



Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: Ekim 2018 Cilt-Sayı: 11(4) ss: 1-14

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: October 2018 Vol-Issue: 11(4) pp: 1-14

<http://dergipark.gov.tr/ohuiibf/>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.470325

Geliş Tarihi / Received:13.08.2018

Kabul Tarihi / Accepted:16.10.2018

Araştırma Makalesi

Research Article

ÖRGÜTSEL SESSİZLİK, TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE ÇALIŞAN PERFORMANSI İLİŞKİSİ*

Selen DOĞAN¹
Aysun KIR²

Özet

Teknoloji çağı olarak adlandırılan 21. yüzyılda, örgütlerin sahip olduğu teknoloji, onları rakiplerinden ayırarak rakiplerine üstünlük sağlamasında temel etmen olmaktan çıkmıştır. Çünkü günümüzde teknoloji, gerekli sermayeye sahip bütün örgütler tarafından kolaylıkla ulaşılabilen bir unsur haline gelmiştir. Bu yüzden de teknoloji faktörünün yerini artık insan faktörü almıştır. Örgütlerin birbirlerine karşı rekabet avantajı sağlayabilmelerinin ve bunu sürdürebilmelerinin temel şartı, örgüt için fayda sağlayabilecek nitelikli çalışanlara sahip olmak ve onların yeteneklerinden en yüksek şekilde yararlanabilmektir.

Bu çalışmada örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisi incelenmiştir ve çalışmanın teorik kısmında bu kavramlar açıklanmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel sessizlik ve çalışan performansı ile tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Ancak, örgütsel sessizlik ile tükenmişlik sendromunun alt boyutları arasında kısmen bir ilişki bulunmasına rağmen genelde bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik Sendromu, Çalışan Performansı.

Jel Sınıflandırılması: M10.

ORGANIZATIONAL SILENCE, BURNOUT SYNDROME AND EMPLOYEE PERFORMANCE RELATIONSHIP

Abstract

The technology that organizations have in 21st century called technology era has no longer a main factor in gaining an advantage over their competitors, by being different than the others. Because, technology in today's world has become a factor easily delivered by all organizations who have legal capital. So that, human factor has taken the place of technological factor. The main condition of providing an advantage over

* Bu makale, T.C. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Prof. Dr. Selen DOĞAN danışmanlığında, Aysun KIR tarafından hazırlanan “Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik Sendromu ve Çalışan Performansı İlişkisi” başlıklı tezinden üretilmiştir.

¹ Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, selendogan@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4019-5581>

² Bilim Uzmanı, kiraysun00@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6003-7222>

an organization to each other and maintain that issue is to have qualified worker who can benefit for organization and is to utilize qualified worker's abilities.

In this study, it is examined relationships between organizational silence and burnout syndrome and employee performance. A forementioned concepts is explained therotical part of the study. As a result of the research, there was a meaningful relationship between organizational silence and employee performance, also burnout syndrome and employee performance. On the other hand, any relationship was not found in generally, although there was a relatively relationship between organizational silence and subdimensions of burnout syndrome.

Key Words: *Organizational Silence, Burnout Syndrome, Employee Performance.*

Jel Classification: *M10.*

GİRİŞ

Günümüzdeki yoğun rekabet koşullarına uyum sağlamak ve yüksek müşteri beklentilerini hızlı, etkin bir şekilde karşılayabilmek ve kalitenin sürekli artırılabilmesi için çalışanlardan daha fazla sorumluluk alabilmeleri ve inisiyatif kullanmaları beklenmektedir. İşletmenin en değerli rekabet kaynaklarından olan insan unsurundan en çok yarar elde edilebilmesi adına, etkin bir örgüt ikliminin oluşturulması, çalışanların öneri, istek ve diğer geri bildirimleri için çift yönlü iletişim kanallarının kullanılması, çalışanların yöneticiler tarafından motive edilmesi ve güçlendirilmesi, yeteneklerinin geliştirilmesi için onlara gerekli eğitim olanaklarının sağlanması, çeşitli nedenlerle oluşan ve organizasyonu kapalı bir kutuya çeviren örgüt içi sessizliğin giderilmesi, yönetim kademesi tarafından ilgilenilmesi gereken konularındandır.

Organizasyonel başarıyı etkileyen önemli konulardan biri olan örgütsel sessizlik (Pinder ve Harlos,2001: 341); örgüt içerisinde yer alan çalışanın, iş hayatında karşılaştığı sorunlara karşı geliştirdiği çözümleri ve tavsiyeleri örgütün üst düzey yöneticileri ile paylaşmaması şeklinde ifade edilebilmektedir. Çalışanın örgütsel sorunlar ve yapılacak iyileştirmeler hakkındaki fikir ve düşüncelerini örgüt içerisinde paylaşmaması ve bu durumun kolektif olarak gerçekleşmesi örgütsel sessizlik olgusunun temelini oluşturmaktadır. Örgütsel sessizlik, örgütsel değişimin ve gelişimin önünde önemli bir engel olarak görülmektedir. Sessizleşen çalışanlar, zaman içinde tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalabilmekte, bilgi ve becerilerini işlerine yansıtamamaktadırlar. Bu durum çalışanların verimlilik ve performanslarının, dolayısıyla da işletmenin genel performansının düşmesine neden olabilecektir.

