salgın süreci genel anlamda bir korku barındırmıştır. Öncesinde bireysel ve toplumsal açıdan hiçbir anlam ifade etmeyen COVID-19 kavramı süreç ilerledikçe ve etkin bir krizle mücadele gösterilmedikçe söz konusu korku bir fobiye dönüşmüştür. Bu gerçeklikten ötürü Çankırı ilinde faaliyet gösteren devlet ve dış hastanesi personelinin yaşadıkları COVID-19 korkusunun, iş tatminlerini etkileyip etkilemediği ve bu süreçte yönetimin krizle etkin bir şekilde mücadele edip etmediği belirlenerek, söz konusu mücadelenin korkularını düşürüp, tatmin düzeylerini artırıp artırmadığı araştırılmıştır.

Yapılan alan çalışması sonucunda her iki hastanedeki personelin COVID-19’dan korktukları, COVID-19’u düşünmenin kendilerini hala rahatsız ettiğini, COVID-19’u düşündüklerinde ellerinin titrediği, hayatlarını kaybetmekten korktukları ve kalp çarpıntılarının arttığı, uyuyamadıkları ve sosyal medyada pandemiyle ilgili haber ya da olayları izlerken bile hala sinirlenebildikleri ve endişelendikleri tespit edilmiştir. Bu süreçte yaptıkları işten yeterince tatmin olmadıkları, işlerini hevesli bir şekilde yapamadıkları, çalışma ortamındaki her günlerinin hiç bitmeyecekmiş gibi geldiği, işlerini sıkıcı görmeye başladıkları ve zevk almamaya başladıkları ortaya çıkmıştır. Yine bu süreçte yönetimin krizi öngöremediği, krize zamanında müdahale edemediği, yönetimin yaklaşımının ve konuyu ele alış şeklinin başarılı olmadığı, kriz süresince farklı çözümler üretmediği, normalleşme sürecinde başarısız oldukları, kriz başında ve süresince yönetimin aldığı kararların yerinde ve çözüme yönelik olmadığı ortaya çıkmıştır.

Çalışmada Çankırı’da faaliyet gösteren Devlet Hastanesi ve Dış Hastanesi’nde çalışan personelin COVID-19 korkusu arttıkça iş tatminlerinin düştüğü fakat kriz yönetimine ilişkin algıları olumlu hale geldikçe korkularının düştüğü tespit edilmiştir. Bununla birlikte kriz yönetimine ilişkin algıları olumlu hale geldikçe iş tatminlerinin de arttığı belirlenmiştir. Bununla birlikte COVID-19 korkusunun iş tatmini üzerindeki etkisinde kriz yönetimi ile ilgili algı devreye girdiğinde COVID-19 korkusunun ortadan kalkmadığı fakat düştüğü tespit edilmiştir. Bu sonuca göre kriz yönetimine ilişkin algının, COVID-19 korkusu ve iş tatmini arasında kısmi

aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Çalışmanın sonuçları; salgın ve pandemi süreçlerinde kriz yönetimin ne düzeyde önemli olduğunu kanıtlar nitelikte olup bu gibi süreçlerde yönetimlerin daha stratejik, katılımcı ve çalışanlarının beklenti ve arzularını hesaba katarak hareket etmeleri gerektiğini açıkça göstermektedir.

KAYNAKÇA

- Ağca, A. T. (2021). Sosyal medyada kriz yönetimi: Dardanel krizinin durumsal kriz iletişimi modeline göre incelenmesi. Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi, (18), 170-193.
- Akar, C. ve Yıldırım, Y. T. (2008). Yöneticilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve rol stres kaynakları arasındaki ilişkiler: Yapısal denklem modeliyle beyaz et sektöründe bir alan uygulaması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (2), 97-113.
- Akar, F. (2021). Kriz yönetiminde proaktif ve reaktif yaklaşım: Covid-19 krizi üzerine bir değerlendirme. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (45), 244-259.
