

e-ISSN:2587-2168



Year: 2025

Vol: 11 Issue: 1

pp 11-23

Article ID

76591

Arrival

20 May 2024

Published

28 February 2025

DOI NUMBER<https://doi.org/10.5281/zenodo.14945915>**How to Cite This****Article**

Gökosmanoğlu, A., Özcab, A., Türkmen, S. & Bulut, F. M. (2025). "112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Anksiyeteye Yatkınlıkları Ve Motivasyonlarının İş Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies, (e-ISSN:2587-2168), Vol:11, Issue:1; pp: 11-23.



International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Anksiyeteye Yatkınlıkları Ve Motivasyonlarının İş Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma

112 a Research on the Effects of Anxiety Tendencies and Motivations of Employees in Emergency Health Services on Their Work Performance

Ayşegül Gökosmanoğlu ¹ Ali Özcan ² Sedef Türkmen ³ Fatih Mehmet Bulut ⁴

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Nişantaşı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi, İstanbul, Türkiye

² Dr. Öğr. Üyesi, Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul, Türkiye

³ Dr Sedef Türkmen, Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Bursa, Türkiye

⁴ Dr. Öğr. Üyesi, Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul, Türkiye

ÖZET

Acil sağlık hizmetleri, hayat kurtarma ve acil tıbbi yardım sağlamak amacıyla tasarlanan bir hizmet türüdür. Bu hizmetler, sağlık profesyonellerinin hızlı ve etkili bir şekilde hasta bakımı ve müdahale yapmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda, 112 acil çalışanlarının motivasyonu ve duygusal sağlığı, sağlık hizmetlerinin performansına ve hasta bakım kalitesi üzerinde büyük bir etkiye sahiptir.

112 acil sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde işlemesi, hastaların hayatlarını kurtarmak veya sağlık sorunlarını ivedi bir şekilde çözmek için hızlı ve kesin müdahaleleri gerektirir. Bu nedenle, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının motivasyonu büyük bir öneme sahiptir. İşlerine olan bağlılıkları ve isteklilikleri, hızlı kararlar verme yeteneklerini, ekip çalışmasını ve hasta bakımının kalitesini doğrudan etkilemektedir.

Bu araştırma 234 katılımcı ile gerçekleştirilmiş olup, 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanların anksiyeteye yatkınlığının ve motivasyonun iş performansına olan etkilerini ele almaktadır. Araştırmanın sonucunda, 112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile dışsal motivasyonları arasında negatif ($r=-0,307$) ve anlamlı ($0,000<0,05$) bir ilişki saptanmıştır. Buna göre anksiyete arttıkça dışsal motivasyon azalmaktadır.

Anksiyete bozuklukları, en sık görülen ruhsal rahatsızlıklardan biridir. İşyerinde psikolojik baskı altında çalışmak zorunda kalan kişilerde bir zaman sonra depresyon, anksiyete belirtileri görülmektedir. Normal koşullar içinde topluluğa uyumu olan savunma sistemleri geliştiren benlik (ego), başarılı olamazsa anksiyete meydana gelmektedir. Anksiyete sürecinde, bedenimizde çeşitli fizyolojik ve psikolojik reaksiyonlar ortaya çıkmaktadır.

Anksiyetenin iş performansı üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığına dair bulgular, organizasyonların performansı etkileyen diğer değişkenleri anlamalarını ve yönetmelerini gerektirir. Bu bağlamda, liderlik tarzları, iş tatmini, ekip dinamikleri ve organizasyon kültürü gibi faktörler de göz önünde bulundurulmalıdır.

Anahtar Kelimeler: 112 acil sağlık, anksiyete, motivasyon, iş performansı

ABSTRACT

Emergency medical services are a type of service designed to provide life-saving and emergency medical assistance. These services require healthcare professionals to provide rapid and effective patient care and intervention. In this context, the motivation and emotional well-being of 112 emergency workers have a significant impact on the performance of healthcare services and the quality of patient care.

The effective functioning of 112 emergency medical services requires swift and decisive interventions to save lives or promptly address health issues. Therefore, the motivation of emergency healthcare workers is of paramount importance. Their commitment to their work and willingness directly affect their ability to make quick decisions, teamwork, and the quality of patient care.

This research involved 234 participants and addresses the impact of anxiety predisposition and motivation on job performance among 112 emergency healthcare workers. The results of the study revealed a negative ($r=-0.307$) and significant ($0.000<0.05$) relationship between the anxiety of 112 Emergency Healthcare workers and their external motivation. Accordingly, as anxiety increases, external motivation decreases.

Anxiety disorders are among the most common mental disorders. Individuals who work under psychological pressure in the workplace eventually exhibit symptoms of depression and anxiety. The ego, which develops defense mechanisms adapting to normal conditions within the community, causes anxiety if it cannot succeed. During the anxiety process, various physiological and psychological reactions occur in our bodies.

Findings indicating that anxiety does not have a direct impact on job performance require organizations to understand and manage other variables that affect performance. In this context, factors such as leadership styles, job satisfaction, team dynamics, and organizational culture should also be considered.

Keywords: 112 emergency health, anxiety, motivation, work performance

1. GİRİŞ

112 Acil Sağlık Hizmetleri, acil durumlarda hızlı tıbbi müdahale sağlama amacı taşıyan önemli bir sağlık hizmeti sistemidir. Bu hizmet, dünya genelinde acil sağlık hizmeti sağlayıcıları ve profesyonelleri tarafından sunulan, acil tıbbi yardım ve hastalara hızlı müdahale konseptine dayalıdır (Değer ve Atak, 2023: 159-160).

İleri tedavi öncesi acil sağlık hizmetleri Türkiye’de ilk 1986 senesinde üç gelişmiş, nüfus oranı fazla illerden olan Ankara, İzmir, İstanbul’da başlamıştır. 077 telefon numarası ile ulaşılan, “077 Hızır Acil Servisi” adıyla hizmete başladığı belirtilmektedir. Sağlık Bakanlığı’nın 1994 senesinde yeniden düzenleme kapsamında İleri tedavi öncesi Acil Sağlık Hizmetleri servisini kurduğu ve Türkiye genelinde yaygınlaştırmaya başladığı bildirilmektedir. Günümüzde 81 il’de 112 Acil Sağlık Hizmeti sunulmaktadır. 112 Acil sağlık hizmetlerinin

nitelikleri, hastaların ileriki dönem sağlık ve yaşam standartları üzerinde önemli bir yere sahiptir (Temizkan vd. 2019: 115).

İnsanların hayatını risk altına bırakan sağlık problemleri, konut, iş yeri ve yaralamalı trafik kazaları, yangınlar, depremler, terör olayları vb. gibi birçok olay acil müdahalesi gerektiren olaylar kabul edilmektedir. Acil durumlarda profesyonel sağlık çalışanlarının müdahalesi ve olayı kontrol altında tutmak yaşamsal önem arz etmektedir. (Öztürk vd. 2013: 19).