Son yıllarda iş hayatında görülen stresli, yoğun çalışma temposu ve yüksek sorumluluk her alanda çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını artırmaktadır. İşlerin zamanında yetiştirilmesi zorunluluğu ve işveren talepleri, örgüt kültürü, örgüt içi sessizlik gibi birçok unsur sonucu oluşan stresli ortamda çalışan kişilerin, tükenmişlikle karşılaşma ihtimalleri yüksek olmaktadır. Tükenmişlik sendromuna yol açan etmenler, çalışan performansını da doğrudan etkileyebilmektedir.

Literatür incelendiğinde örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu, çalışan performansı, örgütsel sessizlik ve çalışan performansı ilişkisi, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik sendromu ilişkisi konularının incelendiği tespit edilmiş, ancak günümüz işletmelerinde hayati önem arz eden bu üç konunun birbirleri ile olan ilişkisinin incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu çerçevede örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisinin araştırılmasının, bu konuda literatürdeki boşluğu dolduracağı ve alana önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

I.I. Örgütsel Sessizlik

Örgütsel sessizlik, örgüt içerisinde yer alan çalışanların, iş hayatında karşılaştıkları birtakım sorunlara yönelik, geliştirdikleri çözümleri ve tavsiyeleri örgütün üst düzey yöneticisi ile paylaşmamaları durumudur (Pinder ve Harlos, 2001: 341).

Van Dyne ve diğerleri (2003) sessizliği “çalışanların örgütteki gelişmelere karşı kasıtlı bir biçimde fikirlerini, bilgilerini ve görüşlerini ifade etmemeleri” olarak tanımlamaktadırlar (Timming ve Johnstone, 2015: 156). Van Dyne ve diğerleri (2003) sessizliğin, kabul edilmiş sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve örgüt yararına sessizlik olmak üzere üç boyutta gerçekleştiği belirtilmiştir (Timming ve Johnstone, 2015: 5).

Kabul edilmiş sessizlik çalışanın, yaptığı işin yerine geçebilecek başka bir işin olmayacağını bilmesi veya bu konu hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmamasından kaynaklanan sessiz kalma boyutudur (Pinder ve Harlos, 2001: 349). Çalışanlarda genellikle böyle bir sessizlik bilinçli olarak ortaya çıkmaktadır. Bu tür sessizliğin nedeni, konuşmanın herhangi bir olumlu sonuç vermeyeceği inancına dayanmaktadır. Böyle bir sessizlik durumu çalışanın, bulunduğu örgütün mevcut yönetim veya yürütme faaliyetlerini kabullendiğinin göstergesidir (Khalid ve Ahmed, 2016: 177). Kısaca kabul edilmiş sessizlik; pasif, bilinçli ve bilgi sağlamadan kaçınmaya ve teslimiyete dayalı davranışları içermektedir.

Savunma amaçlı sessizlik, çalışanların gerçekleştirecekleri konuşmaların kendilerine zarar verebileceğinden korktukları için fikir ve düşüncelerini kendilerine saklamalarını, kendilerini korumak için örgütteki bazı eylem ve faaliyetlerden uzak durmaları durumunu ifade etmektedir (Knoll ve Dick, 2013: 351). Bu sessizlik türünde çalışan kabul edilmiş sessizliğin aksine, örgüt içerisindeki tüm olay ve durumların farkında, ancak söylemek istediklerini kendi çıkarları için söylemekten kaçınmakta, susmayı tercih ederek mevcut konumunu korumayı amaçlamaktadır (Van Dyne ve diğerleri, 2003: 1367).

Örgüt yararına sessizlik, açıkça özgeciliği ifade eden, kamu yararına ve fedakârlığa dayalı, başkaları için yapılan, önceden düşünülmüş bilinçli ve isteğe bağlı bir davranıştır. Savunma amaçlı sessizliğin aksine örgüt yararına sessizlik, açıkça konuşmanın olumsuz sonuçlarından korkmaktan çok, başkalarının iyiliğini düşünerek sessiz kalmaya karar vermekle ilgilidir. Örneğin, kişi arkadaşını korumak adına işteki yetersizliği konusunda sessiz kalmayı tercih edebilmektedir. Yine kişi, örgütün aleyhine kullanılabilir özel bir bilgiyi örgütü korumak amacıyla başkalarından gizleyebilmektedir (Çakıcı, 2010: 34).

