



**T.C.  
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**KAMU ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLIKLARININ  
İŞ STRESİ DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİSİ: ADLİYE ÇALIŞANLARI  
ÖRNEĞİ**

**Selcen DENİZ UZUNBACAK**

**0230203045**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**

**Doç. Dr. Osman Kürşat ACAR**

**ISPARTA-2021**



**T.C.**  
**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü**



**YEMİN METNİ**

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “*Kamu Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarının İş Stresi Düzeyi Üzerine Etkisi: Adliye Çalışanları Örneği*” adlı araştırmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

**İmza**  
**Selcen DENİZ UZUNBACAK**  
.././..



T.C.  
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU  
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-SOYADI	Selcen DENİZ UZUNBACAK
Öğrenci Numarası	0230203045
Enstitü Ana Bilim Dalı	Kamu Yönetimi
Programı	Yüksek Lisans
Programın Türü	(X) Tezli Yüksek Lisans ( ) Doktora
Danışmanın Unvanı, Adı-SOYADI	Doç. Dr. Osman Kürşat ACAR
Tez Başlığı	Kamu Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklıklarının İş Stresi Düzeyi Üzerine Etkisi: Adliye Çalışanları Örneği
Turnitin Ödev Numarası	1530628820

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 100 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 12/03/2021 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönergesininin 14 üncü maddesinde yer alan filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

Kaynakçalar hariç, alıntılar dahil, 10 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç;

% 18'dir.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

- ( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;  
Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.
- ( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;  
Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

...../...../.....

(İmza)

Doç. Dr. Osman Kürşat ACAR  
Danışman

(DENİZ UZUNBACAK, Selcen, *Kamu Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarının İş Stresi Düzeyi Üzerine Etkisi: Adliye Çalışanları Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2020)

## ÖZET

Türkiye genelinde Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatlarında 2019 verilerine göre 71000 civarında yardımcı personel bulunmaktadır. Bu sayının önemli bir miktarını zabıt katipleri oluşturmaktadır. Zabıt katipleri, adalet hizmetlerinin yerine getirilmesinde, çok önemli ve zor görevler üstlenmektedir. Sorunlarına çözüm arayan, herhangi bir adli olayın tarafı olan vatandaşlarla sürekli olarak karşılaşmak ve işlerini yapmak durumunda kalmak oldukça stresli bir çalışma yaşamı sürdürmelerine neden olmaktadır. İş yaşamındaki zorluklarla başa çıkmak kadar, bu zorlukların ortaya çıkardığı stresi yönetebilmek de önemlidir. Çalışanların karşılaştıkları zorluklar ve yaşadıkları olumsuzluklar karşısında ayakta kalabilmesi için psikolojik olarak sağlam olabilmesi gerekmektedir. Psikolojik Dayanıklılık Kuramı ve Olumlu Duyguları Genişletme ve İnşa Etme Kuramı'na göre; bireyler sosyal, bireysel ve çevresel unsurlara odaklanarak psikolojik olarak rahatlayabilmekte (Fergus ve Zimmerman, 2005: 405), pozitif duygular ve düşünceler bireylerde pozitif sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Fredrickson, 2001: 1368). Bu sebeple, çalışanların iş stresi ile başa çıkmalarında psikolojik dayanıklılık düzeyinin olumlu etkisi olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu araştırma ile psikolojik dayanıklılığın iş stresini azaltacağı iddiası nicel araştırma yöntemleri kullanılarak test edilmiştir. Araştırmanın örneklemini Adalet Bakanlığı'nın taşra teşkilatlarında adli ve idari mahkemelerde görev yapan 335 zabıt kâtabi oluşturmaktadır. Veriler kolayda örneklem yöntemi kullanılarak anketle toplanmıştır. Anket formu, Kısa Psikolojik Dayanıklılık (6 madde) ve Algılanan İş Stresi (10 madde) Ölçekleri ve 6 demografik sorudan oluşmaktadır. Araştırmanın veri analizinde SPSS 26 ve AMOS 21 programları kullanılmıştır. Hipotezlerin test edilmesinde ise Yapısal Eşitlik Modeli kullanılmıştır. Elde edilen bulgular neticesinde, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Psikolojik Dayanıklılık, İş Stresi, Çaresizlik Algısı, Yetersiz Özyeterlik Algısı, Zabıt Kâtabi

(DENİZ UZUNBACAK, Selcen, The Effect of Psychological Resilience of Public Employees on Work Stress Level: The Case of Court Clerk, Master's Thesis, Isparta, 2020)

## ABSTRACT

According to the data of 2019, there are 71000 auxiliary staff in the center and provincial organizations of the Ministry of Justice in Turkey. The court clerks are the significant amount of this number. Court clerks undertake very important and difficult tasks to conduct the justice services. Facing constantly with the citizens who look for solutions to their problems, to become a party of any legal case cause them to lead a very stressful working life. Also, it is important to cope with the difficulties and be able to manage the stress that these difficulties cause. Employees must be psychologically resilient in order to survive among the hardships and negative experiences. According to the Psychological Resilience, and Broaden and Build Theory of Positive Emotions, it is stated that individuals can relax focusing on the social, individual, and environmental issues (Fergus and Zimmerman, 2005: 405), result in positive outcomes of the positive emotions and thoughts (Fredrickson, 2001: 1368). For this reason, it has been assessed that the level of psychological resilience of the employees may have positive effect coping with the work stress.

The claim that psychological resilience will reduce work stress was tested using quantitative methods in this study. The sample of the study consists of 335 court clerks who work in forensic and administrative courts in the provincial organizations of Ministry of Justice. Using the convenience sampling method, data was collected by questionnaire. The questionnaire form consists of Short Psychological Resilience (6 items) and Perceived Work Stress (10 items) scales with 6 demographic questions. SPSS 26 and AMOS 21 programs were used for the data analysis of the study. Structural equation modelling was used to test the hypotheses. As a result of the findings, it was found that there were negative and significant relationships between the psychological resilience levels and work stress levels of the employees.

**Keywords:** Psychological Resilience, Work Stress, Perceived Helplessness, Perceived Self-Efficacy, Court Clerk

## TEŞEKKÜR

İŞ yaşamında g¼nl¼k hayatta bir¼ok duygu değişimleri yaŐanmaktadır. Bu duygulardan birisi de strestir. Stres, v¼cudun bir takım olumsuz olaylardan etkilenmesi, bunlara fiziksel ve psikolojik tepkiler g¼stermesi olarak tanımlanır. Stresin negatif bir duygu olduğu değerlendirildiğinde en fazla yaşandığı ve hissedildiği yerlerden birisinin adliyeler olduğu g¼r¼l¼r. Bu tez ¼alıŐmasında, adliye ¼alıŐanları ¼rneęi ile kamu ¼alıŐanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş stresi d¼zeyi ¼zerine etkisi anketlerle ¼l¼¼lmeye, ¼ıkan sonu¼lar doğrultusunda ¼ıkarımlarda bulunulmaya ¼alıŐılmıŐtır.

¼ncelikle tez konusunu se¼erken bana yardımcı olan danıŐmanım Do¼. Dr. Osman K¼rŐat ACAR'a, tez s¼resince desteğini ve yardımlarını esirgemeyen değerli eŐim Do¼. Dr. Hasan H¼seyin UZUNBACAK'a en i¼ten teŐekk¼rlerimi sunarım.

# İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ .....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT .....	iii
TEŞEKKÜR .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLolar DİZİNİ .....	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	vii
GRAFİKLER .....	ix
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK .....	3
1.1.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKIN TANIMI .....	3
1.1.2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKIN TEMEL YAPI TAŞLARI .....	6
1.1.2.1. Risk Faktörleri.....	7
1.1.2.2. Koruyucu Faktörler .....	8
1.1.2.3. Olumlu Sonuçlar .....	8
1.1.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKIN BOYUTLARI .....	8
1.1.4. POZİTİF PSİKOLOJİ, PSİKOLOJİK SERMAYE VE DAYANIKLILIK.....	9
1.1.5. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLA İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	11
1.2. İŞ STRESİ.....	16
1.2.1. STRES .....	16
1.2.1.1. Stres Kavramı.....	16
1.2.1.2. Stres Belirtileri .....	17
1.2.1.3. Stresin Aşamaları .....	18
1.2.2. İŞ STRESİ .....	19
1.2.2.1. İş Stresi Kavramı.....	19
1.2.2.2. İş Stresi Modelleri .....	20
1.2.2.3. İş Stresinin Kaynakları .....	22
1.2.2.4. İş Stresinin Nedenleri .....	28
1.2.2.5. İş Stresinin Sonuçları .....	30
1.2.2.6. İş Stresiyle Başa Çıkma Yolları .....	34
1.2.2.7. İş Stresiyle İlgili Yapılan Araştırmalar .....	40
1.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK VE STRES ARASINDAKİ İLİŞKİ .....	42

## İKİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ .....	46
2.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖRNEKLEMİ.....	46
2.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	47
2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	48
2.5. VERİLERİN ANALİZİ .....	48
2.6. ARAŞTIRMAYA AİT BULGU VE ANALİZLER.....	49
2.6.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ .....	49
2.6.2. FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI.....	50
2.6.2.1. Açımlayıcı Faktör Analizi.....	50
2.6.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	53
2.6.3. GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI .....	56
2.6.4. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERE YÖNELİK (KORELASYON) ANALİZ SONUÇLARI .....	57
2.6.5. DEMOGRAFİK DEĞİŞKELERE İLİŞKİN FARK ANALİZİ SONUÇLARI .....	58
2.6.5.1. Psikolojik Dayanıklılığa İlişkin Fark Analizleri .....	58
2.6.5.2. İş Stresine İlişkin Fark Analizleri .....	59
2.6.6. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	61

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ

3.1. SONUÇ VE TARTIŞMA.....	64
3.2. ÖNERİLER .....	65
KAYNAKÇA .....	67
EKLER.....	88
ÖZGEÇMİŞ.....	90

## TABLULAR DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Sosyo-Demografik Bulgular .....	49
<b>Tablo 2.</b> Yaş ve Çalışma Süresine İlişkin Bulgular.....	50
<b>Tablo 3.</b> Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yükleri ve Madde Toplam Korelasyonu .....	51
<b>Tablo 4.</b> İş Stresi Ölçeği Faktör Yükleri ve Madde Toplam Korelasyonu.....	52
<b>Tablo 5.</b> Uyum İndeksleri Referans Değerleri .....	54
<b>Tablo 6.</b> Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Uyum İyiliği Değerleri .....	55
<b>Tablo 7.</b> Algılanan Stres Ölçeği'nin Uyum İyiliği Değerleri .....	56
<b>Tablo 8.</b> Ölçeklerin İç Tutarlık Güvenilirlik Katsayı Değerleri .....	56
<b>Tablo 9.</b> Ortalamalar ve Normallik Testi Sonuçları .....	56
<b>Tablo 10.</b> Korelasyon Analizi Sonuçları .....	58
<b>Tablo 11.</b> Psikolojik Dayanıklılığın Cinsiyete, Medeni Duruma ve Çalışılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları .....	58
<b>Tablo 12.</b> Psikolojik Dayanıklılığın Yaşa, Eğitim Durumuna ve Kıdeme Göre Fark Analizi Sonuçları.....	59
<b>Tablo 13.</b> İş Stresinin Cinsiyete, Medeni Duruma ve Çalışılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları .....	60
<b>Tablo 14.</b> İş Stresinin Yaşa, Eğitim Durumuna ve Kıdeme Göre Fark Analizi Sonuçları .....	61
<b>Tablo 15.</b> Yol Analizi Sonuçları.....	63

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Pozitif Psikoloji - Psikolojik Sermaye İlişkisi .....	10
Şekil 2. Hense Selye'nin Genel Uyum Sendromu.....	19
Şekil 3. Araştırmanın Kuramsal Modeli .....	46
Şekil 4. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Ölçüm Modeli .....	54
Şekil 5. İş Stresi Ölçeği'nin Ölçüm Modeli.....	55
Şekil 6. Yol Analizi Diyagramı .....	62



## GRAFİKLER

<b>Grafik 1.</b> Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Analizi Çizgi Grafiği.....	51
<b>Grafik 2.</b> İş Stresi Ölçeği Faktör Analizi Çizgi Grafiği .....	53



## GİRİŞ

İş stresi, işle ilgili birtakım faktörlerden ve işin koşullarından kaynaklı olarak ortaya çıkan ve çalışanın verimliliğini, tatminini, işlerindeki mutluluğunu azaltan en önemli unsurlardan birisi olduğu değerlendirilmektedir. İş stresi, çalışma ortamındaki aşırı baskı ve iş yükü, kısa zamanda işini yapma zorunluluğunun bulunması gibi sebeplerle ortaya çıkabileceği gibi iş dışı yaşamdan kaynaklanan sorunlar sebebiyle de ortaya çıkabilmektedir.

Öte yandan, son yıllarda önemli hale gelen psikolojik dayanıklılık kavramı, olumsuz olaylarla başa çıkabilme becerisi olarak ele alınmaktadır. Olumsuz koşullara uyum sağlayabilme, insanların iş ve sosyal hayatlarındaki tehditlerin olumsuz sonuçlarını azaltan dinamik bir süreç olan dayanıklılık, biyo-psikolojik dengenin sağlanması için önemli yeterliliklerden birisidir. Psikolojik dayanıklılık, insanların duygusal ve bilişsel olarak iyileşmesini etkilemesi, özellikle stres ve depresyonla baş etmede önemli bir yetenektir. Bu yetenek, bireylerin zorlu ortamlarda bile performans ortaya koyabilmesine yardım etmektedir. Çalışma yaşamındaki stresin olumsuz sonuçlarının azaltılması ve olumlu sonuçların artırılması psikolojik dayanıklılıklarının geliştirilmesi ve bunun için bireysel gelişimlerinin desteklenmesi, uygun iş ortamının sağlanması gerekmektedir.

Uzun süre strese sebep olan olaylara maruz kalmak, bireylerde ciddi sorunların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Böyle bir ortamda çalışan meslek gruplarından birisi de zabıt kâtipleridir. Zabıt kâtipleri, adli mekanizma içerisinde hem iş yükü ve çalışma koşulları, hem de işi gereği karşılaştığı suçun mağduru veya faili ile sürekli iç içe olunmasının ortaya çıkarttığı yıkıcı psikolojik durumlar ve olayların içerisindeyler.

Çalışanların işten kaynaklanan streslerinin azaltılması örgütlerin amaçlarına ulaşabilmeleri, çalışanların ve örgütlerin performanslarının istenen düzeyde gerçekleşmesi açısından önemlidir. İş stresiyle başa çıkmada bireyleri avantajlı hale getiren bir takım psikolojik yetkinlikler ve yeterlilikler üzerine yapılan çalışmalarda, çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye düzeylerinin iş stresi gibi yaşanan olumsuz durumları yönetebilme ve bu sorunlarla başa çıkabilmede önemli bir bireysel kaynak olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sermayenin boyutlarından birisi olan

psikolojik dayanıklılık düzeyinin yükseltilmesinin öneminden yola çıkarak iş stresi üzerinde azaltıcı etkiye sebep olacağı değerlendirilmektedir. Bireylerin geliştirilebilir psikolojik sermaye özelliklerinden olan psikolojik dayanıklılık üzerine kamu örgütlerinde bir çalışmanın yapılmış olması, bu araştırmayı önemli hale getirdiği değerlendirilmektedir.

Bu araştırma, stresli bir çalışma ortamı bulunan zabıt kâtiplerinin, psikolojik dayanıklılıklarının ve iş streslerinin; sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığı ve psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında bir ilişki bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla yürütülmüştür.

Bu tez çalışması, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde psikolojik dayanıklılık ve iş stresi ile bu iki kavram arasındaki ilişki kavramsal olarak incelenmiştir. İkinci bölümde, araştırmanın kuramsal modeli test edilmiş ve araştırmanın sonuçlarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirilerek, önerilerde bulunulmuştur.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 1.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

##### 1.1.1. Psikolojik Dayanıklılığın Tanımı

İnsanlar, yaşamları boyunca genellikle en az bir kez de olsa kendilerini travmaya sokan olay ya da olaylarla karşılaşmakta ve bu durumlar karşısında da çeşitli tepkiler vermektedirler. Verilen tepkiler kişiden kişiye değişmekle birlikte, bu kişilerden bir kısmı bu olaylar karşısında daha dik durabilmekte iken, bir kısmı da bu olay ve durumları kaldıramamaktadır (Bonanno, 2005). Yapılan araştırma ve çalışmalardan da görülmektedir ki; bu gibi sıkıntılı olay ve durumlarla başa çıkabilme, çeşitli şekil ve yöntemlerle sağlanabilmektedir.

Psikolojik dayanıklılık da bu yöntemlerden biri olarak görülmektedir. Son zamanlarda üzerinde çeşitli çalışmalar da yapılmaya başlanmış olan (Gizir, 2016: 114) psikolojik dayanıklılık kavramı, Latince “resiliens” kelimesinden türemiş (Greene, 2002) olup; The Random House Sözlüğü’nde (1967) “sıkıştırılıp ya da esnetildikten sonra orijinal formuna veya pozisyonuna dönebilme becerisi” olarak tanımlanmıştır.

Resiliens kavramının Türkçe karşılığı olarak; yılmazlık (Gürkan, 2006), psikolojik sağlamlık (Basım ve Çetin, 2011), kendini toparlama gücü (Terzi, 2006), psikolojik dayanıklılık (Gizir, 2007) gibi birçok ifade kullanılmış olmasına rağmen, en fazla kabul gören kavram “psikolojik dayanıklılık” olmuştur.

Psikolojik dayanıklılık kavramı ile ilgili olarak tek bir tanım üzerinde uzlaşılammamış, kavramın birçok tanımı yapılmıştır. Psikolojik dayanıklılık; ağır risk şartlarına rağmen başarılı bir şekilde eski haline dönebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Masten, 2001: 228). Bu tanımın dışında araştırmacılar tarafından;

- Yaşamımızdaki zorluklarla karşılaşmayı, bu zorlukların üstesinden gelmeyi ve hatta bu zorlukların içinden daha da güçlü bir şekilde çıkmayı sağlayan, insanın sahip olduğu bir yeterlilik (Grotberg, 1995: 8),

- Bir zorluk ile karşılaştığında bu durumlardan daha güçlü bir şekilde çıkmayı ve gelişim göstermeyi ve dayanıklı olmayı sağlayan aktif bir süreç (Walsh, 2006: 527),
- Zorlu şartlar karşısında bireyin bu güç koşullarla baş edebilme ve duruma uyum gösterme yeteneği (Masten ve Coatsworth, 1998: 206),
- Önem arz eden değişim, olumsuz durum, olay veya risklerle karşılaştığında kişinin başarılı şekilde bütün bunlarla mücadele edebilme yeteneği veya kapasitesi (Stewart vd., 1997: 22),
- İnsanın olumsuzluklar karşısında gösterdiği uyum ve başa çıkabilme becerisi (Block ve Kremen, 1996: 351),
- Depresyon, kötü durumlar veya hastalıklar karşısında hızla iyi olma yeteneği, toparlanabilme; gerginlik veya incinmişlikten sonra kolayca durumu atlatabilme, eski haline dönebilme esnekliği (Earvolino-Ramirez, 2007: 74),
- Bazı kişilerde bulunan risk deneyimlerindeki acıya rağmen iyi psikolojik sonuç (Rutter, 2006: 243),
- Hastalıktan, psikolojik rahatsızlardan, değişimlerden ya da kötü durumlardan çabucak iyileşme yeteneği; kendini toparlayabilme; incindikten, gerildikten sonra eski haline kolayca dönebilme; elastikiyet olma (Earvolino-Ramirez, 2007: 74),
- Geri sıçrama, zorluklara katlanma ve kendini onarma kapasitesi (Wolin ve Wolin, 1993: 5) olarak ifade edilmektedir.

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili olarak tam bir tanım yapılamamış olsa da bu tanımlardaki bazı ortak yönlerden yola çıkılarak bu konuya ilişkin bazı noktalar ortaya konmuştur. Buna göre psikolojik dayanıklılıkla ilgili olarak şunlar söylenebilir (Pardon vd., 1999; Luthar vd.,2000; Masten, 2001):

- Psikolojik dayanıklılık olgusu dinamik bir süreçtir.

- Psikolojik dayanıklılık olgusunda, zorluklar karşısında olumlu sonuç elde edebilme, güçlükler karşısında ayakta kalabilme ve gelişimini tamamlayabilme durumu söz konusudur.
- Psikolojik dayanıklılık, ilişkili bulunduğu pozitif adaptasyon, dayanıklılık, başa çıkma gibi bazı kavramlarla karıştırılmakla birlikte daha dikkatli incelendiğinde bu kavramlardan farklı bir kavramdır.
- Psikolojik dayanıklılık; bir risk ya da zorluğun bulunması (risk faktörleri), koruyucu faktörlerin bulunması ve bu risk ya da zorlukla başa çıkabilme şeklinde işleyen bir süreçtir.
- Psikolojik dayanıklılık, kişinin yaşadığı, etkileşim içinde bulunduğu çevre ve toplumla da ilişkilidir.

Psikolojik dayanıklılık, bir kişilik özelliği olarak sayılmamaktadır. Bireyin yaşadığı olaylar karşısında göstermiş olduğu tepkidir (Herrenkohl vd., 1994). Ancak, bireylerin olaylar karşısında verecekleri tepkiler kişilik özelliklerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu bağlamda, araştırmacılar tarafından psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin özelliklerinin şöyle sıralandığı görülmektedir (Kumpfer, 1999; Benard, 1991; Masten ve Coastworth, 1998; akt. Toprak, 2014: 29):

- *Diğer insanlardan olumlu tepkiler alabilme*
- *Sağlıklı ve uyumlu ilişkiler kurabilme*
- *İletişim ve problem çözme becerileri*
- *Özerklik*
- *İnanç*
- *İyi düzeyde zihinsel yeterlilik*
- *Amaç ve gelecek duygusu*
- *İyimser ve uyumlu olma*
- *Planlama yeteneği*
- *Yüksek benlik saygısı*
- *Empati*
- *Mizah*
- *Deneyimleri yapıcı olarak algılama yeteneği*

- *Destekleyici aile ilişkileri*
- *Uyum sağlayıcı karakter*

### **1.1.2. Psikolojik Dayanıklılığın Temel Yapı Taşları**

Yapılmış olan tanımlardan hareketle psikolojik dayanıklılığın tanımlarından ortaya çıkan üç temel yapı taşının olduğu kabul edilmiştir. Bu noktalar şunlardır (Gizir, 2016: 115):

- Bir risk ya da zorluğun bulunması (risk faktörleri)
- Bu risk ya da zorluğa karşı olumlu uyum gösterme, bu durumlarla başa çıkabilme, yeterli olabilme
- Koruyucu faktörlerin bulunması

Yukarıda belirtilen bileşenler göz önüne alındığında, hayatının herhangi döneminde bir güçlük, bir zorlukla karşılaşmaksızın birçok alanda başarıya ulaşmış kişiler, psikolojik dayanıklılık kapsamında değerlendirilmezler. Bu kişilerin sadece başarılı oldukları veya yeterlilik taşıdıkları kabul edilir (Gizir, 2016: 115). Ayrıca psikolojik dayanıklılık, sadece kişilerin önlerine çıkan zorlukların üstesinden gelmeleri ile değil, ayrıca bu zorluklar karşısında edinecekleri kazanımlarla da ilgili bir süreçtir (Bektaş, 2018: 41). Psikolojik dayanıklılık kavramı genel olarak bir başarı veya uyum sağlama sürecini de ifade etmektedir (Hunter, 2001: 172-179). Bir kişinin önemli bir zorluk ya da risk yaşaması halinde psikolojik dayanıklılıktan bahsedilebilir. Belli bir olumsuzluğun yaşanmadığı durumlarda kişilerin “normal, uyumlu, yeterli olduğu” gibi ifadeler kullanılabilen, ancak kendileri için psikolojik dayanıklılıktan söz edilememektedir (Masten ve Reed, 2002). Bunun yanında yapılan çalışmalar psikolojik dayanıklılığın öğrenilebilir bir kişisel özellik olduğunu da ortaya koymuştur (Beardslee ve Podolefsky 1998, Akt. Basım ve Çetin: 2011).

Garnezy (1993), psikolojik dayanıklılıkla ilgili olarak yapılacak araştırmalarda özellikle iki önemli soruya cevap aranması gerektiğini savunmuştur. Bu sorular şunlardır;

- Hayatta karşılaşılan olaylar karşısında, kişileri olumsuz etkileyen, çocukluktan ya da gençlikten gelen, aileden ya da çevreden kaynaklanan risk faktörleri nelerdir?

- Risk durumları karşısında, kişinin uyum problemleri göstermemesini sağlayan faktörler nelerdir?

Bu bağlamda risk faktörleri, koruyucu faktörler ve yatkınlığın ele alınması ve incelenmesi gerekmektedir.