Günümüzde insanların sebep olduğu acil tıbbi hastalıklar, trafik kazaları, iş yeri kazaları, vb. acil durumlar ve doğal afetler ile çok fazla karşılaşmaktadır. Bu koşullarda hasta veya yaralıya hastane öncesi sağlık hizmeti verilmesi, hızlı ve doğru yapılan acil sağlık hizmetinin uygulamaları insanın sağ kalma olasılığını arttırmakta, yan etkileri önlemekte ve sağlığın yerine gelme sürecini hızlandırmaktadır (Çalışkan vd. 2016: 52).

2. 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ

Hastane öncesi haftanın her günü her saat boyunca duraksamadan hizmet veren acil sağlık hizmetleri personeli doktor, paramedik, acil tıp teknisyeni (att), sağlık memuru ve ambulans sürücüsü oluşturmaktadır. Acil yardım ambulansları ile acil durumun ortaya çıktığı ve hasta / yaralının olduğu yerde devamında ambulans içinde hastaneye kadar sunulan sağlık hizmetidir (Uysal vd. 2022: 161).

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri kesintisiz gelişen ve değişime açık bir sistemdir. Bu değişimin en önemli sebebi sağlık gereksinimi olan hastaya en iyi bakımı sunmaktır. Hizmet sunumu ülkelerin fiziki koşulları, çalışan sayısı, teknolojiye yarar sağlama seviyesi, sağlık kuruluşlarının davranışları gibi sebeplere göre değişiklik göstermektedir (Ulaş 2022: 413).

2.1. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri

Hasta bireylerin bulundukları adreste acil yardım ve transferleri sırasında, acil bakımların devamı için gerekli tıbbi araç gereç ile donatılmış ambulanslar kullanılmaktadır. Acil yardım ambulanslarında bir doktor ve/veya paramedik ile birlikte bir sağlık görevlisi bulunmaktadır. Ancak doktor bulunmayan ambulanslarda, müdahale ve transfer sırasında gerekli müdahaleyi yapabilecek en az bir paramedik bulunması gerekmektedir. Vaka nakil ambulansları, acil bakım ihtiyacı olmayan hastaların veya yaralıların bir sağlık kurumundan diğerine veya belirli adreslere nakledilmesi için kullanılan ambulanslardır. Bu ambulanslarda iki personel görev yapmaktadır ve bu personelden en az biri sağlık personeli olmalıdır. Nakil sırasında hasta ile birlikte bulunarak gerekli bakımı sağlamak amacıyla bir sağlık personelinin varlığı önemlidir. (Şimşek vd. 2019: 124).

2.2. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Önemi

Ülkemizde yürütülmekte olan ambulans hizmetlerinin belirli sürede personel sayısı ve kalitesi her geçen gün artmaktadır. Alt yapı hizmetlerinin geliştirilmesi ve ambulans sayılarının artmasıyla birlikte uluslararası seviyede hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Acil vakalara en kısa zamanda ulaşılması, 112 acil sağlık hizmetlerinin en şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır (Duran vd. 2012: 144). Acil sağlık hizmetlerinin amacı kısıtlı kaynakları kullanarak en kısa sürede ve en kaliteli hizmeti sunmaktır (Gökçe ve Derya 2023: 342).

112 Acil Sağlık Hizmetleri günümüzde, ülkemizin sağlık sistemi açısından son derece ciddi ve vazgeçilmez bir öneme ulaşmıştır. Bu hızlı büyüme beraberinde birçok problemi de getirmiştir. Ülkemizde zaman içerisinde 112'nin fazla gereksiz kullanımı, nöbet sistemi şeklinde çalışma, maaş düşüklüğü, yorucu çalışma şartları vb. sorunlar çalışanlar üzerinde büyük sorumluluklar oluşturmaya başlamıştır. Toplumumuzun sağlık ve huzuru için hayati öneme sahip acil sağlık hizmetlerinin kalitesi ve sürekliliği ise çalışanlar üzerinde oluşan bu sorumlulukların tespiti ve çözümleri hayata geçirmekten geçmektedir (Demirbilek ve Uzman 2021: 57).

2.3. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Zorlukları

112 acil sağlık hizmetleri çalışanları genellikle ambulans içerisinde görev yapmakta, günün her saatinde acil bakım kesintisiz sürdürülmektedir. Stresli durumlarda hastayla yakın mesafede ve çoğunlukla ambulans içerisinde çalışıldığından işyerinde her çeşit şiddete maruz kalma riski daha fazladır (Gökçe ve Derya, 2023: 343).

3. ANKSİYETE VE STRES

Bireyin vücudunu ve ruhsal hayatını riskli görmesi, endişe, korku ve kaygıya neden olmaktadır. Hayatı zorlaştıran riskli durumlar karşısında hissedilen duygu genellikle "korku" olarak adlandırılmaktadır. Ancak sebebi belirsiz, herhangi bir açık risk olmasa da ortaya çıkan endişe ve huzursuzluk durumu ise genellikle "kaygı" veya "anksiyete" olarak tanımlanmaktadır (Şahin 2019: 117).

Yapılan bir araştırmada, ABD'de son bir yıl içinde 15-54 yaş aralığındaki kişilerin yaklaşık %17'sinde bu tür rahatsızlıklardan en az birinin tespit edildiği bildirilmektedir (Topçuoğlu 2022: 40).

Sağlık profesyonelleri arasında depresyon, anksiyete ve stresin başlıca duygusal sorunlar olduğu belirtilmektedir. Literatürdeki çalışmalar, bu durumların farklı olmalarına rağmen orta derecede bir bağlantıya sahip olduklarının altını çizmektedir. Stres, bedensel ve ruhsal sıkıntılara neden olan bir durumdur ve genellikle "vücudun dış uyarılara verdiği genel olmayan bir tepki" olarak tanımlanmaktadır. Eğer birey stresle başa çıkma konusunda başarısız olursa, ciddi psikolojik sorunlar ortaya çıkabilir. Bilimsel araştırmalar stresin Anksiyete ve depresyon gibi önemli ruhsal hastalıklara yol açabileceğini vurgulamaktadır (Demir ve Ilgaz, 2019: 2-3).

Çözümlemesi zor insan yaşamı, kişileri psikolojik olarak etkilemektedir. İşyerinde psikolojik baskı altında çalışmak zorunda kalan kişilerde bir zaman sonra depresyon, anksiyete belirtileri görülmektedir. Bu bunalım durumunun içerisinde olan insanlar yaptıkları işlerden haz almamaktadır. Bir zaman sonra kendilerini mutlu edebilecek olaylar karşısında bile mutsuzluk hali görülebilir. Bu gidişatta olan kişiler her olayı kadere yorumlarlar ve içinde bulundukları bu durumdan kurtulmak için çözüm yolu bile aramazlar (Bakan vd. 2014: 2).