I.II. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik ilk kez 1974'te Herbert Freudenberger tarafından “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı ya da gerçekleştirilememiş isteklerin bir sonucu olarak bireyin iç kaynaklarının tükenme durumu” şeklinde tanımlanmıştır (Shepherd, Tashchian ve Ridnour, 2011: 398).

Günümüzde ise tükenmişliğin en çok kabul gören tanımı Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan bireylerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Neuberg, Zeleznik, Mestrovic, Ribic ve Kozina, 2017: 190).

Tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olarak üç boyutu bulunmaktadır. Duygusal tükenme, duygusal kaynakların tükenmesi olarak da ifade edilmektedir (Halbesleben ve Buckley, 2004: 859). Tükenmişliğin içsel boyutunu oluşturan duygusal tükenmede bireyde yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal açıdan kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir (Leiter ve Schaufeli, 1996: 231). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşma, kişinin başkalarına karşı yabancılaşmasına, soğuk ve alaycı davranışlar sergilemesine neden olmaktadır (Geuens, Bogaert ve Franck, 2017: 4623). Kişisel başarı duygusunda azalma boyutu ise kişinin kariyerinde ve başarıya ulaşabilmesi için yeterlilik hissinde bir düşüş anlamına gelmektedir (Shepherd ve diğerleri, 2011: 398). Kişisel başarı duygusunda yaşanan azalma; iş yerinde düşük etkinlik hissi, bireyin sorunları çözme kapasitesinde ortaya çıkan düşüş ve yetkinlikleri hakkında öz saygı eksikliği şeklinde ortaya çıkmaktadır (Wilczek-Ruzycza ve Jableka, 2013: 241).

I.III. Çalışan Performansı

Çalışan performansı, çalışanların çabalarının mali ve mali olmayan sonuçlarını göstermektedir (Anitha, 2014: 313). Performans, çalışanların işlerinde yapması gerekenle, gerçekte ne yaptığı arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu olarak da ifade edilmektedir (Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 95).

II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

II. I. Örneklem Yöntemi

Araştırmanın ana kütesini Türkiye’de faaliyet gösteren hastane çalışanları oluşturmaktadır. Bütün hastane çalışanlarına ulaşmak mümkün olamayacağı için tam sayım yapılması yerine örneklem başvurulmuştur. Anket çalışmasının uygulanabilirliğini ve ulaşımı kolaylaştırabilmek için araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılarak araştırma, Antalya ili Manavgat ilçesinde mevcut devlet ve özel hastane çalışanları üzerinde yapılmıştır. Evrendeki 2 kamu 6’sı özel hastane olan 8 hastaneden 1’i araştırmayı kabul etmemiştir ve araştırma 7 hastanede gerçekleştirilmiştir. 232 hastane çalışanına ulaşılmış, 219 çalışanın doldurduğu anket formu değerlendirmeye uygun bulunmuştur. Çalışmanın evrenini, hastanelerde çalışan doktor, hemşire, ebe, hasta bakıcı, büro memuru, yönetici, yardımcı personel ve diğer çalışanlar oluşturmuştur.

II.II. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır.

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak “Örgütsel Sessizlik Ölçeği, Çalışan Performansı Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği” olmak üzere 3 ölçek kullanılmıştır.

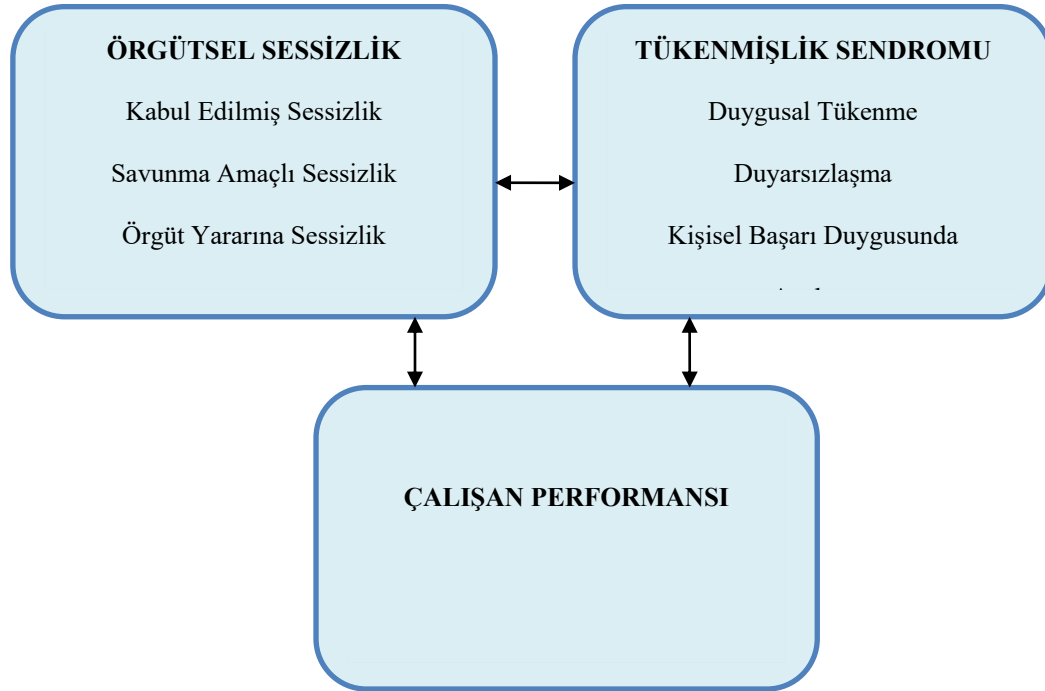
Van Dyne, Ang ve Botero’nun (2003) makalesine dayanarak, ülkemizde Şehitoğlu ve Zehir (2010) tarafından geliştirilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan 14 maddeden oluşan Örgütsel Sessizlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu maddelerden 5 adedi kabul edilmiş sessizlik boyutunu, 4 adedi savunma amaçlı sessizlik boyutunu ve 5 adedi örgüt yararına sessizlik boyutunu ölçmeye yöneliktir. Bu çalışmada, örgütsel sessizlik ölçeğini oluşturan alt boyutların güvenilirlik katsayılarının .70’in üzerinde olduğu görülmüştür (kabul edilmiş sessizlik $\alpha=.71$, savunma amaçlı sessizlik $\alpha=.80$, örgüt yararına sessizlik $\alpha=.88$).