#### 1.1.2.1. Risk Faktörleri

Risk faktörlerinin anlaşılması ve belirlenmesi için öncelikle risk kavramının tanımının yapılması ve anlaşılması gerekmektedir (Toprak, 2014: 23). Risk, amaçlara ulaşılması üzerinde etkisi olacak bir olayın meydana gelme ihtimalidir (Bozkurt, 2010: 19). Risk faktörü ise, kişinin zarara uğrama olasılığını arttırabilecek etkenler olarak değerlendirilmektedir (Kumpfer, 1999; Luthar, Cicchetti ve Becker, 2000). Bir başka anlatımla risk faktörleri, kişilerin olumsuz ve istenmeyen sonuçları yaşama ihtimallerini arttıran özellikleri ifade etmek için kullanılmaktadır (Masten, 1994). Hayat boyu karşılaşılabilecek kötü deneyimler, karşılaşılabilecek felaketler, bireyin psikolojik durumunda ve olaylar karşısında dik durabilmesi, ayakta kalabilmesinde karşımıza risk faktörleri olarak çıkmaktadır. Risk faktörleri olarak, hayat boyu karşılaşılan önemli hastalıklar, ekonomik sıkıntılar, genetik özellikler, başa gelen boşanma, ölüm gibi sıkıntılar, taciz olayları, terör vs. gibi birçok olaydan bahsedilebilir (Kararımak, 2016: 132). Kişiler üzerlerinde derin izler bırakan, yaşadıkları bu tür ağır olaylar sonucunda hayatlarını değiştirebilen durumlara, zaman içerisinde genellikle uyum sağlamaktadırlar. Bu uyumu sağlayan ise psikolojik dayanıklılıktır. Uyumun sağlanabilmesi için de kişilerin birtakım adımlar atması, çaba göstermesi, bu durumun da zaman alması söz konusudur (Basım ve Çetin, 2011: 2).

Risk faktörleri; içsel faktörler ve dışsal faktörler olmak üzere farklı iki kategorileri altında sınıflandırılmıştır. **İçsel faktörler**; kişinin kendi ile ilgili olan, güven yetersizliği, başa çıkmada yetersizlik, uyumsuz davranışlar sergilemesi gibi olumsuzluklara neden olan ve temelinde erken doğum, olumsuz yaşam koşulları, IQ düşüklüğü, kronik hastalıklar, genetik karakter özelliklerinin bulunduğu faktörlerdir (Gizir, 2007; Sipahioğlu, 2008: 12; Şahin, 2018: 14). **Dışsal faktörler** ise, şiddet mağduru olma, gelir düşüklüğü, çocuk istismarı, ebeveyn hastalığı, ölümü veya boşanması, doğal felaketler ve savaşlardır (Gizir, 2007).

### **1.1.2.2. Koruyucu Faktörler**

Koruyucu faktörler, bireyin iyi oluşunu destekleyen, karşılaşılan olumsuz durumların şiddetini azaltmaya veya yok etmeye yarayan süreçlerdir (Masten, 1994). Koruyucu faktörler, sorun oluşmadan önce önlem alınmasına, sorun oluşmuşsa da etkilerinin azaltılmasına veya düzeltilmesine yardımcı olarak, kişinin toparlanmasını kolaylaştıran faktörlerdir (Ülker-Tümlü ve Receptoğlu, 2013).

Bu faktörler, alan yazında farklı biçimlerde sıralanmaktadır. Carr (2016), başa çıkma stratejileri, empati kurma yeteneği, öz-değerlendirme, ailesel, sosyal ve psikolojik özellikleri psikolojik dayanıklılığı geliştiren koruyucu faktörler arasında saymaktadır. Bunun dışında, koruyucu faktörlerin içsel ve dışsal koruyucu faktörler olarak da sınıflandırıldığı görülmektedir. İçsel koruyucu faktörler, bireylerin öz-yeterlilikleri, problem çözme yetenekleri, benlik ve bağımsızlık algısı, zekâ seviyesi olarak sıralanabilir (Kohler, 1993). Dışsal koruyucu faktörler ise, arkadaş çevresi, bireyin sosyalleşme durumu, gelir düzeyi, eğitimi, kişilerarası ilişki kalitesi, aile ortamı, güven algısı gibi unsurlardan oluşmaktadır (Garmezy, 1987).

### **1.1.2.3. Olumlu Sonuçlar**

Psikolojik dayanıklılığın temel bileşenleri arasında sayılan olumlu sonuçlar, koruyucu faktörler aracılığıyla, risk faktörlerinin oluşturduğu olumsuz durumlarla başa çıkma konusunda edindiği beceriler olarak belirtilmektedir. Bunlar, “bireyin gelişim görevlerini yerine getirmesi, akademik başarının olması, olumlu sosyal ilişkiler/sosyal yeterliliğinin olması, suça yönelik davranışlardan uzak durması, duygusal problemlerin ya da semptomların az olması, mutlu olması, okula devam etmesi, sosyal yardım çalışmalarına katılması, ders dışı etkinliklerin içinde yer alması, kurallara uygun davranışlar göstermesi, arkadaşları tarafından kabul görmesi, psikopatolojinin bulunmaması, kendini kabul etmesi ve uyumlu olması, iyilik hali, yaşam doyumu” gibi olumlu sonuçlar ortaya çıkaran yetenekler olarak sıralanabilmektedir (Tümlü Ülker ve Receptoğlu, 2013:206).

### **1.1.3. Psikolojik Dayanıklılığın Boyutları**

Alan yazına bakıldığında psikolojik dayanıklılık, araştırmacılar tarafından farklı boyutlar altında incelenmiştir. Örneğin psikolojik dayanıklılık; Crowley ve arkadaşları (2003) tarafından bağlanma, kontrol ve güçlük olmak üzere üç boyutlu bir

yapıda ele alınmışken, Fribog ve arkadaşları (2005), kendilik algısı, gelecek algısı, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar olmak üzere beş boyutlu bir yapıyla kavramsallaştırılmıştır. Her iki boyutlandırmanın da araştırmalarda benimsendiği görülmektedir.

Crowley ve arkadaşları (2003) tarafından oluşturulan psikolojik dayanıklılık boyutlarından ilki olan **bağlanma**, amaç, olay, kişi ve davranışa odaklanmaksızın sürekli ve yaygın olarak yaşanan bireysel duygu ve biliş durumu olarak belirtilmektedir (Çetin ve Basım, 2011: 97). Bireyin olayların dışında kalmadan, çevresine, işine, ailesine, inançlarına bağlanarak, karşılaşılan zorluklar ve stresli durumlarla başa çıkmasına yardımcı olan güç olarak ele alınmaktadır (Kobasa vd., 1982). **Kontrol** boyutu ise, bireyin yaşamında bazı olaylar üzerinde etkili olabileceğini, olumsuzluklar veya mutsuzluklar ile karşılaştığında bu durumları değiştirebileceğine ilişkin inancı ve davranış gösterme eğilimi olarak ifade edilmektedir (Sezgin, 2012: 491). **Güçlük** boyutu, bireyin çevresiyle etkileşime geçerek, değişim ve gelişim için aktif katılım sergilemesini, yeni şeyler denemekten kaçınmaması, bunları yaparken kendine olan inanç, güven ve iyimserliği kapsamaktadır (Maddi vd, 2006; Terzi, 2008).

Fribog ve arkadaşlarının yaptığı (2005) boyutlandırmaya göre ilk boyut kendilik algısıdır. **Kendilik algısı**, bireyin öz-güveni ve öz-yeterliliğini, kendisinin güçlü ve zayıf yönlerini bilerek olumsuz durumlar karşısında olumlu ve yapıcı davranabilmesini ifade etmektedir (Bitmiş vd., 2013). **Gelecek algısı**, bireyin geleceğine ilişkin bakış açısını yansıtmaktadır (Çetin ve Basım, 2011). **Sosyal yeterlilik**, bireylerin dışa dönüklülük durumunu, sosyal hayata katılımını ve uyumunu, sosyal destek görmesini anlatmaktadır (Bitmiş vd., 2013). **Aile uyumu** boyutu, bireyin ailesi ile ilişkisini, ailesinden ve yakın çevresinden gördüğü desteği, onlarla olan uyumunu açıklamaktadır (Çetin ve Basım, 2011; Bitmiş vd., 2013). Kişinin ailesinin dışındaki sosyal çevresi ile ilişkileri ve aldığı destek ise **sosyal kaynaklar** boyutunu oluşturmaktadır (Çetin ve Basım, 2011: 83).

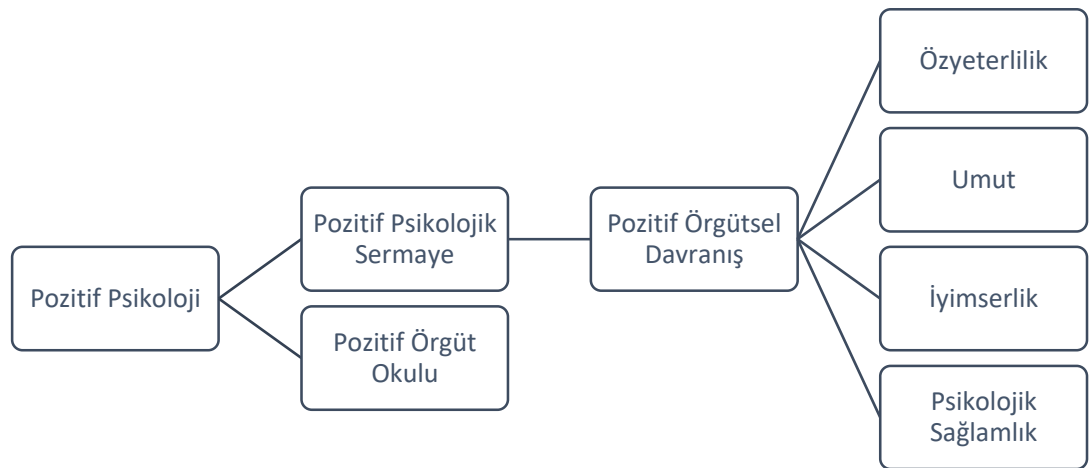
#### **1.1.4. Pozitif Psikoloji, Psikolojik Sermaye ve Dayanıklılık**

2. Dünya Savaşı sonrasında, temelleri atılmaya başlanan ve 1990'lı yıllarla birlikte Seligman ve Csikszentmihalyi'nin (2000) çalışmaları ile birlikte, pozitif

psikoloji yazında yerini almaya başlamıştır. Bu dönemde, pozitif psikoloji, bireylerin yaşam tatmininin artırılması ve daha üretken hale gelebilmesi için, olumsuz giden olayların düzeltilmesinin yeterli olmayacağı; bununla birlikte, iyiye güzele odaklanılarak, mutluluklarını artırmaya yönelik pozitif deneyimlerini artırmak gerektiği savunulmuştur (Seligman, 2002). Bu anlayış iş yaşamında da karşılık bulmuştur. Nitekim, çalışanların güçlü yönlerinin psikoloji temelli olarak ele alınması, ölçülmeye ve geliştirilmeye çalışılmasının, performansı da olumlu etkilediği belirlenmiştir. Bu etki, yazında pozitif örgütsel davranış olarak ifade edilmektedir (Luthans and Youssef, 2004).

Bu bağlamda, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış üç temel konu üzerinde durmaktadır. Bunlardan ilki, bireyin/çalışanın geçmiş ve gelecek yaşantısına ilişkin mutluluk, iyimserlik ve umut gibi olumlu duygu ve deneyimleridir. İkinci temel konu ise, bireyin pozitif özellikleridir. Bir diğer odaklanılan konu ise, iyi bir vatandaş olma, sorumluluk taşıma ve fedakârlık gibi pozitif davranışlarıdır (Eryılmaz, 2014).

Pozitif örgütsel davranış alanında üzerinde en çok durulan konulardan birisi ise, psikolojik sermaye kavramıdır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013). Luthans ve arkadaşları psikolojik sermayeyi, zor işlerin üstesinden gelmek için gayret gösterme, bireyin kendine olan güveni ve özyeterliliği, iyimserliği, umudu ve karşılaşılan her türlü zorluk karşısında toparlanma gücünü ifade eden dayanıklılık özelliklerini içerisine alan bir kavram olarak tanımlamışlardır (Luthans vd., 2007).



**Şekil 1.** Pozitif Psikoloji - Psikolojik Sermaye İlişkisi

**Kaynak:** Luthans, Youssef, ve Avolio, 2006

Bu tanımlamaya göre psikolojik sermaye; özyeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olarak dört bileşenden oluşmaktadır. Bu dört bileşenden *öz-yeterlilik*, Sosyal Bilişsel Teori bağlamında, bireyin bir işi başarma konusundaki kendine olan güven ve inancı ifade etmektedir (Stajkovic ve Luthans, 1998). *Umut*, amaçların gerçekleştirilebilmesi için her defasında yeni yollar bulabilme, bunun için motive olabilme, önlerine çıkan engelleri ve zorlukları aşma yönündeki inançlarıdır (Jensen ve Luthans, 2006). *İyimserlik* ise, gelecek hakkında sürekli olarak olumlu beklentiye sahip olma durumudur. İyimser bireyler, karşılaştıkları olumlu olayların sebebinin kendileri olduğunu, olumsuz olayların ise kendileri dışından kaynaklandığını düşünürler (Seligman, 1990). Son bileşen olan *psikolojik dayanıklılık*, bireyin yaşadığı olumsuzluklar, belirsizlikler karşısında, yılmazlık göstermesi, zorluklarla baş edebilmesi, her koşulda başarılı olma yönündeki yetenek ve istekliliği olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2006). Bir başka ifadeyle psikolojik dayanıklılık, bireyin iş yaşamında ve özel yaşamında “tüm zorlukları karşılayıp buna dayanma gücü, esnekliği, uyumu, değişime olan tepkileri ve süregelen psikolojik baskılar karşısındaki tutumudur” (Luthans, 2002; Keleş, 2011: 348).

#### **1.1.5. Psikolojik Dayanıklılıkla İlgili Yapılan Araştırmalar**

Bu bölümde, psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan ve örgüt-çalışan ilişkisi üzerine yürütülen bazı araştırmalar özetlenmiştir. Psikolojik dayanıklılık ile ilgili ilk tez çalışmasının 2004 yılında yüksek lisans tezi olarak yapıldığı görülmektedir (Gizir, 2004). Bu tezde, akademik bağlamda, dayanıklılık-akademik başarı ilişkisi araştırılmıştır. Bu tarihten itibaren 2019 yılına kadar 258 çalışma yapılmıştır. Bu tezlerin 205’inin yüksek lisans tezi, 46’sının doktora tezi ve 7’sinin tıpta uzmanlık tezi olduğu görülmektedir. Alanlar itibariyle bakıldığında, 132’sinin psikoloji, 66’sının eğitim ve öğretim, 26’sının sağlık bilimleri (tıp, hemşirelik), 6’sının işletme, 28’inin ise sosyal hizmet, din, sağlık yönetimi alanlarında yapılan çalışmalar olduğu görülmektedir. İlk çalışma Gizir (2004) tarafından yoksul çocuklar üzerinde, psikolojik dayanıklılığın akademik boyutu olan akademik dayanıklılık düzeyi ve bu düzeyi etkileyen koruyucu faktörler araştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda akademik dayanıklılığı olumlu etkilediği düşünülen bireysel, ailesel ve çevresel koruyucu

faktörler ortaya konmuştur. Bu tezlerin sağlık ve eğitim çalışanları örnekleminde daha sık yapıldığı görülmektedir.<sup>1</sup>

Lisansüstü tezlerin yanı sıra, son dönemde psikolojik dayanıklılık ile ilgili çalışmaların ulusal yazında süreli yayınlarda da sıklıkla ele alındığı görülmektedir. Bu çalışmalardan bazılarının ilişkin bilgiler aşağıda özetlenmiştir.

Kararımak ve Siviş-Çetinkaya tarafından (2011) yapılan ve 1999 depremini yaşayan 362 bireyle yapılan çalışma neticesinde, benlik saygısı ve denetim odağının psikolojik dayanıklılık düzeyini açıkladığını, bu ilişkide negatif ve pozitif duyguların aracılık rolü olduğu belirlenmiştir.

Ülker Tümlü ve Receptoğlu'nun (2013), psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu ilişkisini belirlemek üzere üniversite akademik personeli örnekleminde (n=94) yaptıkları araştırma sonuçlarına göre, üniversite akademik personelinin demografik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı, akademisyenlerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile yaşam doyumları arasında orta düzeyde pozitif bir etkinin olduğu bulunmuştur.

Üniversite öğrencileri ile yapılan bir diğer araştırma ise, 410 örnekleme gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, öğrencilerin yalnızlık algısı ve benlik saygısı algısının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Sonuçlara göre, yalnızlık ile benlik saygısı ve psikolojik dayanıklılık arasında ters bir etki olduğu, yalnızlığın benlik saygısının ve psikolojik dayanıklılığın açıklayıcısı olduğu belirlenmiştir (Güloğlu ve Kararımak, 2010).

Gürkan'ın öğrencilerin (n=1015) yılmazlık (psikolojik dayanıklılık) ve iyilik halini bazı değişkenlere göre incelediği çalışmasında (2014), yılmazlık ve iyilik hali puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bir başka ifadeyle, bireylerin iyilik halinin, yılmazlıklarını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Çetin ve arkadaşları tarafından yapılan (2015) ve psikolojik dayanıklılık ile beş faktör kişilik özelliklerinin ilişkisini belirlemeyi amaçladıkları çalışmada;

---

<sup>1</sup> Konu ile ilgili olarak tarama, Yüksek Öğretim Kurumu Tez Merkezi web sayfası ile Süleyman Demirel Üniversitesi Bilgi Merkezi veri tabanı kullanılarak yapılmıştır.

“dışadönüklük, özdisiplin, gelişime açıklık ve uyumluluk seviyeleri yüksek, nörotiklik seviyeleri düşük kişilerin psikolojik dayanıklılıklarının yüksek olduğunu göstermiştir. Bunun yanında psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında kendilik algısı, sosyal kaynaklar ve sosyal yeterlilik alt boyutlarının, kişiliğin açıklanmasında ise dışadönüklük ve özdisiplin alt boyutlarının ön plana çıktığı” raporlanmıştır.

Otel yöneticileri ile yapılan bir başka çalışmada da, psikolojik dayanıklılık ile örgütsel adalet arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (İslamoğlu ve Kirtulukoğlu, 2017).

Akçakanat ve arkadaşlarının (2018) akademisyenlerin psikolojik dayanıklılıkları ve mutluluklarının belirleyicisi olarak sosyal ve örgütsel destek algıları üzerine yaptıkları araştırmalarında, sosyal ve örgütsel desteğin, dayanıklılık ve mutluluk üzerinde pozitif etkisinin olduğu, arkadaş desteği, örgütsel adalet algılarının psikolojik dayanıklılık ve mutluluk üzerinde yüksek düzeyde etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Zor ve Özsoy tarafından (2019) özel sektör çalışanları (n=215) üzerinde yapılan bir diğer araştırmada ise, psikolojik dayanıklılık ve genel öz-yeterliliğin çalışmaya tutkunluğa etkilerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, genel öz-yeterliliğin, psikolojik dayanıklılığa göre çalışmaya tutkunluğu daha fazla açıkladığı tespit edilmiştir.

Psikolojik dayanıklılık ile ilgili yabancı literatürdeki ilk ve en önemli çalışma, Werner tarafından 1955 yılında başlayan ve yaklaşık yarım asır süren farklı ırklardan çocuklarla yapılmıştır. Çalışma ile hangi durumların insanları dayanıklı hale getirdiğine odaklanılmıştır (Garmezy vd., 1984). Bu araştırmaların devam ettiği dönemde, Kobasa'nın 1979 ve 1982 yıllarında yaptığı çalışma, dayanıklılığın kişilik ve sağlık üzerine etkisinden yola çıkarak model önerisinde bulunması araştırmacıların ilgisini psikolojik dayanıklılık kavramına yöneltmiştir.

Psikolojik dayanıklılık süreçleri dört dalga halinde kavramsallaştırılmıştır. Bu dalgalardan ilki, riskli koşullar altında gelişim gösteren çocukların özerklik, benlik saygısı gibi özellikleri ile dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi incelemeye odaklanılmıştır (Masten ve Garmezy, 1985). İkinci dalgadaki çalışmalar ise,

çocukların, ailelerin ve sosyal çevrelerinin özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerine etkisine yoğunlaşmıştır (Luthar vd., 2000). İlk iki dalga, risk ve koruyucu faktörleri belirlemeye yönelik araştırmaları içerirken, üçüncü dalga araştırmalar daha çok psikolojik dayanıklılığın gelişim mekanizmalarını anlamaya yönelik yapılmıştır. Bu dönemde, psikolojik dayanıklılığı artırmak için nelerin yapılması gerektiği ortaya konulmak istenmiştir (Wright vd., 2013). Dördüncü dalga çalışmalar, gelişimsel dayanıklılık olarak adlandırılmış ve nöroloji, beyin ve gen bilimlerinden yola çıkarak dayanıklılığın süreçleri üzerinde durulmuştur (Wright vd., 2013).

Bu dönemlerde, ampirik çalışmalarla psikolojik dayanıklılığın öncülleri ve ardılları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda özetlenmiştir:

İlkokul öğretmenleri üzerinde yapılan araştırmada, kişilik özelliklerinin ve iş stresinin psikolojik dayanıklılığı negatif yönde etkilediği, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Holt vd., 1987).

Westman (1990) tarafından askeri personel üzerinde yapılan araştırmada, stres düzeyinin performans üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılık düzeyinin önemli bir rol üstlendiği belirtilmiştir. Bu çalışmada, askerlerin stres düzeyinin performans üzerindeki etkisinin belirleyicisinin dayanıklılık düzeyleri olduğu ifade edilmiştir.

1994 yılında Van Servellen ve arkadaşları tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir diğer çalışmada da, iş stresi, tükenmişlik, kaygı depresyon düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif bir etkinin olduğu bulunmuştur.

Brooking ve Bolton araştırmasında (1997) ise, psikolojik dayanıklılığın depresyon ve sosyal destek algısı üzerine etkisi incelenmiştir. Sosyal desteğin ve psikolojik dayanıklılığın hastalık belirtilerini ve depresyonu azaltıcı bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Utsey ve arkadaşlarının (2008) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre, psikolojik dayanıklılığın, etnik kültüre bağlılığı, iyimserliği ve yaşam tatminini pozitif yönlü etkilediği bulunmuştur.

Stresli yaşam olaylarının bireylerin iyi oluşları üzerine etkisinin araştırıldığı çalışmada ise, 111 emekli bireye ulaşılmış, stresli yaşam olaylarına maruz kalan bireylerin iyi oluşlarının olumsuz etkilendiği, bu etkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü olduğu bulunmuştur (de Paula Couto vd., 2011).

Çin'de kamu çalışanları ile yapılan araştırma sonuçları da, psikolojik dayanıklılığın iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisinin olduğunu göstermiştir. Psikolojik dayanıklılığın iş stresini ve tükenmişlik algısını azalttığı belirtilmiştir (Hao vd., 2015).

Bilişim sektörü çalışanları üzerine yapılan bir diğer araştırmada ise, öğrenen organizasyon algısının işe adanmışlığa etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü olduğu bulunmuştur (Malik ve Garg, 2017).

Davies ve arkadaşlarının (2018), kendi ülkesi dışında çalışmak durumunda kalan bireylerin psikolojik dayanıklılıkları, algılanan katılımcı örgüt iklimi, işe uyumu ve işten ayrılma niyeti üzerine yaptıkları çalışmalarında, psikolojik dayanıklılığın işe uyumlarını ve katılımcı örgüt iklimi algısını pozitif olarak etkilediği bulunmuştur. Ayrıca, işe uyumun, psikolojik dayanıklılık ve işten ayrılma niyeti arasında aracılık rolü üstlendiği, aracı olan işe uyumun ise algılanan katılımcı örgüt iklimi tarafından biçimlendiği belirlenmiştir.

Prayag ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışmada ise, psikolojik dayanıklılık, çalışan dayanıklılığı, organizasyonel dayanıklılık ve yaşam tatmini değişkenlerinin ilişkisi yapısal eşitlik modeli ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yeni Zelanda'da meydana gelen depremden etkilenen turizm işletmesi sahiplerinden veya yöneticilerinden toplanan verilerin analizi neticesinde, değişkenler arasında orta düzeyde ilişki bulunmuştur. Ayrıca, psikolojik dayanıklılık ve çalışan dayanıklılığı arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte, çalışan dayanıklılığının yaşam tatmini ve organizasyonel dayanıklılığı olumlu düzeyde etkilediği, çalışanların yaşam tatminlerinin organizasyonel dayanıklılığa katkısının olduğu belirlenmiştir.

## 1.2. İŞ STRESİ

### 1.2.1. Stres

#### 1.2.1.1. Stres Kavramı

Stresin sadece günümüzde kullanılan bir kavram olmadığını tarih öncesi dönemlere kadar bireylerin stresli durumlarla karşı karşıya geldiklerini söylemek mümkündür. Fakat stres kavramının 18. yüzyıldan sonra bir fizikçi tarafından bilim dünyasında yer alması sağlanmıştır (Can Saruhan ve Yıldız, 2014: 473).

Stres, bireyin hem çalışma hem de sosyal hayatında vazgeçilmez bir unsur haline gelmeye başlamıştır. Her ne kadar strese neden olan faktörlerden uzak kalmaya çalışsak da bazen kendimizin dahi fark edemediği yaşamımızın bir anında, kendimizi stres çemberi içerisinde bulabiliriz. Öyle bir noktaya geliriz ki ne onsuz olabiliriz ne de ondan uzak kalabiliriz. Yoğun stres yaşadığımız bu dönemlerde bu durumdan çıkabilmek için mücadele etmeyi öğreniriz. Aslında stresli yaşam; kendimizi, yaşamımızı ve hatta çevremizdekileri sürekli değerlendirerek, yaşamımızda karşılaştığımız her duruma karşı hazırlıklı olmaya zorlamaktır (Örücü ve Üngören, 2013: 202).