Freud'a göre anksiyetenin, kaygı ve sezgilerden gelen riskli durumların algılanmasıyla ortaya çıktığı belirtilmektedir. Normal koşullar içinde topluluğa uyumu olan savunma sistemleri geliştiren benlik (ego), başarılı olamazsa anksiyete meydana gelmektedir. Anksiyete sürecinde, bedenimizde çeşitli fizyolojik ve psikolojik reaksiyonlar ortaya çıkmaktadır. Bu reaksiyonlar arasında çarpıntı, ağız kuruluğu, sinirli hissetme durumu, kas krampları, ağrı sızı, terleme ve solunum güçlüğü gibi belirtilerin olduğu bildirilmektedir (Kafes 2021: 4).

Anksiyete, depresyon gibi ruhsal bozuklukların tedbirinin alınması ya da tedavi edilmesi, sağlık sisteminin muntazam bir şekilde devamı açısından hem sağlık kurumları, hem yöneticiler, hem de sağlık çalışanları için önemlidir (Atasoy 2018: 46).

Latince "estrica" kelimesinden Türkçeye yerleşen "stres"; insanların sağlığı ve rahatlığı için bir risk göstergesidir, bir ikaz olarak yorumlanması nedeni ile yeteri kadar açıklanamayan durumlarda, anlaşılmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiler göstermektedir (Şenyiğit 2004: 2).

Hastane öncesi acil sağlık hizmeti, aşırı stres altındaki kişilere hizmet verilmesi hem de çok fazla ölümle, yaşamı tehdit eden kazalarla ve ciddi vakalarla karşılaşılması sebebi ile diğer iş yerlerinden daha fazla iş stresinin yaşandığı bir ortam olarak değerlendirilmektedir (Temizkan vd. 2011: 40).

Beck Anksiyete Ölçeği, 1988 yılında geliştirilmiş ve Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Ulusoy ve diğerleri (1998) tarafından uyarlanmıştır. Bu ölçek, kişinin anksiyete düzeyini değerlendirmeyi amaçlayan tek boyutlu bir ölçektir ve 21 sorudan oluşmaktadır. Katılımcıların tutum ve görüşlerini toplamak için kullanılır ve her soru 0-3 arasında puanlanır.

Beck Anksiyete Ölçeğinden alınan toplam puan, belirli aralıklarda yorumlanabilir. 8-15 puan arasında olan bir puan, düşük anksiyete düzeyini; 16-25 puan arasındaki bir puan, orta düzeyde anksiyeteyi; ve 26-63 puan arasındaki bir puan, yüksek düzeyde anksiyeteyi ifade etmektedir (Şayık vd. 2021: 18). Bu ölçek, anksiyete seviyelerini belirlemek ve değerlendirmek için kullanılan yaygın bir araçtır.

Stres günümüzün modern hastalıkları arasında yer almaktadır. İnsan hangi alanda görev yaparsa yapsın strese maruz kalacaktır. Ancak stres seviyesi mesleğin yapım aşamalarına göre değişiklik göstermektedir. Çalışma hayatında kişiler çeşitli iç ve dış sebepler nedeni ile strese uğrar ve stresle yaşamlarını devam ettirmektedirler (Erdoğan vd. 2009: 448).

İnsanların icra ettikleri mesleğin ve mesleğinin sorumlulukları ile ortaya koydukları işlerin hayatlarında önemli bir yeri vardır. Kişinin mesleği yapması sadece gereksinimlerini sağlamak ya da hayatını devam ettirmesi açısından değil, psikolojik durumu ile mesleki olumlu duygusal açıdan da önemli bir yere sahiptir. Çalışanların yaptıkları işten mutlu olma seviyesi içsel motivasyonlarını olumlu etkilerken iş hayatında karşılaşılan engeller, baskılar, güçlükler çalışanlarda strese neden olabilmektedir (Karakuş 2019: 93).

Uzun süreli çalışma stresinin tükenmişliğe sebebiyet verdiğini söyleyen Maslach (1976) tükenmişliği "deneyimli bir çalışanın mesleğinin dışında amaca aykırı, hizmet sunduğu kişiler ile artık ilgilenemiyor olması" biçiminde ifade etmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile incelenir. Duygusal tükenme, bireyin yaptığı iş sebebi ile kişinin duygu ve düşüncelerini çok yoğun bir şekilde sese yansıtması, kişinin olay ve davranış sebepleri üzerinde yoğun düşünme, gücünü yitirme ve çaba göstermeme durumudur (Kaçmaz 2005: 66).

4. MOTİVASYON

Motivasyon, insanların belirli bir hedefi uygulaması için kendi istekleri ile yapması durumudur. Bu tanım Fransızca ve İngilizce "Motive" kelimesinden gelmektedir. Türkçede karşılığı hevesli, istekli, devam ettirici olarak tanımlanmaktadır (Kutaniş 2004: 44).

Geçmişten günümüze kadar olan süreç incelendiğinde bireyin önemli olduğu, bir toplum haline gelmiştir. Kurumlarda ve kuruluşlarda çalışana değer verme, onun maddi ve manevi ihtiyaçlarını önemli bulma, kişiyi göz önünde tutma, birey olarak önemseme görüşü etkili olmuştur. Buna bağlı olarak kurumlarda üst düzey yönetim çalışanları, işveren personele değer verip motive ederek daha iyi sonuç elde eder. Ayrıca kişinin iş performansına katkı sağlamaktadırlar. Personel işinde mutlu mu? İşine uyum sağlıyor mu? İstekli olarak ve deneyimlerinden faydalanarak işine dikkatini veriyor mu? Bu tarz sorular ile şekil alan bir fikir sistemi oluşmuştur. Çalışan kişiyi, motive etme konusunda nelerden etkilendiği, işine daha çok dikkat vereceği ve hepsinin en iyisini yapmak isteyeceğini bunun sonucunda performans artırımı önemsenmiştir. Motive olan çalışan, hem kendini hem kurumunu önemseyerek işinde daha özenli çalışacak ve daha başarılı olacaktır. Bu sayede hem personel hem kurum hem de işveren kazançlı düzen dahilinde olacaktır (Şenyiğit 2016: 16-17).

Neoklasik yönetim düşüncesi ile çalışan kişilere değer verilmesi gerektiği, onların mutluluğunun iş performanslarını iyi yönde etkilediği, personelin kurum hedeflerini kendi hedefleri gibi sahiplenmesi işin yapılış aşamasında ve sonuçlarında oldukça yüksek bir başarıyı getirdiği tespit edilmiştir. Bu yaklaşımlarla birlikte işyerindeki personelin maneviyat, motivasyon, iş doyumu ve kuruma bağlı olma seviyelerinin çoğalmasını sağlayacak etkenler araştırılmaya başlanılmıştır (Zeynel ve Çarıkçı 2015: 218).