Rahman ve Bullock'un (2004) makalesine dayanarak, ülkemizde geliştirilen, geçerlilik ve güvenilirliği Göktaş (2004) ve Şehitoğlu ve Zehir (2010) tarafından çalışılan 6 sorudan oluşan Çalışan Performansı Ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışmada, çalışan performansı ölçeğinin güvenilirlik katsayısının .70'in üzerinde olduğu görülmüştür ($\alpha=.80$).

Tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan 22 maddeden oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)" kullanılmıştır. Bu maddelerden 9 adedi duygusal tükenme, 6 adedi duyarsızlaşma ve 8 adedi kişisel başarı duygusunda azalma boyutunu ölçmeye yöneliktir. Bu çalışmada, tükenmişlik sendromu ölçeğini oluşturan alt boyutların güvenilirlik katsayılarının .70'in üzerinde olduğu görülmüştür (duygusal tükenme $\alpha=.87$, duyarsızlaşma $\alpha=.71$, kişisel başarı duygusunda azalma $\alpha=.79$).

Çalışmanın verileri, kişisel bilgi formu ve yukarıda belirtilen ölçekler ile toplanmıştır. Ölçeklerin tümü 5'li likert tipinde hazırlanmış olup (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum olarak puanlama yapılmıştır.

II.III. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Tablo 1: Araştırmanın Hipotezleri

HİPOTEZ	İLİŞKİLER		
H1a	Kabul edilmiş sessizlik ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H4a	Çalışan performansı ile kabul edilmiş sessizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H1b	Kabul edilmiş sessizlik ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H4b	Çalışan performansı ile savunma amaçlı sessizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H1c	Kabul edilmiş sessizlik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında anlamlı bir ilişki	H4c	Çalışan performansı ile örgüt yararına sessizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

	vardır.		
H2a	Savunma amaçlı sessizlik ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H4d	Çalışan performansı ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H2b	Savunma amaçlı sessizlik ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H4e	Çalışan performansı ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H2c	Savunma amaçlı sessizlik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H4f	Çalışan performansı ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H3a	Örgüt yararına sessizlik ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H5	Örgütsel sessizlik ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H3b	Örgüt yararına sessizlik ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H6	Örgütsel sessizlik ile çalışan performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H3c	Örgüt yararına sessizlik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H7	Çalışan performansı ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

III. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmada verilerin analizi için IBMSPSS 23.0 ve AMOS 23.0 programı kullanılmıştır.

III. I. Betimsel İstatistikler

Öncelikle deneklerin demografik özellikleri ile ilgili frekans dağılımları ele alınmıştır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Bilgiler

Demografik Özellikler	Sayı	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	158	72,1
Erkek	61	27,9
Yaş		
16-20	25	11,4
21-30	103	47,0
31-40	61	27,9
41-50	25	11,4
51-60	5	2,3
Medeni Durum		
Bekar	89	40,6
Evli	130	59,4
Öğrenim Durumu		
Ön Lisans	77	35,2
Lisans	59	26,9
Yüksek Lisans	8	3,7
Doktora	4	1,8
Diğer	71	32,4

Toplam Mesleki Çalışma Yılı		
1-5 yıl	96	43,8
6-10 yıl	54	24,7
11-15 yıl	31	14,2
16-20 yıl	24	11,0
21 yıl ve üzeri	14	6,4
Hastanedeki Çalışma Süresi		
1-5 yıl	133	60,7
6-10 yıl	63	28,8
11-15 yıl	16	7,3
16-20 yıl	6	2,7
21 yıl ve üzeri	1	,5
Hastanedeki Görevi		
Doktor	14	6,4
Hemşire	65	29,7
Hasta Bakıcı	3	1,4
Büro Memuru	13	5,9
Yönetici	6	2,7
Yardımcı Personel	19	8,7
Diğer	99	45,2
Aylık Gelir		
1404-2500	155	70,8
2501-3500	36	16,4
3501-4500	13	5,9
4501-6000	7	3,2
6001 ve üzeri	8	3,7

Araştırmanın amacı, örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisini araştırmak olduğu için demografik özellikler korelasyon analizinde kullanılmamıştır.

