

COVID-19 KAYGISININ İŐ GÖREN PERFORMANSI VE MOTİVASYONU ÜZERİNE ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR RAŐTIRMA

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan Vedat SÖNMEZ¹

ÖZET

Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa sürede tüm ülkeleri etkisi altına alan COVID-19 salgınının cins, ırk, zaman ve mekân sınırı tanımaksızın başta sağlık ve iş dünyası olmak üzere birçok alanda etkisini devam ettirdiği görülmektedir. Sağlık alanında milyonlara varan insanların ölmesine ve hastanelerde tedavi altına alınmasına yol açmıştır. İş dünyasında ise özellikle salgına karşı en etkili yollardan biri olan sosyal mesafe kuralının uygulanması birtakım problemleri beraberinde getirmektedir. Salgının kolayca yayılması ve hala etkin bir tedavi yönteminin bulunamaması ile birlikte işletmelerin artan maliyetler nedeni ile iş gören çıkarma politikaları, iş görenleri hastalığa yakalanma ve işini kaybetme konularında kaygıya sevk etmekte ve endişelendirebilmektedir. Bu durumun iş görenlerin çalışma hayatını etkilediği değerlendirilmektedir. Bu çalışmanın amacı; COVID-19 salgının yaratabileceği kaygının iş gören performansı ve motivasyonu üzerine etkisini belirlemek, ilgili literatüre katkı sunmak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Bu amaçla nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılarak, hizmet sektöründe çalışan iş görenler ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler betimsel analiz incelenerek değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda COVID-19 salgınının iş görenlerde kaygıya yol açtığı ve bu kaygının motivasyon ve performansı olumsuz olarak etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: COVID-19, İş Gören, Performans, Motivasyon, Kaygı.

THE EFFECT OF COVID-19 CONCERN ON EMPLOYEE'S PERFORMANCE AND MOTIVATION: A RESEARCH IN SERVICE INDUSTRY

ABSTRACT

It is seen that the COVID-19 epidemic, which emerged in Wuhan, China in December 2019 and affected all countries in a short time, continued its effects in many areas, especially in the health and business world, regardless of gender, race, time and space. It has led to the deaths and hospitalization of up to millions of people in healthcare. In the business world, the implementation of the social distance rule, which is one of the most effective ways against the epidemic, brings along some problems. With the spread of the epidemic easily and the inability to find an effective treatment method, the employment policies of the enterprises due to the increasing costs can cause and worry the employees about getting sick and losing their jobs. This situation is considered to affect the working life of the employees. The aim of this study is; To determine the effect of the anxiety created by the COVID-19 epidemic on employee performance and motivation, to contribute to the relevant literature and to present new data to researchers. For this purpose, using qualitative research methods, the data obtained as a result of interviews with employees working in the service sector were evaluated by analyzing descriptive analysis. As a result of the research, it was seen that the Covid-19 epidemic caused anxiety in employees and this anxiety negatively affected motivation and performance.

Keywords: COVID-19, Employee, Performance, Motivation, Anxiety.

¹ Şırnak Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, ORCID: 0000-0001-8746-4657, rvsonmez@gmail.com

GİRİŞ

İnsanlık tarihi incelendiğinde farklı dönemlerde birtakım salgınlarla karşılaşıldığı görülmektedir. 639 yılında Filistin, Ürdün, Şam ve Urfa'da görülen veba salgını, 1817 yılında Japonya'da görülen kolera salgını, 1918 de İspanya'da grip salgını, 1923'de ülkemizde görülen kolera salgını, 2005-2008 yılları arasında tüm dünyada görülen kuş gribi, 2009 yılında 191 ülkede görülen domuz gribi büyük salgınlar olarak değerlendirilmektedir (Aslan, 2020; 36-37).

COVID-19 salgını son dönemde küresel anlamda görülen bir salgındır. İlk olarak Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve daha sonra kısa sürede birçok ülkeyi etkisi altına alan COVID-19 salgını Mart 2020 tarihinde ülkemizde de görülmüştür. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre 5 Ekim 2020 tarihi itibarı ile 35.109.317 kişi hastalığa yakalanmış, 1.035.341 kişi de salgın sonucu hayatını kaybetmiştir (<https://covid19.tubitak.gov.tr/dunyada-durum>). Salgının görüldüğü ülke sayısı 214 olarak tespit edilmiştir. (<https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya>). Salgının ortaya çıkması ile birlikte birçok ülke vatandaşlarını korumak amacıyla sıkı tedbirler uygulamaya başlamış olup, bu tedbirlerin başlıca iki alanda ön plana çıktığı görülmektedir. Tedbirlerin alındığı ilk alan sağlık alanıdır. Salgına karşı etkili bir tedavinin olmaması ve virüse karşı bir ilacın bulunmaması alınacak tedbirlerin önemini daha da artırmıştır. Sağlık alanında uygulanan en önemli tedbir, maske kullanımı, sosyal mesafenin korunması ve hijyen kurallarıdır. Özellikle sosyal mesafe kuralının uygulanması beraberinde birçok kısıtlamayı getirmiştir. Bu kısıtlamaların başlıcaları; sokağa çıkma yasakları, düğün ve eğlencelerin yasaklanması, kafe ve restoranların kapatılması, alışveriş merkezlerinin kapatılması, eğitim faaliyetlerinin durdurulması, seyahat kısıtlamaları olarak görülmüştür. Salgına karşı tedbirlerin alındığı ikinci alan ekonomi ve iş dünyasıdır. Salgının ortaya çıkması ile birlikte; üretim arzında bir daralma, tüketim miktarlarında düşüş, çalışma düzenlerinde esneklik, sanat ve spor faaliyetlerinde durma, eğitim dünyasında aksaklıklar ve uzaktan eğitime geçiş görülen ilk etkilerdir. Bu etkilere karşı gerek özel gerekse kamu yöneticileri birtakım tedbirler almış, istikrarı bozan bu etkinin daha da artmaması için hükümetler birtakım sektörleri sübvansetme yoluna gitmiş, iflasların ve işsizliğin önünü kesmek için çeşitli politikalar uygulanmıştır (Bayram, 2020:169). Salgının iş dünyasında görülen bu etkileri aynı zamanda çalışma hayatına da yansımıştır. Özellikle sosyal mesafe kuralının uygulanması çalışma hayatında birçok kısıtlama ve zorluklara yol açmıştır. Bu nedenle çalışma düzenleri değişmiş, vardiyalı sistemler uygulanmış, uzaktan çalışma sistemi devreye konulmuş, belirli bir yaştan üstünde olan iş görenler izne ayrılmış ve bazı sektörlerde işten çıkarmalar görülmüştür.

Çalışma hayatında görülen bir diğer sorun iş görenlerin bu şartlarda faaliyetlerini icra ederken psikolojik olarak ne kadar rahat oldukları, işlerine ne kadar motive olabildikleri ve performanslarını ne derece koruyabildikleridir. Çalışma ortamında iş yapan iş görenler bir taraftan birlikte çalıştıkları diğer iş görenlerden ve müşterilerden virüsü kapma kaygısını taşıırken, diğer taraftan işini kaybetme ve işsiz kalma korkusu ve kaygısı yaşayabilmektedir. Bu korku ve kaygının iş görenin çalışma hayatında bir takım etkileri olduğu değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın amacı; COVID-19 salgını sonucu oluşan kaygının iş gören motivasyonu ve performansı üzerine etkisini belirlemek, ilgili literatüre katkı sunmak ve araştırmacılara yeni veriler sunabilmektir. Araştırmada veri toplama işleminde nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda COVID-19 salgınının iş görenlerde kaygıya yol açtığı, bu kaygının motivasyon ve performansı olumsuz olarak etkilediği görülmüştür.

1. COVID-19 PANDEMİSİ VE İŞ DÜNYASINA ETKİLERİ

İlk olarak Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa sürede birçok ülkeyi etkisi altına alarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilen COVID-19 salgını, bulaşmadaki hızı ve etkileri açısından tarihte yaşanan diğer salgınlara göre farklılık arz etmektedir. Farklılığın temel sebebi teknolojik olarak insanoğlunun gelmiş olduğu seviyedir. Özellikle ulaşım, bilişim ve kitle iletişim alanlarında geline nokta salgının hem hızını artırmış hem de panik havasını yaygınlaştırmıştır. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre milyonlarca insan virüse yakalanmış yada salgın sonucu hayatını kaybetmiştir (<https://covid19.tubitak.gov.tr/dunyada-durum>). Uluslararası çalışma örgütü dünya nüfusunun yaklaşık %40 ile %70'inin bu virüse zaman içinde maruz kalabileceğini belirtmiştir (İLO, 2020). Salgınla birlikte oluşan panik havası psikolojik, sosyolojik ve ekonomik boyutlarda etkilerini göstermiş bulunmaktadır. Salgını kontrol etmek ve yayılma hızını azaltmak amacıyla ülkeler, şehirler, köyler, mahalleler ve apartman dairelerinin karantina altına alındığı görülmektedir. Yaşanılan panik dalgasına bağlı olarak bireylerde normal olmayan davranışlar gözlemlenmekte, panik, depresyon, saldırganlık ve bencillik gibi davranışların görülme oranı toplumsal yaşamda artmaktadır (Karakaş, 2020; 555-556).