Stres, Latince'de yer alan "estricia" kelimesinden türetilmiştir. Kavram 17. yüzyılda dert, bela, elem, felaket, keder, musibet gibi anlamlara gelecek şekilde kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllara gelindiğinde ise, daha çok baskı, güç, zorlama gibi anlamlara gelecek şekilde kişilere, nesnelere ve ruhsal yapıya yönelik bir ifade olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu durumların bir sonucu olarak stres kavramı, bazı faktörlerin etkisiyle kişilerin ve nesnelere yapılarının bozulmasına karşı geliştirmiş olduğu direnç olarak ifade edilmiştir (Güçlü, 2001: 92). Stres bireyin arzuladığı amaçlarla ilgili bir fırsat ya da talep ile karşılaşması sonucunda elde edeceği şeyin gerek belirsiz gerek önemli olduğunu algılaması sonucunda oluşan dinamik durumdur (Robbins ve Judge, 2015: 607). Lazarus (1986)'ya göre stres, sıkıntılı ve yoğun sonuçları olan, bireyi hem fiziksel hem de psikolojik olarak etkisi altına alan önemli bir durumdur.

Stres dikkate alınmayacak bir kaygı ya da sinirsel bir durum değildir. Her zaman uzak durulması gereken bir durum olarak düşünülmemelidir. Stres ile başa çıkabilecek yöntemlerin olmadığını düşünülmesi, stresin sadece yetişkinleri

etkilediği ya da yetişkinlerin çalışma hayatlarındaki bir sorun olarak görülmesi gibi düşünceler stres ile ilgili yanlış bilgilerdir (Soysal, 2009: 18).

Stres kavramının türü ve şiddeti farklılık göstermektedir. Bu sebepten dolayı “stres sadece olumsuz durumları çağırıştırır” diye ifade kullanmak çok doğru değildir. Stres düzeyinin yükselmesi bireyin yaşamını olumsuz yönde etkilerken, orta seviyede meydana gelen bir stres birey için faydalı olabilir. Hem çalışma hayatında hem sosyal hayatta bireyin hedeflerine ulaşabilmesi için orta düzeydeki stres yapıcı olabilmekte ve bireyi motive edebilmektedir. Başka bir ifadeyle, bireyin amacına odaklanabilmesi için fayda sağlayabilmektedir (Keser, 2014: 4). Stres, günümüzde modern hayatın bütün yönlerini etkileyebilen en önemli sorunlarından birisi haline gelmiştir. Uzun süre strese maruz kalmak bireyde farklı şekillerde sağlık sorunlarının ortaya çıkmasına sebep olmakta ve bunun yanında bireyin hayat kalitesini olumsuz yönde etkilemeye başlamaktadır (Eskin vd., 2013: 132).

#### **1.2.1.2. Stres Belirtileri**

Stres bazı belirtiler ile kendisini göstermeye başlamaktadır. Bu belirtilerden bazıları; sürekli kaygılı olma, gerginlik, kalp ritminde yükselme, duygu durum değişimleri, anksiyete, yüksek tansiyon, yetersizlik gibi duygulardır. Stres ile ilgili belirtiler, fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört farklı başlık altında toplanmaktadır (Tengilimoğlu vd., 2018: 324).

**Fiziksel Belirtiler:** Stresin fiziksel belirtilerine; düzensiz uyku, baş ve sırt ağrıları, diş gıcırdatma ya da çene kasılması, ishal, kabızlık ve kolit, kas ağrıları, döküntü, hazımsızlık, gastrit, ülser, yüksek tansiyon, kalp krizi, yorgunluk, yeme bozuklukları, iştahta farklılık, aşırı terleme, hafif kronik rahatsızlıklar, yorgunluk ve enerji kaybı, kazalarda artış gibi durumlar örnek gösterilebilir (Beru vd., 2015: 951; Güçlü, 2001: 95; Güney, 2015: 313; Tengilimoğlu vd., 2018: 324).

**Duygusal Belirtiler:** Stresin duygusal belirtilerine, kaygı, depresyon, ruh halinde hızlı ve sürekli değişim, gerginlik, özgüvende azalma ya da güvensizlik duygusu, aşırı hassas veya kolay kırılabilir olma, duygusal olarak tükenme hissi, öfke patlaması, saldırganlık veya düşmanlık besleme, sinirlilik, anksiyete, düşük moral hissi, güçsüzlük gibi durumlar örnek olarak gösterilebilir ((Tengilimoğlu vd., 2018: 324; Beru vd., 2015: 951; Güney 2015: 318).

**Zihinsel Belirtiler:** Stresin zihinsel belirtilerinde, unutkanlık, konsantrasyonda ve karar vermede güçlük, hafızada zayıflık, zihinde karışıklık, tek bir fikir veya düşünceyle meşguliyet, aşırı hayal kurma, yaptığı işlerdeki hatalarda artış, muhakemede zayıflama, mizahî anlayış kaybı, iş kalitesinde ve verimlilikte düşüş gibi özellikler yer almaktadır (Tengilimoğlu vd., 2018: 324).

**Sosyal Belirtiler:** Stresin sosyal belirtilerinde, randevularına gitmemek ya da randevu öncesine az bir süre kala iptal etmek, olaylar karşısında başkalarını suçlamak, insanlara güven duymamak ve başkalarında hata aramak, küçümseyici konuşmak, doğrudan savunmacı bir tutum sergilemek, birçok kişi ile küs kalarak konuşmamak gibi özellikler yer almaktadır (Tengilimoğlu vd., 2018: 324).

Olağan durumların dışında bu belirtilerin sıklıkla görülmesi; bireylerin stres altında oldukları anlamını taşımaktadır. Stres düzeyini kontrol amaçlı ilk adım, stresin farkında olabilmektir. Bu bağlamda yapılması gereken ise kişinin fiziksel, sosyal, duygusal ve zihinsel özelliklerini analiz ederek; normalin ötesinde görülen bu belirtilerin farkında olarak, stres oluşturan unsurlarla mücadeleden kaçınmamasıdır (Güçlü, 2001: 95).

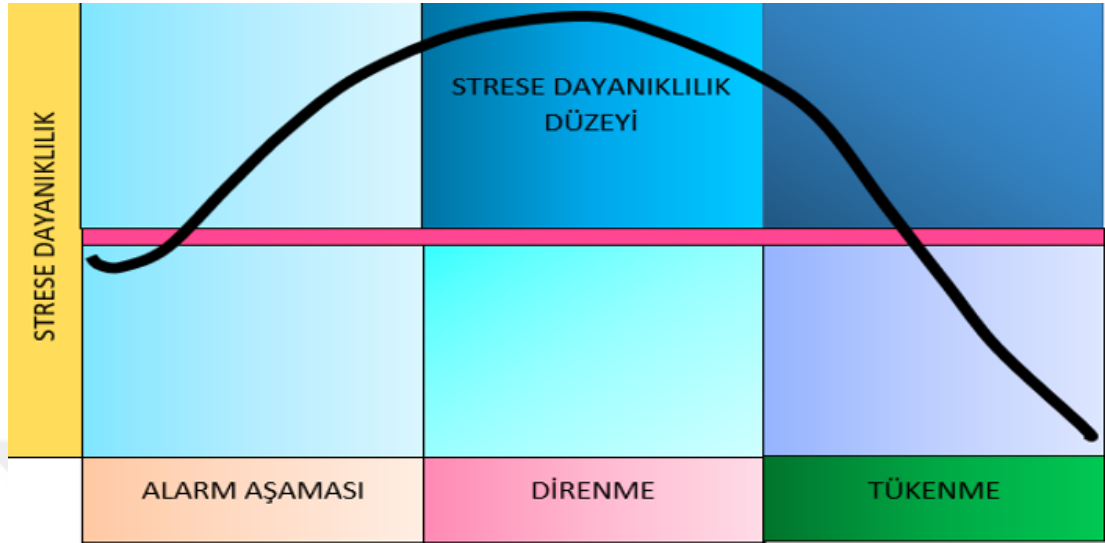
Bireylerin stres belirtileri, kişilik özellikleri çerçevesinde kendisini farklı yollarla ortaya koyabilmektedir. Stres düzeyindeki artışla birlikte, fizyolojik ve psikolojik etkilerinde de artış görülmesi, bireyin rahatsızlığının daha da ilerlemesini mümkün hale getirebilmektedir (Guluzade, 2019: 17).

### **1.2.1.3. Stresin Aşamaları**

Stres tanımlamaları konusunda en önemli isimlerden olan Hans Selye, vücudun stres karşısında tepki gösterirken girmiş olduğu uyum sürecini “*genel uyum sendromu*” kavramlaştırması şeklinde ele almıştır. Bu aşamalar; “*alarm, direnme ve tükenmedir*” (Aktaş, 2001: 30; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

**Alarm aşaması:** Stresin bireyler tarafından algılandığı ilk dönemi işaret etmektedir. Stres algılayan bireyde bu aşamada bazı fiziksel değişiklikler meydana gelir. Bireyin yüzünde solma, damarlarda büzülme, göz bebeklerinde büyüme, kan şekerinde yükselme gibi fiziksel özelliklerde artış gözlenmektedir. Bireyler bu istenmeyen koşullarda ya kaçmayı ya da mücadele etmeyi tercih etmektedirler.

Bireylerin mücadelesinden vazgeçip bu durumu görmezden gelmesi de bir tepki şeklidir. Stresin devamlılık göstermesi durumunda da direnme süreci başlamaktadır.



Kaynak: Selye, 1955.

Şekil 2. Hense Selye'nin Genel Uyum Sendromu

**Direnme aşaması:** Strese neden olan şartlara karşı bireyin direncinin gelişmeye başlaması durumudur. Birey bu dönemde, belki stresle başa çıkabilir. Stres ile başa çıkmayan bireyler ise yoğun ve sürekli gerilim içerisinde bünyesinin direncini zayıflatabilir ve tükenme süreci başlayabilir.

**Tükenme aşaması:** Bu aşama artık yaşamın çekilmez olarak görüldüğü zamandır. Bireyde baş ve göğüs ağrıları, uykusuzluk, kızgınlık, öfke, çaresizlik, endişe, melankolik, yalnızlık gibi durumlar gözlemlenebilir. Stresin bu şekilde uzun süre devam etmesi vücut savunmasını tahrik edebilir (Aktaş, 2001: 30).

## 1.2.2. İş Stresi

### 1.2.2.1. İş Stresi Kavramı

Günümüzde stres ve iş stresi bireylerin hayatını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Selye 1930'lu yıllarda stresin ilk tanımını şu şekilde ifade etmiştir: “Değişimler karşısında organizmanın spesifik olmayan cevabı” (Szabo vd., 2012: 474). İş stresi, işgörenlerin örgütlerinde maruz kalmış oldukları etkileşimden doğan bir tepki (Shirom, 1982) olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanıma göre ise; kişilerin fiziksel ve psikolojik açıdan örgütteki iş ortamının yapısına karşı göstermiş oldukları bireysel tepkimeler olarak tanımlanabilir (Jamal, 2005: 130; Düzgün, 2014: 21). İş stresi

örgütlerin ve bireylerin hem tutum ve davranışlarını hem de performanslarını etkilemektedir. İş gerekleri ile çalışan talepleri ve çalışanın yeteneği arasında uyumsuzluk ortaya çıktığında meydana gelen fiziksel ve davranışsal tepkimelerdir (Lindholm, 2006: 302).

Bireyler, çalıştığı işin gerekliliği, elde etmiş oldukları zihinsel ve fiziksel kaynağı aştıklarında örgütte stres düzeyleri yükselmeye başlamaktadır. Örgütün sebep olduğu stres, çalışanın sadece iş hayatını değil, bunun yanı sıra bütün yaşamını olumsuz olarak etki etmeye başlayacaktır. Örneğin; çalışanın verimliliği, sağlığı ve daha pek çok etki ile toplumsal maliyetler bulunmaktadır. Bu sebeplerden dolayı, iş stresinin toplumsal ve bireysel maliyetlerini azaltmak amacıyla; örgütteki stresin nedeni, bağlantısı ve diğer faktörleri ile ilgili fikir sahibi olunması önem arz etmektedir (Hessels vd., 2017: 178). İş stresi, çalışanın işteki memnuniyetini, verimliliğini ve performansını etkilediği gibi, psikolojik ve fizyolojik sağlık sorunlarına, yaşam tarzlarını ve işe devamsızlık gibi çalışanın hayatında pek çok fonksiyonuna etki etmektedir (Tennant, 2001: 697).

İşteki stresinin düşük seviyede olması, çalışanın çalışma hayatındaki motivasyonuna, verimliliğine, performansına ve yaratıcılığına pozitif yönde katkı sağlamaktadır. Fakat; çalışanın işteki stres seviyesi yükselmeye başladıkça işgörenin çalışma hayatı negatif yönde etkilenecektir (Tiyce vd., 2013: 129). Son zamanlarda iş stresi yaşayan çalışan sayısında artışlar gözlenmektedir. Dolayısıyla pek çok araştırmacı bu konuda örgütsel çıktıları farklı yönlerde değerlendiremeye başlamışlar ve genel stresten iş stresinin farklı özelliklere sahip olduğu yargısına ulaşmışlardır (Yozgat vd., 2013: 518-519).

#### **1.2.2.2. İş Stresi Modelleri**

Stres kaynakları ve stresin sonuçlarının açıklanması için araştırmacılar farklı modeller geliştirmişlerdir. Bu modellerde, bireylerin yaşam ve çalışma ortamlarında stres kaynaklarının bulunduğu ileri sürülmektedir. Bu nedenle çalışanların strese girme olasılıklarının çok yüksek olmasıyla birlikte kişiler, etkisi altına girdikleri stres unsurlarını değişik şekillerde algılamaktadırlar (Balaban, 2000: 189-190). Genel olarak iş stresine yönelik geliştirilmiş olan modeller konu kapsamında incelenecektir.

**Talep-Kontrol Modeli:** Karasek (1979)'in iş talebi kontrol teorisi, yüksek talep düzeylerini düşük kontrol düzeyleri ile bir araya getiren işleri, yüksek derecede gerginliğin yaşandığı çalışmalar olarak ifade etmektedir. Görev seviyesindeki iş koşullarının düşük kontrol, yüksek talep ve sosyal desteğin eksikliği dikkate alınarak karakterize edildiği görülmektedir. Talep kontrol modeliyle iş kontrolü vurgulanmaktadır (Karasek, 1979).

Karasek tarafından geliştirilmiş olan “Talep Kontrol Modeli” üzerinden Jones ve Bright (2001)'da çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bu model, iş kontrolü ve iş beklentileri olarak iki kısma ayrılmakta ve iş kontrolü ile beklentilerinin birbirinden farklı bileşenlerinin alınmasıyla, dört iş türü ortaya çıkmaktadır. Bu tür işlerde çalışanların hem fizyolojik hem de psikolojik gerilim düzeyinin oldukça üst seviyelere yükseldiği bilinmektedir. Diğer yandan yüksek düzeyde iş kontrolüyle düşük düzeyde iş beklentisi durumunda ise, fizyolojik ve psikolojik gerilim düzeyinin düşük seyrettiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, yüksek iş beklentisinin ve yüksek iş kontrolünün birleşimi ile olumlu bir iş türünün şekillenmesi sağlanabilmektedir. Bu durumun tersi olan düşük beklenti ile düşük iş kontrolü şartlarında ise, normal işler ve pasif işler olarak nitelendirilen çeşitli çalışmalar görülmektedir (Guluzade, 2019: 11).

**Yüksek Çaba ve Düşük Ödül Modeli:** Johannes Siegrist, 1990'lı yılların başında, çaba-ödül dengesizliği modelini geliştirmeye başlamıştır. Bu modele göre yüksek çaba ile düşük ödülün arasında yer alan dengesizlikle tanımlanmış olan çalışmaların, stresli işler kategorisinde yer aldığı, bu bağlamda başa çıkma yeteneği sınırlı bireylerde birtakım sağlık sorunlarına yol açabileceği vurgusu yapılmaktadır. Model; becerilerin takdiri, düşük düzeylerde karar yetkisi, karar enlemi ve iş promosyonu bulunan bireylerin; yüksek psikolojik talepler, düşük seviyede destek, uzun çalışma saatleri, yüksek çaba, iş aile ve çaba ödül dengesizlikleri ile karşılaşma olasılıklarının yüksek olduğunu belirtmektedir (Niedhammer vd., 2012: 200).

**Rol Modeli:** Rol Teorisi'nin 1960'larda geliştirildiği bilinmektedir. Çalışanları fiziksel ve duygusal dengeleri bakımından negatif etkileyip, işyerindeki davranışlarına da olumsuz yansımalarıyla gelişen süreçlerin kavranmasına ilişkin bir modeldir (Kahn vd, 1964). Bu teorideki temel bir varsayım ise; birey tarafından üstlenilen rollerin, gerçek mesleği dikkate alındığında stresli olabileceğini, strese farklı iş rollerinin neden

olduğunu ve bütün çalışanları etkileyebileceğini öngören yaklaşımdır. Teoriden beklenen hizmet sonuçlarının yerine getirilmesinde son on yıl içinde birçok batı ekonomisinde yer alan insan hizmet ajansları, örgütlerin yeniden yapılanması ve meslekî rollere yeni tanımlamalar süreçlerinden geçmişlerdir (Layne ve Lee, 2001: 134).

**Kişi-Çevre Uyum Modeli:** Caplan tarafından geliştirilen model; yöneticilerin ve iş çevresinin çalışanlardan bazı istek ve beklentileri olduğunu iddia ederken bunun yanında işgörenlere bazı ödüllendirmeler yapılarak, onların yeteneklerini etkili ve verimli bir şekilde kullanmaya teşvik edilmesinden bahsetmektedir. Burada kişilerin elde ettikleri yetenek ve iş beklentilerindeki uyumsuzluğun, bireylerde bir tehdit oluşturmaktadır (Rujnan, 2010: 7).

### 1.2.2.3. İş Stresinin Kaynakları

Örgütte iş stresi herhangi bir sebepten dolayı ortaya çıkabilmektedir. Teknolojideki değişimler, işin yapılma şeklindeki farklılıklar, işletmenin başka bir işletme ile birleşmesi ya da işletmenin el değiştirmesi, kişinin mesai arkadaşları ile aralarındaki gerginlik ya da yöneticisi ile yaşadığı iletişimsizlikler strese sebep olabilmektedir. Bu sebeple, iş stresi kaynakları incelendiğinde pek çok farklı sebebi bulunmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2018: 21). İnsanları yoğun olarak etkileyen stres kaynaklarını, bireysel, örgütsel ve iş ile ilgili stres kaynaklar olarak üç temel başlık altında toplanmak mümkündür.

**Bireysel Kaynaklar:** Stres konusunda en çok araştırma bireysel stres kaynakları üzerinde yapılmış ve sonuçta bunların stresin temel belirleyicileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında çevresel, örgütsel ve grupsal stres kaynakları da kişisel seviyede etki yaratmaktadır. Birçok kişisel stres kaynağı vardır (Güney, 2015: 305) Bunlardan bazıları şunlardır:

- **Kişilik Özelliği:** Günümüzde yapılan araştırmaların sonuçları incelendiğinde, iş stresi ile kişilik özellikleri arasında bir etki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu araştırmalara göre bireyin kişiliği, zaman içinde bir stres kaynağı haline gelebilmektedir (Aytaç, 2009: 14). Kişilik kavramının literatürde birçok tanımı bulunmaktadır. Cüceloğlu (2010) tarafından yapılan yalın ve genel bir tanıma göre “*kişilik*,

*bireyin içsel ve dışsal çevresiyle kurduğu, diğer kişilerden ayırt eden tutarlılık gösteren ve yapılaşmış olan bir ilişki biçimidir.”*

- **Yaş:** Stresi etkileyen faktörlerden birisi de yaştır. İş ortamındaki stresin oluşmasında, çalışanların yaşlarına bağlı olarak, orta yaş ve yaşlılık döneminde yer almalarının etkisi görülmektedir. Örgütlerde çalışan bireylerin, önceki yıllarda kolaylıkla ve kısa sürede yapabildikleri işleri, yaşlarının ilerlemesiyle birlikte; kısa zamanda yapamamaları ya da aksatmaları durumları ile ortaya çıkmaktadır. Yaş faktörü olumsuz olarak kişinin örgüt uyumunda güçlük, verimlilikte düşüş, iş performansında azalmaya neden olarak, bireyin tükenmiş hissetmesine yol açacak ve strese sebep olacaktır (Aytaç, 2009: 15). Kişiler yaşantılarının farklı dönemlerinde, çevrelerinde gelişen olayları daha değişik biçimde algılayabilmektedirler. Bu bağlamda kişinin yaşantısındaki her dönem, strese sebep olan etkenler bulunmakta ve bu etkenler farklılık gösterebilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 100).
- **Cinsiyet:** İş stresinde cinsiyete göre farklılıklar görüldüğü bazı araştırmalar ile desteklenmiştir. Kadınlara toplum tarafından geleneksel bir bakış açısıyla yüklenen sorumlulukları, belirlenen yeri ve rolünün yanı sıra; modern anlayışla şekillenen işinde başarı elde etme hırısı, kariyer edinme arzusu ve işi ile evi arasında yaşanan temponun artarak yoğunluk kazanması gibi nedenler iş stresi yaşamalarına sebep olmaktadır (Kırel, 1993). Kadınlar ve erkekler arasında kişilik özellikleri bakımından çeşitli farklılıklar bulunabileceği söylenebilir. Kadınların daha toleranslı, esnek, yaratıcı, hevesli, tehditlere karşı dirençli ve kendine güvenle başa çıkabilen; erkeklerin ise kararlı, inançlı ve kendine güvenle yöneticiliğe yönelme arzusunu ortaya koyan kişilik özellikleri sergilemekte oldukları söylenebilir (Ünsoy ve Gürol, 2000: 392).
- **Yaşam Tarzı:** Bireylerin benimsemiş oldukları yaşam tarzı da stresin ortaya çıkmasında etkili olan unsurlardan biridir. İnsanlar birbirinden farklı yaşam tarzlarına sahiptirler. Kimileri çok hızlı bir hayat

yaşarken, kimileri ise daha sakin bir hayatı tercih etmektedirler. İşte bu farklı tarzlar bireylerin stres düzeylerini de etkilemektedir. Doğal yaşam tarzından uzaklaşan ve farklı saplantılara yönelen bireylerin stres yaşama olasılıkları daha fazladır. Hızlı yaşam tarzı sürmek, her gün ya da her gece farklı mekânlarda ve farklı kişilerle etkileşimde bulunmak, alkol, sigara gibi alışkanlıklara sahip olmak bireylerde stres yükünün artmasına sebep olan unsurlardan bazılarıdır (Eren, 2015: 295).

**İşle İlgili Kaynaklar:** Çalışma hayatında stresin nedenleri bireysel olabileceği gibi, kurumun fiziksel koşullarından da kaynaklanabilmektedir. İşle ilgili strese zemin oluşturan kaynaklar olarak; örgütsel yapı, örgüt faaliyetlerinin işleyişi, örgütsel iletişim ve iş çevresi görülebilmektedir (Aytaç, 2009: 10; Özkalp ve Kırel, 2018: 382).

- **Tekdüze Çalışma:** Tekdüzelik, bir işin sabit koşullarda uzun süre farklı işler yapmaksızın, benzer işlerin tekrar etmesiyle kişide ortaya çıkan bıkkınlık olarak ifade edilebilir. Tekdüzelik, örgütte çalışanları genel olarak olumsuz düşüncelere yönlendiren bir duygusal sıkıntıdır. Birbirinin benzeri olan işlerin değişiklik olmadan ve sürekli olarak yapılması, çalışanların bıkkınlık ve yılgınlık hissetmelerine neden olur. Tekdüzeliğin, iş yerinde gerilime neden olması da mümkündür. Bu tarz çalışma ortamlarında ortaya çıkan gerilime bağlı olarak, gereksiz çatışmalar meydana gelebilmekte ve bireyler stres yaşamaktadırlar. (Aydın, 2008: 48; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).
- **Monotonluk:** Teknolojinin gelişmesiyle daha çok üretim imkânı sağlayan montaj bantları ve otomasyon sistemleri, çalışanları otomatik makinelere tutsak hale getirmiştir. Seri imalat teknolojisinin, kişinin çalışma hızını belirlemesi, çalışanın iş başından ayrılmasına fırsat vermemesi, becerilerinden düşük işler yapmasına zorlaması, belli bir süre sonra işin monotonlaşmasına neden olmaktadır. Seri imalat teknolojilerinin hâkim olduğu bu kuruluşlarda çalışanlar, çoğu kez yan yana otursalar bile arkadaşlık kuramamakta, ekip çalışması yapamamakta, yabancılaşarak yalnızlaşmaktadırlar (Soysal, 2009: 21). Diğer yandan, yapılan işin monoton bir halde devam etmesi, bireyin iş

süreçlerine katılım sağlayamaması, kişinin bir süre sonra yabancılaşma duygusunu hissetmesine ve yaygın bir şekilde stres kaynağı oluşturmaya yol açmaktadır. Monotonluğun işgörenler üzerinde etkisine bakıldığında; umutsuzluk, gerilim, sıkıntı, stres, pasif direnme, ilgisizlik, saldırganlık gibi ileri derece psikolojik ve sosyal bozukluklar olarak kendini göstermektedir (Eren, 2015: 296). Yapılan araştırmalarda, monoton bir iş yapıyor olmanın, uzun çalışma saatleriyle çalışmaktan ve fazla iş yüküne sahip olmaktan daha çok iş stresine neden olduğu ortaya çıkmıştır (Yamuç ve Türker, 2015: 397).