III.II. Analiz Sonuçları

Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini ve yönünü belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon katsayısının 1.00 olması, mükemmel pozitif bir ilişkiyi; -1.00 olması, mükemmel negatif bir ilişkiyi; 0.00 olması, ilişkinin olmadığını göstermektedir (Acaray, 2014: 197). Korelasyon katsayısının büyüklük bakımından yorumlanmasında üzerinde tam olarak fikir birliğine varılan aralıklar bulunmamakla birlikte, korelasyonu yorumlamada şu eşik değer aralıklarının sıklıkla kullanıldığı görülmektedir: Korelasyon katsayısının mutlak değerinin, 0.70-1.00 arasında olması, yüksek; 0.70-0.30 arasında olması, orta; 0.30-0.00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilmektedir. Değişkenlerden biri arttıkça diğeri de artıyorsa aralarında pozitif bir ilişki, değişkenlerden birisi artıyorken diğeri azalıyorsa aralarında negatif bir ilişkinin olduğundan söz edilebilir (Gürbüz ve Şahin, 2015: 256). Ankette yer alan alt ölçeklerin ortalamaları, standart sapmaları ile korelasyon analizi sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3: Tükenmişlik Sendromu, Örgütsel Sessizlik ve Çalışan Performansı Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	Ort.	SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-Duygusal Tükenme	2,52	,89									
2-Duyarsızlaşma	2,16	,96	,613(**)								

3-Kişisel Başarı Duygusunda	3,53	,91	-,150(*)	-,312(**)							
4-Kabul Edilmiş Sessizlik	2,45	,87	,022	,038	-,140(*)						
5-Savunma Amaçlı Sessizlik	2,56	1,04	-,159(*)	-,085	,047	,458(**)					
6-Örgüt Yararına Sessizlik	4,20	,94	-,103	-,080	,031	-,024	,064				
7-Çalışan Performansı	4,23	,67	-,285(**)	-,118	,064	-,022	,006	,335(**)			
8-Örgütsel Sessizlik Toplam	3,07	,64	-,128	-,069	-,023	,693(**)	,786(**)	,518(**)	,159(*)		
9-Tükenmişlik Sendromu Toplam	2,74	,56	,802(**)	,731(**)	,283(**)	-,043	-,107	-,084	-,184(**)	-,120	

** Korelasyon 0,01 seviyesinde (2-uçlu) anlamlıdır.* Korelasyon 0,05 seviyesinde (2-uçlu) anlamlıdır.

Tablo 3 incelendiğinde;

Çalışanların kabul edilmişlik sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında $r=-,022$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H1a'yı destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların kabul edilmişlik sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında $r=,038$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H1b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve kişisel başarı duygusunun azalması düzeyleri arasında $r=-,140$ seviyesinde ayrı yönde anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H1c'yi destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında $r=-,159$ seviyesinde ayrı yönde anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H2a'yı destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında $r=-,085$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H2b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında $r=,047$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H2c'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında $r=-,103$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H3a'yı destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında $r=-,080$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H3b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında $r=,031$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H3c'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların performansı ile kabul edilmiş sessizlik düzeyleri arasında $r=-,022$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H4a'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların performansı ile savunma amaçlı sessizlik düzeyleri arasında $r=,006$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H4b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların performansı ile örgüt yararına sessizlik düzeyleri arasında $r=,335$ seviyesinde aynı yönde anlamlı ($p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H4c'yi destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların performansı ile duygusal tükenme düzeyleri arasında $r=-,285$ seviyesinde aynı yönde anlamlı ($p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H4d'yi destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların performansı ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında $r=-,118$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H4e'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların performansı ile kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında $r=,064$ ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H4f'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasında $r=-,120$ seviyesinde ve $p<0,05$ anlamlılık seviyesinin altında kaldığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre H5'i destekleyecek bulgular elde edilememiştir.