Salgının ülke ekonomileri ve iş gücü piyasalarına da yıkıcı bir etkisi olduğu görülmektedir. 2020'nin ilk üççeyreğinde küresel anlamda işgücünden elde edilen gelirler geçen yılın aynı dönemine kıyasla %10,7 azalmış; bu kaybın parasal karşılığı yaklaşık 3,5 trilyon ABD doları olmuştur (İLO, 2020). Yapılan hesaplamalara göre en iyi senaryonun gerçekleşmesi durumunda, ülke ekonomilerinin bir aylık dönemde % 10'luk bir GSYH kaybının yaşanacağı ifade edilmektedir (Tepav, 2020).

Türkiye'de Mart 2020 tarihinde ilk vakanın görülmesi ile birlikte sosyal ve ekonomik alanda birtakım tedbirler alınmıştır. İlk adımda Mart 2020 tarihinde okullar tatil edilmiş, Avrupa ülkelerine yapılan seyahatlerde kısıtlamalara gidilmiştir. Aynı dönemlerde 65 yaş ve üstü bireylere sokağa çıkma yasağı uygulanmış, Nisan 2020 tarihinde 20 yaş altı gençlere de sokağa çıkma yasağı getirilmiştir. Virüsün yayılmadaki hızı dikkate alınarak 11 Nisan 2020 tarihinden itibaren Zonguldak ve 30 büyükşehirde hafta sonları sokağa çıkma yasakları uygulanmıştır. Bununla birlikte şehirlerarası yolcu taşımacılığında kısıtlamalar, cafe ve restoranların kapatılması, düğün, nişan gibi sosyal etkinliklerin yasaklanması sosyal alanda getirilen diğer önlemlerdir (Soylu, 2020: 175-176).

COVID-19 salgın sürecinde dünyada ve ülkemizde üretim ve hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin de salgının olumsuz etkilerinden belirli oranlarda etkilendiği ifade edilebilir. Bu etkilerden dolayı işletmeler birtakım sorunlarla karşı karşıya kalmışlardır. Genel anlamda işletmelerin karşılaştıkları sorunları beş temel başlıkta toplamak mümkündür. Bu sorunlar;

Talep Daralması: Salgın döneminde gerek iç ve gerek dış pazarlarda ürün talep oranlarında büyük miktarlarda azalmalar olmuştur. Bu dönemde tüketicilerin harcamalarında azalma ve tüketim alışkanlıklarında değişimler yaşanmıştır. Tedarik zincirinde yaşanan aksamalarla birlikte, talep cephesinde görülen bu daralma işletmeler için büyük risk oluşturabilmektedir.

Finansman Sorunlar: Salgından dolayı ticari faaliyetlerin en az seviyede gerçekleşmesi ve hatta durma noktasına gelmesi nedeni ile nakit akışlarında aksamalar, finansman kaynaklarına ulaşmada sıkıntılar baş göstermiştir. İşletmelerin kredi geri ödemelerinde ödeme kolaylığının sağlanması gibi talepleri bulunmaktadır.

Maliyet Artışı: Bu dönemde işletme maliyetlerinin artışı sağlayan iki etken ön plana çıkmıştır. Birinci etken her türlü şartlara rağmen işletmelerin faaliyetlerine devam etmesidir. Özellikle satış hacimlerindeki düşüğe bağlı olarak cirolardaki düşüş sabit maliyetlerin artmasına yol açmıştır. İkinci etken ise iş görenlerin salgına karşı sağlıklarını korumak amacı ile ekstra önlemler alınmış, bu önlemler işletme maliyetlerini artırmıştır.

Kalifiye Personel: Salgına karşı etkin bir mücadele yönteminin bulunamaması ve virüsün kolay bir şekilde bulaşma ihtimali bir takım nitelikli iş görenin işe devamında sorunlar yaşatmıştır. Bununla birlikte evde çalışma sisteminin ve esnek çalışma düzeninin iş görenlerin verimliliğini olumsuz etkilediği ifade edilmektedir.

Tahsilat Sorunları: Salgının etkisi ile yurtiçi ve yurtdışında teslim edilmiş ve vadesi gelmiş ödemelerin tahsil edilemiyor olması, üretilen ürünlerin teslim edilmesinde tereddütler yaşanmasına yol açmıştır. Farklı satış yöntemlerinin geliştirilmesi ve tahsilatlarda ticari alacak sigortasına yönelme bir çözüm olarak önerilmektedir (Ekren vd., 2020: 8-9).

İşlemelerin yaşadıkları bu sorunların sadece işletme yönetim ve ortaklarını değil aynı zamanda iş görenleri de etkileyebileceği, bu olumsuz durumdan iş görenlerin başta iş güvencesi, sağlık problemleri ve önlemleri konusu olmak üzere birçok açıdan kaygı yaşayabileceği, bu kaygının iş gören motivasyonu ve performansını etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

2. KAYGI VE MOTİVASYON KAVRAMLARI

Kaygı, bireysel yaşamın belirli aşamalarında yaşanmış bir duygu ve tecrübedir. Genel anlamda gelecek dönemlerde kötü, istenmeyen bir olay veya gelişme olacak şekilde algılanan, bu durum karşısında korku, karmaşa, kararsızlık, kötümserlik endişe ve umutsuzluk duygularını ifade etmektedir. Bu psikolojik durum günlük yaşamda başarısızlığa yol açabilmektedir (Erözkan, 2004: 14).

Kaygı durumu, bireyi tedirgin eden duyguyu ifade etmekte olup, karşılanmayan isteklerden ortaya çıkan, sebebi belli olmayan sıkıntı olarak açıklanabilir. Kuşku ve tasa kavramlarıyla benzerlik göstermektedir (Freud, 2004:111; Bakırcıoğlu, 2006:147). Fizyolojik olarak incelendiğinde kaygı kavramı; sinir sisteminde oluşan bir uyarılmanın sonucu olarak, titreme, terleme ve kızarma gibi fiziksel birtakım değişimlerin bireyde oluşturduğu gerilim ve huzursuzluk duygularını ifade etmektedir (Öner ve Le Compte, 1983:1). Budak (2003: 432-433) kaygıyı; bireyin karşılaştığı belirsizlik ya da tehlike karşısında yaşadığı endişe ve korkunun yol açtığı tedirginlik olarak ifade etmektedir.

1880’li yılların başlarında ilk olarak ruhbilimcilerin kullandığı motivasyon kavramı, latince “movare” kelimesinden türemiştir. Kavram esas olarak bireyin davranışının temeline dayanmaktadır. Kavram daha sonra İngilizcede kullanılan motive sözcüğünden Türkçeye geçmiş olup, arzu, istek, harekete geçme ve teşvik etmek anlamlarında kullanılmaktadır (Ruthankoon ve Ogunlana, 2003: 333).

Bireyi belirli bir hedefi gerçekleştirmek amacıyla harekete geçiren, davranışlarının yönünü belirleyen, duygu, düşünce, inanç ve ihtiyaçlarıdır. Motivasyon, bireyin kendisine verilen görevi istekle, sevekle ve azimle yapmasını sağlamak şeklinde ifade edilebilir (Fındıkcı, 2003: 373). Koçel (2005: 633) Motivasyon kavramının çıkış noktasını “personeler ne verilmeli ve ne yapılmalı ki işletme için yararlı olacak davranışlarda bulunsun?” sorusu oluşturduğunu ifade etmektedir. Bireysel davranışlar genel olarak bir sebebe dayanmaktadır. Bu sebepler, inançlar, istekler, arzular ve dürtüler gibi hususlardan oluşmaktadır. Bu açıdan motivasyon kavramı, bireyin belirli bir hedefe ulaşmak amacıyla kendi istek ve tercihleri doğrultusunda davranış göstermesi olarak açıklanabilmektedir.

Motivasyon kavramı genel anlamda içsel ve dışsal motivasyon olmak üzere iki farklı boyutta ele alınır. Bireyi eyleme yönlendiren, harekete geçiren boyut olarak içsel motivasyon, bireyin iç dünyasından gelen istek, arzu ve dürtülerin bireyi harekete geçirmede, işe odaklanmasında önemli bir etken oluşturduğunu ifade eder. Dışsal motivasyon ise bireylerle farklı insanlar veya yöneticilerin vermiş olduğu ceza ve ödüller ile bireysel davranışların kontrol edilmesi ve yönlendirilmesi sürecidir. Bu süreçte motivasyonu olumlu veya olumsuz yönde etkileyen etkenler mevcuttur. Motivasyonu olumlu yönde etkileyen hususlar; ekonomik ve sosyal alanda verilen ödüller, bireyin takdir edilmesi, yapılan işleri tasdik etme, sosyal ve eğitim alanında imkanların sağlanması, iyi bir çalışma ortamının sunulması gibi unsurlardır.

Motivasyonu olumsuz yönde etkileyen hususlar ise eşitsizlik, örgütsel ortamda dışlanma, ekonomik ve sosyal hakların eksik verilmesi, hakarete maruz kalma, adam kayırma gibi unsurlardır (Abbasoğlu, 2015:22-23).

Motivasyon, işletmenin sahip olduğu özellikler, iş görenlerin konumu, psikolojik ve fizyolojik özelliklere göre farklılık gösterebilmektedir. İş gören politikası, ücret koşulları, çalışma şartları gibi hususlar motivasyonu etkileyebilen diğer hususlardır. Motivasyon sürecinde ön plana çıkan bir diğer husus kişisel özellikler ve bu özelliklerin çalışma sürecinde yansımalarıdır (Robbinson, 1998: 168).