- **Vardiyalı Çalışma Düzeni:** Günümüz koşullarında bireyin tüketim talebini karşılamak amacıyla, üretimin yapıldığı sektörün, teknolojik yapının ve daha başka etkenlerin örgütte vardiyalı çalışma düzenini zorunlu hale getirdiği, buna bağlı olarak da vardiyalı çalışanların sayısını artırdığı bilinmektedir. Vardiyalı çalışma sistemi, işyeri çalışma sürelerinin 24 saat içine yayılarak, çalışma saatlerinin periyodik olarak değişimini esas almaktadır. Ancak vardiyalı çalışma yapılan iş yerlerinin çalışanları üzerinde çeşitli uyku problemleri oluşmakta, fiziksel ve ruhsal bakımdan etkili komplikasyonları da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda vardiyalı çalışmalar iş kazalarının yaşanmasında gözle görülür bir etken oluşturmaktadır (Camkurt, 2007: 90). Bu anlamda çalışanın ihtiyaçlarını dikkate almadan çalışanların dengesini bozarak iş verimini düşürecektir. Ayrıca çalışanlarda aşırı yorgunluktan kaynaklı stres oluşturarak, iş kazaları artacaktır (Soysal, 2009: 22).

**Örgütsel Kaynaklar:** Örgütte strese sebep olan pek çok faktör bulunmaktadır. Yapılan hatalardan kaçmak veya yöneticinin vermiş olduğu görevleri belirtilen zaman çerçevesinde bitirebilmek için yapılan baskılar, iş yükünün fazlalaşması, yöneticinin anlayışsız ve tatminkâr olmaması, rahatsızlık verici iş arkadaşlarının bulunması örgütsel stres faktörlerinin bazılarına örnek olarak gösterilebilir (Robbins ve Judge, 2015: 609-610).

- **Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması:** Bireyin iş ortamında çalıştığı mevkiye göre sınırları önceden belirlenip tanımlanmış olan,

yapabilecekleri ve yapamayacaklarına ilişkin davranışlarının toplamını ifade etmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274). Çalışanların işleri ile ilgili bireysel görev sınırlarının net çizgilerle ortaya konulmayıp, pozisyonunun gerektirdiklerini anlayamayıp, prosedür detaylarını kavrayamaması sonucunda, örgütsel yapılarda rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır (Aydın, 2008: 64). Rol belirsizliğiyle çalışanların bilgi, beceri ve birikimlerini etkin olarak kullanmaları engellenmektedir. Bu durum, çalışanların kendine güvenini ve iş doyumunu azaltmakla birlikte, motivasyon kaybına, kendilerini gergin ve sınırlı hissetmelerine neden olabilmektedir. Öngörülemeyen ve anlaşılamayan çalışma stili, bireylerin aşağılandıkları duygusu ve düşüncesini oluşturmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 38). Rol çatışması ise, örgütsel yapılarda birbirine göre farklı şekillerde ortaya çıkabilen ve kararsızlık ekseninde devam eden gerilimi belirtmektedir. Rol çatışması, bireyin üstlendiği iki ya da daha fazla sayıda rolün eş zamanlı olarak ortaya çıkıp, zıt istekler meydana getirmesi biçiminde tanımlanabilir (Aytaç, 2009: 11). Yöneticinin, çalışanından çelişkili ve uyumlu olmayan bir istekte bulunması, yönetici tarafından oluşturulan rol çatışmasını ortaya koyarken; birden fazla amirin aynı çalışandan çelişkili isteklerde bulunmaları da farklı bir açıdan rol çatışmasını yaratmaktadır. Diğer yandan çalışana, kapasitesinin üzerinde rol yüklenmesi de söz konusu roller arasındaki belirsizlik rol çatışması yaşamasına, dolayısıyla üzerinde stres ve baskı hissetmesine sebep olmaktadır (Soysal, 2009: 25).

- **Örgüt Yönetimi, Yapısı ve İklimi:** Belirli örgütlere ait herkesin, hesap vermekle yükümlü olduğu bir şefi, müdürü ve yöneticisi vardır. Bu pozisyondaki bireyler, çalışanların tutumlarını ve isteklerini dikkate almadıklarında birçok çalışanda gerginliğe neden olmaktadır. Ayrıca liderin örgüt pozisyonundan dolayı sahip olduğu güç kaynaklarından cezalandırıcı gücü de liderin sömürücü, diktatör yanlarını ortaya çıkararak çalışanlarda strese yol açmaktadır (Ülbeği, 2016: 60). Yetkiye dayalı bir yönetim tarzı sergileyen

yöneticilerin/liderlerin katı davranışları, hiyerarşik ilişkilere aşırı eğilimleri, sık sık gözlem, denetim, kontrol mekanizmalarını uygulamaları bireylerde çok ciddi stres sorunlarının oluşmasına ve hata yapmalarını arttırabilir (Tutar, 2011: 236).

- **Değişen Çalışma Saatleri:** Mesai saatlerinde değişikliklerin olmasının insan sağlığı üzerinde olumsuz ve yıkıcı etkileri bulunmaktadır. Mesai saatlerinde yaşanan değişiklikler öncelikle kişinin biyolojik özelliklerini olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla bireyin temel fiziksel faaliyetlerinde bir yaşam döngüsü oluşturmaktadır. Kişinin uyku ve uyku dışında geçireceği zaman, hayat rutininin şekillenmesi bakımından büyük öneme sahiptir. Bu sebeple mesai saatlerinin değişimi, yaşam akışının da değişmesi anlamına gelmekte ve bireyin kendisini devamlı yorgun, sinirli, huzursuz ve gergin hissetmesine yol açabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 83-85).
- **Mobbing:** Çalışma hayatında psikolojik yıldırma kavramını ilk olarak, 1980'lerin başında İsveçli bir endüstri psikoloğu olan, Heinz Leymann'ın kullandığı bilinmektedir. Leymann'ın bu kavramı kullanmasında; çalışanların kendi aralarındaki, uzun süreleri kapsayan saldırgan hatta düşmanca davranışların var olduğuna ilişkin saptamalarının etkisi büyük olmuştur (Tınaz, 2006: 14). Leymann'a göre psikolojik yıldırma "*iş yaşantısında bir veya birden fazla bireye yöneltilen; sistematik, etik dışı ve düşmanca iletişime geçme yöntemiyle uygulanan psikolojik terör*" olarak tanımlanmaktadır. (Leymann, 1996: 165). Aynı bağlamda mobbing kavramı ise; işyerinde çalışanların sindirilmesi ya da duygusal olarak taciz uygulanması gibi daha farklı kavramlar kullanılarak da ifade edilebilmektedir. Bazı araştırmacılar, mobbing ve zorbalığı benzer anlamda kullanılıyor olsa da aynı anlama gelmediklerini belirtmektedirler. Çünkü mobbing, belirli bir grubun hedef olarak seçilen bireye yönelik, tasarlayarak birlikte sergiledikleri özel davranışlarla ortaya konulurken; zorbalık, sistematik olmayan kişi ya da kişiler tarafından düzensiz bir tarzda,

psikolojik yaklaşımla gerçekleştirilen, özel ya da daha farklı boyutları bulunan istenmeyen olaylar niteliğiyle ifade edilmektedir (Westhues, 2006: 15). Bu bağlamda birey mobbinge maruz kaldığında performanslarında azalma, ciddi derecede sağlık sorunu, işe devamsızlıklarda artış, aşırı stres ve gerginlik gibi durumlarla karşı karşıya gelebileceğini söylemek mümkündür (Soysal, 2009: 26).

- **Ücret Yetersizliği:** İnsanlar, kazançları ile orantılı bir yaşam standardı oluşturmaktadırlar. Yeterli düzeyde kazanç sahibi olamayan bireyler, diğerlerine göre daha düşük standartlarda yaşamak zorunda kalmakta, sağlıksız koşullara sahip evleri tercih etmekte, yetersiz beslenmekte ve çocuklarının ihtiyacı olan eğitim, bakım gibi ihtiyaçlarını sağlayamamaktadırlar. Bu koşullar uzun vadeli değerlendirildiğinde, bireylerin ruh ve beden sağlıkları için olumsuz sonuçları da beraberinde getirmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 82).

#### 1.2.2.4. İş Stresinin Nedenleri

İş stresinin nedeni, bireyden bireye, işletmeden işletmeye farklılık gösterdiği gibi toplumsal olarak da farklılık gösterebilmektedir. Örgütte yönetimin eksikliğinden dolayı, çalışanların karar verme aşamasında düşük seviyede katılımı, iletişimde yaşanan sorunlar ve eksiklikler, çalışanın davranışlarındaki değişiklikler, kurumdaki yapılması zorunlu olan kurallar gibi sebeplerle problemler meydana gelebilmektedir. Örgütte bu sorunların yanında iş stresine sebep olan çevresel kaynaklar da yer almaktadır (Düzgün, 2014: 21-23).

**Bireysel Nedenler:** İş stresinin bireysel kaynakları nelerdir diye düşünüldüğünde ilk akla gelen kişinin kendisidir. Kişilik özellikleri, stresi algılama düzeyinde önemli bir etkidir. Bazı kişilerde aynı stres kamçılayıcı etki yaratırken bazılarında ise olumsuz bir etki bırakabilmektedir. Literatür incelendiğinde, iş deneyiminin de kişinin iş stresinde önemli bir neden olduğu ortaya konulmaktadır. Kişinin yaşamının dalgalı, çalkantılı, gelgitli olmasını da stresin bireysel nedenleri arasında değerlendirmek gerekmektedir (Şahin, 2020: 11).

Bireysel stres sebeplerinden birisi, ailevi problemlerden kaynaklanmaktadır. Aile üyelerindeki herhangi birinin hastalığı, aile içinde kavgaların varlığı kişiyi

çalışma yerinde strese iten ana sebeplerin başında gelmektedir. Bununla beraber kişinin alkol, sigara ve uyuşturucu gibi bağımlılık yapan maddeler alıp bu şekilde bir yaşam biçimine eğilmesi de bireyin bedenindeki stresi artırabilmektedir (Kaya ve Kaya, 2007: 45-46).

Çalışma ortamında strese sebep olacak faktörlerden bir diğeri ise yaş faktörüdür. Hormonsal farklılaşmanın tesiriyle ilerleyen yaşlarda ortaya çıkan menopo ve andropo süreçleri, fiziksel ve ruhsal dengeyi bozarak stres kaynağı oluşturmaktadır.

Bireylerin yaşadıkları stres düzeyleri orta yaş ve orta yaşın üzerine doğru artış gösterebilmektedir. Bu bireyler örgütte yeni işe başlayan genç bireylerin çalışma hızına ayak uydurmada zorluklar yaşamakta ve bu durumda onları strese sürüklemektedir. Bununla birlikte genç çalışanlarda işle alakalı kaygılar, bilgi ve deneyim yetersizliği nedeniyle stres meydana gelebilmektedir (Yavuz, 2018: 36).

**Örgütsel Nedenler:** Strese neden olan pek çok neden bulunmaktadır. Bu nedenleri üç başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar; bireysel, çevresel ve örgütsel nedenler olarak üç başlık altında ifade edilmiştir (Guluzada, 2019: 19). Örgütün işleyişini sağlıklı ve verimli bir şekilde yürütebilmek için pek çok risk etmenini ele almak gerekmektedir. İşgören yeteneğinin üzerinde etkili olan istekler şu şekilde sıralanmaktadır (Aydın, 2018: 36);

- ✓ Yeterli olmayan süre veya sebeplerle meydana gelen zaman baskısı,
- ✓ Güç şartlarda veya aşırı tempolu çalışmak,
- ✓ Yerine getirilmesi güç hedefler oluşturulması,
- ✓ Uzun vadeli odaklanma veya üst düzey karar almayı gerektiren işler,
- ✓ Görev tanımlarının sıradanlaştırılması,
- ✓ İşgörenin kabiliyetlerini kullanmasına gerek duymayan görevler,
- ✓ Duygusal olarak rahatsızlık verici işler,
- ✓ Uyku düzenini etkileyen vardiyalı iş koşulları, iş-aile hayatını dengelemeyi güçleştirir ve kişi üzerinde stres oluşturabilmektedir (Kodaş, 2018: 39).

**Çevresel Nedenler:** Çalışanları etkisi altına alan ekonomik, teknolojik ve politik tüm etmenler çevresel nedenleri oluşturmaktadır. Çalışanın ekonomik,

teknolojik veya politik süreçlerin baskısı altında kalması onun daha fazla stres yaşamasına neden olmaktadır. Çevresel nedenlerin en etkili stres kaynağı ekonomik problemler olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahverdioğlu, 2019: 56).

Çevresel faktörler altında esasen tüm örgütleri ve bireyleri etkileyen makro çevre unsurları yer almaktadır. Makro çevre unsurları ise politik, ekonomik, sosyo-kültürel ve teknolojik faktörlerdir. Söz konusu temel makro çevre bileşenleri oldukça dinamik bir yapıdadır ve gerek örgütleri gerekse de bireyleri yakından etkileyebilmektedir. Çevresel faktörler içerisinde insanı en fazla strese maruz bırakan durum ise belirsizliktir. Beklenmedik, ani değişimler bireyde gerginliğe yol açmaktadır. Bununla birlikte ekonomik belirsizlikler hem iş yaşamında hem de günlük yaşamda bireyin stres düzeyinin yükselmesine neden olan durumlardan birisidir (Robbins ve Judge, 2015: 609).

#### **1.2.2.5. İş Stresinin Sonuçları**

İş stresinin sonuçlarını bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere iki başlık altında toplamak mümkündür.

**Bireysel Sonuçlar:** Stres, kişinin içinde bulunduğu ortamın zorlaşmaya başladığı, ilk olarak psikolojik daha sonra ise fizyolojik ve davranışsal sonuçlar ile bağlantılı olarak kendini gösteren ve bazı hastalıklara neden olan sağlık problemidir. Bireysel sonuçlar; endişe, gerginlik, baskı, konsantrasyon sorunu, anksiyete, alkol, yabancı madde ve sigara kullanımı, iştahsızlık, uyku bozukluğu, baş ağrısı, kas ağrıları, tansiyon, kanser ve kalp rahatsızlıkları (Aydın, 2008; Koçer, 2015; Erdoğan vd., 2009; Schneiderman vd., 2005) gibi birtakım problemleri beraberinde getirmektedir.

- **Fizyolojik Sonuçlar:** Bireylerin yaşamlarında stresin etkisi büyük önem arz etmektedir. Bu etkiler fiziksel olduğu gibi psikolojik olarak da bireyin yaşamını etkilemektedir. Stres aslında bireyin sağlığını etkileyen bir tehdit unsurudur. Ve bireyin uzun süre strese maruz kalması birçok hastalığı da beraberinde getirmektedir. Stres düzeyinin yükselmesiyle birlikte; bireyde çarpıntı, kan basıncı seviyesinde değişiklik sonucu yüksek tansiyon gibi çalışanların sağlığını doğrudan etkileyen problemler ortaya çıkabilmektedir. Bu problemler bazı rahatsızlıkları da beraberinde getirmektedir. Bununla birlikte iş stresinin fiziksel etkileri incelendiğinde ülser, eklem iltihabı ve

bazı zihinsel rahatsızlıklara da yol açabildiği anlaşılmaktadır. Detroit'te bir sanayi tesisinin kapanmasını, stres konusu olarak ele alıp inceleyen Slote, bu fabrikanın kapanmasının çalışanlarda endişe oluşturabileceği ve hastalıkların artmasına neden olabileceğini gözlemlemiştir. Bu araştırma, çalışanların %50'lik bölümünün ülser, eklem iltihabı ve yüksek tansiyon gibi rahatsızlıklara yakalandıklarını ortaya koymuştur (Çelik ve Şimşek, 2010: 165).

- **Psikolojik Sonuçlar:** Stresin psikolojik sonuçlarında ise; özgüven eksikliği, tükenmişlik, yalnız kalma isteği, hayal kırıklığı, huzursuzluk, panik atak, uykusuzluk, depresyon, unutkanlık, dikkat dağınıklığı, karar vermede ve muhakemede güçlük, tedirginlik gibi rahatsızlıklar görülebilir (Eroy, 2019: 42; Ardıç ve Polatçı, 2008: 31). Bir diğer psikolojik sonuç ise tükenmişliktir. Tükenmişlik ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Buna göre tükenmişlik; yıpranma, başarısız olma, güç ve enerjideki düşüş ya da tatmin edilmemiş istekler sebebiyle kişinin içsel kaynaklarını kapsamaktadır (Freudenberger, 1974: 159). Maslach tükenmişliği *“işinin gereği olarak yoğun şekilde duygusal taleplerle karşı karşıya olan ve daima diğer insanlarla karşı karşıya gelerek çalışan kişilerde yaşanan; bedensel olarak kendini bitkin hissetme hali, sürekli yorgunluk, umutsuzluk ve çaresizlik gibi duyguların, çalıştığı işine, özel hayatına ve çevresindeki diğer insanlara, olumlu olmayan tutum ve davranışlarla yansıtılmasıyla gerçekleşen bir sendrom”* şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlikte birey öncesinde, iç dünyasında yaşamakta olduğu çeşitli durumları, daha sonraları hem aile hem de iş hayatına yansıtmaktadır. Çalışanda *“bedeni ve ruhi olarak enerjinin son derece düşmesi”* halinde görülen tükenmişlik, bireyin çalışma hayatında stres yaratan işi ve işi ile ilgili ortamın kaynaklık ettiği etmenlerin uzun vadeli etkileri sonucu meydana gelmektedir (Arı ve Bal, 2008: 132). Yabancılaşma da iş stresinin psikolojik sonuçları arasında sayılabilir. Yabancılaşma kavramına ilişkin olarak, alan yazında birçok tanım bulunmaktadır. Yabancılaşma, bireyin kendini bütünsel olarak algılayamamasına ve bilincinde bölünmelere neden olan çeşitli eylemler,

olumsuz bazı deneyimler olarak belirtilmektedir (Bonjean ve Grimes, 1970: 366). Yabancılaşma durumuyla özellikle çalışma hayatında sıklıkla karşılaşılmaktadır. Günümüze kadar gerçekleştirilen çalışmalar yabancılaşma için, kişinin içinde bulunduğu toplumsal koşullardan, sosyal çevresi ile iş çevresinin oluşturduğu koşullara ve kendisinin özel koşullarına kadar, birbirinden farklı unsurların önemli birer etken oluşturduğunu göstermektedir. Yabancılaşma olgusu, ekonomik ve politik temele dayanan ilişkilerde olduğu gibi, bütün ilişkilerdeki bozulmaları ifade edebilmektedir (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108).

- **Davranışsal Sonuçlar:** Stresin davranışsal sonuçlarına bakıldığında; bireyler temelde stresten uzaklaşabilmek için daha çok alkol ve uyuşturucu gibi zarar veren maddeler kullanmaya yönelmektedirler. Stresin, çalışanlar arasında karşılaşılan alkol ve uyuşturucu madde bağımlılığı ile doğrudan bağlantılı olduğu yapılan araştırmalarla saptanmıştır. Zararlı maddelerin kullanımı insanları, endişeli hallerinden kısa bir süre için uzaklaştırmakta ve rahatlamalarına olanak tanımaktadır. New York’ da yapılan bir araştırma, makine başındaki işlerde çalışan genç işçilerin yüksek bir oranda uyuşturucu kullanımlarının olduğunu göstermektedir. Gerek alkolün gerekse uyuşturucuların stresten kaçma isteğiyle kullanıldığı anlaşılmaktadır. Bu olumsuz sonuçların meydana gelmemesi için, çalışma ortamındaki stresin azaltılmasına ilişkin tedbirler alınması gerekmektedir (Çelik ve Şimşek, 2010: 164-165).

**Örgütsel Sonuçlar:** Stresin sebep olduğu örgütsel sonuçların bazılarını; sağlık giderlerinin çoğalması, iş kazalarının artması, kalifiye eleman kayıpları, performans düşüklüğü, işgören devir hızının yüksek olması, devamsızlık, tükenmişlik, çatışma, yabancılaşma, işe geç gitmeme ve yorgunluk olarak sıralamak mümkündür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 224; Randall ve Scott, 1988: 336; Soysal, 2009: 344).

- **Performans Düşüklüğü:** Stres, bireyin performansı üzerinde hem faydalı hem de zararlı etkiler göstermektedir. Bu konuya ilişkin ilk çalışma Yerkes ve Dadson (1908) tarafından yapılmıştır. Çalışmada stresin, bireyin performansı için belirli noktalara kadar faydalı olduğu ve doğrusal

ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Aşırı stres ise; özellikle zihinsel yeteneklerle ilgili olarak karar verme becerisi gerektiren işlerde çalışanların dikkatlerini yoğunlaştıramamalarına neden olmakta, bu durum işletmelerin çeşitli olumsuz sonuçlarla karşılaşma ihtimallerini artırmaktadır (Benson ve Ailen, 1980: 86-87).

- **İşgören Devir Hızı:** İşgören devri, bir işletmede işe başlayan ve işten çıkış yapan çalışanların oluşturduğu hareketliliği belirtmektedir. İşletmeler için çalışanların iş kapsamında seçilmeleri ve işe alınmaları kadar çalışanların işletmede varlıklarını sürdürmeleri de önem arz etmektedir. Bazı araştırmacılara göre, bir çalışanın kendi isteğiyle işini bırakması işgören devri bağlamında tanımlanırken; bazı araştırmacılar tarafından, işten çıkarılmaların da işgören devri kapsamında değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Bozkurt, 2010: 33- 34).
- **İşe Devamsızlık:** İşe devamsızlık, kişinin işine gelmesi gereken çalışma saatlerinde işine gelmemesi olarak ifade etmek mümkündür. Örgütlerde devamsızlıkların artması verimliliğin azalmasına neden olurken işletmelerin kâr durumlarını da etkilemektedir. Örgütte insan kaynaklarında görülen en büyük sorunlardan biri personelin işe devamsızlık göstermesidir. İşe devamsızlık, çeşitli mazeret ve hastalıktan kaynaklanabileceği gibi stresin yarattığı etkiyle de gerçekleşebilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8).
- **Çatışma:** Örgütlerdeki her bireyin kendine has dünya görüşü, amaçları, kişiliği ve değerleri bulunmaktadır. Örgütlerde ortaya çıkan anlaşmazlıkların ve farklılıkların kaçınılmaz bir biçimde çatışmalara neden olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle farklı kültürlerden gelen bireylerden oluşan çok uluslu ortamların varlığı, çatışma kavramına farklı bakış açıları kazandırmıştır (Seval, 2006: 246). Wall ve Callester (1995: 517) çatışma kavramını, bir grubun çıkarlarının engellendiği ya da bu çıkarların olumsuz bir biçimde etkilenmekte olduğu algısının ortaya çıktığı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel çatışma, iş ortamında oldukça çok karşılaşılan bir durumdur. Bunun sebebi insanların çeşitli konularda, ilgi alanlarında, ideolojilerinde, amaçlarında ve kişisel isteklerinde farklı görüşlere sahip olmasıdır. Örgütsel çatışma; kişilerarası, gruplar arası ve örgütler arası

çatışmalarda dâhil olmak üzere çeşitli biçimlerde meydana gelebilmektedir (Beheshtifar ve Hesani, 2013: 214).

#### **1.2.2.6. İş Stresiyle Başa Çıkma Yolları**

Stres ile başa çıkabilmek için; strese sebep olan faktörlerin neler olduğunun tespit edilmesi strese karşı alınabilecek önlemler için yol gösterici olacaktır. Stres ile başa çıkabilmek ya da diğer bir ifade ile stres yönetimi bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını korumak ve bireylerin daha verimli bir hayat sürdürebilmeleri için önem arz etmektedir (Bektaş ve Karagöz, 2017: 343; Güney, 2015: 319).

Bireyler stres ile başa çıkabilmek ve stresin olumsuz etkilerinden korunmak için bazı yöntemler geliştirmeye çalışmışlardır. Stresten kaçma, kendini soyutlama, aktif olarak plan yapma, dine sığınma gibi yöntemler örnek olarak örnek gösterilebilir (Terzi ve Çankaya, 2009: 4-11).

Stres yönetimi, bireyin stres kaynağına göre davranışsal ya da bilişsel olarak göstermiş olduğu tepkimelerdir (Lazarus ve Folkman, 1986: 994). Bireyler içinde buldukları stres ortamına göre farklı şekilde tutum ve davranış sergilemektedirler. Bazı bireyler stresi görmezden gelme, içine kapanma, pasifleşme gibi davranışlar sergilerlerken, kimi bireyler ise bir stres durumu ile karşılaştıklarında kontrollerini kaybedebilmektedirler (Aslan, 2014: 26).

Bireyin aile yapısı, sosyo-kültürel çevresi ve iş ortamı stresin algılama biçimini etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Bu bağlamda stresle başa çıkma yöntemleri farklılık gösterebilmektedir. Stresle başa çıkma yöntemleri bireysel, örgütsel ve grupsal olarak üç başlık altında incelenmektedir (Yılmaz, 2020: 47).