Çalışanların performansı ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasında $r=,159$ seviyesinde aynı yönde anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H5'yı destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların performansı ve tükenmişlik düzeyleri arasında $r=-,184$ seviyesinde aynı yönde anlamlı ($p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre H7'yi destekleyecek bulgular elde edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Rekabetin her geçen gün arttığı günümüzde, işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmeleri ve bu avantajı sürdürebilmeleri hayati önem taşımaktadır. İşletmelerin rekabet avantajı sağlamaları için çeşitli unsurlar önem kazanmaktadır. Bunlardan biri "teknoloji"dir ve teknoloji çağı olarak adlandırılan bu zamanda işletmelerin en yeni teknolojilere ulaşması çok da zor olmamaktadır. Bir diğer unsur ise "insan"dır. Her şeyin taklit ya da elde edilebileceği, ancak işletmeler için taklit edilemeyen tek unsurun insan olduğu bilinmektedir.

Çalışanların başarısının işletmenin başarısı olarak kabul edildiği günümüzde çalışanların ilişki içinde bulunduğu ve onların performansını etkileyen faktörler de örgütler için hayati önem taşımaktadır. Örneğin bunlar; çalışanların işlemeye bağlılığı, motivasyonu, iş doyumu, performansı gibi unsurlar personel güçlendirme, eğitim, liderlik ve yönetim tarzı, mobbing, nepotizm, örgüt iklimi, örgütsel sessizlik, örgütsel adalet, tükenmişlik sendromu gibi unsurlardır.

Bu çalışmada örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisi alt boyutlarıyla birlikte araştırılmıştır. İlk üç bölümde kavramlar teorik olarak ele alınmış ve dördüncü bölümde Antalya/Manavgat ilçesinde faaliyet gösteren 5'i özel ve 2'si kamu hastanesi olmak üzere 7 hastanenin çalışanlarına anket uygulanıp sonuçlar SPSS Paket Programı ile analiz edilmiştir.

Literatürde bu üç unsurun birlikte incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın diğer çalışmalar için örnek teşkil edebileceği düşünülmektedir. Analiz sonuçları aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda:

- Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının kabul edilmiş sessizlik ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının kabul edilmiş sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve kişisel başarı duygusunun azalması düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların kabul edilmiş sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında ayrı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak ayrı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının savunma amaçlı sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların savunma amaçlı sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının savunma amaçlı sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duygusal tükenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının örgüt yararına sessizlik ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.

- Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının örgüt yararına sessizlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir. Buna göre H3b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.
- Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırma, literatürdeki sonuçlarla paralellik göstermemektedir (Çitli, 2015: 71; aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir). Çalışanların örgüt yararına sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının örgüt yararına sessizlik ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların performansı ile kabul edilmiş sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çalışanların performansı ve kabul edilmiş sessizlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırmanın: Akay, 2017: 81 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Şehitoğlu, 2010: 128 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Erdoğan, 2011: 76 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 100 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur) ve Çatır ve Tayfun, 2013: 127 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermediği ancak Şahin'in (2016: 114, "Anlamlı bir ilişki bulunamamıştır") çalışma sonuçları ile benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının performansı ve kabul edilmiş sessizlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir.
- Çalışanların performansı ile savunma amaçlı sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çalışanların performansı ve savunma amaçlı sessizlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırmanın: Akay, 2017: 82 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir), Şehitoğlu, 2010: 128 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Erdoğan, 2011: 76 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 100 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur) ve Çatır ve Tayfun, 2013: 127 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.) tarafından yapılan çalışmalarının sonuçlarıyla paralellik göstermediği ancak Şahin' in (2016: 114, "Anlamlı bir ilişki bulunamamıştır") çalışma sonuçları ile benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Araştırma sonucunda, hastane çalışanlarının performansı ve savunma amaçlı sessizlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, bu boyutlardan birinin hissedilme düzeylerinde yaşanan artış ya da azalışların bir diğeri ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir. Buna göre H4b'yi destekleyecek bulgular elde edilememiştir.
- Çalışanların performansı ile örgüt yararına sessizlik düzeyleri arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların performansı ve örgüt yararına sessizlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırmanın: Şahin, 2016: 114 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir), Erdoğan, 2011: 76 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur), Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 100 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur) ve Çatır ve Tayfun, 2013: 127 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur) çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.
- Çalışanların performansı ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri arttıkça performanslarında azalma yaşanabileceği ya da çalışanların performansı arttıkça daha az tükenmişlik düzeylerinin azalacağı söylenebilmektedir. Ulusal literatür incelendiğinde çalışan performansı ve tükenmişlik sendromunun duygusal tükenmişlik alt boyutunun beraber araştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır.