Örgütsel ortamda motivasyon faaliyetlerinin esas amacı, iş gören amaçlarıyla örgütsel amaçların koordine edilmesi ve iş görenlerin bir taraftan örgüt amaçları gerçekleştirirken, diğer taraftan bireysel amaçları gerçekleştirmek için çaba göstermelerini sağlamaktır (Örücü ve Kanbur, 2008: 86). Uçkun ve Pelit (2003; 54) tarafından hizmet işletmelerine yönelik yapılan araştırmada işletmenin amaçlarına ulaşması durumunda, iş görenler de bireysel amaçlarına ulaşıldığına inanıyorlar ise, iş görenlerin motive olacağı, işlerinde verimlilik artışının sağlanacağı verisini elde etmişlerdir.

İşletmelerde yönetim sürecinde iş görenlerin nasıl motive olacağı, bir başka ifade ile örgütsel hedeflere ulaşmada ne kadar istekli davranacakları, önemli bir konu olarak gündemdeki yerini korumaktadır. İş gören motivasyonunun nasıl sağlanacağı kadar önemli olan bir diğer husus iş gören motivasyonunu azaltan unsurların da tespit edilip ortadan kaldırılmasıdır.

İçinde yaşadığımız salgın döneminin oluşturduğu yeni iş ortamının, iş görenlerin motivasyonunu etkilediği ifade edilebilir. Hastalığa yol açan virüsün yakın temas ile bulaşması ve işletmeler tarafından gerekli hijyen önlemlerinin alınmaması, diğer taraftan hastalığın bulaşması sonucu şu ana kadar etkili bir yöntemin bulunamaması, birçok işletmenin kapanma riski ile karşı karşıya kalması, artan maliyetler nedeni ile işten çıkarma uygulamaları ve salgın sürecinin ne zamana kadar devam edeceği hususundaki belirsizlik, iş görenleri kaygılandırmakta ve bu kaygının işgörenlerin motivasyonunu etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

3. İŞ GÖREN PERFORMANSI

Türk Dil Kurumu performans kavramını başarımlık olarak açıklamaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>). Performans kavramı; verilen bir görev veya hedefin daha önceden belirlenmiş kurallara ve standartlara uygun olarak yerine getirilmesi amacı ile ortaya konulan düşünce veya üründür (Akçakanat, 2009: 28). Performans, işi gerçekleştiren örgüt veya bireyin, iş için belirlenen amaçlara ulaşmak için nicel ve nitel anlamda hangi katkıyı sağlayabildiği, hangi standardı yakalayabildiğidir (Baş ve Artar, 1990: 13). İlgili alan yazın incelendiğinde performans kavramının görev performansı ve durum performansı olmak üzere iki açıdan değerlendirildiği görülmektedir. Buna göre sadece işe ait görevin yerine getirilmesi görev performansını ifade ederken, işin sosyal yönüne katkı sunan gönüllülük faaliyetleri, yol gösterme ve çevresine yardımcı olma davranışları durumsal performansı ifade etmektedir (Aktaş ve Şimşek, 2014: 31).

Benligiray (1999:9), performans kavramının birbiriyle bağlantılı altı boyutunun olduğunu ifade etmektedir. Bu boyutlar;

- Verimlilik
- Çalışma yaşamının kalitesi
- Kalite
- Yenilik
- Kararlılık ve bütçeye uygunluk
- Etkenlik

İş gören performansı, işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi amacıyla, yeteneklerine ve özelliklerine uygun olarak iş görene verilen işi, emek ve çaba harcayarak başarmaya çalışmasıdır (Akbal, 2010: 6). Özbay (1996: 6), iş gören performansını sahip olunan tecrübe, beceri ve bilgiye göre önceden tanımlanan işin kabullenerek ifa edilmesi olarak açıklamıştır. İş gören performansı, belirli bir zaman dilimi içinde iş görene verilen işin yapılması sonucunda elde edilen sonuçlardır. İş gören verilen iş veya sorumluluğu belirlenen standartlara uygun olarak yerine getiriyorsa yüksek performanstan ve pozitif sonuçlardan söz edebiliriz (Bingöl, 2003:273).

Örgütsel çatı altında çalışan iş görenlerin performansını etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar cinsiyet, yaş, iletişim tarzı, çalışma koşulları, ekonomik şartlar, değerlendirme yöntemi, tecrübe gibi unsurlardır. İş görenin sahip olduğu tecrübe ve işle ilgili alınan eğitim ve buna bağlı olarak öğrenme süreci performansı pozitif olarak etkileyebilmektedir. Özellikle işle ilgili tecrübe iş gören performansının artmasında önemli rol oynamaktadır (Schmidt ve Hunter, 2004:167). Aydın (2010: 31), iş gören performansının stres, motivasyon, iş tatmini ve çevre faktörleri olmak üzere dört unsurdan etkilendiğini ifade etmektedir.

Günümüz iş dünyasında performans kavramı sadece örgütler için değil aynı zamanda, yöneticiler, iş görenler ve araştırmacılar için de önemli bir kavram olarak yerini korumaktadır. İş görenin sergilediği performans ve verimlilik işletmenin amaçlarına ulaşmasına etki eden önemli faktörlerdendir (Kale, 2014:104). Örgütlerin içinde buldukları yoğun rekabet ortamında hedeflerini gerçekleştirmeleri ve kârlılığa ulaşabilmeleri için iyi yönetilmeleri ile birlikte, performansı yüksek iş görenlere de ihtiyaçları bulunmaktadır (Cevrioğlu, 2007:76). Bireysel olarak iş gören performansı arttığı zaman, bu artışın işletme performansına da yansıtılabileceği ve dolayısıyla işletme performansını da artıracığı ifade edilebilir. Bu artışa bağlı olarak işletmenin yerel ve uluslararası piyasalarda rekabet gücü de artabilecektir (Turunç, 2010:253-254).

İş gören motivasyonu ile performansı birbirinden etkilenebilmektedir. Belirlenen amaçlar doğrultusunda iş görenleri çalışmaya teşvik etmek ve yönlendirebilmek yöneticiler için oldukça zor bir süreçtir. Bu süreçte işletme yönetiminin belirlediği amaçlara ulaşabilmede önemli unsurlardan biri de yüksek düzeyde motivasyonu sağlayabilmektir (Öğüt vd., 2004:1). İşletme yöneticilerinin iş görenleri amaçlar doğrultusunda yönlendirebilmesi motivasyonun sağlanması ile mümkün olabilecektir.

İş görenlerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, motivasyonlarının artmasına, dolayısıyla işlerin daha verimli ve etkin yapılmasına yol açacaktır (Uygur, 2007:71). Örgütsel ortamda kendilerini güvende hissetmeyen, ihtiyaç ve beklentileri karşılanmayan işgörenlerin, işe odaklanma noktasında zorlandıkları, kendilerini huzursuz hissettikleri, sürekli bir şekilde gerginlik yaşadıkları görülmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin özellikle iş güvencesi konusunda yaşadıkları tereddüt ve güvensizlik durumu performansın olumsuz olarak etkilenmesine yol açabilecektir (Gerşil ve Aracı, 2011:46).

4. COVID-19 PANDEMİSİ VE İŞ GÖREN KAYGISI

Son dönemlerde COVID-19 salgını nedeni ile iş gücü piyasalarındaki gelişmeler iş görenler açısından oldukça endişe verici boyutlardadır. Bu dönemde Amerika’da işsizlik kaygısı yaşayan iş gören sayısı yaklaşık 22 milyondur (Ting vd., 2020:4).

Örgütsel Davranış ve İnsan Kaynakları Yönetimi alanında uzman olan Dr. Madeleine Petzer “İşgücü ve Coronavirüs” başlıklı çalışmasında (Petzer, 2020:6) birçok işletmenin salgın süreci boyunca maliyetlerini azaltmak amacıyla iş görenleri işten çıkarabileceğini açıklamıştır. Bu süreci ilk başlatan sektöründe 7500 iş gören ile havayolu sektörünün olacağını ifade etmiştir. Diğer taraftan ikinci aşamada hizmet sektörünün bu salgından olumsuz olarak etkileeneceği ve kitlesel işten çıkarmaların yaşanabileceği tespit etmiştir.

COVID-19 salgının iş gücü piyasasına getirmiş olduğu bir diğer soru, bu salgın şartları altında işgörenlerin kendilerini nasıl ve ne oranda rahat hissedebilecekleridir. İş görenlerin birbirleri ile temasa geçememeleri, iletişim kuramamaları ve sağlık konusunda kendilerini güvende hissetmemeleri ve iş güvencesi birtakım kaygıları beraberinde getirmektedir (Nastopoulous, 2020:12-21).

İçinde bulunduğumuz salgın döneminde işgörenlerin; bir taraftan işini kaybetme ve işsizlik kaygısı, diğer taraftan sağlığını kaybetme endişesini birlikte yaşayabileceği, özellikle iş görenin çalıştığı alanda enfekte olabilme riskinin yüksek olduğu sektörlerde bu kaygı ve endişenin artabileceği, belirli bir süre sonra bu endişenin panik şekline dönüşme ihtimali olabileceği, sonuç olarak iş dünyasında demotivasyon ve panik virüsünün hızla yayılabileceği, başta performans ve motivasyon olmak üzere bir çok alanda sorunları beraberinde getirebileceği belirtilmektedir (<https://www2.deloitte.com>).

Haywood yapmış olduğu değerlendirmede bugün yaşanan süreç içinde tüm iş gören ve işletmelerin belirsizlik içinde bir çözüm aradığını, belirsizlikler ve ikilemlerle dolu bu yeni sürece adapte olmaya çalışıldığını ve bu uyum sürecinde iş görenlerin kaygı ve korku yaşadıklarını ifade etmiştir (Haywood 2020:4).