***Bireysel Stres Yönetimi:*** Stres ile başa çıkabilmede kişisel yöntemlerin önemi oldukça fazladır. Bu yöntemlerde ortak özellik çoğunun psikolojik, davranışsal ve fiziksel yapılarının kontrol altında tutulmaya çalışılmasıdır (Güney, 2015: 321). Stres ile başa çıkma için; stres kaynaklarının niteliği, bireyin stres algısı, becerisi, bilgisi, yetenekleri, deneyimleri ve kişilik yapısı önem kazanmaktadır. Stres yönetiminde kişisel olarak kullanılabilen birtakım stratejilerin etkisi oldukça yüksektir (Balcı, 2014: 53).

- **Fiziki Egzersizler:** Stresin neden olduğu hastalıkların genelinde baş, omuz, boyun ağrısı belirtileri bulunmaktadır. En çok görülen rahatsızlık ise boyun tutulmasıdır. Bu nedenle bireyin egzersiz yapması kasları gerilimden uzak tutacaktır. Egzersiz sırasında derin derin nefes alıp veren kişinin vücudu rahatlar ve vücut canlanır. Ayrıca yüzme, aerobik, bisiklet, koşma vb. spor dallarının da stresi azaltmasının yanında dolaşım sistemini düzenlemesi ve vücuttaki oksijen dağılımını dengelemesi açısından vücuda yararı bulunmaktadır (Örkeli, 2014: 20; McGilley ve Holmes, 1988: 129-139).
- **Etkili iletişim:** Bireyler arasında yaşanan iletişimsizlik genel olarak strese neden olmaktadır. Meydana gelen bu iletişimsizliğin bireylerle iletişime geçilip çözüm önerileri sunulması stresin azaltılabilmesinde anahtar rol oynamaktadır. Senli cümlelerin yerine, benli cümlelerin kurulması tercih edilmelidir. Senli cümlelerin kullanımı karşı tarafa göre aşağılama eğilimi olarak algılanabilir ve olumsuz, savunmacı bir tepkinin oluşmasına zemin hazırlayabilir. Karşı tarafa hitaben “*çok fazla gürültü ediyorsun, hep sözümü kesiyorsun, her şeyeime karıştıyorsun*” söylemlerinde olduğu gibi. Benli cümlelerde ise sorumluluk bireyin kendi üzerinde tutulmaktadır. “*Bana fazla karıştığın düşüncesindeyim, söylemek istediklerimi zihnimde toparlayamıyorum*” gibi cümlelerde özne kişinin kendisidir. Diğer yandan soru sorma teknikleri açısından açık uçlu sorular, karşıda bulunan bireye geniş özgürlük alanı sağlamaktadır. Yönlendirici sorularla “evet” veya “hayır” seçenekli cevap alınabilmektedir. Ayrıca, neden arayıcı sorular ile belirleyici sorular da yine bu grupta yer almaktadırlar (Aytaç, 2009: 22).
- **Biyolojik Geri Bildirim (Bio-feedback):** Stres yönetim ya da stresle başa çıkmada bir diğer yaklaşım biyolojik geribildirimdir (bio-feedback). Bu yöntem bireyin kendisinin de farkına varamadığı fiziksel tepkimelerin bir alet yardımıyla bir eğitim programının içerisinde bireyin otonom özelliklerinin arzuladığı yönde ve şekilde düzenlemeyi öğrenmiş olduğu bir yöntemdir (Güney, 2015: 324).

Vücut işlevlerinin ölçümü amacıyla bazı biofeedback aletleri kullanılmaktadır. Sinirsel ve beyinsel dalgaların ölçümünde EEG, kasların gerilimini ölçen EMG, deride oluşan elektrik kondaktivitesinin ölçümünde GMR biofeedback ölçümleri için kullanılan araçlardan birkaçıdır ve bu araçların kullanımları oldukça basittir. Bedende gerçekleşen oluşumları bildiren sinyaller göndermek prensibine dayalı olarak çalışmaktadırlar. Biofeedback araçlarından alınan bildirimler doğrultusunda meditasyon ve çeşitli rahatlatıcı teknikler uygulanabilmektedir. Sinirsel rahatsızlıklarda ve kas problemlerinde biofeedback'in sağlayacağı faydalar göz önünde bulundurulmalıdır. Kişisel gelişim ve kendini daha iyi tanıma amacıyla biofeedback'den yararlanılabildiği gibi; uykusuzluk, diş gıcırdatma, depresyon benzeri sorunların tedavileri için de uygun çözümlere yönlendirebilmektedir. Biofeedback kapsamında değerlendirilebilecek sağlık problemleri; beyinde hasara yol açabilecek geçici felç sorunu, felç, kas problemleri, kalp ritim bozuklukları, migren, yüksek tansiyon, ülser, astım, ishal ve kolit gibi rahatsızlıklar olarak sıralanabilmektedir (Kırıcı, 2010: 68-69).

- **Beslenme:** Literatürde yer alan bazı araştırma bulgularında stres ile beslenme arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Hatta bazı yiyecek ve içeceklerin stresi arttırdığı bazılarının ise bireyleri daha duyarlı hale getirdiğini gözlemlemişlerdir (Güney, 2015: 324). Stresle baş edebilme konusunda beslenme tarzı önemlidir. Stresin belirtileri fiziksel de olsa ruhsal da olsa vücut stres karşısında adrenalin salgılayarak tepki göstermekte ve stres metabolizma üzerinde değişikliklere neden olmaktadır. Düzenli olarak yemek yemek, egzersiz yapmak ve stres düzeyinin düşük olması bireyi sağlıklı bir yaşam sürmesini sağlar. Sağlıklı ve dengeli beslenme, düzenli uyku, pozitif ve iyimser olma, stresten kurtulmanın yollarından bazılarıdır. Her dengeli beslenme durumunda stres düzeyinin düşük olacağını söylemek çok iddialı olabilir. Ancak sağlıklı bir beslenme ile hastalıklara karşı direncin artacağı, stresle baş edebilme konusunda

katkısı olacağı bilinmektedir. Dolayısıyla dengeli, sağlıklı ve düzenli beslenme sayesinde stres ile baş edilebilmenin daha kolay olacağı ifade edilmektedir (Bulut, 2013: 78-80).

**Örgütsel Stres Yönetimi:** Örgütsel stres yönetimi için birinci planda yöneticilerin tutumları önemli görülmektedir. Yöneticilerden çalışanlara yönelik iş tanımlarını, aralarındaki ilişkilerini ve organizasyonun yapısını çok iyi bilmeleri beklenmektedir (Koç, 2009: 20). Örgütsel stres yönetimi uygulayan işletmelerin çalışanlar üzerinde etkisini gösteren stres düzeylerinin aşağı çekilmesine ilişkin uğraş içinde oldukları bilinmektedir. Öncelikle strese neden olan kaynakların tespit edilmesi; daha sonra ise strese neden olan negatif tepkilerin, pozitif tutumlara dönüştürecek tedbirlerin alınması gerekmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 25-26).

- **Çalışma Ortamının İyileştirilmesi:** Çalışma ortamının iyileştirilmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, bireylerin moral ve motivasyonlarına pozitif katkı sağlamaktadır. Ayrıca iş kazalarının oluşma ihtimalinin ve sıklık derecesinin önemli bir oranda aşağıya çekilebilmesini de mümkün hale getirilebilmektedir. İşyerindeki çalışmaların gereği olarak kullanılan araç gereçlerin ve makinelerin temizliği de yine moral ve motivasyon artışını doğrudan etkilemekte, çalışanların işlerini daha da fazla önemsemelerini ve titizlikle çalışmalarını sağlamaktadır (Camkurt, 2007: 83). İşletmedeki yöneticiler, amirler ve müdürler tarafından alınacak birtakım önlemler, çalışanların stres düzeylerini azaltacaktır. Yöneticilerin ilk yapmaları gereken şey çalışanların en fazla şikâyetçi oldukları noktaları tespit etmektir. Çalışanların rahatsız oldukları durumları, yöneticilerine önem sırasına göre sıralayarak bildirmeleri gerekir. Yöneticiler tarafından incelenen bu şikâyetlerden çözümlenmesi ve kısa sürede çözüme kavuşturulması bireylerin stres düzeylerini azaltabilmek için önem arz etmektedir (Ferhanoğlu Alkaya, 2009: 44). Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışma ortamının rahatlatıcı bir şekilde düzenlenmesi, çevre insan makine uyumunun sağlanabilmesi doğrultusunda renklerin ifade gücü önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda mekânlar, eşyalar, araç gereçler ve makineler için

belirlenecek renklerin doğru seçimi; işyerinde güvenli bir çalışma ortamını oluşturmakta, iş kazalarını minimum düzeye indirmekte, çalışanlar üzerinde olumlu moral ve motivasyon sağlamakta, beraberinde ise üretimin, verimliliğin artışı olarak işyerine olumlu yansımaktadır (Sağocak, 2005: 79).

- **Destekleyici Bir Örgüt İklimi Yaratmak:** Genel olarak birlikte çalışan ekiplerin bürokratik, resmi, hatta katı ve kişisel olmayan bir yapı sergiledikleri görülmekte ve bu tip yapıların stres kaynağı oldukları bilinmektedir. Ancak daha az merkezîyetçiliği, kararlara katılımcılığı, en alttan üste doğru iletişimsel düzenlemeleri yerinde bulan işletmelerde oluşan yapısal iklim de farklılığı ile çok önemlidir (Özen, 2015: 22). Örgüt yöneticileri çalışanları için destekleyici bir organizasyon yapısı oluşturmalı ve geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken örgütün yapısını merkezîyetten uzak olacak şekilde, çalışanların katılımının desteklendiği, hiyerarşik engellerin ortadan kalktığı bir organizasyon yapısı oluşturulur ve geliştirilirse örgütte stres oranı büyük oranda azaltılacaktır (Tengilimoğlu vd., 2018: 326
- **İşin Zenginleştirilmesi ve Rotasyonu:** Örgütlerde iş zenginleştirme ve rotasyon uygulamalarıyla, çalışanlarda başarı düzeylerinin artışı hedeflenmektedir. İşin zenginleştirilmesi hem işin içeriğindeki unsurların hem de işin anlamlılık, özerklik, farklı beceriler gibi özünü oluşturan niteliksel değerlerinin geliştirilmesini kapsamaktadır (Gümüştekin, 2004: 65). İşin zenginleştirilmesi ile bireyin çalışma alanındaki yetkileri ve sorumlukları belirlenmekte, böylelikle daha fazla geri bildirim ve kontrol sağlanmaktadır. Ancak işin zenginleştirilmesi bazı çalışanların başarılı olamayacağı endişesiyle stres düzeylerini artırabilmektedir. Bu yöntem, örgütte çalışanların ihtiyaçları ve istekleri dikkate alınarak, çalışanlar için teşvik edici bir çizgi izlenerek uygulanmalıdır (Balcı, 2014: 66).
- **Katılımcı Yönetim ve Yöneticilere Düşen Görevler:** Örgütler çalışanlarının iş içerikli kararlara katılımını sağlama yöntemini uygulayarak, iş stresini önlemeyi hedeflemektedirler. Katılımcı

yönetim, işletme çalışanlarının işin konularına göre karar alma sürecinde söz veya oy hakkının bulunmasıdır. Katılımcı yönetim anlayışıyla örgütler demokratik bir kimlik edinmekte, çalışanların gelişen sorumluluk duyguları çatışmaları azaltmakta ve çalışan ile yöneticinin iletişimini güçlendirmektedir. Bu şekilde bir yönetim, stresin önlenmesinde etkili olduğu gibi performans ve verimliliğin de artışı sağlamaktadır (Eren, 2015: 286).

**Grupsal Stres Yönetimi:** Ortak bir görüşü olan ve birlikte hareket ederek belirli bir ihtiyacı karşılamak üzere bir araya gelen insanların oluşturduğu topluluğa grup denilir. İnsanlar yaradılışı gereği yalnız yaşayarak hayatını devam ettiremeyeceğinden diğer insanlarla sürekli bir arada bulunmaktadır. Farklı özelliklere sahip olan birçok insan bir araya geldiğinde grup olarak farklı özellikler kazanırlar. Bu durumda oluşan bu grubun kendisi bir stres kaynağı olabilir. Çalışanların bireysel olarak gösterdiği davranışlar ile grup içinde gösterdiği davranışlar farklıdır. Bu farklılıklar ise bireylerde strese sebep olabilmektedir (Yavuz, 2013: 40). Grup içi stres mücadelesinde yöneticilerin görevleri artmaktadır. Grup içindeki çalışmaların desteklenmesi, başarı yönünde bütünsel olarak grubun isteklendirilmesi ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi önem kazanmaktadır (Koç, 2009: 24).

- **Grupta Birlik Ruhunun Eksik Olması:** İşletme içerisinde çalışanların birlik olarak işlerini yapmaları özellikle en alt kademedeki çalışanların önem verdiği bir durumdur. Fakat işletme içerisinde yöneticilerin, çalışanların bir arada olmasına izin vermeyen kurallarının olması nedeniyle, çalışan bireyin diğer bireyler ile birlikte olmasının engellenmesi, çalışanların birlik ruhunu yok edecek ve bu durum çalışanlarda strese neden olacaktır (Yavuz, 2013: 40; Güney, 2015: 312).
- **Sosyal Destek:** Stresi önlemek için kullanılan yöntemlerden birisi de sosyal destektir. Örgütte sağlanan sosyal desteğin bireyleri pozitif yönde etkilediği son zamanlarda dikkate alınan konulardan biri haline gelmiştir. Bireyin sosyal ihtiyaçlarının örgütte yer alan diğer bireylerle etkileşimleri sonucunda tatmin edilmiş olması sosyal destek olarak ifade edilmektedir. Örgütte stresi azaltmada örgütsel desteğin önemli

bir rolü vardır. Sosyal desteği düşük seviyede ve yüksek seviyede alan bireyler arasında farklılığa dikkat edildiğinde, sosyal destek ile stres arasında bir bağlantı olduğu görülmektedir (Özkalp ve Kırel, 2018: 394). İş yerlerinde kurulan arkadaşlıklar, çalışma dışında ailelerin görüşmeleri, bazı sivil toplum kuruluşlarına üyelikler yoluyla ilişkilerin geliştirilmesi çalışanların sosyal destek ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Sosyal destek, bireyler arasındaki ilişkilerin de kişi ile işletme arasında kurulan ilişkilerin de gelişimine katkı sağlamakta, ikili ilişkileri en uygun seviyelere taşıyabilen işletmelerde stres düzeyini düşürebilmektedir. Çalışanlar arası ilişkilerin gelişimine yön veren uygulamalar, çalışanı sosyal desteğe ulaştırmada başarı sağlamaktadır. Sosyal destek, iş stresinin azaltılması veya tamamen ortadan kaldırılmasında fark yaratmaktadır (Aydın, 2004: 60-61; Yamuç ve Türker, 2015: 402).

- **Bireyin Kendi İçinde, Kişiler Arasında ve Gruplar Arasındaki Çatışmaları:** Grupsal olarak yapılan işlerde görev alan bireyler işlerini daha az stresli bulabilmektedirler. Çünkü grup içerisindeki bireyler sorumluluk üstlendikleri zaman, bu sorumluluğu grubun diğer üyeleri ile paylaşabilmektedir. Bireysel olarak üstlenilen sorumluluklarda çalışan, bu sorumluluğun üstesinden tek başına gelmeye çalışırken strese maruz kalabilmektedir. Grupsal olarak paylaşılan sorumluluk da, çalışan bu süreçte zorluklarla karşılaştığı zaman yaşadığı panik ya da çaresizliği azaltabilmektedir. Bu nedenle işletmelerdeki yöneticiler, çalışanlara görev verirken, tek bir kişiye çok fazla sorumluluk yüklemek yerine işletme içerisinde oluşturdukları gruplar ile bu sorumluluğu paylaşmalarını sağlamalıdır (Akgemci, 2001: 307).

#### **1.2.2.7. İş Stresiyle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Bakan vd., (2020) mesleki tatminin iş stresi üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Malatya'da faaliyet gösteren özel eğitim kurumları çalışanları üzerinde araştırmalarını gerçekleştirmişlerdir. Araştırma bulgularına göre; özel eğitim kurumlarındaki çalışanlarda mesleki tatmin arttıkça iş stresinin de azalmaya başladığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Yılmaz vd., (2019) İstanbul Anadolu Adliyesinde görev yapmakta olan 281 adliye çalışanı üzerinde çalışanların iş stresi ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, iş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Urhan (2019) Gaziantep Adliyesi'nde çalışan 270 personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucuna göre aralarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu bulgusuna ulaşmıştır.

Karagül (2011) Malatya adliyesinde hizmet veren adliye çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu, baş etme yöntemleri ve kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışmıştır. Araştırma bulgusuna göre, adliye çalışanlarının yaş, medeni durum, statü ve meslekte çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiklerini fakat çalışanların cinsiyet, eğitim durumu ve çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermediğini tespit etmiştir.

Bhatti vd., (2011) Pakistantanda'ki 400 akademisyenin iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapmıştır. Araştırma bulgularına göre; iş tatmini ve iş stresi arasında negatif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir.

Meyer vd., (2015) Strese maruz kalma ile tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla 251 Pediatri hemşiresi üzerinde araştırmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, strese maruz kalma düzeyleri arttıkça mesleki tatmin düzeylerinin de azalmaya başladığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Çankaya (2020) İş stresi ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini Ankara ilindeki bir özel hastanede çalışan 256 kişi üzerinde araştırmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Avcı (2018) İş stresi ile mesleki doyum arasında ilişkinin araştırmak amacıyla Araştırma Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında görevli olan çalışanlar üzerinde araştırmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, iş stresi düzeyi ve mesleki doyum arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

### 1.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK VE STRES ARASINDAKİ İLİŞKİ

Günümüzde, yaşanan stresli ve gergin ortamlara uyum sağlayabilme konusunda bireylerin vermiş olduğu tepkiler birbirlerine göre farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılığın sebebine yönelik yapılan araştırmalar, bazı bireylerin buldukları ortamlarda yaşanan stres karşısında daha çabuk pes ettiğini, daha hızlı geriye çekildiğini; bazı araştırmalar ise bireylerin bu durum karşısında uyum sağlayabilme, baş edebilme eğilimi gösterdiği bulgusunu ortaya koymuşlardır. Dolayısıyla, bireylerin karşılaştığı stres ortamlarına uyum sağlama eğilimi göstermelerinin sebeplerinden birisini de psikolojik sağlık oluşturmaktadır (Terzi, 2005: 3).

Psikolojik dayanıklılık, bireyin maruz kalmış olduğu olumsuz bir olay karşısında kendini toparlayabilmesi ve tekrar eski durumuna dönebilmesidir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek seviyede olan bireylerin stresle başa çıkma, uyum sağlayabilme ve kendilerini olaylar karşısında daha çabuk geliştirebilme eğilimlerine sahip olduğu gözlenmektedir (Garmezy, 1991). Psikolojik dayanıklılık ve stres kavramlarını birlikte ele alan bazı tanımlar ortaya koyulmuştur. Agaibi ve Wilson (2005) bireyin yaşadığı travmalar, kayıplar gibi yoğun bir şekilde strese maruz kalmasına rağmen, hayata tutunma mücadelesi; Connor (2006), duygusal olarak dayanıklılık ve stres ile baş etme yetisini ölçümlemek için kullanılan bir kavram olduğunu ifade etmektedir (Agaibi ve Wilson, 2005: 204; Connor, 2006: 46).

Aynı stres ortamında bulunmasına rağmen, bireylerin strese maruz kalma durumları farklılık gösterebilmekte; kimileri başa çıkabilmede daha fazla zorlanabilirken kimileri daha çabuk eski durumuna dönebilmektedir. Bireylerin stres ile baş etmelerinde ve yaşamlarını daha mutlu, sağlıklı bir şekilde idame ettirebilmelerinde psikolojik dayanıklılığın önemi yadsınamaz bir gerçektir (Kurt, 2011: 3-4).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bir çalışanda, stres eğiliminin daha yüksek seviyede olduğu ve dolayısıyla kriz, çatışma gibi kritik durumlarda motivasyon seviyesinin daha yüksek olması beklenmektedir. Bu sebeple çalışanın mental sağlığını korumak için stres ve buna bağlı olarak oluşan negatif duygu ve düşüncelerin ortaya çıkarılması gerekmektedir (Bitmiş vd., 2013: 29). Dolayısıyla, bir uyum sağlama

süreci ve başarı elde etme olarak da ifade edilebilen psikolojik dayanıklılık (Hunter, 2001), stres ile birlikte oluşan olumsuz etkileri azaltabilmek için önemli bir unsur olarak görülmektedir (Jacelon 1997: 124).

Bu kapsamda çalışmanın amacı doğrultusunda literatürde yer alan iki kuramın çalışmanın alt yapısını oluşturduğunu söylemek mümkündür. Bu kuramlar Psikolojik Dayanıklılık Kuramı (*Psychological Resilience Theory*) ve Olumlu Duyguları Genişletme ve İnşa Etme Kuramı'dır (*Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions*).

Bu kuramlardan ilki olan Psikolojik Dayanıklılık Kuramı, uzun yıllardır sosyologlar, psikologlar, eğitimciler, sosyal hizmet uzmanları ve diğerleri tarafından ele alınan çok yönlü bir çalışma alanıdır. Kuram, zorlukların üstesinden gelebilmek için insanların ve sistemlerin güçlü taraflarını ön plana çıkartması şeklinde ifade edilebilmektedir (Van Breda, 2001: 1). Bireylerin zorlu yaşam koşullarında olumlu yönde uyum sağladığı dinamik bir süreç olarak ifade edilmektedir. Fakat bu tanım bireyin niteliğini veya kişilik özelliklerini temsil ettiği anlamına gelmemektedir (Luthar vd., 2000; Rutter, 2005). Psikolojik Dayanıklılık Kuramı, riskli durumlar ile karşılaşan bireyin psikolojik olarak rahatlamasını sağlayan sosyal, bireysel ve çevresel unsurlara odaklanmaktadır. Odaklandığı bu olumlu sosyal, bireysel ve çevresel unsurlar destekleyici unsurlar olarak ifade edilmektedir (Fergus ve Zimmerman, 2005: 405). Kuramın temel odak noktası, olumsuz durumlarla karşı karşıya gelen bireylerin psikolojik açıdan güçlü kalmasını sağlayan unsurları incelemektir (Ülker Tümlü ve Recepoğlu, 2013: 206).

İkinci kuram ise, Fredrickson'un (2001: 1368) Olumlu Duyguları Genişletme ve İnşa Etme Kuramı'dır. Bu kurama göre, olumlu duygular içerisinde olan bireylerin düşünce ve davranış perspektiflerinde genişleme olduğu, çevreleri ile olan etkileşimlerin arttığı, amaç ve hedeflerine ulaşmak için daha fazla çaba sarf ettiği dikkat çekmektedir. Öte yandan olumsuz duygu ve davranışlara sahip olan bireylerde sosyal etkileşim yerine kendini dış çevreden soyutlama davranışı gözlemlendiğini öne sürmektedirler (Gallan vd., 2013: 340). Fredrickson (1998) olumlu duygu genişletme ve inşa etme teorisinde pozitif duygu ve hareketlerin pozitif sonuçlanacağını vurgulamaktadır. Bu bakımdan, çalışanın sahip olduğu yüksek psikolojik dayanıklılığın örgüt ortamında stresin ortaya

çıkmasında etkili olacağı kanısına varılabilir. Stresle başa çıkmada pozitif duygular, bireylerin gelişim seviyelerini arttırmakta ve uzun vadede onların psikolojik yapısını proaktif olarak gelişimlerine yardımcı olmaktadır.

Stresle başa çıkma ve psikolojik dayanıklılık arasında literatürde bir ilişki olduğu varsayılmaktadır (Denovan ve Macaskill, 2016: 4). Bu ilişkiyi ortaya koyan çalışmalardan bazıları aşağıda özetlenmiştir:

Yağmur ve Türkmen (2017) Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastane servisinde 120 hasta aileleri üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmasında, stresin psikolojik dayanıklılık düzeyleri üzerindeki etkisini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucuna göre, stres ve psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Kısaca; hasta ailelerinin stres düzeyleri artış gösterdikçe psikolojik dayanıklılık seviyelerinde de azalışların meydana geldiğini ortaya koymuşlardır.

Onan vd., (2018) bir grup hemşirelik öğrencisi üzerinde yapmış oldukları araştırmasında, stres ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, psikolojik dayanıklılık ve stresin birbiri ile ilişkili olduğunu saptamışlardır.

Canale vd., (2018) araştırmalarında, algılanan stres ile psikolojik dayanıklılığın internet oyun bozukluğu (IGD) ve internet kullanım bozukluğu üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, internet oyun bozukluğundaki (IGD) algılanan stres düzeyi puanlarının daha yüksek seviyede iken, psikolojik dayanıklılık puanları daha düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ersezgin ve Tok (2019) İzmir ilinde görev yapmakta olan özel güvenlik görevlileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada, iş stresi ile psikolojik dayanıklılık ve diğer değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, algılanan iş stresi düzeyi ve psikolojik dayanıklılık arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Acar vd., (2019) Ege Üniversitesi Madde Bağımlılığı, Toksikoloji ve İlaç Bilimleri Enstitüsü Sigara Bırakma Polikliniğine başvuran bireylerin psikolojik

dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumlarını incelemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, stresle başa çıkma ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerinin alt boyutlarının bazılarında gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Çetin (2019) İstanbul ilinin Pendik ilçesinde farklı okullarda görev yapmakta olan 304 öğretmen üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, stresle başa çıkma tarzları ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda, stresle başa çıkmada olumlu başa çıkma tarzlarının daha etkin bir şekilde kullanıldığı sonucuna ulaşmıştır.