- Çalışanların performansı ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ulusal literatür incelendiğinde çalışan performansı ve tükenmişlik sendromunun duyarsızlaşma alt boyutunun beraber araştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır.
- Çalışanların performansı ile kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu değişkenlerden birinde meydana gelen azalma veya artışların diğer değişkenin artış ya da azalması ile ilişkilendirilemeyeceği söylenebilmektedir. Ulusal literatür incelendiğinde çalışan performansı ve tükenmişlik sendromunun kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunun beraber araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır.
- Çalışanların tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çalışanların tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırmanın: Çiftçi, Meriç (E) ve Meriç (A), 2015: 1003 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir) ve Çitli, 2015: 71 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir) çalışmaları ile benzer sonuçların elde edilemediği görülmektedir. Bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememesinin nedeni olarak çalışanların kişilik özellikleri (örneğin pasif karakterli kişiler herhangi bir olumsuzluk olmasa dahi genel olarak sessizdirler), idealistik düzeyleri gibi çeşitli unsurların çalışanların sessizliğine neden olabileceği, çalışan sessizliğinin sadece tükenme ile ilgili olmadığı düşünülmektedir.
- Çalışanların performansı ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların performansı ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili literatüre bakıldığında araştırmanın, Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 101 [Anlamlı bir ilişki bulunduğu (kabul edilmişlik sessizlik boyutuyla ilişki yok, savunma amaçlı sessizlik boyutuyla aynı yönde ve örgüt yararına sessizlik boyutuyla aynı yönde) tespit edilmiştir] tarafından yapılan çalışma ile benzer sonuçlar gösterdiği belirlenmiştir. Çalışanlar sessizleşerek kendilerini örgütle ilgili bazı risklerden koruduğunu düşünerek olan durumu kabullenip çatışmalardan uzak durarak sadece işlerine odaklanabilmektedirler. Tüm bunların da çalışanların performans düzeyini artırabileceği söylenebilmektedir. Böyle bir ilişkinin çıkmasında, çalışanların sessiz kalarak kendini işten çıkarılma gibi risklerden koruduğunu hissetmesi gibi faktörlerin etkili olabileceği düşünülmektedir.
- Çalışanların performansı ve tükenmişlik düzeyleri arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ulusal literatür incelendiğinde çalışan performansı ve tükenmişlik sendromunun beraber araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak uluslararası literatüre bakıldığında araştırmanın: Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004: 92 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir) ve Demerouti, Bakker ve Leiter, 2014: 100 (Aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir) çalışmalarıyla benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. tükenmişlik düzeyi düşük olan çalışanların işe yönelik duygusal kaynakları yüksek düzeyde olduğundan işlerine daha bağlı oldukları ve kendilerini daha başarılı hissettikleri böylece işlerinde daha yüksek performans sergileyebildikleri söylenebilmektedir. Ya da yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan çalışanların performans düzeylerinde azalma gerçekleşebilmektedir.

Örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı konuları günümüz işletmeleri için hayati öneme sahiptir. Bundan dolayı sessizlik ve tükenmişlik ile mücadele, çalışan performansının artırılması örgüt için üzerinde durulması gereken konulardandır ve çalışanlar, yöneticiler ve örgütün bazı görevleri üstlenmesi gerekmektedir. Çalışanların aşırı iş yükü, çatışmalar, stres, kendini yetersiz ve güçsüz hissetme gibi üzerinde olumsuz etkilere sahip durumlarla başa çıkabilmek için örgüt yönetiminden veya dışarıdan bir uzmandan yardım alması karşılaşılabileceği sessizlik, tükenmişlik gibi daha kötü durumların önüne geçilmesine ve çalışanların performansının artmasını sağlayabilecektir. Örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu gibi olumsuz durumlarla karşılaşılmasını engellemek, çalışanların ve örgütün performansını arttırmak için lider ve yöneticilerin otoriter bir davranış şekline ziyade yönlendirici, paylaşımcı bir davranış şekli benimsemelerinin önemli bir çözüm yolu olduğu düşünülmektedir. Ayrıca adaletli ve demokratik bir örgüt kültürünün oluşturulması, çalışanların istek ve şikâyetlerini kolayca ifade edebilmelerine, gerektiğinde yapılan iş ile ilgili öneriler sunabilmelerine zemin

hazırlayacak böylece, örgüt içinde “*seslilik*” hâkim olduğu için sorunların üstü örtülmeyerek ilerde daha büyük sorun haline dönüşmesi engellenerek örgüt ve çalışanların verimliliği artırılabilir.

Bu çalışmanın;

- ✓ Araştırmanın sadece Antalya/Manavgat ilçesindeki hastanelerde gerçekleştirilmesi,
- ✓ Hastanelerin çalışma ortamının çok yoğun olması ve süre kısıtından dolayı çok fazla kişiye ulaşılamamış olması,
- ✓ Verilen cevapların objektifliğinin çalışanın algısına bağlı olması,
- ✓ Çalışanların fikirlerini yansıtmada çekimser davranma ihtimali,
- ✓ Çalışanların, çalışma şartlarının yoğun olmasından dolayı anket için zamanlarını ayırmak istememeleri,
- ✓ Çalışanların anket doldurmaya isteksiz olması ve yoğunluklarını bahane etmelerinin araştırmaya katılımı azaltması gibi kısıtları bulunmaktadır.