Tyrer yaptığı çalışmada belirli bir seviyeye kadar kaygının bireylerde ve iş görenlerde performansı artırıcı bir rolü olabileceğini belirtmiştir. Buna karşılık kaygı seviyesinin artması performansın dağılmasına, konsantrasyonun azalmasına, bireyin zihinsel ve fiziksel aktiviteleri icra etme yeteneklerinin kaybolmasına yol açabileceğini ifade etmiştir (Tyrer 1999:3).

Bütün bu elde edilen verilerden yola çıkarak COVID-19 virüsünün yayılma hızı, salgına karşı etkin bir ilaç ve tedavi yöntemin bulunmaması, iş görenlerin sağlıklı bir ortamda çalışmaları için alınan ek önlemler ve buna bağlı olarak oluşan maliyet artışları, işletmelerin karşı karşıya kaldıkları bu krizden iş gören çıkarmayı bir çözüm yolu olarak görmeleri ve salgının sürecinin ne zamana kadar devam edeceği konusundaki belirsizlik, iş görenleri sağlık ve istihdam açısından kaygılandırabilmekte, dolayısıyla motivasyon ve performanslarını etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

5. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı, COVID-19 salgının yaratabileceği kaygının iş gören performansı ve motivasyonu üzerine etkisini belirlemek, ilgili literatüre katkı sağlamak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda, araştırma konusu ile ilgili ilk elden veri toplanması gerekmektedir. Bunun için çalışılan alan yakından tanınmalı ve bazı ön bilgiler elde edilmelidir (Karataş, 2015:69). Nitel araştırmalarda amaç, bireylerin olaylara ve yaşanan sürece nasıl bir anlam verdiklerine yönelik bir bakış açısı ortaya koyarak, araştırmaya katılanların yaşanan süreci nasıl yorumladıklarını tespit etmektir (Merriam, 2013:14) Araştırmanın amacı ve soruları kapsamında konuyu derinlemesine anlamlandırmak ve araştırmak, olguyu katılımcıların perspektifinden görebilmek, algıları ve olayları doğal ortamda, bir bütün ve reel olarak ortaya koymak amacıyla nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama işleminde görüşme/mülakat tekniği kullanılmıştır. Bu yöntemde amaç, araştırmaya katılan tüm katılımcılardan elde edilen verileri karşılaştırmak suretiyle farklılıkları ve ortak yönleri belirleyebilmektir. Araştırma kapsamında katılımcılara önceden hazırlanan sorular sorulmuş, verilen cevaplar katılımcıların izni dahilinde kayıt altına alınmıştır. Bir sonraki aşamada elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda birtakım sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır. Görüşmeler katılımcılardan önceden randevu alınarak işletme ortamında 35-45 dakika arasında geçen sürelerde gerçekleştirilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 22, 39).

6. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Araştırmada veri toplama işleminde görüşme tekniği kullanıldığından büyük bir örneklem grubu ile çalışmak maliyet ve zaman açısından birtakım zorluklar taşımaktadır. Nitel araştırmalarda bir genelleme yapmaktan çok evrenin kapsadığı olası bütün farklılık, çeşitlilik, zenginlik ve aykırılığı temsil edebilecek bütünü kapsayan bir resmin elde edilmesine çalışılır. Araştırmada olasılıklı olmayan amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde görüşme yapılan katılımcıların seçilmesinde evreni temsil edip etmediklerine bakmaktan ziyade, araştırılan konu ile ilgili olup olmadıklarına dikkat edilmektedir (Neuman, 2012: 320; Yıldırım ve Şimşek, 2008: 87). Cizre ticaret ve sanayi odasına kayıtlı hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletme çalışanları ile görüşme gerçekleştirilmiş ve görüşme sonucu elde edilen bulgular betimsel analize tabi tutularak sunulmuştur.

7. ARAŞTIRMA BULGULARI

Katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili veriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Özellikleri

	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Firmadaki/Kurumdaki Pozisyon	Hizmet Süresi (yıl)	Sektör
K1	Erkek	39	İlkokul	İş Gören	4 Yıl	Hizmet
K2	Erkek	38	Lisans	İş Gören	15 Yıl	Hizmet
K3	Erkek	48	Lise	İş Gören	15 Yıl	Hizmet
K4	Erkek	28	Lise	İş Gören	2 Yıl	Hizmet
K5	Erkek	26	Lisans	İş Gören	3 Yıl	Hizmet
K6	Kadın	20	Lise	İş Gören	2 Yıl	Hizmet
K7	Erkek	19	Lise	İş Gören	1 Yıl	Hizmet
K8	Erkek	50	Lise	İş Gören	10 Yıl	Hizmet
K9	Kadın	27	Lise	İş Gören	2 Yıl	Hizmet
K10	Kadın	25	Ön lisans	İş Gören	3 Yıl	Hizmet
K11	Erkek	34	Lise	İş Gören1	3 Yıl	Hizmet

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, %64'ü erkek, %36'sı kadın, %63'ü lise mezunu, %100'ünün hizmet sektöründe ve işgören pozisyonunda olduğu görülmektedir.

Araştırmada ulaşılmak istenen sonuç ve katılımcılara yöneltilen sorular aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2: Araştırmanın Amaçları ve Katılımcılara Yöneltilen Sorular

Ulaşılmak İstenen Amaç	Katılımcılara Yöneltilen Sorular
İş görenlerin çalışma ortamında COVID-19 salgınına yakalanma kaygısı var mı?	Çalışma ortamında COVID-19 salgınına yakalanmaktan kaygı duyuyor musunuz?
İş görenlerin çalışma ortamında COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşma kaygısı var mı?	COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşmaktan kaygı duyuyor musunuz?
İş görenlerin COVID-19 virüsüne yakalanma nedeni ile birtakım kısıtlamalarla karşılaşmaktan kaygılı mı?	COVID-19 virüsünün bulaşması sonucu yaşamınıza birtakım kısıtlamalar geleceğinden kaygılı mısınız?
İş görenlerin COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısının motivasyona etkisi.	COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?
İş görenlerin COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısının performansa etkisi.	COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı performansınızı nasıl etkiliyor?

- **İş Görenlerin Çalışma Ortamında COVID-19 Salgınına Yakalanma Kaygısı ile İlgili Bakış Açısını Belirlemeye Yönelik Bulgular:**

Amaç: İş görenlerin çalışma ortamında COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı var mı?

Soru: Çalışma ortamında COVID-19 salgınına yakalanmaktan kaygı duyuyor musunuz?

Tablo 3: Katılımcıların Çalışma Ortamında COVID-19 Virüsüne Yakalanma Kaygısı ile İlgili İfadeleri.

K1	COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı taşıyorum. Özellikle kurum dışına yemek servisine çıktığımız zaman bu kaygı artıyor. Kiminle karşılaşacağımızı bilmiyoruz. Her çeşit müşteri var. Önlem alıyoruz. Ancak yine de kaygılıyız.
K2	Evet çalışma ortamında virüse yakalanma kaygısı taşıyorum. İşimiz gereği sürekli olarak hastalarla muhatabım. Bu hastaların nasıl olduğu ne olduğu belli değil. Bu nedenle kaygı ve endişeliyim.
K3	Çalışma ortamında oldukça kaygılıyız. Çeşitli müşterilerimiz var. Genç, yaşlı, çocuk. Bunlar sürekli olarak gidip geliyor. Riskli bir sektörde çalışıyoruz. Sürekli virüse yakalanma kaygım var.
K4	Normal olarak kaygılıyım. Sürekli müşterilerle irtibat halindeyim. Günlük ortalama 30-40 müşteri ile karşılaşıyorum. Bu durum beni kaygılandırıyor.
K5	Her zaman bu kaygıyı yaşıyorum. Çalıştığım yiyecek sektöründe farklı farklı insanlarla karşılaşıyoruz. Tedbirlere uymayanlar var. Özellikle genç kesim. Bu şartlar salgının bulaşması açısından kaygı yaratıyor.
K6	Normal seviyede kaygılıyım. Çok fazla değil. Yaşım itibarı ile çok fazla kaygılanmıyorum. Tedbir alıyorum. Mesafeye dikkat ediyorum.
K7	Virüsün bulaşmasından kaygı duyuyorum. Ancak fazla değil. Müşteriler de tedbirlere uyuyorlar. Ancak her şeye rağmen bulaşma riski bulunuyor. Beni özellikle hasta olup dışarıda gezenler kaygılandırıyor.
K8	Evet oldukça yüksek düzeyde kaygılıyım. Çalışma ortamında farklı merkezlerden farklı müşteriler geliyor. Bunların virüs taşıdığından kaygı duyuyorum. Müşterilerle yakın temas kurmak zorunda kalıyoruz. Dolayısıyla salgına yakalanmaktan kaygı duyuyorum.
K9	Salgına yakalanmaktan çok korkuyorum. Müşterilerle sürekli iç içeyim. Her an etkilenebilirim. Zaten bir tedavi yok. En etkili yöntem sosyal mesafe onu da çok koruyamıyorum. Her zaman kaygılıyım.
K10	Virüs çok çabuk yayılıyor. Genç yaşlı dinlemiyor. İlk zamanlarda herkes tedbir allıyordu. Ancak şimdi herkes tedbiri bıraktı. İş ortamında endişeli ve kaygılıyım.
K11	İş yerimiz de çok yoğunluk olabiliyor. Ayrıca paket servislerimizde oluyor. Tedbirleri alıyoruz. Ancak bazen karşımızdakiler tedbirsiz oluyor. Bu da virüsün yayılmasını artırıyor. Bu nedenle kaygılıyım.