Kaya vd., (2020) Mersin Üniversitesi Hastanesi Tüp Bebek Merkezine başvuran, tüp bebek ve aşılama tedavisi alan toplam 97 kadının psikolojik dayanıklılık seviyeleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre, kadınların psikolojik dayanıklılıkları ile stresle baş etmeleri arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Saltık ve Kızılırmak (2020) Türkiye genelindeki turist rehberleri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, turist rehberlerinin stresi yönetme biçimlerini ve psikolojik dayanıklılık seviyelerini tespit etmeyi hedeflemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik dayanıklılığın stres yönetimi üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

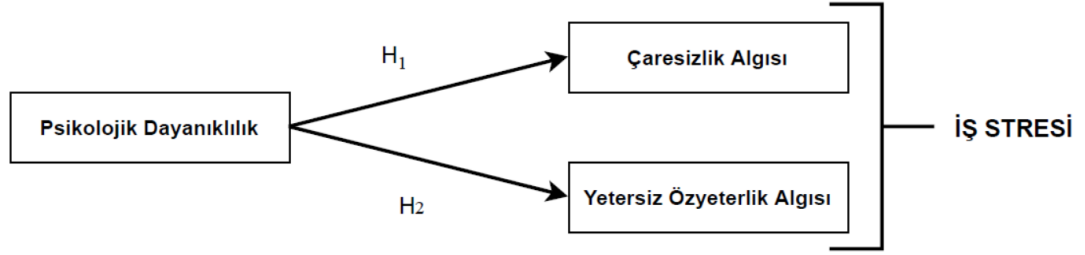
Abbas (2020) araştırmasında, üniversitelerde futsal takımında oynayan sporcuların stres algıları ile psikolojik dayanıklılığı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda, futsal sporu ile ilgilenen sporcular ile stres algıları ve psikolojik dayanıklılık seviyeleri arasında psikolojik dayanıklılık lehinde anlamlı yönde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI

#### 2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modelinin geliştirilmesi sürecinde araştırmanın konusu olan psikolojik dayanıklılık ve iş stresi kavramları arasında literatürde yapılan çalışmalarda değişkenler arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin yönü hakkındaki bilgiler önceki bölümde sunulmuştur. Bu bilgilerden hareketle psikolojik dayanıklılık düzeyinin iş stresi üzerindeki etkisini görebilmek için hipotezler geliştirilmiş ve çalışmanın amacına uygun olarak oluşturulan model Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 3. Araştırmanın Kuramsal Modeli

*H<sub>1</sub>: Psikolojik dayanıklılık, iş stresinin çaresizlik algısı boyutunu negatif etkiler.*

*H<sub>2</sub>: Psikolojik dayanıklılık, iş stresinin yetersiz özyeterlik algısı boyutunu negatif etkiler.*

#### 2.2. Araştırmanın Amacı ve Örneklemi

Bu araştırmanın amacı, adliye çalışanlarından zabıt katiplerinin psikolojik dayanıklılıkları ile yaşadıkları iş stresleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Ayrıca, Psikolojik dayanıklılık ve iş stresi düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın kapsamı, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinin iş stresi üzerinde etkisi olup olmadığını incelemektir. Bu kapsamda, örneklem olarak Adalet Bakanlığı'nın taşra teşkilatlarında adli ve idari mahkemelerde görev yapan zabıt kâtipleri seçilmiştir. Zabıt kâtipleri, bakanlık ve taşra teşkilatındaki birimlerde her türlü tutanak, karar ve yazışmaların usulüne uygun olarak takip edilmesi ile icra takip işlerinin yerine getirilmesiyle görevli yardımcı yargı personelidir. Görev yerleri, adli ve idari yargı ilk ve üst derece mahkemeleri, seçim kurulları, icra daireleri ile bakanlık merkez teşkilatıdır. Görev yaptıkları yerler ve sorumlulukları göz önünde bulundurulduğunda genellikle rutin ve yoğun iş temposuna sahip bir meslek grubudur. Özellikle, görev alanına giren konular, yoğun tempo ve çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda stres düzeyi yüksek bir meslektir. Bu kapsamda, Türkiye genelinden veri toplayabilmek amacıyla, kişisel irtibatlar kullanılarak, hazırlanan çevrimiçi anket formu (Google Forms) hazırlanmış ve zabıt kâtiplerine defaatle gönderilmiştir. Ayrıca, araştırmanın yapılabilmesi için Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır (2021/101-10). Araştırmanın verilerinin küresel COVID-19 salgını döneminde toplanması katılımın istenilen düzeyde gerçekleşmemesine sebep olmuştur. Ankete 410 geri dönüş olmuş, zabıt kâtibisi olmayan (infaz koruma personeli, yardımcı hizmetler ve teknik hizmetler) ve 1 yıldan daha az hizmet süresi bulunan 58 form, gelişigüzel doldurulan 17 form analize dâhil edilmemiştir. Araştırmanın analizleri 335 anket formu üzerinden gerçekleştirilmiştir. %95 güven aralığında sınırsız evrende (zabıt kâtibisi sayısı ile ilgili veriye ulaşamamıştır) 384 örneklem gerekmekte ise de, yapısal eşitlik modelinin kullanılacağı araştırmalarda en az 200 örnekleme (Kline, 2005) veya ölçeklerdeki ifade sayısının 10 katı örnekleme (Hair vd., 1998) ulaşılmasının yeterli olduğu belirtilmektedir. Araştırmada kullanılan iki ölçeğin toplam 16 ifadesinin bulunduğu ve analize 335 ölçeğin dâhil edildiği değerlendirildiğinde yeterli sayıda örnekleme ulaşıldığı kabul edilmiştir.

### **2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın verilerinin tek zamanda toplanması, ortak yöntem varyansını ortaya çıkarmış olabilecektir. Bununla birlikte, çevrimiçi formla katılımcılara ulaşılmış olması çalışma hakkında detaylı bilgi verme ve katılımcıların görüşleri hakkında edinme olanağını kısıtladığı düşünülmektedir. Bir diğer kısıt ise araştırmanın

tek bir örneklem grubu üzerinde test edilmesidir. Bu durum genellenebilir sonuçların elde edilmesini imkânsızlaştırmaktadır. Ayrıca, katılımcıların cevaplarını sosyal beğenirlik etkisiyle vermiş olabileceği değerlendirilmektedir.

#### **2.4. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini öğrenmek amacıyla 6 soru yönlendirilmiştir. Bununla birlikte psikolojik dayanıklılık ve iş stresi düzeylerini belirlemek için iki ölçek kullanılmıştır.

*Psikolojik Dayanıklılık:* Smith ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilen, Doğan (2015) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan 6 ifadeli “Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekteki 2., 4. ve 6. ifadeler ters kodlanmıştır. Katılımcıların ifadelere ne derecede katıldıkları beşli Likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = Kesinlikle katılmıyorum, 5 = Tamamen katılıyorum). Orijinal çalışmanın güvenirlik kat sayısı .91, uyarlama çalışmasının güvenirlik katsayısı ise .83 olarak hesaplanmıştır.

*İş Stresi:* Cohen ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilen, Örucü ve Demir (2009) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan 10 ifadeli “Algılanan Stres Ölçeği (PSS-10)” kullanılmıştır. Ölçek, çaresizlik algısı ve yetersiz özyeterlik algısı olmak üzere iki boyutludur. Ölçekteki 4., 5., 7. ve 8. ifadeler ters kodlanmıştır. Katılımcıların ifadelere ne derecede katıldıkları beşli Likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = Hiçbir zaman, 5 = Çok sık). Orijinal çalışmanın güvenirlik kat sayısı .86, uyarlama çalışmasının güvenirlik kat sayısı ise ölçeğin geneli için .84, çaresizlik algısı boyutu için .83 ve yetersiz özyeterlik algısı için .71 olarak hesaplanmıştır.

#### **2.5. Verilerin Analizi**

Araştırmanın verileri, SPSS 26 ve AMOS 21 paket programları ile analiz edilmiştir. Kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek için açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, içsel tutarlılıklarını belirlemek için Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı kullanılmıştır. Araştırmanın katılımcılarının kişisel özelliklerine göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, statü, çalışma süresi ve çalışan birim) gruplar arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla “T-Testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi” (Anova) ve “Tukey Testi” yapılarak

yorumlanmıştır. Ayrıca, değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için korelasyon analizi, hipotezleri test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli kurularak yol katsayıları hesaplanmıştır.

## 2.6. Araştırmaya Ait Bulgu ve Analizler

Araştırmanın bu bölümünde verilere ilişkin bulgular ve analizlere yer verilecektir.

### 2.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ait cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan birim ve çalışma yılı ile ilgili frekans ve yüzde değerleri Tablo 1 ve 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 1. Sosyo-Demografik Bulgular**

Değişken		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	165	49,3
	Erkek	170	50,7
Medeni Durum	Evli	229	68,4
	Evli Değil	106	31,6
Yaş	20-25	39	11,6
	26-30	55	16,4
	31-35	80	23,9
	36-40	62	18,5
	41-45	48	14,3
	46 ve üzeri	51	15,2
Eğitim Düzeyi	Lise	131	39,1
	Ön Lisans	164	49,0
	Lisans	40	11,9
Çalışılan Birim	Adli Yargı	222	66,3
	İdari Yargı	113	33,7
Kıdem	1-5	103	30,7
	6-10	91	27,2
	11-15	60	17,9
	16-20	29	8,7
	21-25	27	8,1
	26 ve üzeri	25	7,5
Toplam		335	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların 165’i (%49,3) kadın ve 170’i (%50,7) ise erkeklerden oluşmaktadır. Çalışanların medeni durumları incelendiğinde 229’unun (68,4) evli olduğu, 106’sının (%31,6) ise evli olmadığı

görülmüştür. Yaş gruplarına bakıldığında katılımcıların en yoğun 31-35 yaş aralığında olduğu (%23,9), kıdem yıllarına bakıldığında ise 1-5 yıl arasındakilerin %30,7'lik bir dilimle en yüksek sayıya sahip grubu oluşturduğu anlaşılmaktadır. Eğitim düzeyleri bakımından 131'i (%39,1) lise, 164'ü (%49,0) ön lisans, 40'ı (%11,9) ise lisans mezunudur. Çalışanların 222'si (66,3) adli yargı birimlerinde, 113'ü (%33,7) idari yargı birimlerinde görev yapmaktadır.

Tablo 2'ye bakıldığında ise çalışanların yaşları ve çalışma sürelerinin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

**Tablo 2.** Yaş ve Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Ort.	SS	Alt Değer	Üst Değer
Yaş	36,1	8,7	20	63
Kıdem	11,3	8,5	2	41

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların yaşları 20 ile 63 arasında dağılım göstermekte olup, yaş ortalaması 36.1 ve standart sapması 8.7'dir. Çalışma sürelerine bakıldığında ise 1 ile 41 yıl arasında dağılım gösterdiği, çalışma süresinin ortalamasının 11.3 ve standart sapması 5.5 olarak tespit edilmiştir.

## 2.6.2. Faktör Analizi Sonuçları

### 2.6.2.1. Açımlayıcı Faktör Analizi

#### 2.6.2.1.1. Psikolojik Dayanıklılık

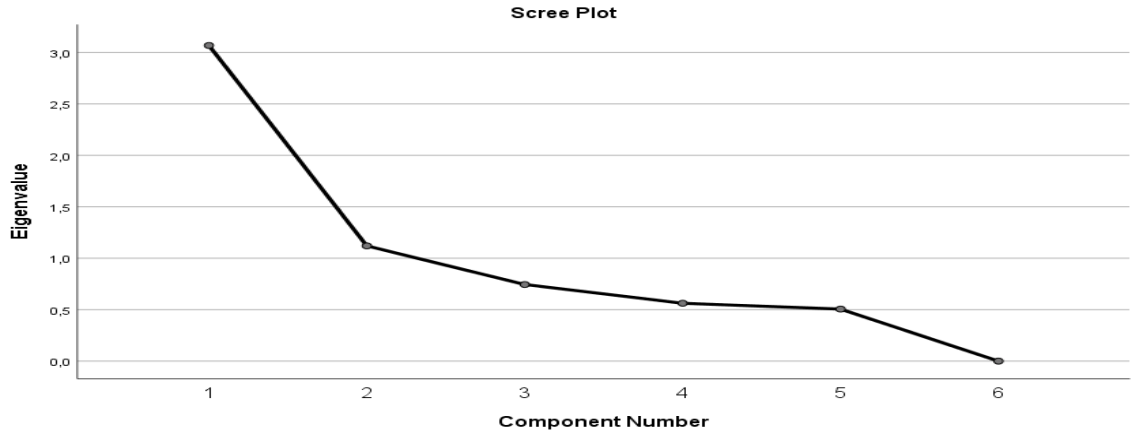
Ölçeğin faktör yapısını belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Küresellik Testi yapılmıştır. KMO değerinin .50'den büyük olması, Test sonucunda KMO değeri .89, Barlett Küresellik Testi sonucunda elde edilen ki-kare değeri ( $\chi^2$ ) ise 564,755 ( $p < .000$ ) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar verilerin faktör analizi yapmaya elverişli olduğunu ve puanlarının normalliğini göstermiştir (Büyüköztürk, 2002). Varimax döndürme işlemi yapılarak gerçekleştirilen analiz sonucu, tek faktörlü ve toplam varyansın %51.3'ü açıklanmaktadır. Ölçeğin 6 maddesine ait faktör yükleri .59 ile .86 arasında değişmekte olup ayrıntılı sonuçlar Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 3.** Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yükleri ve Madde Toplam Korelasyonu

Maddeler	Faktör Yükleri	Madde Toplam Korelasyonu
PS1 Sıkıntılı zamanlardan sonra kendisini çabucak toparlayabilme.	.75	.64
PS2 Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekme.*	.56	.43
PS3 Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman alma.	.86	.69
PS4 Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmanın zor olması.*	.62	.49
PS5 Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatma.	.59	.44
PS6 Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmanın uzun zaman alması.*	.86	.69
Açıklanan Varyans		%51.3
Özdeğer		3.07

\*Bu maddeler tersten kodlanmaktadır.

Grafik 1’de özdeğeri 1’den büyük olan tek faktör olduğu görülmektedir. Grafikten de anlaşılacağı üzere, birinci faktörden sonra grafiğin eğiminin düşmesi, faktör sayısının bir olarak sınırlandırılabilceğini göstermektedir.



**Grafik 1.** Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Analizi Çizgi Grafiği

#### 2.6.2.1.2. İş Stresi

İş stresi ölçeğine ilişkin yapılan açımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir. Ölçeğin faktör yapısını belirlemek amacıyla yapılan KMO testi değeri .89, Barlett Küresellik Testi sonucunda elde edilen ki-kare değeri ( $\chi^2$ ) ise 1531,14 ( $p < .000$ ) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar verilerin faktör analizi yapmaya elverişli olduğunu ve puanlarının normallliğini göstermiştir (Büyüköztürk, 2002). Varimax döndürme işlemi yapılarak gerçekleştirilen analiz sonucu, iki faktörlü ve toplam

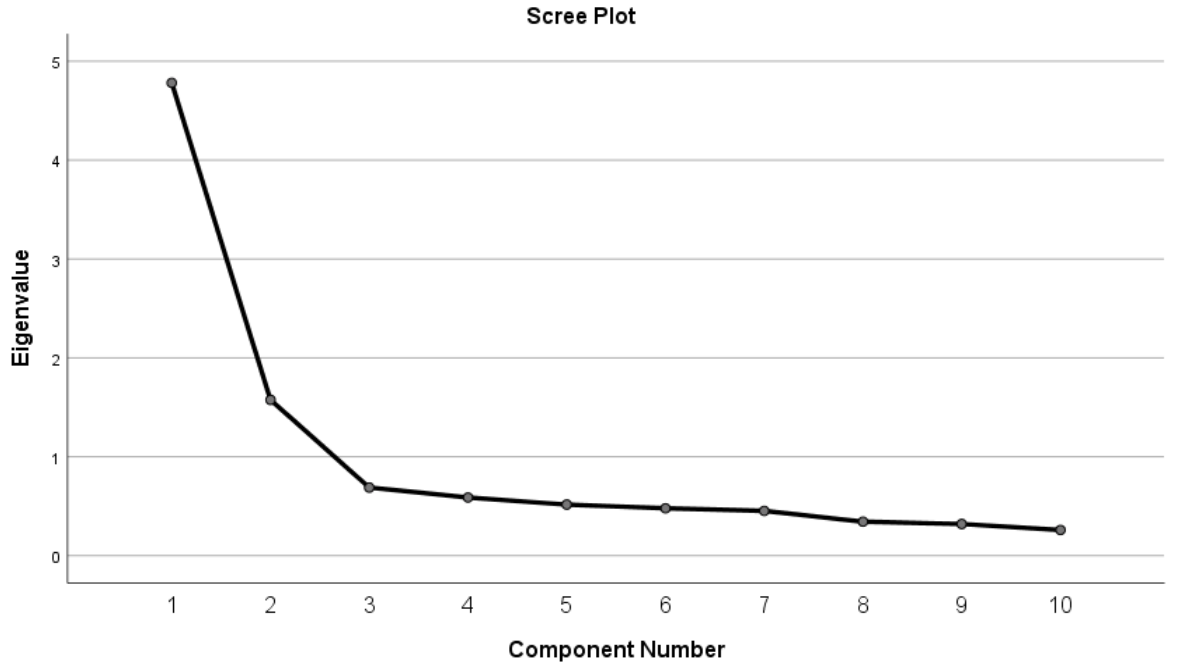
varyansın %51.3'ü açıklanmaktadır. Ölçeğin 6 maddesine ait faktör yükleri .59 ile .86 arasında değişmekte olup ayrıntılı sonuçlar Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 4.** İş Stresi Ölçeği Faktör Yükleri ve Madde Toplam Korelasyonu

Maddeler	Faktör Yükleri		Madde Toplam Korelasyonu
	Çaresizlik Algısı	Yetersiz Özyeterlik Algısı	
S11	Hayatındaki önemli şeyleri kontrol edemediğini hissetme	.78	.60
S12	Kendini sınırlı ve stresli hissetme	.80	.68
S13	Beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle rahatsızlık duyma	.84	.71
S14	Kontrol dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenme	.71	.32
S15	Her şeyin yolunda gitmediğini hissetme*	.83	.68
S16	Problemlerin üstesinden gelinemeyecek kadar biriktiğini hissetme	.82	.72
S21	Her şeyin üstesinden gelemediğini hissetme		.68
S22	Kişisel sorunları ele alma yeteneğine güven duymadığını hissetme*		.72
S23	Hayatındaki zorlukları kontrol edemediğini hissetme		.83
S24	Yapılması gereken şeylerle başa çıkamadığını fark etme*		.84
Açıklanan Varyans (Toplam %63.56)		%47.81	%15.75
Özdeğer		4.78	1.57

\*Bu maddeler tersten kodlanmaktadır.

Grafik 2'de özdeğeri 1'den büyük olan iki faktör olduğu görülmektedir. Grafikten de anlaşılacağı üzere, ikinci faktörden sonra grafiğin eğiminin düşmesi, faktör sayısının iki olarak sınırlandırılabilceğini göstermektedir.



**Grafik 2.** İş Stresi Ölçeği Faktör Analizi Çizgi Grafiği

#### 2.6.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Bu bölümde araştırmanın bağımsız değişkeni olan psikolojik dayanıklılık ile bağımlı değişkenlerinden olan iş stresinin daha önceki yapılan araştırmalarda Türkçeye uyarlama çalışmalarından dolayı elde edilen toplam verilerin model ile uyumunu belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Ölçekler üzerinde doğrulayıcı faktör analizi uygulayabilmek amacıyla farklı ölçüm modelleri oluşturulmuş ve daha sonrasında oluşturulan modeller AMOS 21 programı ile test edilmiştir. Literatür incelendiğinde doğrulayıcı faktör analizinde kullanılacak bazı indekslerin olduğu görülmektedir. Bu araştırmada uyum iyiliği istatistiklerinin değerlendirilmesinde Tablo 5'te gösterilen Seçer (2015) ve Munro (2005) ölçütleri kullanılmıştır.

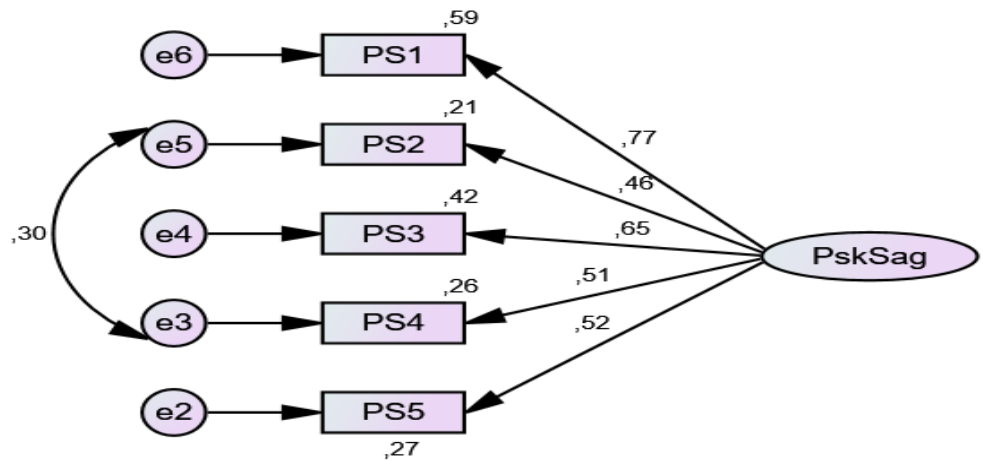
**Tablo 5.** Uyum İndeksleri Referans Değerleri

İndeks Adı	Açıklama	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
$\chi^2/df$	Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine <b>oranı</b>	$0 \leq \chi^2/df \leq 3$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5$
<b>RMSEA</b>	Tahmin hataların ortalamasının karekökü	$.00 \leq RMSEA < .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$
<b>GFI</b>	İyilik Uyum İndeksi	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.85 \leq GFI \leq .90$
<b>AGFI</b>	Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.85 \leq AGFI \leq .90$
<b>CFI</b>	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	$.97 < CFI < 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$
<b>NFI</b>	Normlaştırılmış Uyum İndeksi	$.95 < NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$
<b>TLI</b>	Normlaştırılmamış Uyum İndeksi	$.95 < TLI \leq 1.00$	$.90 \leq TLI \leq .95$
<b>IFI</b>	Fazlalık Uyum İndeksi	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$

Kaynak: (Seçer, 2015: 190; Munro, 2005: 415)

#### 2.6.2.2.1. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği DFA Sonuçları

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan psikolojik dayanıklılık düzeyini belirlemek amacıyla tek boyuttan oluşan 6 maddeli “Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” kullanılmıştır. Yapılan DFA sonucunda 6 maddeli ölçeğin bir maddesinin (PS6) faktör yükü .32'nin altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. Ayrıca, PS2 ve PS4 maddeleri arasında modifikasyon yapılmıştır.



**Şekil 4.** Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Ölçüm Modeli

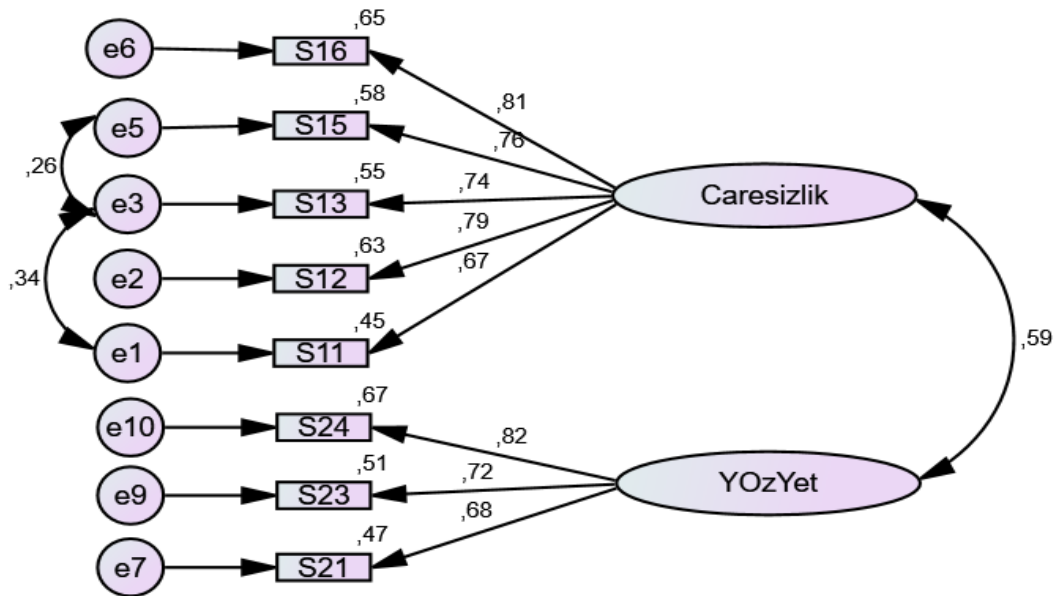
Yapılan bu işlemler neticesinde faktör yüklerinin .46 ile .77 arasında değiştiği, her bir maddenin psikolojik dayanıklılığı açıklama düzeyine ilişkin  $R^2$  katsayısının ise .21 ile .59 arasında değerler aldığı görülmektedir (Şekil 4). Ayrıca, ölçeğin DFA sonucu hesaplanan uyum iyiliği değerlerinin de mükemmel uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Tablo 6).