Bilimsel araştırmalarda da tespit edildiği üzere işveren ile kuvvetli ilişkileri olan motivasyonu önemsenmiş personelde yüksek bağlılık duygusu, kurum hedeflerinin ve işleyişlerini gerçekleştirilmesine çok fazla katkıda bulundukları, daha fazla sadakat gösterdikleri, daha fazla performans gösterdikleri, kurumsal davranış sergiledikleri, yüksek iş doyumuna sahip oldukları ve daha fazla sorumluluk alma çabası içinde bulundukları tanımlanmıştır. Üzerinde araştırılan Acil sağlık hizmetlerinde kurumsal bağlılığın hasta güvenliği ve hasta tedavisi üzerine etkisinin doğru orantıda olumlu olduğu tanımlanmıştır (Tekgündüz vd. 2022: 354).

5. İŞ PERFORMANSI

Fransızca kaynağa dayanan bir kelime olan performans, belirli şartlarda ve belirli bir zaman içinde bir işi gerçekleştirme seviyesi, elde edilen sonuçlar ve hedefe ulaşma durumunu açıklamaktadır (Deniz ve Kumru 2022: 550).

Kurumların hedeflerine ulaşma, performanslarını artırma ve başarı elde etme sürecinde, sadece işveren memnuniyeti, kurum üretkenliği ve kazancını ön planda tutan ancak personelin ihtiyaçları, talepleri ve mutluluğunu göz ardı eden klasik yönetim metottu, 1930'lu yıllarda önemini yitirmiştir. Bu dönemde, personelin huzur ve mutluluğunu öncelikli kılan, iş alanında takımlar arası iletişimi önemseyen Neoklasik yönetim anlayışı kabul edilmiştir. Bu anlayış, özellikle Hawthorne araştırmalarının ortaya koyduğu bulgularla desteklenmiş ve personelin mutluluğunun iş performansına olumlu yönde etki ettiği, personelin kurum hedeflerini benimsemesinin ise başarıyı artırdığı tespit edilmiştir (Zeynel ve Çarıkçı 2015: 2).

Sağlık çalışanlarının maruz kaldığı stres, sadece bireylerin kendi sağlık sonuçlarını olumsuz etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda vakalara verilen hizmetin kalitesini, iş doyumu ve iş performansını düşürerek hastanede kalış sürelerini ve tedavi maliyetlerini artırmaktadır. Ayrıca, bu stres mesleki faaliyetin sürdürülebilirliğini de zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, çalışanların psikolojik ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanması, iş memnuniyetinin artırılması ve destekleyici bir çalışma ortamının sağlanması hem bireylerin hem de kurumların başarıya ulaşmalarında kritik bir rol oynamaktadır (Çamkerten ve Tatar 2021: 5).

6. YÖNTEM

Araştırma, katılımcıların motivasyonun iş performansına etkileri ve depresyona yatkınlığını ölçmek amacıyla nicel bir yaklaşım olan anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu anket, üç farklı ölçüm aracını içermektedir: Yetişkin Motivasyon Ölçeği, Beck Anksiyete Ölçeği ve İş Performans Ölçeği. Araştırmada kullanılan bu ölçeklerin bir araya getirilmesi, motivasyonun iş performansına olan etkilerini anlamak ve aynı zamanda depresyon eğilimlerini değerlendirmek amacıyla kapsamlı bir yaklaşım sunmaktadır. Nicel veriler, istatistiksel analizler ile işlenerek araştırmanın amaçlarına yönelik sonuçlar elde edilmiştir.

6.1. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul da 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları, örnekleme ise 12.11.2023-30.12.2023 tarihi arasında sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

6.2. Hipotezler

H1: Anksiyete ile içsel motivasyon arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Anksiyetenin içsel motivasyon üzerinde anlamlı, negatif bir etkisi vardır.

H3: Anksiyete ile dışsal motivasyon arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Anksiyetenin dışsal motivasyon üzerinde anlamlı, negatif bir etkisi vardır.

H5: Anksiyete ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

6.3. Bulgular

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan sağlık kurumlarındaki yöneticilerin ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

6.3.1. Frekans Analizi Sonuçları

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın frekans analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Likert tipi ölçek ifadelerinin frekans analizi sonuçları ekte yer almaktadır. Aşağıda, ankete katılan katılımcılar ile ilgili bazı demografik bilgiler sunulmaktadır.

Tablo 1: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	134	57,3
	Erkek	100	42,7
	Toplam	234	100
Yaş	20-30 yaş arası	114	48,7
	30-40 yaş arası	94	40,2
	40-50 yaş arası	24	10,3
	50 yaş üzeri	2	,9
	Toplam	234	100
Medeni Durum	Evli	125	53,4
	Bekâr	109	46,6
	Toplam	234	100
Eğitim Durumu	Lise	31	13,2
	Ön lisans	80	34,2
	Lisans	98	41,9
	Yüksek lisans	25	10,7
	Toplam	234	100
Aylık Gelir Düzeyi	Gelirim giderimden az	126	53,8
	Gelirim giderime eşit	82	35,0
	Gelirim giderimden fazla	26	11,1
	Toplam	234	100
Çalıştığı Birim	Riskli	222	94,9
	Risksiz	12	5,1
	Toplam	234	100
Çalışma Yılı	1-5 yıl	78	33,3
	6-10 yıl	53	22,6
	11-15 yıl	56	23,9
	15 yıl üzeri	47	20,1
	Toplam	234	100
Çalışma Saatleri	8 saat mesai	18	7,7
	12 saat vardiya	21	0,9
	24 saat nöbet	195	83,3
	Toplam	234	100
Meslek	Sürücü	20	8,5
	Acil tıp teknisyeni	86	36,8

	Sürücü paramedik	13	5,6
	Paramedik	108	46,2
	Doktor	7	3
	Toplam	234	100
Maaş	15000-20000	1	,4
	20000-25000	24	10,3
	25000-30000	166	70,9
	30000 üzeri	43	18,4
	Toplam	234	100
İşten Memnuniyet	Memnun	166	70,9
	Memnun Değil	68	29,1
	Toplam	234	100
Kronik Hastalık	Var	43	18,4
	Yok	191	81,6
	Toplam	234	100
Psikiyatrik destek	Evet	25	10,7
	Hayır	209	89,3
	Toplam	234	100
Sigara Kullanımı	Evet	110	47,0
	Hayır	124	53,0
	Toplam	234	100
Alkol Kullanımı	Evet	78	33,3
	Hayır	156	66,7
	Toplam	234	100