Katılımcıların çalışma ortamında COVID-19 salgınına yakalanmaktan kaygı duyuyor musunuz? Sorusuna verdikleri cevaplar dikkate alındığında, iş görenlerin iş ortamındaki yoğun müşteri sayısından, birtakım iş gören ve müşterilerin tedbirlere uymamasından, işletme dışı hizmet sırasında farklı farklı müşterilerle karşılaşmaktan, çalışılan sektörün yapısından kaynaklanan risklerden ve virüsün çok kolay ve hızlı yayılmasından dolayı COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı taşıdıkları ifade edilebilir.

- **İş Görenlerin Çalışma Ortamında COVID-19 Virüsü Bulaşmış bir İş Görenle Karşılaşma Kaygısı ile İlgili Bakış Açısını Belirlemeye Yönelik Bulgular:**

Amaç: İş görenlerin çalışma ortamında COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşma kaygısı var mı?

Soru: COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşmaktan kaygı duyuyor musunuz?

Tablo 4: Katılımcıların COVID-19 Virüsü Bulaşmış Bir İş görenle Karşılaşma Kaygısı ile İlgili İfadeleri.

K1	Evet kesinlikle. İş yerinde yaklaşık olarak 15 kişi çalışıyoruz. Genç, yaşlı var. Sürekli olarak irtibat halindeyiz. Yakın mesafede çalışıyoruz. Virüs hızla yayılıyor. Bu nedenle salgına yakalanmaktan kaygılıyız.
K2	İş yerimdeki tüm iş görenler çalıştığımız sektör (sağlık) gereği hasta ve yakınları ile ilgileniyoruz. Tüm iş görenler salgına yakalanıp birbirlerine bulaştırabilirler. Bu nedenle kaygılıyız.
K3	Birlikte çalıştığım iş görenler tedbirlere uyma konusunda bazen gerekli hassasiyeti göstermiyor. Örneğin maske kullanmayabiliyorlar. Bu da bizi kaygılandırıyor.
K4	Evet kaygı duyuyoruz. Sürekli olarak birbirimizle iletişim ve irtibat kurmak zorundayız. Sosyal mesafeyi korumaya çalışıyoruz. Ancak bazen zorlanabiliyoruz.
K5	Her zaman bu kaygı ve endişeyi taşıyoruz. Şehrin değişik bölgelerinde oturan iş görenlerimiz var. Her gün gidip geliyoruz. Bu yerlerden virüsü taşıma riski var. Her an virüs taşıyan bir iş görenle karşılaşabiliriz.
K6	İşyerinde çalışan iş gören sayısı fazla. Bununla birlikte açık havada çalıştığımız için biraz daha rahatız. Salgın hızla yayılsa da tedbirleri alıyoruz. Ancak her şeye rağmen biraz kaygı var.
K7	Genç yaşta olduğum için çok kaygı taşımıyorum. Ancak virüs bana bulaşursa aileme de bulaştırırım diye kaygı duyuyorum.
K8	İş yerinde çalışan sayısı oldukça fazla. Her gün yüzlerce müşteri ile karşı karşıyayız. Müşterilerin çoğu tedbirlere uymuyor. Bunların salgını bize bulaştırma riski var. Bize bulaşan bu virüsü bizde birbirimizle bulaştırabiliriz. Bu durum herkesi kaygılandırıyor.
K9	İş yerinde genç ve yaşlılar birlikte çalışıyoruz. Yaşlılar biraz daha çok dikkat ediyor. Ancak genç iş görenler için aynı şeyi ifade edemem. Bunlar virüsü yayabilir.
K10	İş yerinde virüs bulaşmış bir iş görenle karşılaşmaktan her zaman kaygılıyım. Kimin hasta olup olmadığı belli değil.
K11	Çalıştığım şirket biraz kalabalık. Tedbirleri alıyoruz. Ancak bazen tedbirleri gevşetebiliyoruz. İşte o zaman korkuyorum.

Katılımcıların “COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşmaktan kaygı duyuyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar dikkate alındığında, iş yerinde çalışan sayısının fazla olması, yakın mesafede çalışma zorunluluğu, farklı farklı bölgelerden gelen iş görenler, gerekli tedbirlere uyulmaması ve sürekli iletişim halinde bulunma zorunluluğu gibi nedenlerle virüsün kendilerine bir başka iş görenden bulaşma ihtimaline karşılık kaygılı oldukları ifade edilebilir.

- **İş Görenlerin COVID-19 Virüsüne Yakalanma Nedeni ile Birtakım Kısıtlamalarla Karşılaşma Kaygısı ile İlgili Bakış Açısını Belirlemeğe Yönelik Bulgular:**

Amaç: İş görenlerin COVID-19 virüsüne yakalanma nedeni ile birtakım kısıtlamalarla karşılaşmaktan kaygılı mı?

Soru: COVID-19 virüsünün bulaşması sonucu yaşamınıza birtakım kısıtlamalar geleceğinden kaygılı mısınız?

Tablo 5: Katılımcıların COVID-19 Virüsünün Bulaşması Sonucu Yaşamlarına Birtakım Kısıtlamaların Gelme Kaygısı ile İlgili İfadeleri.

K1	Evet kaygılıyım. Virüs bulaşırsa bir tedavi süreci başlıyor. 14 günlük karantina süreci var. Bu süreç sonunda hastalık biter mi bitmez mi belli değil. Sürekli içeride kalmak ve işe gelememe ihtimali beni kaygılandırıyor.
K2	İşimden, ailemden ve çevremden uzak kalmak, uzun bir tedavi süreci ve karantina altında kalmak beni kaygılandırıyor.
K3	İş yerimizin karantina altına alınmasından, işimize gelememekten kaygılıyız. Bununla birlikte ihtiyaçlarımızı karşılayamamaktan ailemizle ve akrabalarımızla birlikte olamamaktan kaygılıyız.
K4	Hastalığın henüz bir tedavisi yok. Bununla birlikte 14 günlük karantina süreci var. Bu sürece yakalanmamak ve sosyal yaşamdan kopmamak için çaba sarf ediyorum. Salgına kapılanlar oldukça zor günler geçiriyor. Bu sonuç beni kaygılandırıyor.
K5	Bu kaygıyı her zaman taşıyoruz. Hem ekonomik hem de sosyal açıdan bu salgın bizi olumsuz etkiler. Kısıtlamalar nedeni ile çalışmadığımız zaman geçim sıkıntısı yaşayabiliriz. Ayrıca sosyal yaşamdan kopabiliyoruz. Salgının bu olumsuz etkilerinden dolayı kaygılıyız.
K6	Ekonomik olarak ailemi ben geçindiriyorum. Bu nedenle hastalığa kapılmak ve işime gelememek beni korkutuyor. Uzun süre işime gelemesem işimi kaybedebilirim. Kaygılıyım.
K7	Çok fazla kaygılı değilim. Salgına yakalansam bile çabuk atlatacağıma inanıyorum. Ancak tedavi süreci ve izolasyonun uzun süreci beni kaygılandırıyor.
K8	Yaşım itibarı ile oldukça kaygılıyım. Salgına yakalanmam halinde zorlu bir süreç geçirebilirim. Henüz bir tedavinin bulunmaması beni daha çok korkutuyor. Hastalık sonrası izolasyon süreci ve karantina olması kaygı düzeyimi artırıyor.
K9	Tedavi süreci biraz uzun ve sıkıcı. Bununla birlikte sosyal çevrenden ayrılmak zorunda kalıyorsun. Normal olarak da bazı kısıtlamalar var.
K10	Sokağa çıkma yasakları var diğer yasaklar oluyor. Salgına yakalanırsam daha da kötü olacak. Bu nedenle kaygılıyım.
K11	İçerde kalmayı çok istemem. Ancak buna rağmen kurallara uymaya çalışıyorum. Salgına yakalanıp kısıtlanmaktan çok kaygılıyım

Katılımcıların “COVID-19 virüsünün bulaşması sonucu yaşamınıza birtakım kısıtlamalar geleceğinden kaygılı mısınız?” sorusuna verdikleri cevaplar dikkate alındığında, tedavi sürecinin uzun sürmesi, sosyal hayata yönelik birtakım kısıtlamalar, hastalık sonucu çalışmama, ekonomik olarak hazırlıksız olma, aile ve diğer yakınlarından uzakta olma ihtimali gibi sebeplerden dolayı işgörenlerin kaygılı oldukları ifade edilebilir.

- **COVID-19’a Yakalanma Kaygısının Motivasyonu Nasıl Etkilediği ile ilgili Bakış Açısını Belirlemeye Yönelik Bulgular:**

Amaç; İş görenlerin COVID- 19 virüsüne yakalanma kaygısının motivasyona etkisi.

Soru: COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?

Tablo 6: Katılımcıların COVID-19 Virüsüne Yakalanma Kaygısının Motivasyonu Etkilemesi ile ilgili İfadeleri.