**Tablo 6.** Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Uyum İyiliği Değerleri

$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
105	4	1,276	,994	,977	,985	,997	,984	,992	,029

#### 2.6.2.2.2. İş Stresi Ölçeği DFA Sonuçları

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan iş stresi düzeyini belirlemek amacıyla tek boyuttan oluşan 6 maddeli “Algılanan Stres Ölçeği (PSS-10)” kullanılmıştır. Yapılan DFA sonucunda 10 maddeli ölçeğin iki maddesinin (S14 ve S22) faktör yükü .32’nin altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. Ayrıca, S11 ile S13 ve S13 ile S15 maddeleri arasında modifikasyon yapılmıştır.



**Şekil 5.** İş Stresi Ölçeği'nin Ölçüm Modeli

Yapılan bu işlemler neticesinde çaresizlik algısı boyutunun faktör yüklerinin .67 ile .81 arasında değiştiği, her bir maddenin çaresizlik algısını açıklama düzeyine ilişkin  $R^2$  katsayılarının ise .45 ile .65 arasında değerler aldığı görülmektedir. Yetersiz

öz yeterlik algısı boyutunun faktör yüklerinin .68 ile .82 arasında değiştiği R<sup>2</sup> katsayılarının .47 ile .67 arasında değerler aldığı belirlenmiştir (Şekil 5). Ayrıca, ölçeğin DFA sonucu hesaplanan uyum iyiliği değerlerinin de mükemmel uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Tablo 7).

**Tablo 7.** Algılanan Stres Ölçeği'nin Uyum İyiliği Değerleri

$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
48,966	17	2,880	,964	,924	,962	,975	,958	,974	,075

### 2.6.3. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek amacıyla içsel tutarlılık katsayısı (Cronbach's alpha değeri= $\alpha$ ) kullanılmıştır. Field'e göre araştırmada kullanılan değişkenlerin ölçüm araçlarının güvenilirlik katsayısının ( $\alpha$ ) .70'in üzerinde olması gerekmektedir. Tablo 8'de görüleceği üzere her bir ölçek ve boyutları için bu değer belirtilen sınır değerinin üzerindedir.

**Tablo 8.** Ölçeklerin İç Tutarlılık Güvenirlilik Katsayı Değerleri

Değişkenler	Madde Sayısı	Cronbach's $\alpha$
Psikolojik Dayanıklılık	6	,737
Çaresizlik Algısı	5	,882
Yetersiz Özyeterlik Algısı	3	,776
İş Stresi	8	,867

### 2.7.2. Ölçeklere Ait Betimleyici İstatistikler ve Normallik İstatistikleri

Bu bölümde araştırmaya konu olan değişkenlere ait normallik değerlerine yer verilmiş ve bu değişkenlere ait normallik değerlerinin sonuçları Tablo 9'da gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Ortalamalar ve Normallik Testi Sonuçları

ÖLÇEKLER	Ort.	SS	En Küçük	En büyük	Çarpıklık	Basıklık
Psikolojik Dayanıklılık	3,16	,84	1	5	-,263	-,095
Çaresizlik Algısı	3,19	,97	1	5	,172	,593
Yetersiz Özyeterlik Algısı	2,88	,83	1	5	,225	,084
İş Stresi	3,08	,80	1	5	,195	-,410

Tablo 9 incelendiğinde değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayıları ele alındığında çarpıklık katsayıları -.263 ile .225 değer aralığında, basıklık katsayıları ise -.095 ile .593 değer aralığında olduğu görölmektedir. Bu değerler göz önüne alındığında verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna varılmaktadır. Morgan vd. (2004: 49) göre çarpıklık ve basıklık katsayıları  $\pm 1$  değer aralığında ise verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir.

Tablo 9’da çalışanların psikolojik dayanıklılık algılarına ilişkin algıları incelendiğinde 3.16 (SS= ,84) ortalamaya sahip olduğu görölmektedir. Değişkene ilişkin ölçekteki her bir maddeden elde edilebilecek maksimum puanın 5 olduğu göz önünde bulundurulduğunda çalışanların orta düzeyin üzerinde psikolojik dayanıklılık gösterdikleri söylenebilir. İş stresinin çaresizlik algısı boyutunun ortalamasının 3,19 (SS= ,97) sahip olduğu görölmektedir. Değişkene ilişkin ölçekteki her bir maddeden elde edilebilecek maksimum puanın 5 olduğu göz önünde bulundurulduğunda çalışanların orta düzeyin üzerinde stres/rahatsızlık algısına sahip olduklarına işaret etmektedir. Son olarak iş stresinin yetersiz özyeterlik algısı boyutu incelendiğinde ise 2,88 (SS= ,83) ortalamaya sahip olduğu görölmektedir. Değişkene ilişkin ölçekteki her bir maddeden elde edilebilecek maksimum puanın 5 olduğu göz önünde bulundurulduğunda çalışanların orta düzeyin altında bir yetersiz özyeterlik algısına sahip oldukları sonucuna varılmaktadır. Genel olarak iş stresinin ortalaması 3,08 (SS= ,80) olarak gerçekleşmiştir.

#### **2.6.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik (Korelasyon) Analiz Sonuçları**

Korelasyon, istatistikte iki veya daha fazla rassal değişken arasındaki ilişkiyi etmek amacıyla hesaplanmaktadır. Literatürde “r” ile gösterilmekte olup +1 ile -1 arasında farklılık gösteren değerler almaktadır. Değerin +1’e yakın olması halinde değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki, 0’a yakın olma halinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ve -1’e yakın olması halinde ise negatif yönlü bir ilişkiden söz edilebilmektedir (İslamoğlu ve Alınacıık, 2016). Tablo 10 incelendiğinde psikolojik dayanıklılık ile çaresizlik algısı ( $r = -.512, p < .01$ ) ve yetersiz özyeterlik algısı ( $r = -.380, p < .01$ ) arasında orta seviyede negatif ilişki olduğu görölmektedir. Ayrıca, psikolojik dayanıklılık ile iş stresi (genel) arasında da negatif

yönlü ilişki bulunmaktadır. Bir başka ifadeyle, katılımcıların psikolojik dayanıklılık seviyeleri arttıkça çaresizlik düzeyleri, yetersiz özyeterlik düzeyleri ve genel iş stresi düzeyleri azalmaktadır.

**Tablo 10.** Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4
1.Psikolojik Dayanıklılık	1			
2.Çaresizlik Algısı	-.512**	1		
3.Yetersiz Özyeterlik Algısı	-.380**	.491**	1	
4.İş Stresi	-.531**	.942**	.756**	1

\*\*p<.01

## 2.6.5. Demografik Değişkelere İlişkin Fark Analizi Sonuçları

### 2.6.5.1. Psikolojik Dayanıklılığa İlişkin Fark Analizleri

Araştırmaya katılanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile cinsiyet, medeni durum ve çalışılan birim açısından farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacıyla “Bağımsız Örneklem t-Testi” yapılmıştır. Tablo 11’deki test sonuçları incelendiğinde, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile cinsiyet ve çalışılan birim arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı anlaşılmaktadır. Ancak, medeni duruma göre psikolojik dayanıklılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Bir başka ifadeyle, evli olmayanlar evli olanlara göre kendilerini psikolojik olarak daha sağlam hissetmektedirler.

**Tablo 11.** Psikolojik Dayanıklılığın Cinsiyete, Medeni Duruma ve Çalışılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları

Değişken	n	Ort.	SS	sd	t	p		
Psikolojik Dayanıklılık	<b>Cinsiyet</b>			333	-,401	,689		
	Kadın	165	3,14				,82	
	Erkek	170	3,17				,87	
	<b>Medeni Durum</b>				333	-2,372	,018*	
	Evli	229	3,08					,79
	Evli Değil	106	3,32					,92
	<b>Çalışılan Birim</b>				333	1,664	,097	
	Adli Birim	222	3,21					,85
	İdari Birim	113	3,05					,83

Katılımcıların yaş, eğitim durumu ve kıdemleri açısından psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile yaş, eğitim ve kıdem açısından anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir (Tablo 12).

**Tablo 12.** Psikolojik Dayanıklılığın Yaşa, Eğitim Durumuna ve Kıdeme Göre Fark Analizi Sonuçları

Değişken	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Fark Grupları	
Psikolojik Dayanıklılık	<b>Yaş</b>						
	Gruplar arası	1,882	5	,376	,523	,759	-
	Gruplar içi	236,859	329	,720			
	<b>Eğitim</b>						
	Gruplar arası	2,318	2	1,159	1,627	,198	-
	Gruplar içi	236,423	332	,712			
	<b>Kıdem</b>						
	Gruplar arası	5,297	5	1,059	1,493	,191	-
	Gruplar içi	233,444	329	,710			

#### 2.6.5.2. İş Stresine İlişkin Fark Analizleri

Araştırmaya katılanların iş stresi düzeyleri ile cinsiyet, medeni durum ve çalışılan birim açısından farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla “Bağımsız Örneklem t-Testi” yapılmıştır. Ayrıca, iş stresinin yaşa, eğitim duruma ve kıdeme göre fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” yapılmıştır. Analizler, iş stresinin çaresizlik algısı ve yetersiz özyeterlik algısı boyutları bazında gerçekleştirilmiştir.

Tablo 13 incelendiğinde, çaresizlik algısı boyutu açısından katılımcıların cinsiyetine, medeni durumuna, çalışılan birime göre algı düzeylerinde bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Yetersiz özyeterlik algısı boyutuna ilişkin sonuçlara bakıldığında, cinsiyet ve çalışılan birim açısından algı düzeyleri farklılaşmazken; medeni duruma göre farklılaştığı görülmektedir. Evli olanların evli olmayanlara göre öz yeterliliklerini yetersiz gördükleri, bu nedenle de daha yüksek düzeyde yetersiz özyeterlik algısı boyutu kaynaklı iş stresi yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu durumun, evlilerin özellikle aileye ilişkin rollerinin de bulunması, iş-aile çatışması yaşanıyor olması gibi nedenlerden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

**Tablo 13.** İş Stresinin Cinsiyete, Medeni Duruma ve Çalışılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları

Değişken	n	Ort.	SS	sd	t	p	
Çaresizlik Algısı	<b>Cinsiyet</b>			333	1,584	,114	
	Kadın	165	3,28				,91
	Erkek	170	3,11		1,01		
	<b>Medeni Durum</b>						
	Evli	229	3,24		,96	1,211	,227
	Evli Değil	106	3,10		,97		
	<b>Çalışılan Birim</b>						
	Adli Birim	222	3,15		,91	-1,253	,211
İdari Birim	113	3,29	1,06				
Yetersiz Özyeterlik Algısı	<b>Cinsiyet</b>			333	,598	,550	
	Kadın	165	2,91				,81
	Erkek	170	2,86		,85		
	<b>Medeni Durum</b>						
	Evli	229	2,95		,82	2,137	,033*
	Evli Değil	106	2,74		,84		
	<b>Çalışılan Birim</b>						
	Adli Birim	222	2,86		,85	-,765	,445
İdari Birim	113	2,93	,78				

Çalışanların iş stresi düzeylerinin yaşa, eğitim durumuna ve kıdeme göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan analizin sonuçları Tablo 14’de gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre iş stresinin çaresizlik algısı boyutu açısından yaşa ve kıdeme göre algı düzeyi farklılaşmazken, eğitim durumuna göre farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılardan ön lisans mezunlarının (ort.= 3,42), lise mezunlarından (ort.=2,94) daha fazla çaresiz hissettikleri belirlenmiştir.

Yetersiz özyeterlik algısı açısından bakıldığında yaşa ve eğitim durumuna göre farklılık olmadığı, farklılığın kıdeme ilişkin olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle, 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanların (ort.=2,97) 21-25 yıl arasında olanlara (ort.=2,36) göre, 11-15 yıl arası kıdeme sahip olanların (ort.=3,01) ise yine 21-25 yıl arası kıdeme sahip olanlara göre daha fazla yetersiz özyeterlik algısı yaşadıkları belirlenmiştir. Kariyerlerinin gelişme döneminde olan çalışanlar açısından bu sonuç kayda değerdir. Kariyerin gelişme aşaması işe girişten itibaren ilk beş yıl sonra başlayan ve 10-15 yıl boyunca sürecek bir süreci kapsamaktadır. Bu dönem, yapılan işin kişisel gelişim çabalarının, terfi beklentilerinin yoğunlaştığı, itibar ve saygı arayışının olduğu bir

dönem olarak tanımlanmaktadır. Ancak, örnekleme oluşturan zabıt kâtiplerinin yükselme imkânlarının sınırlılığı, kariyer geliştirmeye yönelik kurumsal çabaların ve bireysel imkânların yeterli düzeyde olmaması işlerine karşı olumsuz duyguları ortaya çıkarmış olabilir. Bu duyguların ise çalışanın iş koşullarından kaynaklanan diğer nedenlerle birlikte kendilerini yetersiz hissetmelerine ve diğer kıdem gruplarına göre daha fazla stres yaşamalarına sebep olmuş olabileceği değerlendirilmiştir.

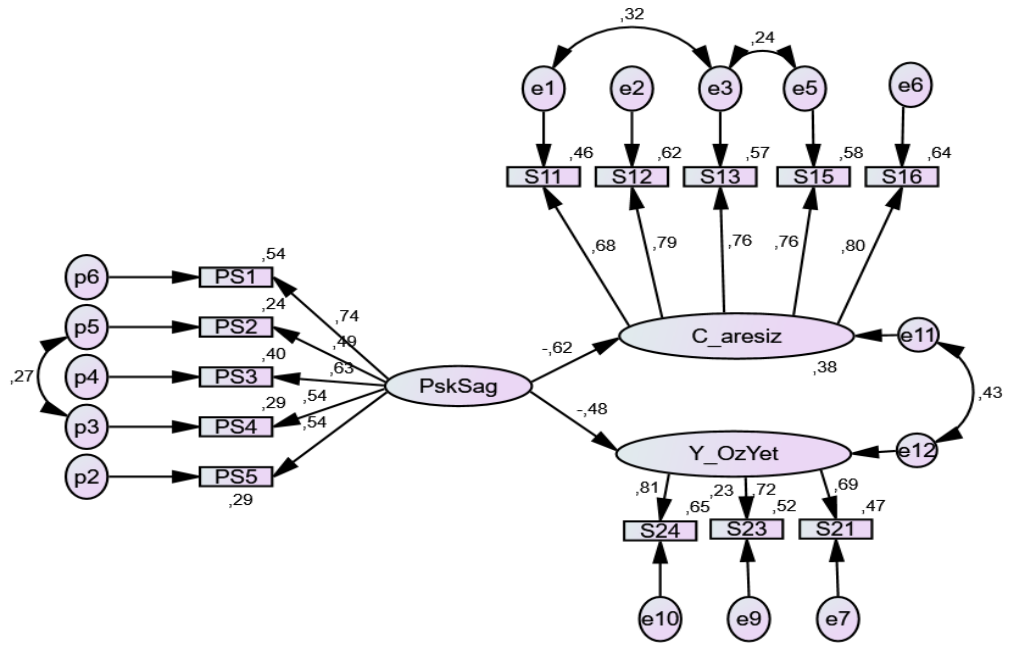
**Tablo 14.** İş Stresinin Yaşa, Eğitim Durumuna ve Kıdeme Göre Fark Analizi Sonuçları

Değişken	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Fark Grupları	
Çaresizlik Algısı	<b>Yaş</b>						
	Gruplar arası	5,873	5	1,175	1,261	,281	-
	Gruplar içi	306,595	329	,932			
	<b>Eğitim</b>						
	Gruplar arası	17,490	2	8,745	9,843	,000*	E2>E1
	Gruplar içi	294,978	332	,888			
	<b>Kıdem</b>						
	Gruplar arası	8,817	5	1,763	1,911	,092	-
	Gruplar içi	303,651	329	,923			
Yetersiz Özyeterlik Algısı	<b>Yaş</b>						
	Gruplar arası	7,703	5	1,541	2,287	,055	-
	Gruplar içi	221,646	329	,674			
	<b>Eğitim</b>						
	Gruplar arası	3,132	2	1,566	2,298	,102	-
	Gruplar içi	226,216	332	,681			
	<b>Kıdem</b>						
	Gruplar arası	9,732	5	1,946	2,916	,014*	K2>K5, K3>K5
	Gruplar içi	219,616	329	,668			

Not: E1: Lise, E2: Ön lisans, K2: 6-10 yıl arası kıdem, K3: 11-15 yıl arası kıdem, K5: 21-25 yıl arası kıdem.

#### 2.6.6. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Araştırmada hipotezlerini test etmek amacıyla kuramsal modele uygun olarak yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Kurulan model, AMOS 21 paket programıyla analiz edilmiştir. Analiz neticesinde elde edilen sonuçların yorumlanmasında standardize edilmiş ( $\beta$ ) ve edilmemiş (B) regresyon katsayıları kullanılmıştır. Yol analizinin yapılması neticesinde Şekil 6'ta görülen model oluşmuştur.



Tablo 15’de yer alan uyum iyiliği değerlerine bakıldığında, araştırma modelinin mükemmel uyum değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Şekil 6 ve Tablo 15’de yer alan sonuçlara göre, araştırmanın her iki hipotezinin de desteklendiği anlaşılmaktadır. Katılımcıların psikolojik dayanıklılıklarının çaresizlik üzerindeki etkisinin negatif yönde ve anlamlı olduğu ( $\beta = -.620$ ,  $p < .001$ , 95% BCA CI [-.723, -.511]) belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle psikolojik dayanıklılığın iş stresinin çaresizlik algısı boyutunu azalttığı söylenebilir. Yani, katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeyindeki 1 birimlik artış, çaresizlik algısını ,709 oranında düşürmektedir. Bu nedenle araştırmanın ilk hipotezi (H<sub>1</sub>) desteklenmiştir. İş stresinin diğer boyutu olan yetersiz öz yeterlilik algısının da psikolojik dayanıklılık algısının etkisiyle ( $\beta = -.476$ ,  $p < .001$ , 95% BCA CI [-.623, -.330]) düştüğü görülmektedir. Bir başka ifadeyle katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeyindeki 1 birimlik artışın, yetersiz özyeterlik

#### Şekil 6. Yol Analizi Diyagramı

algısını ,520 birim düşürdüğü anlaşılmaktadır. Bu sonuç itibarıyla, araştırmanın ikinci hipotezi (H<sub>2</sub>) de desteklenmiştir. Ayrıca, psikolojik dayanıklılığın çaresizlik algısını açıklamada %38’lik ( $R^2 = ,38$ ), yetersiz özyeterlik algısını açıklamada ise %23’lük ( $R^2 = ,23$ ) paya sahip olduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 15. Yol Analizi Sonuçları**

<b>Yol</b>	<b>Tahmin (<math>\beta</math>)</b>	<b>S.H.</b>	<b>B</b>	<b>C.R.</b>			
ÇA <---PD	-,620***	,106	-,709***	-6,696			
YÖA <--- PD	-,476***	,094	-,520***	-5,539			
<b>Modelin Uyum İyiliği Değeri</b>							
$\chi^2/d.f.$	RMSEA	NFI	TLI	IFI	CFI	GFI	AGFI
2,113	,058	,93	,95	,96	,96	,95	,92

Not: \*\*\*p<,001, ÇA = Çaresizlik Algısı, YÖA = Yetersiz Özyeterlik Algısı, PD = Psikolojik Dayanıklılık,  $\beta$  = Standardize Edilmiş Regresyon katsayısı, B = Standardize Edilmemiş Regresyon katsayısı, S.H. = Standart Hata. C.R. = Critical Ratio.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ

#### 3.1. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırma kapsamında, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinin iş stresi üzerine etkisi incelenmiştir. Bu amaçla kurulan iki ayrı hipotez yapısal eşitlik modeliyle test edilmiştir. Tezin bu bölümünde yapılan analizler neticesinde elde edilen sonuçlar, literatürdeki çalışmalar dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, uygulayıcılar ve araştırmacılar için bazı önerilerde bulunulmuştur.

Psikolojik dayanıklılığın, son yıllarda pozitif örgütsel davranış alanındaki çalışmaların artış göstermesiyle birlikte, üzerinde çokça durulan, birçok sektörde ve birçok değişkenle ilişkisi araştırılan bir kavram/değişken olduğu görülmektedir. Bu ilginin altında, olumlu duygu ve düşüncelerin, bireylerin karşılaştıkları sorunları çözme noktasında etkili olduğunun, olumsuz duyguların fizyolojik/psikolojik etkilerini ortadan kaldırdığının ve başa çıkmayı kolaylaştırdığının anlaşılması yatmaktadır (Ong vd., 2006). Özel yaşamda ve iş yaşamında karşılaşılan ve baş edilmesi gereken olumsuz duyguların başında stres gelmektedir. Stresle baş edilebilmesi için de psikolojik dayanıklılık önemli görülmektedir (O'Dowd vd., 2018; Deniz vd., 2020).

Bu araştırma ile uluslararası literatürde çokça çalışılan, ulusal literatürde az sayıda çalışmanın yapıldığı psikolojik dayanıklılık ve iş stresi ilişkisi test edilmiştir. Ayrıca, adliye personeli örnekleminde yapılan ilk çalışma olması sebebiyle araştırmanın bulgularının önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırma kapsamında Türkiye'nin çeşitli yerleşim yerlerinde adli ve idari yargıda görev yapan zabıt kâtiplerinden veriler toplanarak nicel analiz yöntemleri ile hipotezler test edilmiştir.

Bu araştırmanın ilk sonucu, katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeyine ilişkindir. Araştırmanın katılımcıları olan zabıt kâtiplerinin psikolojik dayanıklılıkları orta düzeydedir ( $\bar{x}= 3,18$ ). İkinci sonuç ise stres düzeyine ilişkindir. Katılımcıların

stres düzeyi 3,08 ortalamayla orta düzeydedir. Çaresizlik algısı ve yetersiz özyeterlik algısına bağlı stres düzeyleri de orta düzeydedir.

Yapılan fark analizleri sonuçlarına bakıldığında, evli olmayanların evli olanlara göre daha yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olduğu, yetersiz özyeterlik algısı kaynaklı stres düzeyinin de evli olanlarda evli olmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmanın son sonucu ise hipotezlere ilişkin sonuçlardır. Psikolojik dayanıklılık düzeyinin iş stresinin çaresizlik algısı ve yetersiz özyeterlik algısı kaynaklı stres düzeylerini negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bir başka ifadeyle, katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeyleri yükseldikçe iş stresinin her iki boyutuna ilişkin algının düştüğü belirlenmiştir. Bu sonuçlar önceki araştırmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Deniz ve arkadaşlarının (2020) hastane çalışanlarıyla, Çelikkaleli'nin öğrencilerle, O'Dowd ve arkadaşlarının (2018) hekimlerle, McCormac ve arkadaşlarının çeşitli sektörlerde çalışan yetişkinlerle yaptığı araştırmalarda da psikolojik dayanıklılığın stresi azaltıcı etkisi olduğu belirlenmiştir.

Bu sonuçlar ışığında, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin artırılmasının önemli olduğu değerlendirilmektedir. Psikolojik dayanıklılık düzeyinin artırılması için çalışanların sosyal sermaye (Jahanshahi vd., 2020), duygusal zekâ, bilinçli farkındalık (Arpacı ve Gündoğan, 2020), özyeterlik (Schwarzer ve Warner, 2013), benlik saygısı (Kararımak ve Siviş-Çetinkaya, 2011), sosyal ve örgütsel destek (Akçakanat vd., 2018) düzeylerinin yükseltilmesi gerekmektedir.

Bununla birlikte, iş stresini azaltıcı etkiye sahip olan sadece psikolojik dayanıklılık değildir. Stresle baş etme stratejilerine yönelik eğitimlerin verilmesi, rol belirsizliklerinin ve rol çatışmasının azaltılmasına yönelik tedbirlerin alınması, iş yeri nezaketsizliği, yıkıcı liderlik tarzları, örgütsel adaletsizlik, aşırı iş yükü gibi olumsuzlukların azaltılmasına yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi önemli yönetsel uygulamalar arasında sayılabilir.

### **3.2. Öneriler**

Araştırmanın çalışma grubunu zabıt kâtipleri oluşturmaktadır. Aynı kurumda çalışan ve benzer stresörlere maruz kalan hâkim ve savcılar, infaz koruma memurları

ile de çalışmalar yapılarak, sonuçlar karşılaştırılmalıdır. Kamu hizmeti yapan diğer kurum çalışanları ile araştırma tekrarlanarak meslek grupları arasında farklılıklar olup olmadığı araştırılmalıdır. Bu araştırmada alt kademede çalışan memurlar örneklem olarak belirlenmiştir. Bunun yanı sıra yönetici pozisyonunda olanlarla (icra müdürleri, yazı işleri müdürleri gibi) araştırmanın yapılmasının psikolojik dayanıklılık ve iş stresi düzeyinin yönetici-çalışan arasında farklılaşıp farklılaşmadığı karşılaştırılabilir.

Psikolojik dayanıklılık düzeyinin öncülleri arasında sayılan ve henüz ulusal yazında çalışılmayan sosyal sermaye, duygusal zekâ, bilinçli farkındalık, zyeterlik, benlik saygısı, sosyal ve örgütsel destek, işin anlamı, işyeri mutluluğu, çalışma koşulları, kurumsal iklim ve kurum kültürü gibi değişkenlerin etkisi araştırılabilir.