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların cinsiyet değişkenine göre 134'ü (%57,3) kadın, 100'ü (%42,7) erkek olarak dağılmaktadır.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların yaş değişkenine göre 114'ü (%48,7) 20-30 yaş arası, 94'ü (%40,2) 30-40 yaş arası, 24'ü (%10,3) 40-50 yaş arası ve 2'sinin (%0,8) 50 yaş üzeri bireylerden oluştuğu görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların medeni durum farklılığına göre 125'i (%53,4) evli, 109'u (%46,6) bekâr olarak dağılmaktadır.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların eğitim durumu değişkenine göre 31'i (%13,2) lise mezunu, 80'i (%34,2) ön lisans mezunu, 98'i (%41,9) lisans mezunu, 25'i (%10,7) yüksek lisans mezunu olarak görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların aylık gelir düzeyi durumu değişkenine göre 126'sının (%53,8) gelirinin giderinden az olduğu, 82'sinin (%35,0) gelirinin giderine eşit olduğu ve 26'sının (%11,1) gelirinin giderinden fazla olduğu görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların çalıştıkları birimlerin durumu değişkenine göre 222'sinin (%94,9) riskli birimde ve 12'sinin (%5,1) risksiz birimde çalıştığı görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların çalışma yılı değişkenine göre 78'inin (%33,3) 1-5 yıl arası, 53'ünün (%22,6) 6-10 yıl arası, 56'sının (%23,9) 11-15 yıl arası ve 47'sinin (%20,1) 15 yıl çalışma yılına sahip olduğu söylenebilir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların çalışma saati değişkenine göre 18'inin (%7,7) 8 saat mesai, 21'inin (%9,0) 12 saat vardiya ve 195'inin (%83,3) 24 saat nöbet şeklinde çalıştığı söylenebilir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların meslek değişkenine göre 20'si (%8,5) sürücü, 86'sı (%36,8) acil tıp teknisyeni, 13'ü (%5,6) sürücü paramedik, 108'i (%46,2) paramedik ve 7'si (%3) doktor olarak görev yapmaktadır.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların maaş değişkenine göre 1'inin (%0,4) 15000-20000 TL, 24'ünün (%10,3) 20000-25000 TL, 166'sının (%70,9) 25000-30000 TL ve 43'ünün (%18,4) 30000 TL üzerinde maaş aldığı görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların işten memnuniyet durumu değişkenine göre 166'sının (%70,9) memnun olduğu ve 68'inin (%29,1) işinden memnun olmadığı söylenebilir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların kronik hastalık değişkenine göre 43'ünün (%18,4) Kronik hastalığının olduğu ve 191'inin (%81,6) kronik hastalığının olmadığı görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların psikiyatrik destek değişkenine göre 25'inin (%10,7) psikiyatrik destek aldığı, 209'unun (%89,3) psikiyatrik destek almadığı görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların sigara kullanımı değişkenine göre 110'unun (%47,0) sigara kullandığı, 124'ünün (%53,0) sigara kullanmadığı görülmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların alkol kullanımı değişkenine göre 78'inin (%33,3) alkol kullandığı, 156'sının (%66,7) alkol kullanmadığı görülmektedir.

6.3.2. Ölçeğin Güvenilirliğinin Test Edilmesi

Tablo 2: Beck Anksiyete Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alfa Değeri	Standart Cronbach Alfa Değeri	İfade Sayısı
,944	,945	21

Bir ölçeğin güvenilirliği sosyal bilimlerde genellikle "Cronbach alfa" değeri ile denetlenmektedir. Beck Anksiyete Ölçeği için 21 ifadenin Cronbach alfa değeri incelenmiştir. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach alfa değeri 0,944 ve standart Cronbach alfa değeri 0,945 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Standart Cronbach alpha değerinin ölçekte yer alan ifadeler ölçekten çıkarıldığında elde edilen Cronbach alfa değerlerinden yüksek olduğu ve ölçekte bulunan ifadelerin güvenilirlik açısından ölçekte kalması uygun görülmektedir.

Tablo 3: İş Motivasyonu Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alfa Değeri	Standart Cronbach Alfa Değeri	İfade Sayısı
,849	,850	21

İş Motivasyon ölçeği için 21 ifadenin Cronbach alfa değeri incelenmiştir. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach alfa değeri 0,849 ve standart Cronbach alfa değeri 0,850 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Standart Cronbach alpha değerinin ölçekte yer alan ifadeler ölçekten çıkarıldığında elde edilen Cronbach alfa değerlerinden yüksek olduğu ve ölçekte bulunan ifadelerin güvenilirlik açısından ölçekte kalması uygun görülmektedir.

Tablo 4: İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alfa Değeri	Standart Cronbach Alfa Değeri	İfade Sayısı
,777	,782	4

İş Performans ölçeği için 4 ifadenin Cronbach alfa değeri incelenmiştir. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach alfa değeri 0,777 ve standart Cronbach alfa değeri 0,782 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Standart Cronbach alpha değerinin ölçekte yer alan ifadeler ölçekten çıkarıldığında elde edilen Cronbach alfa değerlerinden yüksek olduğu ve ölçekte bulunan ifadelerin güvenilirlik açısından ölçekte kalması uygun görülmektedir.

Tablo 5: Ölçeğin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alfa Değeri	Standart Cronbach Alfa Değeri	İfade Sayısı
,818	,838	46

Model için oluşturulan ölçekteki 46 ifadenin Cronbach alfa değeri incelenmiştir. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach alfa değeri 0,818 ve standart Cronbach alfa değeri 0,838 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Standart Cronbach alpha değerinin ölçekte yer alan ifadeler ölçekten çıkarıldığında elde edilen Cronbach alfa değerlerinden yüksek olduğu ve ölçekte bulunan ifadelerin güvenilirlik açısından ölçekte kalması uygun görülmektedir.

6.3.3. Ölçeğin Geçerliliğinin Test Edilmesi

Ölçeğin yapı geçerliğinin incelenmesi amacıyla, açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi yüksek düzeyde ilişkinin hangi değişken gruplarının hangi faktör olduğunu test etmek için kullanılırken (Haig, 2005: 325) kullanılmaktadır (Bayram, 2016: 42). Açıklayıcı faktör analizinde örneklem yeterliğinin ortaya konulması için Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) ölçümü yapılır. Barlett Testi sonucunda, korelasyon matrisinin birim matris olup olmadığı ortaya konulur. KMO değerinin 1'e yakın olması ve Barlett Testi'nin p değerinin 0,05'ten az olması faktör analizinin yapılabilişliğini göstermektedir. Beck anksiyete ölçeği tek boyuttan, iş motivasyon ölçeği iki boyuttan (içsel motivasyon ve dışsal motivasyon) ve iş performans ölçeği de tek boyuttan oluşmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi sonuçları aşağıda verilmektedir.

Tablo 6: KMO ve Barlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliğinin Ölçülmesi		0,881
Barlett Testi	Ki-kare	5167,660
	Serbestlik derecesi	903
	p	,000

Tabloya KMO ve Barlett testi sonuçlarına bakıldığında, veri grubunun açıklayıcı faktör analizi yapılması uygundur. (KMO: 0,881; Barlett's p: ,000). Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen sonuçların dört faktör altında toplandığı görülmüştür.