K1	Salgına yakalanma kaygısı motivasyonumu düşürüyor. İşimizi endişeli olarak yapıyoruz. Hastalığa yakalanma kaygısı işimizi severek ve isteyerek yapmamızı engelliyor Sürekli kaygılı olmak psikolojimizi bozuyor. İşimizi engelliyor. Motivasyonu düşürüyor.
K2	Kesinlikle olumsuz etkiliyor. Hem salgına yakalanma kaygısı hem de sürekli hastalarla ilgilenmek motivasyonu olumsuz etkiliyor.
K3	Motivasyonu düşürüyor. İşimde hatalar yapıyorum. Müşteri taleplerini yerine getiremiyorum. Hastalık kaygısı işime olan konsantrasyonumu azaltıyor.
K4	Salgına yakalanma kaygısı motivasyonu azaltıyor. Bununla birlikte her gün izlediğimiz haberler bizi daha da korkutuyor. Bu kaygı ve korku işimize yansıyor. İşimizi severek ve isteyerek yapmamızı engelliyor.
K5	Salgından dolayı yaşadığımız kaygı motivasyonu olumsuz etkiliyor. Müşteriler sürekli değişiyor. Acaba bize de bulaşır mı kaygısı bir durgunluğa ve isteksizliğe yol açıyor.
K6	Salgın kaygısı motivasyonumu az da olsa düşürüyor. Daha iyi çalışmak için çaba sarf ediyorum. İşimi kaybetmek istemiyorum. Motivasyonumu kaybetmemeye çalışıyorum.
K7	Salgın kaygısını çok fazla taşımadığım için motivasyonum da fazla etkilenmiyor. İşimi yapmaya, müşterilerimi memnun etmeye çalışıyorum.
K8	Salgın kaygısı motivasyonumu çok fazla düşürüyor. Salgından önceki dönemlerde sabah erkenden işime geliyordum ve zamanın nasıl geçtiğini bilmiyordum. Ancak salgın süresince işe tedirgin olarak geliyorum, ve gün içinde işin bir an öne bitmesini istiyorum.
K9	Her gün salgın ile ilgili olumsuz haberler duyuyoruz. Bizde bu haberlerden etkileniyoruz. Kaygılanıyoruz. Acaba bize de bulaşır mı? Bu şartlar ister istemez işimize yansıyor. Motivasyonumuz olumsuz etkileniyor.
K10	Hastalığa yakalanma korkumuz ve kaygımız her zaman var. İşimize odaklanma da sorunlar yaşıyoruz. Motivasyon düşüyor.
K11	Virüse yakalanma kaygısı tüm çalışanlarda var. Bunu hepimiz yaşıyoruz. Durum böyle olunca iş ortamında istekli ve hevesli çalışmak zor oluyor.

Katılımcıların “COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?” sorusuna verdikleri cevaplar dikkate alındığında, işgörenlerin salgına yakalanma kaygılarının motivasyonlarını düşürdüğü, işe konsantre olmada zorlandıkları, iş tatminini azalttığı, müşteri taleplerini yerine getirmede yetersiz kaldıkları, iş yapma sürecinde hataların arttığı ifade edilebilir.

- **COVID-19 Virüsüne Yakalanma Kaygısının Performansı Nasıl Etkilediği ile ilgili Bakış Açısını Belirlemeğe Yönelik Bulgular:**

Amaç: İş görenlerin COVID- 19'a yakalanma kaygısının performansa etkisi.

Soru: COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı performansınızı nasıl etkiliyor?

Tablo 7: Covid-19 Virüsüne Yakalanma Kaygısının Performansı Nasıl Etkilediğine Yönelik İfadeleri

K1	Salgına yakalanma kaygısı performansımızı düşürüyor. Yönetimin istediği gibi çalışmıyoruz. Müşteri memnuniyeti konusunda sıkıntılar yaşıyoruz. Özellikle sosyal mesafe kuralı müşterilere iyi hizmet vermemizi engelleyebiliyor.
K2	Kaygı performansımızı düşürüyor. Müşterilerle iletişim kurmakta zorlanıyoruz. Bununla birlikte salgına karşı alınan tedbirler hareket alanımızı kısıtlıyor. İlgilenebildiğimiz müşteri sayısı azalıyor.
K3	Evet kaygı performansımızı düşürüyor. Salgın öncesi daha iyi ve daha hızlı hizmet veriyorduk. Ancak şimdi daha dikkatli ve endişeli olduğumuzdan hizmet kalitesi ve performans düşüyor. Gelirimiz azalıyor.
K4	İstedığımız gibi hizmet veremiyoruz. Bu da performansımızı düşürüyor. Özellikle dışarıya servis hizmetleri çok aksıyor. Hijyen kurallarına uyarak hizmet veriyoruz. Gidiş-gelişlerde kurallara uymak bizi yavaşlatıyor. Maske takmak, el hijyeni vakit kaybına yol açıyor.
K5	Sürekli olarak salgına yakalanma riskini düşündüğümüz için istenilen şekilde hizmet veremiyoruz. Hem işyerinde hem de dış serviste salgına yakalanma riski olduğundan yönetimin istediği performansı gösteremiyoruz.
K6	İşyerimde kasiyer olarak çalışıyorum. Bu salgın performansımı düşürüyor. Müşterilerle iletişim kuramıyorum. Özellikle sosyal mesafe ve maske kullanımı bizi zor durumda bırakıyor. Hesaplamalarda yanlışlıklar oluyor.
K7	Salgın kaygısı az da olsa performansımı etkiliyor. Gelen müşterileri karşılamamda ve siparişleri almada bazen sıkıntılar çekiyoruz. Müşteriler onlara çok yaklaşmamızı istemiyorlar. Bununla birlikte hijyene dikkat ediyorlar. Bu da bizim istediğimiz şekilde çalışmamızı engelliyor. Performansımızı düşürüyor.
K8	Salgın döneminden önce oldukça yüksek bir performansla çalışıyordum. Müşterilerle yakından ilgileniyordum. Günde ortalama 30-40 müşteri ile ilgileniyordum. Ancak bu süreçte bu sayı düştü. Hizmet kalitemizde de eksiklikler oluyor. Performansımız düşüyor.
K9	Salgına yakalanma kaygısı hizmetlerimizi iyi bir şekilde yapmamızı engelliyor. Çünkü istediğimiz gibi hareket edemiyoruz. Performansımız düşüyor.
K10	Hastalık performansımızı düşürüyor. Eskisi gibi çalışmak için çok çaba harcıyoruz. Ancak olmuyor. Sürekli olarak tedbirlere uymaya çalıştığımız için daha önceki performansı yakalayamıyoruz.
K11	Özellikle sosyal mesafe kuralı bizi çok etkiliyor. Hem kendi aramızda hem de müşterilerle tam olarak iletişim kuramıyoruz. Çalışma şartlarımız kısıtlanıyor. Performansımız azalıyor.

Katılımcıların “COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı performansınızı nasıl etkiliyor?” sorusuna verdikleri cevaplar dikkate alındığında, genel olarak sahip oldukları kaygının performanslarını olumsuz olarak etkilediğini, yönetimin istediği şekilde çalışmadıklarını, özellikle mesafe kuralı nedeni ile beklenen davranışları sergileyemediklerini, müşteri istek ve taleplerini karşılamada yetersiz kaldıkları ifade edilebilir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan kendinde ortaya çıkan ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilen COVID-19 salgını yaşadığımız yerküreyi küreselleşmenin de etkisi ile kısa sürede etkisi altına aldı. Salgının etkileri sadece sağlık alanında değil hemen hemen tüm ülkeler tarafından ekonomik alanda da hissedildi.

Salgının insan sağlığı üzerinde başta ölüm olmak üzere birçok olumsuz gelişmelere yol açtığı görülmektedir. COVID-19 virüsünün insanların sadece solunum yollarını değil aynı zamanda pankreası, kalbi, karaciğeri, beyni, böbrekleri ve diğer organları da hedef aldığı görülmüştür. Bununla birlikte hastalarda yarattığı tahribatın etkisinin yıllarca sürebileceği ileri sürülmüştür (<https://tr.euro.news.com/>)

Salgının ekonomik alanda da etkileri görülmüştür. Salgın sürecinde dünyanın en büyük ekonomilerinden biri olan Çin ekonomisinde tüketim ve üretim hacminde daralmalar yaşanmıştır. Tedarik zincirinin işleyiş sistemi bozulmuş, küresel ticaret bu bozulmadan olumsuz etkilenmiştir. Milyonlarca iş gören işini kaybetme riski ile karşı karşıya kalmıştır. Bununla birlikte uluslararası basında her gün birçok şirketin kapanacağı ile ilgili haberler yayınlanmaktadır. Tüketici zevk ve tercihlerinde değişimler yaşanmış, uluslararası finans göstergelerinde sert düşüşler görülmüş, 2008 ve 2009 ekonomik krizine benzer bir tablo ile karşı karşıya kalınmıştır (Cinel, 126; 2020).

Salgının etkisinin hissedildiği bir diğer alan iş gücü piyasasıdır. İş gücü piyasasında birçok işletmenin talep daralması ve özellikle artan sabit maliyetler ile birlikte finansal kriz yaşamasından dolayı kapanma riski ile karşı karşıya kalmıştır. Finansal krizi bir parça atlatan ve ayakta kalabilen işletmelerde iş görenlerin sağlığı için uyguladıkları önleyici tedbirler nedeni ile tam kapasitede ve istenilen düzeyde çalışmadıkları ifade edilebilir. Bu durumun iş görenleri iki açıdan etkilediği ve endişeye sevk ettiği değerlendirilmektedir. İş görenler bir taraftan çalışma ortamında virüsün kendilerine bulaşmaması için çaba harcarken diğer taraftan zorlu bir süreç yaşayan işletmelerde iş güvencesi konusunda korku ve endişe içinde faaliyetlerini devam ettirmektedirler.. İş görenlerin yaşadıkları bu durumun verimliliklerini, motivasyonlarını ve performanslarını etkilediği, stres yarattığı ve kaygıya yol açtığı değerlendirilmektedir. Bu çalışmanın amacı; COVID-19 salgının yaratabileceği kaygının iş gören performansı ve motivasyonu üzerine etkisini belirlemek, ilgili literatüre katkı sunmak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır.