- Akbaş-Tuna, A. ve Türkmendağ, Z. (2020). COVID-19 pandemi döneminde uzaktan çalışma uygulamaları ve çalışma motivasyonunu etkileyen faktörler. İşletme Araştırmaları Dergisi, 12(3), 3246-3260.
- Akdağ, M. (2005). Halkla ilişkiler ve kriz yönetimi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (14), 1-20.
- Akdağ, M. ve Taşdemir, E. (2006). Krizden çıkmanın yolları: Etkin bir kriz iletişimi. Selçuk İletişim, 4 (2), 141-157.
- Aksu, A. (2009). Kriz yönetimi ve vizyoner liderlik. Journal of Yasar University, 4 (15), 2435-2450.
- Aksu, N. (2012). İş tatmininin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. Polis Bilimleri Dergisi, 14 (1), 59-79.
- Altın, G. (2021). COVID-19 pandemisi bağlamında kadına karşı şiddete ilişkin bir değerlendirme. Toplu ve Sosyal Hizmet, 32 (1), 211-225.
- Arpacı, I., Karataş, K. ve Baloğlu, M. (2020). The development and initial tests for the psychometric properties of the COVID-19 Phobia Scale (C19P-S). Personality and Individual Differences, 164, 110108.
- Arslan, A. H. (2019). Havacılıkta kriz yönetimi: Southwest Havayolları örneği. Journal of Aviation Research, 1 (1), 42-56.
- Artan, T., Meydan, S. ve Irmak, H. S. (2021). Turkish version of the fear of COVID-19 scale: Validity and reliability study. Arch Health Sci Res, 8 (2), 117-123.
- Aslan, M., Küçükaltan, D. ve Uzun, D. (2020). Kriz yönetim süreci değerlendirme ölçekleri geliştirilme çalışması. İşletme Araştırmaları Dergisi, 12 (3), 2382-2406.
- Asmundson, G. J. ve Taylor, S. (2020). Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. Journal Of Anxiety Disorders, 70, 102196.
- Asunakutlu, T. ve Safran, B. (2004). Stratejik yönetim açısından kriz kaynaklarına ilişkin bir değerlendirme. Öneri, 6 (21), 51-58.
- Asunakutlu, T., Safran, B. ve Tosun, E. (2003). Kriz yönetimi üzerine bir araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (1), 141-163.
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş tatmini ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 1 (2), 17-31.
- Baytekin, P. E. ve Babacan, E. (2007). Olay yönetimi, risk yönetimi ve kriz yönetimi: İlişkili notlar üzerine bir çalışma. Yeni Düşünceler, (2), 185-204.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(1), 1-18.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö. ve Demirel, F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri ölçeğinin türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlik çalışması. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 4 (2), 207-239.
- Canöz, K. ve Öndoğan, G. A. (2015). Kriz yönetiminde dönüşümcü liderin rolü. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 3 (1), 36-61.
- Coombs, T. (2018). Crisis communication. The International Encyclopedia of Strategic Communication, pp. 1-12.
- Çekmecelioglu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8 (2), 153-168.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2016). Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LISREL uygulamaları. 4. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2016). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL
- Demir, H., Usta, R. ve Okan, T. (2008). İşsel pazarlamanın örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi. H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 26 (2), 135-161.
- Demirdelen, D. ve Ulama, Ş. (2013). Demografik değişkenlerin kariyer tatminine etkileri: Antalya'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. İşletme Bilimi Dergisi, 1 (2), 65-89.
- Devecioğlu, S. ve Sarıkaya, M. (2006). Sporcu öğrencilerin sosyo-ekonomik değişkenler ışığında profillerinin belirlenmesi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16 (2), 301-314.
- Dinçer, Ö. (1998). Stratejik yönetim ve işletme politikası. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Drucker, P. F. (1985). Management, tasks, responsibilities, practices. USA: Harper ve Row Publishers Inc.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, Z. S. ve Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1), 17-26.
- Erdoğan, İ. (2003). Pozitivist metodoloji: bilimsel araştırma tasarımı istatistiksel yöntemler analiz ve yorum. Ankara: ERK.