Tablo 7: Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Faktör			
	1	2	3	4
Beck anksiyete	,770	-,038	-,031	-,044
Beck anksiyete	,761	-,079	,023	,138
Beck anksiyete	,747	-,139	-,079	,001
Beck anksiyete	,738	-,085	-,018	-,065
Beck anksiyete	,729	-,099	,052	,036
Beck anksiyete	,727	-,078	-,109	,105
Beck anksiyete	,718	-,111	-,009	,000
Beck anksiyete	,718	,006	-,079	-,002
Beck anksiyete	,718	-,095	-,084	,064
Beck anksiyete	,711	-,270	-,063	-,021
Beck anksiyete	,695	-,124	-,044	-,033
Beck anksiyete	,672	-,023	,021	-,022
Beck anksiyete	,667	-,005	-,012	-,089
Beck anksiyete	,665	-,126	-,104	-,077
Beck anksiyete	,665	-,046	,015	-,073
Beck anksiyete	,655	-,138	,004	,070
Beck anksiyete	,649	-,143	,073	,077
Beck anksiyete	,625	-,084	,035	,037
Beck anksiyete	,615	-,053	,018	-,001
Beck anksiyete	,587	-,077	-,053	-,040
Beck anksiyete	,575	-,041	-,079	,112
İçsel Motivasyon	-,026	-,161	,717	,045
İçsel Motivasyon	,021	-,241	,700	,075
İçsel Motivasyon	,006	,036	,684	-,034
İçsel Motivasyon	-,120	,227	,617	-,152
İçsel Motivasyon	,062	,039	,601	,006
İçsel Motivasyon	-,034	,350	,567	-,014
İçsel Motivasyon	-,075	,477	,550	,051
İçsel Motivasyon	-,035	,416	,528	,161
İçsel Motivasyon	-,020	,126	,494	,182
İçsel Motivasyon	-,065	,074	,479	-,122
İçsel Motivasyon	-,114	,307	,441	,145
Dışsal Motivasyon	-,079	,724	,224	,126
Dışsal Motivasyon	-,024	,715	,070	,016
Dışsal Motivasyon	-,128	,655	-,045	-,018
Dışsal Motivasyon	-,197	,608	,138	-,038
Dışsal Motivasyon	-,093	,589	,326	,045
Dışsal Motivasyon	-,118	,583	,161	,139
Dışsal Motivasyon	-,165	,571	-,034	,102
Dışsal Motivasyon	-,072	,570	,101	,111
Dışsal Motivasyon	-,067	,507	-,267	-,128
Dışsal Motivasyon	-,096	,462	-,292	-,054
İş Performansı	,039	-,062	-,003	,835
İş Performansı	-,054	,108	-,063	,802
İş Performansı	,039	,047	,012	,741
İş Performansı	-,022	,276	-,046	,594

KMO=0,881 P<0,05 Ki Kare=5167,660 Sd=903

6.3.4. Korelasyon ve Regresyon Analizleri

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile içsel motivasyonları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tabloda gösterilmiştir.

Tablo 8: Anksiyete ile İçsel Motivasyon Arasındaki Korelasyon Sonuçları

		İçsel Motivasyon	
Pearson Korelasyon	Beck Anksiyete	r	,-158*
		p	,015
		n	234

*Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile içsel motivasyonları arasında negatif ($r=-0,158$) ve anlamlı ($0,015<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre anksiyete arttıkça içsel motivasyon azalmaktadır.

H1: Anksiyete ile içsel motivasyon arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu doğrultuda H1 hipotezi kabul edilmektedir.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyetelerinin içsel motivasyonu ne kadar etkilediğini belirlemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tabloda gösterilmiştir.

Tablo 9: Anksiyete ile İçsel Motivasyona Dönük Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	Std.Hata	β	t	p
(Sabit)	3,877	.130	-	29,816	.000*
Anksiyete	-.173	.071	-.158	-2,439	.015*
Bağımlı Değişken: İçsel Motivasyon					
R:0.158		R²: 0.025	F: 5,950	p:0.015	Durbin-Watson:1.769

Tabloya bakıldığında anksiyete ile içsel motivasyon anlamlı bir ilişki sergilemekte ($R: .158$, $R^2: .025$, $p:0,15$) ve anksiyete toplam varyansın %2'sini açıklamaktadır. Yani bağımlı değişkendeki (içsel motivasyon) %2'lik değişim modele dahil edilen bağımsız değişken (anksiyete) tarafından açıklanmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayılarına (β) göre, anksiyete düzeyinde bir birimlik artış içsel motivasyon üzerinde %15,8'lik bir azalışa neden olmaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları ele alındığında ise, anksiyetenin içsel motivasyon üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisinin olduğu gözlenmektedir.

H2: Anksiyetenin içsel motivasyon üzerinde anlamlı, negatif bir etkisi vardır.

Bu doğrultuda H2 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 10: Anksiyete ile Dışsal Motivasyon Arasındaki Korelasyon Sonuçları

		Dışsal Motivasyon	
Pearson Korelasyon	Beck Anksiyete	r	,-293**
		p	,000
		n	234

*Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile dışsal motivasyonları arasında negatif ($r=-0,293$) ve anlamlı ($0,000<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre becc anksiyete arttıkça dışsal motivasyon azalmaktadır.

H3: Anksiyete ile dışsal motivasyon arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu doğrultuda H3 hipotezi kabul edilmektedir.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyetelerinin dışsal motivasyonu ne kadar etkilediğini belirlemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tabloda gösterilmiştir.

Tablo 11: Anksiyete ile Dışsal Motivasyona Dönük Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	Std.Hata	β	t	p
(Sabit)	2,705	.137	-	19,775	.000*
Beck Anksiyete	-.347	.075	-.293	-4,662	.000*
Bağımlı Değişken: Dışsal Motivasyon					
R:0.293		R²: 0.086	F: 21,733	p:0.000	Durbin-Watson:1.918

Tabloya bakıldığında anksiyete ile dışsal motivasyon anlamlı bir ilişki sergilemekte ($R: .293$, $R^2: .086$, $p:0,00$) ve anksiyete toplam varyansın yaklaşık %9'unu açıklamaktadır. Yani bağımlı değişkendeki (dışsal motivasyon) %9'luk değişim modele dahil edilen bağımsız değişken (anksiyete) tarafından açıklanmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayılarına (β) göre, anksiyete düzeyinde bir birimlik artış dışsal motivasyon üzerinde

%29,3'lük bir azalışa neden olmaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları ele alındığında ise, anksiyetenin dışsal motivasyon üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisinin olduğu gözlenmektedir.

H4: Anksiyetenin dışsal motivasyon üzerinde anlamlı, negatif bir etkisi vardır.