Sonuç olarak bu çalışmada bir ilçedeki kamu ve özel hastane çalışanlarının algılarına göre örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisi incelenmiştir. Bundan sonra yapılan araştırmaların daha büyük örneklemeler üzerinde veya farklı sektörlerde yapılmasının daha farklı sonuçlar verebileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda araştırma konusuna yönelik gelecekte kamu ve özel sektörlerde karşılaştırmalı çalışmalar gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Acaray, A. (2014). *Örgüt Kültürü, Örgütsel Sessizlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kocaeli.
- Akay, O. (2017). *Örgütsel Sessizlik Boyutlarının Çalışan Performansı ile İlişkisinin İncelenmesi: Isparta Devlet Hastanesi*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Anitha, J. (2014). Determinants of Employee Engagement and Their Impact on Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), pp.308-323. doi: 10.1108/IJPPM-01-2013-0008.
- Bakker, A., Demerouti, E., and Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands–Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), pp: 83-104.
- Budak, G., Sürvegil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(2), ss.95-108.
- Çakıcı, A. (2010), Örgütlerde Sessiz Kalın Konular, Sessizliğin Nedenleri Algılanan Sonuçlar Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1).
- Çatır, O., ve Tayfun, A. (2013). Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 5(3) , s.114-134.
- Çiftçi, D.Ö., Meriç, E., ve Meriç, A., (2015). Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Ordu İli Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 8 (41), s.996-1007.
- Çitli, İ.İ. (2015). *Örgütsel sessizlik ile Tükenmişlik Arasındaki ilişki ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, MBA-Genel İşletmecilik, İstanbul.

- Demerouti, E., Bakker, A., and Leiter, M. (2014). Burnout and Job Performance: The Moderating Role of Selection, Optimization, and Compensation Strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), pp: 96-107.
- Erdoğan, E. (2011). *Etkili Liderlik, Örgütsel Sessizlik ve Performans İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Geuens, N., Bogaert, P.V., and Franck, E. (2017). Vulnerability to Burnout Within the Nursing Workforce-The Role of Personality and Interpersonal Behaviour. *Journal of Clinical Nursing*, 26(23-24), pp.4622-4633. doi: 10.1111/jocn.13808.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (2. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Halbesleben, J.R.B., and Buckley, M.R. (2004). Burnout in Organizational Life. Article in *Journal of Management*, 30, pp: 859-879. doi: 10.1016/j.jm.2004.06.004.
- Khalid, J., and Ahmed, J. (2016). Perceived Organizational Politics and Employee Silence Supervisor Trust as a Moderator. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 21(2), pp.174-195. doi: 10.1080/13547860.2015.1092279.
- Knoll, M., and Dick, R. (2013). Do I Hear the Whistle...? A First Attempt to Measure Four Forms of Employee Silence and Their Correlates. *Journal of Business Ethics*, 113(2), pp.349-362. doi: 10.1007/s10551-012-1308-4.
- Leiter, M.P., and Schaufeli, W.B. (1996). Consistency of the Burnout Construct Across Occupations. *Overseas Publishers Association (OPA)*, 2, pp.229-243. *Psychology and Health*, 16, pp. 501-510.
- Neuberg, M., Zeleznik, D., Mestrovic, T., Ribic, R., and Kozina, G. (2017). Is the Burnout Syndrome Associated With Elder Mistreatment in Nursing Homes: Results of a Cross-Sectional Study Among Nurses. *Arh Hig Rada Toksikol*, 68(3), pp.190-197. doi: 10.1515/aiht-2017-68-2982.
- Pinder, C.C., Harlos, K.P. (2001). Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20, pp.331-369.
- Shepherd, C.D., Tashchian, A., and Ridnour, R.E. (2011). An Investigation of the Job Burnout Syndrome in Personal Selling. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(4), pp.397-409. doi: 10.2753/PSS0885-3134310403.
- Şehitoğlu, Y. (2010). *Örgütsel Sessizlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi*. Doktora Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Şehitoğlu, Y., ve Zehir, C. (2010). Türk Kamu Kuruluşlarında Çalışan Performansının Çalışan Sessizliği ve Örgütsel Vatandaşlık Bağlamında İncelenmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), ss.87-110.
- Timming, A.R., and Johnstone, S. (2015). Employee Silence and the Authoritarian Personality: A Political Psychology of Workplace Democracy. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(1), pp.154-171. doi: 10.1108/IJOA-06-2013-0685.
- Van dyne, L., Ang, S., Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1359-1392.
- Wilczek-Ruzyczka, E., and Jableka, M. (2013). Job Burnout Syndrome and Stress Coping Strategies of Academic Students. *Polish Journal of Public Health*, 123(3), pp.241-246. doi: 10.12923/j.0044-2011/123-3/a.07.