- Genç, N. (2005). Yönetim ve organizasyon, çağdaş sistemler ve yaklaşımlar. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Guo, Y. R., Cao, Q. D., Hong, Z. S., Tan, Y. Y., Chen, S. D. ve Jin, H. J. (2020). The origin, transmission and clinical therapies on coronavirus disease 2019 (Covid-19) outbreak- an update on the status. *Mil Med Res*, 7 (1), 1-10.
- Gül, T. (2019). Yaşam doyumunun yordayıcısı olarak boş zaman tatmini. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22 (2), 914-930.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.
- Haleem, A., Javaid, M. ve Vaishya, R. (2020). Effects of COVID-19 pandemic in daily life. *Current Medicine Research And Practice*, 10(2), 78-79.
- Haywood, M. (2020). A post-COVID future: Tourism community reimagined and enabled. *Tourism Geographies*, 22(3), 1-11.
- Honigsbaum, M. (2009). Pandemic. *The Lancet*, 373(9679), 1939.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kan, A. ve Akbaş, A. (2005). Lise öğrencilerinin kimya dersine yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (2), 227-237.
- Karakaya, A. (2004). Stratejik yönetim sisteminin kriz yönetimine katkısı üzerine bir araştırma. *Teknoloji*, 7 (2), 225-233.
- Karataş, S. ve Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89.
- Kaya, B. (2020). Pandeminin ruh sağlığına etkileri. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23(2), 123-124.
- Kızılay, A. (2018). Psikolojik güçlendirmenin mutluluk ve iş tatmini üzerindeki etkisi [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kitapçı, H. ve Sezen, B. (2002). Çalışanların tatminini belirleyici unsurlar üzerine bir araştırma: Kariyer süreci örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1), 219-230.
- Koca-Ballı, A. İ. ve Kılıç, K. C. (2019). Liderlikte ortak vizyon oluşturma davranışının işletme performansına etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 6 (2), 145-160.
- Koç, İ. ve Yardımcıoğlu, F. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde uygulamaya konulan mal tedbir ve teşviklerin karşılaştırmalı analizi: Türkiye ve seçilmiş AB ülkeleri karşılaştırması. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 123-152.
- Morens, D. M., Folkers, G. K. ve Fauci, A. S. (2009). What is a pandemic?. *The Journal of Infectious Diseases*, 200 (1), 1018-1021.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlama araştırma teknikleri*. 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Oxford Learners Dictionaries. (2023). Crisis. https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/crisis_1?q=crisis, [Erişim Tarihi: 09.10.2023].
- Özdamar, K. (2001). *Spss ile biyoistatistik*. 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdin, S. ve Bayrak-Özdin, Ş. (2020). Levels and predictors of anxiety, depression and health anxiety during COVID-19 pandemic in Turkish society: The importance of gender. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(5), 504-511.
- Özkaya, O. M. (2000). Bir lider olarak Vehbi Koç [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Öztan, G. ve İşsever, H. (2020). Yeni koronavirüsün (COVID-19) moleküler yapısı ve genomik karakterizasyonu. *Sağlık Bilimlerinde İleri Araştırmalar Dergisi*, 3 (2), 61-71.
- Öztürk, M., Tuncer-Ertem, G., Kotanoğlu, M. S., Erdinç F. Ş. ve Kınıklı, S. (2021). Covid-19 pandemisinde görev alan sağlık çalışanlarının algıladıkları sosyal desteğin depresyon, anksiyete ve stres düzeylerine etkisi. *Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 54 (1), 70-77.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 143-164.
- Presti, G., Mchugh, L., Gloster, A., Karekla, M. ve Hayes, S. C. (2020). The dynamics of fear at the time of COVID-19: A contextual behavioral science perspective. *Clinical Neuropsychiatry*, 17 (2), 65-71.
- Sağlık Bakanlığı (2020). COVID-19 SARS-CoV2 Enfeksiyonu Rehberi. <https://COVID19.saglik.gov.tr/TR-66301/COVID-19-rehberi.html> (Erişim Tarihi: 04.10.2023).