Bu doğrultuda H4 hipotezi kabul edilmektedir.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile iş performansı arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tabloda gösterilmiştir.

Tablo 12: Anksiyete ile İş Performansı Arasındaki Korelasyon Sonuçları

Pearson Korelasyon	Beck Anksiyete	İş Performansı	
		r	-,001
		p	,991
		n	234

*Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

112 Acil Sağlık çalışanlarının anksiyeteleri ile iş performansı arasında ($r=-0,001$) anlamlı ($0,991<0,05$) bir ilişki bulunamamıştır.

7. TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanların anksiyeteye yatkınlıkları ve motivasyonlarının iş performansının üzerinde etkilerini araştırmaktır. İstanbul ili içerisindeki çalışanlar üzerinde anket çalışması ile sağlanmıştır.

Gelecek kaygısı, motivasyon düşüklüğü, umutsuzluk negatif duyguları oluşturmaktadır. Negatif duygular anksiyete ve stresin temel kaynağıdır. Çalışmanın bulguları, çalışanların anksiyete düzeyleri ile motivasyonlarının üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, acil sağlık hizmetlerinde çalışanların psikolojik durumlarının, iş performanslarını etkileyebileceğini ve dolayısıyla hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir rol oynayabileceğini göstermektedir.

Yapılan araştırmalar anksiyete, depresyon ve stresin aralarında değişiklik olmasına rağmen birbirleri ile yüksek seviyede bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Demir ve Ilgaz 219:8-9). Bu çalışmada ise, anksiyete düzeyi ile iş performansı arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmemiştir. Ancak yüksek anksiyete düzeyine sahip olan çalışanların, stresle başa çıkma yeteneklerinin azaldığı ve dolayısıyla iş performanslarının uzun vade olumsuz etkilendiği ön görülmüştür. Bu sonuçlar, acil sağlık hizmetlerinde çalışanların ruh sağlığının, iş performansı üzerindeki dolaylı etkisini vurgulamaktadır. Yöneticilerin, çalışanların anksiyete düzeylerini düşürmek için destekleyici ortamlar sağlamaları ve stresle başa çıkma becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmaları gerekmektedir.

Yapılan araştırma sonucunda yoğun stres altında çalışan meslek gruplarının birçoğunda olduğu gibi 112 Acil Sağlık Çalışanlarında da anksiyeteye yatkınlık görülmektedir. Anksiyete doğrudan motivasyonu etkilemekte bu durum ise zamanla iş performansı üzerinde de ileriye dönük negatif sonuçlar doğurması olasıdır. Özellikle sağlık sektörü gibi kişi temelli ve stresin yüksek olduğu alanlarda, çalışanların motivasyonu, hem çalışan memnuniyetleri hem de hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ayrıca, motivasyonun iş performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Yüksek motivasyona sahip olan çalışanların, işlerine daha fazla bağlılık gösterdikleri ve daha yüksek performans sergiledikleri gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar, motivasyonun, acil sağlık hizmetlerinde çalışanların iş tatmini ve verimliliği üzerinde önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Yöneticilerin, çalışanların motivasyonunu artırmak için teşvik edici bir ortam yaratmaları ve başarılarına değer vermeleri önemlidir.

Tartışmanın önemli bir boyutu, bu bulguların çalışanların motivasyonlarının ve maruz kaldıkları stresin dikkate alınmadığı bu konuda yeterli çalışmalar yapılmadığıdır. Bu araştırma motivasyonun sağlık çalışanları üzerindeki ciddi önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Sonuç, bu araştırma kurum ve kuruluşlarda öncelikli olarak da hasta ile ilk iletişime geçen 112 acil sağlık hizmetlerinde stres ile baş etme, anksiyete azaltma ve motivasyon artırma konusunda çalışmalar yapılmasını çalışan memnuniyetinin ön planda tutulmasını önemi belirtmektedir. Sonuç olarak, bu çalışma, 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanların anksiyete düzeyleri ve motivasyonlarının iş performansı üzerindeki etkilerini açıkça ortaya koymaktadır. Yöneticilerin, çalışanların ruh sağlığını ve motivasyonunu desteklemeye odaklanmaları, hizmet kalitesini artırabilir ve sağlık hizmetlerinin etkinliğini artırabilir. Gelecekteki araştırmalarda, bu

ilişkilerin daha derinlemesine incelenmesi ve farklı müdahale stratejilerinin etkinliğinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

112 acil sağlık hizmetleri, sık sık stresli ve travmatik durumlarla karşılaşma riski taşır. Bu tür durumlar, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının duygusal sağlığına ciddi bir etki yapabilir. Çoğu zaman, bu tür işlerde çalışanlar, yoğun stres, travma ve tehlikeli durumlarla başa çıkmak zorundadırlar. Bu da anksiyeteye yatkınlık riskini artırabilir.

Anksiyete, bir kişinin duygusal durumunu, düşünce süreçlerini ve fiziksel sağlığını olumsuz etkileyen bir ruh sağlığı sorunudur. Acil sağlık çalışanları, yoğun stres altında çalıştıklarında, bu tür zorluklarla daha fazla karşı karşıya kalabilirler.

Araştırma bulgularına dayanarak anksiyete, iş performansını direkt olarak etkilemese bile, işe olan bağlılığı azaltabilir ve mesleki yaşam kalitesini olumsuz etkileyebilir.

Anksiyeteye yatkınlık, ayrıca kişisel yaşamı da etkileyebilir. İşten kaynaklanan anksiyete, aile ilişkilerini, sosyal ilişkileri ve genel yaşam kalitesini olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle, 112 acil servis çalışanlarının duygusal sağlığını korumak ve anksiyeteye yatkınlığı azaltmak önemlidir.

Araştırmanın bulgularına dayanarak, anksiyete arttıkça içsel ve dışsal motivasyon azalmaktadır. Çalışanların psikolojik sağlığını desteklemeye yönelik programlar geliştirmek ve anksiyete düzeylerini düşürmeye odaklanmak, içsel motivasyonlarını artırabilir ve dolayısıyla iş performanslarını olumlu yönde etkileyebilir. Bu tür programlar, örneğin stres yönetimi, duygusal destek hizmetleri veya eğitim programlarını içerebilir.

112 acil sağlık hizmetlerinde motivasyonun ve anksiyeteye yatkınlığın önemi büyüktür. Motive bir ekip, hizmetin verimliliğini artırır ve hasta bakımının kalitesini yükseltir. Ayrıca, acil sağlık çalışanlarının duygusal sağlığını korumak, anksiyete riskini azaltabilir ve mesleki yaşam kalitesini artırabilir. Bu nedenle, motivasyonun teşvik edilmesi ve duygusal sağlık desteklerinin sağlanması, 112 acil sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde sunulmasını sağlamak için kritik öneme sahiptir. Bu hizmetlerin sağlıklı ve motive bir personel tarafından sunulması, hastaların daha iyi sonuçlar elde etmelerine yardımcı olabilir ve acil durumlarla başa çıkma yeteneklerini artırabilir.