Çalışma ortamında COVID-19 salgınına yakalanmaktan kaygı duyuyor musunuz? sorusuna katılımcılardan K3;” *Çeşitli müşterilerimiz var. Çocuk, genç, yaşlı. Bunlar sürekli gelip gidiyor. Riskli bir sektörde çalışıyorum. Sürekli virüse yakalanma kaygım var.*” cevabını vermiştir. Katılımcılardan K4 ise *“Günlük ortalama 30-40 müşteri ile karşılaşmıyorum. Bu da beni kaygılandırıyor.”* ifadelerini kullanmıştır.

İş görenlere COVID-19 virüsünün bulaşma riskini artıran ve iş görenleri kaygıya sevk eden etkenlerden biri de aynı ortamda birlikte çalışma şekli olduğu ifade edilebilir. COVID-19 virüsü bulaşmış bir iş görenle karşılaşmaktan kaygı duyuyor musunuz? sorusuna katılımcılardan K5; *“Her zaman bu kaygı ve endişeyi taşıyoruz. Şehrin değişik bölgelerinde oturan iş görenlerimiz var. Her gün gidip geliyoruz. Bu yerlerden virüsü taşıma riski var. Her an virüs taşıyan bir iş görenle karşılaşabiliriz”* ifadelerini kullanmıştır. Konu ile ilgili katılımcılardan K3; *“Birlikte çalıştığım iş görenler tedbirlere uyma konusunda bazen gerekli hassasiyeti göstermiyor. Örneğin maske kullanmayabiliyorlar. Bu da bizi kaygılandırıyor.”* ifadelerini kullanmıştır.

İş görenleri kaygıya sevk eden bir diğer sebep salgına yakalanmadan dolayı karşılaşılacakları kısıtlamalardır. COVID-19 virüsünün bulaşması sonucu yaşamınıza birtakım kısıtlamalar geleceğinden kaygılı mısınız? sorusuna katılımcılardan K1:” *Evet kaygılıyım. Virüs bulaşursa bir tedavi süreci başlıyor. 14 günlük karantina süreci var. Bu süreç sonunda hastalık biter mi bitmez mi belli değil. Sürekli içeride kalmak ve işe gelememe ihtimali beni kaygılandırıyor”* ifadelerini kullanmıştır. Konu ile ilgili bir diğer katılımcı K5; *“Bu kaygıyı her zaman taşıyoruz. Hem ekonomik hem de sosyal açıdan bu salgın bizi olumsuz etkiler. Kısıtlamalar nedeni ile çalışmadığımız zaman geçim sıkıntısı yaşayabiliriz. Ayrıca sosyal yaşamdan kopabiliyoruz. Salgının bu olumsuz etkilerinden dolayı kaygılıyız.”* ifadelerini kullanmıştır. Katılımcılardan K8 ise *“Yaşım itibarı ile oldukça kaygılıyım. Salgına yakalanmam halinde zorlu bir süreç geçirebilirim. Henüz bir tedavinin bulunmaması beni daha çok korkutuyor. Hastalık sonrası izolasyon süreci ve karantina olması kaygı düzeyimi artırıyor.”* ifadelerini kullanmıştır.

İş görenlerin kaygılanmaya yönelik genel olarak ifadeleri değerlendirildiğinde çalışma ortamında salgına yakalanma ve işini kaybetmeden dolayı kaygı taşıdıkları sonucuna ulaşılabilir. Elde edilen bu sonuç Haywood’un (2020, s. 4) yapmış olduğu çalışmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Söz konusu çalışmada; salgın döneminin belirsizlik ve ikilemleri beraberinde getirdiğini, bu sürece adapte olmanın zor olduğunu ve bu şartların işgörenlerin kaygı düzeyini artırdığını ifade etmektedir.

Nastopoulous (2020, s.12- 21) konu ile ilgili yapmış olduğu çalışmada COVID-19 salgının, başta sağlık olmak üzere iletişim, dayanışma ve güvenlik açısından birtakım kaygıları beraberinde getirdiği sonucunu elde edilmiştir.

Son dönemlerde COVID-19 salgını nedeni ile iş gücü piyasalarında ki gelişmeler iş görenler açısından oldukça endişe verici boyutlardadır. Bu dönemde Amerika’da işsizlik kaygısı yaşayan iş gören sayısı yaklaşık 22 milyondur (Ting vd., 2020; 4).

Katılımcılara yöneltilen COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı motivasyonunuzu nasıl etkiliyor? sorusuna katılımcılardan K1; *“Salgına yakalanma kaygısı motivasyonumu düşürüyor. İşimizi endişeli olarak yapıyoruz. Hastalığa yakalanma kaygısı işimizi severek ve isteyerek yapmamızı engelliyor Sürekli kaygılı olmak psikolojimizi bozuyor. İşimizi engelliyor. Motivasyonu düşürüyor.”* şeklinde cevap vermiştir. Bir diğer katılımcı K8; *“Salgın kaygısı motivasyonumu çok fazla düşürüyor. Salgından önceki dönemlerde sabah erkenden işime geliyordum ve zamanın nasıl geçtiğini bilmiyordum. Ancak salgın süresince işe tedirgin olarak geliyorum. Ve gün içinde işin bir an öne bitmesini istiyorum.”* ifadelerini kullanmıştır. Katılımcıların ifadeleri değerlendirildiğinde genel olarak salgına yakalanma kaygısı işgörenlerin motivasyonlarını olumsuz etkilediği, işlerine konsantre olmada zorlandıkları, işlerini severek ve isteyerek yapmalarına engel olduğu ve sonuçta motivasyonlarını düşürdüğü sonucuna varılabilir.

Katılımcılara yöneltilen COVID-19 virüsüne yakalanma kaygısı performansınızı nasıl etkiliyor? sorusuna katılımcılardan K6; *“İşyerimde kasiyer olarak çalışıyorum. Bu salgın performansımı düşürüyor. Müşterilerle iletişim kuramıyorum. Özellikle sosyal mesafe ve maske kullanımı bizi zor durumda bırakıyor. Hesaplamalarda yanlışlıklar oluyor.”* şeklinde cevap vermiştir. Katılımcılardan K8 *“Salgın döneminden önce oldukça yüksek bir performansla çalışıyordum. Müşterilerle yakından ilgileniyordum. Günde ortalama 30-40 müşteri ile ilgileniyordum. Ancak bu süreçte bu sayı düştü. Hizmet kalitemizde de eksiklikler oluyor. Performansımız düşüyor.”* ifadelerini kullanmıştır. Katılımcıların genel olarak ifadeleri değerlendirildiğinde, COVID-19 kaygısının işgörenlerin hizmet kalitesini düşürdüğü, müşterilerin talep ve isteklerini yerine getirmede zorlandıkları, günlük iş yapma kapasitelerini azalttığı ve sonuç olarak performanslarını düşürdüğü sonucuna varılabilir. (bir önceki bölümde verilen bilgiler tekrar edilmiş)

İş görenlerin çalışma ortamında bir parça kaygılı olmaları, yaptıkları işi daha iyi ve başarılı olarak sonuçlandırmalarına, verecekleri kararların sonuçlarını değerlendirmelerine yardımcı olabilir. Belirli bir düzeye kadar kaygı iş göreni tetikte tutan ve dikkatli olmaya zorlayan bir durumdur. Tersine bir durumda verilen kararların sonuçları ve olası zararları dikkate almak, önem arz eden konulara gerekli hassasiyeti göstermek zor olabilecektir. Buna karşılık aşırı kaygı durumu bireyin sağlığı, sosyal ve iş yaşamı üzerinde olumsuz birtakım etkileri olabilmektedir. Aşırı kaygı bireyi paniğe ve strese sürükleyebilmekte, kontrolü kaybetmesine yol açabilmektedir. Bireyin başta kalp hastalıkları, diyabet ve solunum yolu hastalıkları olmak üzere çeşitli hastalıklara yakalanmasına sebep olabilmektedir. İş hayatı açısından kaygı iş görenin işinde kontrol kaybına yol açması nedeni ile iş kazalarının artmasına, iş tatmininin azalmasına, verimliliğin, motivasyonun ve performansın düşmesi ile sonuçlanabilmektedir. Bu sonuç işletmeleri hedeflerinden uzaklaştıracak ve maliyetleri artıracak bir durumdur. Bu nedenle içinde yaşadığımız süreç içinde işletme yöneticileri, iş görenlerin sağlık ve iş güvencesi konusunda kaygıları azaltacak veya ortadan kaldıracak önlemleri almaları önem kazanmaktadır.

Özellikle hastalığa karşı henüz kesin bir tedavi yönteminin bulunmaması da dikkate alınarak salgının işletme ortamında yayılmaması için gerekli olan maske, sosyal mesafe ve hijyen kuralları sıkı sıkı uygulanmalı, gerekirse esnek çalışma saatleri düzenine geçilmeli, şartlar uygunsa evden çalışma imkânı tanınmalı, iş görenlere iş güvencesi konusunda güven verilmelidir. COVID-19 salgınının iş görenlerde yarattığı kaygının olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmak amacıyla aşağıdaki öneriler değerlendirilebilir.