- Sauer, K. S., Jungmann, S. M. ve Witthöft, M. (2020). Emotional and behavioral consequences of the COVID-19 pandemic: The role of health anxiety, intolerance of uncertainty and distress (in) tolerance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 7241.
- Scherer, R. F., Wiebe, F.A., Luther, D. C. ve Adams, J. S. (1988). Dimensionality of coping: Factor stability using the ways of coping questionnaire. *Psychological Reports*, 62 (3), 763-770.
- Sezen, F. (2009). Influenza pandemisi. *Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi*, 66(2, Supplement), 21-24.
- Shereen, M. A., Khan, S., Kazmi, A., Bashir, N. ve Siddique, R. (2020). COVID-19 infection: origin, transmission and characteristics of human coronaviruses. *Journal of Advanced Research*, 24, 91-98.
- Sönmez, R. V. (2020). COVID-19 kaygısının iş gören performansı motivasyonunun üzerine etkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(12), 154-175.

- Şahin, S. (2013). Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlerinin iş doyumu ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *NWSA-Sports Sciences*, 8(1), 12-25.
- Şeker, M., Özer, A., Tosun, Z., Korkut, C. ve Doğrul, M. (Ed.). (2020). COVID-19 pandemi değerlendirme raporu. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları.
- Tabachnick, B. G. ve Fidel, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. USA: Pearson Education Limited
- Tapısız, Ö. L. ve Kıykaç-Altınbaş, S. (2020). Mikroorganizmalar mavi gezegende bizden çok önce vardı: Pandemiler tarihi. *Türk Kadın Sağlığı ve Neonatoloji Dergisi*, 2(2), 53-69.
- Terzioğlu, A. E., Koç, Y. ve Yazıcı, M. (2013). Halk oyunları oynayanların durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri (Erzincan yöresi örneği). *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 361-370.
- Turhanoğulları, Z. (2013). Antalya ilinde sera işletmelerinde çalışma koşullarının işçi sağlığı ve iş güvenliği açısından değerlendirilmesi [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Akdeniz Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Antalya.
- Türk Dil Kurumu. (2023). Kriz. <https://sozluk.gov.tr/>, [Erişim Tarihi: 01.10.2023].
- Uludağ, G. (2019). İş stresi ve motivasyon ilişkisine yönelik bir alan araştırması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 412-432.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, A. Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- World Health Organization (2005). WHO Global Influenza Preparedness Plan: The Role of WHO and Recommendations for National Measures Before and During Pandemics (No. WHO/CDS/CSR/GIP/2005.5), https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/68998/WHO_CDS_CSR_GIP_2005.5.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Erişim Tarihi: 28.02.2022).
- World Health Organization (2020). 2019 Novel Coronavirus (2019 nCoV): Strategic Preparedness and Response Plan, <https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/srp-04022020.pdf> (Erişim Tarihi: 28.09.2023).
- Wu, F., Zhao, S., Yu, B., Chen, Y. M., Wang, W., Song, Z. G., Hu, Y., Tao, Z. W., Tian, J. H., Pei, Y. Y., Yuan, M. L., Zhang, Y. L., Dai, F. H., Liu, Y., Wang, Q. M., Zheng, J. J., Xu, L., Holmes, E. C. ve Zhang, Y. Z. (2020). A new coronavirus associated with human respiratory disease in China. *Nature*, 579(7798), 265-269.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı) 74-85.
- Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2014). İş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.
- Yılmaz, B. ve Sağlam, M. (2021). COVID-19 algılanan stres ve tehdidin, çalışanların iş yaşam dengesi ve motivasyonu üzerindeki etkisi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 13(25), 518-538.
- Yüksel, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 291-306.
- Zoralioğlu, M. (2020). COVID-19 tanısı ile interne edilen 30-50 yaş arası hastalarda cinsiyetin prognoz üzerine etkisi ve bunu etkileyen diğer faktörler [Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi]. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ümraniye Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, İstanbul.