112 acil servis çalışanlarının anksiyeteye yatkınlığını azaltmak için çeşitli önlemler alınabilir. İş stresi yönetimi için ileriye dönük eğitim ve destek sunulmalıdır. Çalışanlara stresle başa çıkma stratejileri öğretmek ve stresi azaltmak için kaynaklar sağlamak, duygusal sağlıklarını korumalarına yardımcı olabilir. Psikolojik destek, işle ilgili stresle başa çıkmada yardımcı olabilir ve depresyon riskini azaltabilir.

Yapılan araştırmaya bulgularına dayanarak 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların psikiyatrik destek değişkenine göre 25'inin (%10,7) psikiyatrik destek aldığı, 209'unun (%89,3) psikiyatrik destek almadığı görülmektedir.

Motive bir sağlık hizmeti ekibi, iş performansını artırır. Motive çalışanlar, daha fazla enerji, odaklanma ve kararlılıkla çalışırlar. Bu, işlerini daha hızlı ve daha etkili bir şekilde yapmalarını sağlar. İyi bir motivasyon, hizmetlerin sunulma hızını artırabilir ve bu da hastaların sağlık durumlarının iyileşmesine yardımcı olabilir.

Motivasyon aynı zamanda acil sağlık çalışanlarının mesleklerini seçme nedenlerini de yansıtır. Mesleğe duyulan bağlılık ve işe olan tutku, bu hizmetin kalitesini artırabilir. Motive bir ekip,

daha fazla özen ve dikkatle hasta bakımı yaparlar. Bu, hasta güvenliğini artırır ve hatalı uygulamaların önlenmesine yardımcı olur. Motive bir ekip, hasta memnuniyetini artırır ve hastaların tedavi süreçlerini daha olumlu bir şekilde deneyimlemelerini sağlar.

Motivasyon aynı zamanda ekip çalışmasını da etkiler. Motive bir ekip, daha iyi iş birliği yapar, iletişim daha etkili hale gelir ve bu da hizmetin verimliliğini artırır. Ekip üyeleri arasındaki güçlü bir motivasyon, birlikte çalışma yeteneklerini artırır ve bu da hasta bakımının daha iyi koordine edilmesine yardımcı olur.

Dışsal motivasyonun anksiyete tarafından olumsuz etkilenmesini engellemek adına, organizasyonlar maddi teşviklere ek olarak duygusal ve sosyal teşvikleri de değerlendirebilirler. Çalışanların duygusal ihtiyaçlarına daha fazla odaklanan bir yaklaşım, motivasyonlarını sürdürülebilir kılabilir ve anksiyeteye başa çıkmalarına yardımcı olabilir.

İş performansını etkileyen faktörleri daha geniş bir perspektiften ele almak önemlidir. Anksiyetenin iş performansı üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığına dair bulgular, organizasyonların performansı etkileyen

diğer değişkenleri anlamalarını ve yönetmelerini gerektirir. Bu bağlamda, liderlik tarzları, iş tatmini, ekip dinamikleri ve organizasyon kültürü gibi faktörler de göz önünde bulundurulmalıdır.

KAYNAKÇA

Arslan, H. & Mergen, H. & Erdoğan, B. & Arslan, E. & Ayyıldız, Ü. (2016). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Depresyon, Anksiyete ve Benlik Saygısı Puanlarının Farklı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. *Medical Sciences C.11*

Atasoy, A. (2018). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Depresyon Algılarının Çeşitli Değişkenlerin Açısından İncelenmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi C.14*

Avşar, F.(2007). Doğrulamalı Faktör Analizi ve Beck Depresyon Envanteri Üzerine Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*.

Bakan, İ. & Taşlıyan, M. & Taş, V. & Aka, Nurgül. (2014). Örgüt Depresyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Bir Üniversitedeki Akademisyenler Üzerinde Alan Araştırması. *Libf dergisi C.4*

Beck, & Epstein, & Brown, & Steer, (1961). An Inventory For Measuring Depression. *Arch Gen Psychiatry* 1961;4(6):561-71.

Çalışkan, C. & Koçak, H. & Yavuz, Ö. (2016). Bir İlin 112 Personeline 2012 Yılında Verilen Temel Modül Eğitiminin Değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi C.5*

Çamkerten, S. & Tatar, Arkun. (2021) Hemşirelerde İş Performansı, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arası İlişkilerde İş Stresinin Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi C.13*

Çarıkcı, İlker. & Zeynel, E. (2015). Mesleki Motivasyonun, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi C.20*

Değer, M. & Atak, M. (2023). Evaluation Of Bingöl 112 Emergency Health Services. *Karya Journal Of Health Science*. 4. 10.52831/Kjhs.1341402.

Demirbilek, Ö. & Uzman, E. (2021). 112 Acil Sağlık Çalışanları Arasında Eşduyum Yorgunluğu, Eşduyum Tatmini ve Tükenmişlik- Kayseri ili örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, C.10*

Demir, V. & Ilgaz, H. (2019). Depresyon, Anksiyete ve Stres Belirti Düzeylerini Azaltmaya Yönelik Grup Terapisi. *Türkiye Bütüncül Psikoterapi Dergisi C.2*

Deniz, M. & Kumru, S. (2022). İş Performans Ölçeği Geliştirme Çalışması: Özel Bir Hastane Uygulaması. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi C. 32*

Duran, A. & Ocak, T. & Yorgun, S. & Koç, D. (2012). 112 Ambulans Servisinde Çalışan Memnuniyeti *Abant Tıp Dergisi, C.1*

Erdoğan, T. & Ünsar, S. & Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi C.14*

Gökçe, A. & Derya, S. (2023). 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarına Yönelik Şiddet ve İlişkili Faktörlerin İncelenmesi. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi, C.8*

Kaçmaz, N. (2005). Hemşirelerde İş Stresi ve Tükenmişlik. *Flornance Nightingale Hemşirelik Dergisi C.13*

Kafes, A. Y. (2021) Depresyon ve Anksiyete Bozuklukları Üzerine Bir Bakış. *Uluslararası Psikolojik Danışma ve Rehberlik Araştırmaları Dergisi C.3*

Karakuş, C. (2019). Çalışma Hayatında İş ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi C.3*

Kocabay, K. (2019). 112 Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Çalışma Koşulları, Karşılaştıkları Sorunlar ve Çocuk Acil Servisi İle İlgili Beklenti ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi C.14*

Koçyiğit, Ö. (2016), Motivasyon ve Verimlilik Arasında İlişki: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi C.8*

Kutunis, R. Ö. (2004). Motivasyon Faktörleri: Bir Fındık İşletmesi Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C.6

Öztürk, Y.E. & Öncel, H. & Ördek, E. (2013). Konya-Selçuklu