- İşletmeler her zaman işgörenlerin yanında olduklarını ve onları desteklediklerini hissettirmeliler,
- Süreç boyunca iş görenlere psikolojik destek verilmelidir,
- İşletmeler iş görenlere hastalığa yakalanması halinde her türlü desteği vereceğini ve sağlık giderlerinin karşılanacağını belirtmelidir,
- İş yerinde salgının önlenmesi için gerekli her türlü hijyen koşulları sağlanmalıdır,
- Yakın teması önleme adına mümkün olduğu kadar esnek çalışma ve uzaktan çalışma sistemi uygulanmalıdır,
- İş görenlerin evde kullandıkları kişisel eşyaların (Bilgisayar, eldiven, yazıcı, klavye, sandalye vb.) iş yerinde kullanımına izin verilmelidir,
- Salgın süresince uzaktan çalışacak olanlara teknolojik alt yapı desteği verilmelidir,
- Yöneticilerin iş görenlerle etkili iletişim kurmaları ve dayanışma içinde olduklarını bildirmeleri önem arz etmektedir,
- Salgın sürecinde iş görenlere iş güvencesi konusunda güven verilmelidir,
- Yaşlı, hamile ve kronik rahatsızlığı olan iş görenlerin mümkün mertebe izinli sayılması veya esnek çalışma sistemine dahil edilmesi kaygıyı azaltabilecektir,
- İş görenlerin daha rahat çalışabilmeleri ve salgının olumsuz sonuçlarını azaltmak için işletme girişlerinde koruyucu önlemler alınmalıdır,
- İşletme içinde ve dışında tedbirlere uyularak kaygıyı azaltacak sosyal etkinliklere ağırlık verilmelidir,
- İşletme ortamında sosyal mesafe kuralına uymak amacıyla vardiya sistemi uygulanarak iş görenlerin birbiri ile teması azaltılmalıdır,
- Yaşanılan kaygı sonucu ortaya çıkacak iş stresi nedeni ile stres yönetimi konusunda iş görenler bilgilendirilmeli, gerekirse eğitime tabi tutulmalıdır,
- İş yerine gelen müşterilerin maske, mesafe ve hijyen kurallarına uymaları için özen gösterilmelidir,
- İşletme dışında servis hizmeti veren iş görenlere yönelik salgından korunmak için özel tedbirler alınmalıdır,

Araştırmacılar, farklı sektörlerde salgının motivasyon ve performans üzerinde etkisi ile birlikte diğer alanlardaki etkilerini de ortaya çıkarmak amacıyla çalışmalar yapabilirler.

KAYNAKÇA

- ABBASOĞLU, Ş. (2015). İş Görenlerde Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Bir Devlet Hastanesi Örneği, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- AKBAL, B. (2010). Bankalarda Uygulanan Performans Değerlendirme Kriterlerinin, Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması: Ankara İli Özel ve Kamu Bankaları Karşılaştırması (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKÇAKANAT, T. (2009). İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirme, Isparta İl Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- AKTAŞ, H. ve Şimşek, E. (2014), "Örgütsel Sessizlik ile Algılanan Bireysel Performans, Örgüt Kültürü ve Demografik Değişkenler Arasındaki Etkileşim". Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14.28: 24- 52.
- ASLAN, R. (2020). Tarihten Günümüze, Epidemiler, Pandemiler ve Covid-19, /Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi Ayrıntı Cilt 8 Sayı 85 Nisan 2020.
- AYDIN, A. (2010). Orman Ürünleri Sanayi Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Yapısal bir Model (Doktora tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- BAKIRCIOĞLU, R. (2006), Ansiklopedik Psikoloji Sözlüğü, Anı Yayıncılık, Ankara
- BAŞ, M.İ., Artar A. (1990). İşletmelerde Verimlilik Denetimi, Ölçme ve Değerlendirme Modelleri. Ankara, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:435.
- BENLİGİRAY, S. (1999). İnsan Kaynakları Açısından Otellerde Performans Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- BİNGÖL, D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi. (5. Basım) İstanbul, Beta Yayın.
- BUDAK, S. (2003) Psikoloji Sözlüğü, Ankara Bilim ve Sanat Yayınları
- CEVRİOĞLU, E. (2007). Lider-Üye Etkileşimi ile Bireysel ve Örgütsel Sonuçlar Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- CİNEL, E.A. (2020) Covid-19'un Küresel Makroekonomik Etkileri ve Beklentiler, Politik Ekonomik Kuram 2020, Cilt 4(1), 124-140
- DELOİTTE (2020). COVID-19: Çalışanlara ve Çalışma Hayatına Olası Etkileri. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/human-capital/covid-19-calisanlara-vecalisma-hayatina-olasi-etkileri.pdf> 07.10.2020.
- ERÖZKAN, A. (2004) Üniversite Öğrencilerinin Sınav Kaygısı ve Başa Çıkma Davranışları, Muğla Üniversitesi SBE Dergisi Bahar 2004 Sayı 12
- FINDIKÇI, İ. (2003), İnsan Kaynakları Yönetimi, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- FREUD, S. (2004), Psikanaliz Üzerine, (Çev. Avni Öneş), Say Yayınları, İstanbul.
- GERŞİL, G. S., Aracı, M. (2011). Sosyal Sermayenin Güven Unsurunun İşgörenlerin Performansı Üzerine Etkileri. Çalışma ve Toplum, 1, 39-74
- HAYWOOD, M. (2020). A post-COVID Future: Tourism Community Reimagined and Enabled, Tourism Geographies, DOI: 10.1080/14616688.2020.1762120 A. D.: 31.05.2020.

- <https://covid19.tubitak.gov.tr/dunyada-durum>. 09.10.2020 World. Health Organization
- <https://covid19.who.int/>. 03.11.2020 World. Health Organization. Sağlık Haberleri.
- <https://tr.euro.news.com/> 04.11.2020. Covid-19 Sağlık Haberleri ve etkileri
- <https://sozluk.gov.tr/>. 11.10.2020. Türk Dil Kurumu Sözlükleri
- https://tepav.org.tr/upload/files/1585023057-6.Covid_19un_Ekonomik_Sonuclarini_Yonetebilmek_Icin_Ne_Yapilabilir.pdf. 17.10.2020.
- <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya>. 18.10.2020. Covid-19 Dünya Son Gelişmeler ve Haberler.
- KALE, E. (2014). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 14,103-120.
- KARAKAŞ, M. (2020) Covid-19 Salgınının Çok Boyutlu Sosyolojisi ve Yeni Normal Meselesi, İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi 40(1): 541–573
- KOÇEL, T. (2005). İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, Yay. No: 1382, 9. Baskı, İstanbul.
- NASTOPOULOUS, C. (2020). A Scenario-Based Analysis on the Impact of COVID-19 on the Public Sector, Private Sector, and International Business. Senior Theses, University of South Carolina, Moore School of Business. https://scholarcommons.sc.edu/senior_theses/379/ A. D.: 30.05.2020
- ÖĞÜT, A., AKGEMCI, T. ve DEMİRSEL, M.T. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(1), 245-258.
- ÖNER, N., Le, C. A. (1983), Süreksiz ve Sürekli Kaygı Envanteri, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları No:333, İstanbul.
- ÖRÜCÜ, E., KANBUR, A. (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği. Yönetim ve Ekonomi, 15 (1), 86-97.
- ÖZBAY, T. (1996). İşletmelerde Performans Yönetim Sisteminin Kullanılma Amaçları ve Performans Yönetim Sisteminde Karşılaşılan Sorunlar ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZGÜR B. S. (2020) Türkiye Ekonomisinde Covid-19'un Sektörel Etkileri, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD) Eurasian Journal of Researches in Social and Economics (EJRSE) ISSN:2148-9963, 168-185.
- PETZER, M. (2020). Coronavirus and the Workforce: How Can We Limit Redundancies? http://researchonline.ljmu.ac.uk/iFd/eprint/12960/1/coronavirus-workforceredundancies_20200402T170659.pdf 31.05.2020
- ROBBINSON, S. P. (1998). Organizational Behavior, New Jersey: Prentice-Hall International Inc., Upper Saddle River.
- RUTHANKOON, R., OGUNLANA, S. (2003). Testing Herzberg's Two-Factor Theory n The Tai Construction Industry. Engineering, Construction And Architectual Management, 10 (5), 333-341.
- SCHMIDT, F.L., HUNTER, J. (2004). General Mental Ability in the World of Work: Occupational Attainment and Job Performance. Journal of Personality and Social Psychology, 86(1), 162-173.

- SOYLU, Ö.B. (2020) Türkiye Ekonomisinde Covid-19'un Sektörel Etkileri, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD) Eurasian Journal of Researches in Social and Economics (EJRSE) ISSN:2148-9963
- TING, H., LING, J. and CHEAH, J. H. (2020). Editorial: It Will Go Away!?! Pandemic Crisis and Business in Asia. Asian Journal of Business Research, Volume 10, Issue 1, pp 1-7. DOI: 10.14707/ajbr.190072
- TURUNÇ, Ö. (2010). Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(1), 251-269.
- TYRER, P. (1999). Borderline Personality Disorder: A Motley Diagnosis in Need of Reform. The Lancet, 354, 1095–1096.
- UÇKUN, C. G., PELİT, E. (2003), “Hizmet İşletmelerinde İşgören Motivasyonunun Önemi ve Verimliliğe Etkisi”, Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi, 49-54.
- UYGUR, A. (2007). Örgütsel Bağlılık ile İş gören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 71-85.