Nicel araştırma yöntemi kullanılan bu araştırmada, derinlemesine analizlerin yapılması mümkün olmamıştır. Bu sebeple, çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının ve iş streslerinin nelerden etkilendiğinin daha iyi ortaya konulması amacıyla nitel araştırmaların yapılması, farklı zaman dilimlerinde tekrar çalışmalar (boylamsal) yapılarak verilerin elde edilmesi daha genellenebilir sonuçların elde edilebilmesi açısından gerekmektedir.

Yapılan bu araştırmanın verileri Covid-19 küresel salgın döneminde toplanmıştır. Dolayısıyla, küresel salgının etkisi araştırma kapsamında göz ardı edilmiştir. Ancak, araştırmanı aynı örneklem grubuna Covid-19 sonrasında da uygulanması ve her iki araştırmaların sonuçları karşılaştırıldığında her iki dönemin farklılığını ortaya konulması açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abbas, A. A. (2020). Futsal Oyuncularının Psikolojik Dayanıklılık Ve Stres Algılarının Araştırılması, *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*
- Acar, S., Şaşman Kaylı, D., & Yazarbaşı, G. (2019). Sigara Kullanan, Sigara Bırakma Tedavisi Alan ve Sigara Kullanmayan Bireylerin Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Bakımından Karşılaştırılması. *Addicta: The Turkish Journal on Addictions, 6*, 539–566.
- Agaibi, C. E., & Wilson, J. P. (2005). Trauma, PTSD, and Resilience: A Review of the Literature, *Trauma Violence Abuse, 6*(3), 195-216.
- Akçakanat, T., Uzunbacak, H.H., & Köse, S. (2018). Akademisyenlerin Psikolojik Sağlık ve Mutluluklarının Belirleyicileri Olarak Sosyal ve Örgütsel Destek. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 10*(3), 173-193.
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15*(1-2), 301-309.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 56*(4), 25-42.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 69-96.
- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İİBF Dergisi, 15*(1), 131-148.
- Arpacı, I., & Gündoğan, S. (2020). Mediating Role of Psychological Resilience in the Relationship Between Mindfulness and Nomophobia. *British Journal of Guidance & Counselling, 1-9*.
- Aslan, Z. (2014). Akademisyenlerin İş Stresi ile İş Motivasyonu İlişkisi, *Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*

- Avcı, S. (2018). İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Bursa.
- Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*, 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Aydın, İ., (2018). Dağıtılmış Liderliğin İş Stresi Kapsamında Hizmet Kalitesine Etkileri: İzmir Merkez Kamu Hastaneleri Örneği, *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı*, Bursa: Uludağ Üniversitesi İİBF Yayınları.
- Bakan, İ., Okumuş, M. T., & Kutluk, M. R. (2020). İşyeri Arkadaşlığı, Mesleki Tatmin, İş Stresi İlişkisi: Bir Alan Araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 258-273.
- Balabani J. (2000). Temel Eğitiminde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Tekniklerin, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü, *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Baltaş A, & Baltas Z (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Basım, H. N., & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Beheshtifar, M. A., & Hesani, G. (2013). Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Factor to Decrease Organizational Conflict Interdisciplinary. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(1), 214-222.
- Bektaş, M. (2018). Evli Bireylerin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Yordanması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*.

- Bektaş, M., & Karagöz, Ş. (2017). Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yalnızlığa Etkisi, Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21), 342-355.
- Beru, M. K. Kilelo, H., & Rotich, K. J. (2015). Occupational Stress and Conflict Management in Organizations: Understanding the Organizational Behaviour. *International Journal of Economics, Commerce and Management* 3(7), 938-954.
- Bhatti, N., Hashmi, M.A., Raza, S.A., Shaikh, F.M., & Shafiq, K. (2011). Empirical Analysis of Job Stress on Job Satisfaction Among University Teachers in Pakistan. *International Business Research*, 4(3), 264-270.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A., & Turgut, H. (2013). Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and Egoresiliency: Conceptual and Empirical Connections and Separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- Bonanno, G. A. (2005). Clarifying and Extending the Construct of Adult Resilience. *American Psychologist*. 60(3), 265-267.
- Bonjean, C. M. ve Grimes, M. D. (1970). Bureaucracy and Alienation: A Dimensional Approach, *Social Forces*, 48(3), 365-373.
- Bozkurt, C. (2010). Risk, Kurumsal Risk Yönetimi ve İç Denetim. *Denetim*, (4), 17-30.
- Bozkurt, H. (2010). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Kapsamında İşgören Devrinin ve İşgören Devir Maliyetinin Hesaplanması Antalya Yöresinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma, *Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Brookings, J. B., & Bolton, B. (1997). A Longitudinal, Structural Equation Analysis of Stress, Hardiness, Social Support, Depression, and Illness. *Multivariate Experimental Clinical Research*, 11(3), 109-120.

- Bulut, D. (2013). Çalışma Yaşamında İş Stresi, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 8(4), 470-483.
- Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*. 20(6), 80-106.
- Can Saruhan, Ş. ve Yıldız, L. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama*, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Canale, N., Marino, C., Griffiths, M. D., Scacchi, L., Monaci, M. G., ve Vieno, A. (2019). The Association Between Problematic Online Gaming and Perceived Stress: the Moderating Effect of Psychological Resilience. *Journal of Behavioral Addictions*, 8(1), 174-180.
- Carr, A. (2016). *Pozitif Psikoloji* (Ü. Şendilek Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
- Connor K. M. (2011). Assessment of Resilience in the Aftermath of Trauma. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 67(2), 46-49.
- Crowley, B. J., & Hobdy, J. (2003). Psychological Hardiness and Adjustment to Life Events in Adulthood. *Journal of Adult Development*, 10(4), 237-248.
- Csikszentmihalyi, M., & Seligman, M. E. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Çankaya, M. (2020), Hastane Çalışanlarındaki İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi, *BMIJ*, 8(1), 121-143
- Çelik, A. ve Şimşek, M. (2010). *Yönetim ve Organizasyon* (2. Baskı). Konya: Eğitim Kitabevi.

- Çelikkaleli, Ö. (2020). Beliren Yetişkinlerde Stres ile Tükenmişlik Arasındaki Doğrudan ve Dolaylı İlişkilerde Psikolojik Sağlamlığın Aracılık Rolü. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 1-21.
- Çetin, E. (2019). Öğretmenlerin Psikolojik Dayanıklılığı ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Çetin, F. ve Basım, N. H. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(3), 79-94.
- Çetin, F., Yeloğlu, H. O., & Basım, H. N. (2015). Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 30(75), 81-92.
- Davies, S. E., Stoermer, S., & Froese, F. J. (2019). When The Going Gets Tough: The Influence of Expatriate Resilience and Perceived Organizational Inclusion Climate on Work Adjustment and Turnover Intentions. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8),1-25.
- De Paula Couto, M. C. P., Koller, S. H., & Novo, R. (2011). Stressful Life Events and Psychological Well-Being in a Brazilian Sample of Older Persons: The Role of Resilience. *Ageing International*, 36(4), 492-505.
- Deniz, S., Çimen, M., & Yüksel, O. (2020). Psikolojik Sağlamlığın İş Stresine Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 8(2), 351-370.
- Denovan, A., & Macaskill, A. (2016). Stress, Resilience and Leisure Coping Among University Students: Applying The Broaden-And-Build Theory. *Leisure Studies*, 36(6), 852-865.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Düzgün, A. (2014). Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir

Uygulama. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*

Earvolino-Ramirez M. (2007) Resilience: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 42(2), 73–82.

Ekinci, H., & Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.

Erdoğan, T. Ünsar, S., & Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 447-461.

Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 15. Baskı. Ankara: Beta Yayınları.

Erkus, A., & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.

Eroy, S. (2019). Algılanan Lider Güç Kaynaklarının İş Performansına, İş Stresine ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans).*

Ersezgin, R., & Sevi Tok, E. S. (2019). Algılanan İş Stresi, Psikolojik Dayanıklılık, Başa Çıkma Stilleri ve Öz-Duyarlılığın Tükenmişlik Düzeyini Yordayıcı Etkisi. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(36), 1-36.

Eryılmaz, A. (2014). *Herkes İçin Mutluluğun Başucu Kitabı Teoriden Uygulamaya Pozitif Psikoloji*. Ankara: Pegem Akademi.

Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., & Dereboy, Ç. (2013). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi, *New Symposium Journal*, 51(3), 132-140.

Eteman, Kaya, D., & Gürkan, F.S. (2019). Infertilite Tedavisi Alan Kadınların Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 3(1), 1-18.

- Everall, R. D., Altrows, K. J., & Paulson, B. L. (2006). Creating a Future: A Study of Resilience in Suicidal Female Adolescents. *Journal of Counseling & Development, 84*(4), 461-470.
- Fergus, S., & Zimmerman, M. A. (2005). Adolescent Resilience: A Framework for Understanding Healthy Development in the Face of Risk. *Annual Review Public Health, 26*, 399-419.
- Ferhanoglu Alkaya, S. (2009). İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, *Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Fredrickson, B. L. (1998). What Good Are Positive Emotions?, *Review of General Psychology, 2*(3), 300–319.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broadenand-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist, 56*(3), 218–226.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout, *Journal of Social Issues, 30*, 159-165.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., & Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: what are the central protective resources behind healthy adjustment?. *International Journal of Methods in Psychiatric Research, 12*(2), 65-76.
- Gallan, A. S., Jarvis, C. B., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (2013). Customer Positivity and Participation in Services: An Empirical Test in a Health Care Context. *Journal of the Academy of Marketing Science, 41*(3), 338–356.
- Garmez, N. (1987). Stress, Competence, and Development: Continuities in The Study of Schizophrenic Adults, Children Vulnerable to Psychopathology, and The Search for Stress-Resistant Children. *American Journal of Orthopsychiatry, 57*(2), 159-174.
- Garmez, N. (1991). Resilience in Children's Adaptation to Negative Life Events and Stressed Environments. *Pediatric Annals, 20*(9), 459– 466.

- Garmezy, N. (1993). Children in Poverty: Resilience Despite Risk. *Psychiatry*, 56(1), 127-136.
- Garmezy, N., Masten, A. S., & Tellegen, A. (1984). The Study of Stress and Competence in Children: A Building Block for Developmental Psychopathology. *Child Development*, 55(1), 97-111.
- Gizir, C. A. (2004). Akademik Sağlamlık: Yoksulluk İçinde Sekizinci Sınıf Öğrencilerinin Akademik Başarılarına Katkıda Bulunan Koruyucu Faktörlerin İncelenmesi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Greene, R. (2002). Human Behavior Theory: A Resilience Orientation. (Ed: R. Greene) *Resiliency: An Integrated Approach To Practice, Policy, and Research*. pp. 1-28. Washington, DC: NASW Press.
- Grotberg, F. H. (1995). *The International Resilience Project: Research and Application*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED423955.pdf>, Erişim tarihi: 06/06/2019
- Guluzade, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi İle Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi: Ankara'da Bir Üniversite Hastanesi Örneği, *Ankara Hacıbayram Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Güloğlu, B., & Kararımak, Ö. (2010). Üniversite Öğrencilerinde Yalnızlığın Yordayıcısı Olarak Benlik Saygısı ve Psikolojik Sağlamlık. *Ege Eğitim Dergisi*, 11(2), 73-88.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23, 61-85.

- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.
- Güney, S. (2015). *Liderlik*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık Ölçeği (YÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2): 45-74.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.), New Jersey: Prentice-Hall.
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. (2015). Relationship Between Resilience, Stress and Burnout Among Civil Servants in Beijing, China: Mediating and Moderating Effect Analysis. *Personality and Individual Differences*, 83, 65-71.
- Herrenkohl, E. C., Herrenkohl, R. C., & Egolf, B. (1994). Resilient Early School-Age Children From Maltreating Homes: Outcomes in Late Adolescence. *American Journal of Orthopsychiatry*, 64(2), 301-309.
- Hessels, J., Rietveld, C. A., & Van Der Zwan, P. (2017). Self-Employment and Workrelated Stress: The Mediating Role of Job Control and Job Demand, *Journal of Business Venturing*, 32(2), 178-196.
- Holt, P., Fine, M. J., & Tollefson, N. (1987). Mediating Stress: Survival of The Hardy. *Psychology in the Schools*, 24(1), 51-58.
- Hunter, A. J. (2001). A Cross-Cultural Comparison of Resilience in Adolescents. *Journal of Pediatric Nursing*, 16(3), 172-179.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnıaçık, Ü. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 6. Baskı, İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- İslamoğlu, E., & Kirtulukoğlu, E. (2017). Otel İşletmelerinde Psikolojik Dayanıklılık ve Yöneticilerin Adalet Algıları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 24-36.

- Jacelon, C. S. (1997). The Trait and Process of Resilience. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 123-129.
- Jahanshahi, A. A., Maghsoudi, T., & Nawaser, K. (2020). The Effects of Social Capital and Psychological Resilience on Employees' Positive Work Attitudes. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 20(3-4), 231-251.
- Jamal, M. (2005). Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study Of Canadian and Chinese Employees. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(2), 129-137.
- Jensen, S. M., & Luthans, F. (2006). Relationship Between Entrepreneurs' Psychological Capital and Their Authentic Leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18(2), 254-273.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. L., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Karagül, M. (2011). Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Kararımak, Ö. (2016). Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 129-142.
- Kararımak, Ö., & Siviş-Çetinkaya, R. (2011). Benlik Saygısının ve Denetim Odağının Psikolojik Sağlık Üzerine Etkisi: Duyguların Aracı Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(35), 30-43.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain. Implications For Job Redesign. *Administrative Science Quarterly* (24), 285-308.
- Kaya, A. ve Kaya, Y. (2007). Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(2), 41-62.

- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Keser, A. (2014). *Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla İş Stresi Kaynakları*, 1. Baskı, Bursa: Ekin Yayınları.
- Kırel, Ç. (1993). Örgütsel Stres Kaynakları ve Çalışan Kadınlarda Etkileri, Dünya ve Türkiye’de Güncel Sosyolojik Gelişmeler, I. Ulusal Sosyoloji Kongresi Bildiri Kitabı, 159-173.
- Kırıcı, B. (2010). Örgütsel Stres Yönetimi ve Bir Uygulama, *İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Kline, R.B. (2005), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, (2nd Edition ed.). New York: The Guilford Press.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality and Health: An Inquiry into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and Health: A Prospective Study. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Koç, Ş. R. (2009). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Koçer, C. (2015). Kariyer Yönetimi-İş Stresi İlişkisi ve İmalat Sektöründe Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Kodaş B., (2018). Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi; Yiyecek İçecek Çalışanları Örneği, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*.
- Kohler, P. D. (1993). Best Practices in Transition: Substantiated or Implied?. *Career Development for Exceptional Individuals*, 16(2), 107-121.
- Kumpfer, K. L. (1999). Factors and Processes Contributing to Resilience: The Resilience Framework. In M. D. Glantz, J. L. Johnson (Eds.), *Resilience and*

- Development: Positive Life Adaptation*, s. 179-224. New York: Kluwer Academic/Plenum Publisher.
- Kurt, N. (2011). Çelik Kuvvet Personelinin Stresle Başa Çıkma Tutumları, Psikolojik Dayanıklılıkları ve İş Doyum Düzeyleri. *Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Layne, K. ve Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Stress, Appraisal and Coping and Encounter Outcomes, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lindholm, M. (2006). Working Conditions, Psychosocial Resources and Work Stress in Nurses and Physicians in Chief Managers' Positions, *Journal of Nursing Management*, 14(4), 300-309.
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People For Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2): 1-36.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing The Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., Youssef C. M., ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital*. New York: Oxford University Press.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.

- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Futurework. *Child Development, 71*(3), 543-562.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M., & Brow, M. (2006). The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships with Repression, Innovativeness, Authoritarianism, and Performance. *Journal of Personality, 74*(2), 575-598.
- Malik, P., & Garg, P. (2017). Learning Organization and Work Engagement: The Mediating Role of Employee Resilience. *The International Journal of Human Resource Management, 30*(5), 1-24.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Masten, A. S. (1994). Resilience in Individual Development: Successful Adaptation Despite Risk and Adversity. (Ed: M.C. Wang ve E.W. Gordon) *Educational Resilience in Inner-city America: Challenges and Prospects*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist, 56*(3), 227-238.
- Masten, A. S., & Reed, M. J. (2002). Resilience in Development. (Ed: C. R. Snyder ve S. J. Lopez). *The Handbook of Positive Psychology*, Oxford: Oxford University Press.
- Masten, A. S., & Coatsworth, J. D. (1998). The Development Of Competence in Favorable and Unfavorable Environments: Lessons From Research on Successful Children. *American Psychologist, 53*(2), 205-220.
- Masten, A. S., & Garmezy, N. (1985). Risk, Vulnerability, and Protective Factors in Developmental Psychopathology. In *Advances in Clinical Child Psychology* (pp. 1-52). MA: Springer.

- McCormac, A., Calic, D., Parsons, K., Butavicius, M., Pattinson, M., & Lillie, M. (2018). The Effect of Resilience and Job Stress on Information Security Awareness. *Information & Computer Security*, 26(3), 277-289.
- McGilley, B. ve Holmes, D. S. (1988). Aerobic Fitness and Responce to Psychological Stress, *Journal of Research in Personality*, 22(2), 129-139.
- Meyer, Rika M. L., Li, Angela Klaristenfeld, Jessica ve Gold, Jeffrey I. (2015), Pediatric Novice Nurses: Examining Compassion Fatigue as a Mediator between Stress Exposure and Compassion Satisfaction, Burnout, and Job Satisfaction, *Journal of Pediatric Nursing*, 30(1), 174-183.
- Niedhammer, I., Sultan-Taïeb, H., Chastang, C. F., Vermeulen, G., ve Parent-Thirion, A. (2012). Exposure to Psychosocial Work Factors in 31 European Countries. *Occupational Medicine*, 62(3), 196-202.
- O'Dowd, E., O'Connor, P., Lydon, S., Mongan, O., Connolly, F., Diskin, C., ... & Byrne, D. (2018). Stress, Coping, and Psychological Resilience Among Physicians. *BMC Health Services Research*, 18(1), 730-740.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 4(3), 1-33.
- Onan, N., Karaca, S., & Unsal Barlas, G. (2018). Evaluation of a Stress Coping Course for Psychological Resilience Among a Group of University Nursing Students. *Perspectives in Psychiatric Care*, 55(2), 233-238.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological Resilience, Positive Emotions, and Successful Adaptation to Stress in Later Life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 730-749.
- Örkeli, E. K. (2014). Çalışanlarda İş Stresi (Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama), *Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Örücü, E., & Üngüren, E. (2013). *Örgütsel Davranış*, İstanbul: Lisans Yayıncılık.

- Örücü, M. Ç., & Demir, A. (2009). Psychometric Evaluation of Perceived Stress Scale for Turkish University Students. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 25(1), 103-109.
- Öz, F., & Bahadır Yılmaz, E. (2009). Ruh Sağlığının Korunmasında Önemli Bir Kavram: Psikolojik Sağlık. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 16(3), 82-89.
- Özen, F. (2015). Öğretmenlerde İş Stresinin İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2018), *Örgütsel Davranış*, 8. Baskı, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Padrón, Y. N., Waxman, H. C., & Huang, S. L. (1999). Classroom Behavior and Learning Environment Differences Between Resilient and Nonresilient Elementary School Students. *Journal of Education for Student Placed At Risk*, 4(1), 63-81.
- Prayag, G., Spector, S., Orchiston, C., & Chowdhury, M. (2019). Psychological Resilience, Organizational Resilience and Life Satisfaction in Tourism Firms: Insights from the Canterbury Earthquakes. *Current Issues in Tourism*, 22, 1-18.
- Randall, M., & Scott, A W. (1988), Burnout, Job Satisfaction and Job Performance, *Australian Psychologist*, 23(3), 335-347.
- Random House Dictionary of the English Language. (1967). New York: Random House.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2015). *Örgütsel Davranış*, (Çeviri Editör: İnci Erdem), 14. Basım, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rolland, J. S., & Walsh, F. (2006). Facilitating Family Resilience with Childhood Illness and Disability. *Current Opinion in Pediatrics*, 18(5), 527-538.

- Rujnan, T. (2010). Onkoloji Hemşirelerinin İş Stresi ve Tükenme Düzeyleriyle ile Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Rutter, M. (2005). Multiple Meanings of A Developmental Perspective on Psychopathology. *European Journal of Developmental Psychology*, 2(3), 221-252.
- Rutter, M. (2006). Implications of Resilience Concepts for Scientific Understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2008), Örgütsel Psikoloji, Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayın.
- Sağocak, M. D. (2005). Ergonomik Tasarımda Renk. *Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 6(1), 77-83.
- Saltık, Z., & Kızılırmak, İ. (2020). Profesyonel Turist Rehberlerinde Stres Yönetimi ve Psikolojik Dayanıklılığın Ölçülmesi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 53-70.
- Schneiderman, N., Ironson, G., & Siegel, S. D. (2005). Stress and Health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants, *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 607–628.
- Schwarzer, R., & Warner, L. M. (2013). Perceived Self-efficacy and Its Relationship to Resilience. In *Resilience in Children, Adolescents, and Adults* (pp. 139-150). Springer, New York, NY.
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi. Analiz ve Raporlaştırma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi. Analiz ve Raporlaştırma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Seligman, M. E. (1990). *Learned Optimism*. New York, NY: Alfred A. Knoph.

- Seligman, M. E. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy. (Ed: C.R.Synder Ve S.J.Lopez ), *Handbook Of Positive Psychology* (3-9) Oxford University Press USA.
- Selye, H. (1955). Stres and Disease, *Science*, 122, 625-631.
- Seval, H. (2006). Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 245-254.
- Sezgin, F. (2012). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 20(2), 489-502.
- Shirom, A. (1982). What is Organizational Stress? A Facet Analytic Conceptualization. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 21-37.
- Sipahioğlu, Ö. (2008). Farklı Risk Gruplarındaki Ergenlerin Psikolojik Sağlıklarının İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The Brief Resilience Scale: Assessing The Ability to Bounce Back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 194-200.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 3(23), 17-40.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4), 62-74.
- Stewart, M., Reid, G., & Mangham, C. (1997). Fostering Children's Resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31.
- Szabo, S. Tache, Y. ve Somogyi, A. (2012). The Legacy of Hans Selye and the Origins of Stress Research: A Retrospective 75 Years After His Landmark Brief "Letter" to the Editor of Nature, *Stress*, 15(5), 472-478.
- Şahin, D. (2020). İş Müfettişlerinde İş Stresi ve Örgütsel Sessizlik: Ankara İli Örneği, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.

- Şahin, H. (2018). Ergenlerin psikolojik sağlık düzeyleri ve hayat amaçları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*
- Şahverdioğlu, H. (2019). Çalışan Kadınların Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Isparta İlinde Bulunan Özel Hastaneler Üzerine Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E. A., & Bektaş, M. (2018). *İşletme Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara. 7. Baskı.
- Tennant, C. (2001). Work-Related Stress and Depressive Disorders, *Journal of Psychosomatic Research*, 51(5), 697-704.
- Terzi, S. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Terzi, Ş. (2005). Öznel İyi Olmaya İlişkin Psikolojik Dayanıklılık Modeli, *Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi).*
- Terzi, Ş. (2006) Kendini Toparlama Gücü Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26): 77-86.
- Terzi, Ş., & Çankaya, Z. C. (2009). Bağlanma Stilllerinin Öznel İyi Olmayı ve Stresle Başa Çıkma Tutumlarını Yordama Gücü, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(31), 1-11.
- Tınaz, P. (2006). *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Yayın.
- Tiyce, M., Hing, N., Grant, C., & Breen, H. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 126-154.
- Toprak, H. (2014). Ergenlerde mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak Psikolojik Sağlık ve Psikolojik İhtiyaç Doyumu. *Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).*

- Tuna, M., & Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105-117.
- Tutar, H. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi* (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türesin Tetik, H., & Köse, S. (2017). Psikolojik Sermayenin Lider-Üye Etkileşimi Üzerindeki Etkisinin Hizmet Sektöründe Araştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 341-378.
- Urhan, S. (2019). Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Utsey, S. O., Giesbrecht, N., Hook, J., & Stanard, P. M. (2008). Cultural, Sociofamilial, and Psychological Resources that Inhibit Psychological Distress in African Americans Exposed to Stressful Life Events and Race-Related Stress. *Journal of Counseling Psychology*, 55(1), 49-62.
- Ülbeği, D. İ. (2016). Yıldırma, İş Stresi, Tükenmişlik, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Görgül Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*.
- Ülker Tümlü, G., & Recepoğlu, E. (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3), 205-213.
- Ünsoy, Ö., & Gürol, M. A. (2000). Kadınların Girişimcilikteki Rollerini: Günümüz Koşullarında Engel ve Fırsatların Bir İrdelenmesi, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 387-402.
- VanBreda, A. D. (2001). Resilience Theory: A Literature Review. Pretoria, South Africa: South African Military Health Service, Military Psychological Institute. *Social Work Research & Development*, 320.
- Van Servellen, G., Topf, M., & Leake, B. (1994). Personality Hardiness, Work-Related Stress, and Health in Hospital Nurses. *Hospital Topics*, 72(2), 34-39.

- Wall, J. A. ve Callister, R. R. (1995). Conflict and Its Management. *Journal of Management*, 21(3), 515- 558.
- Werner, E. E. (1995). Resilience in Development. *Current Directions in Psychological Science*, 4(3), 81-84.
- Westhues, K. (2006). *Ten Choices in the Study of Workplace Mobbing or Bullying* (Paper Presented at the Fifth International Conference on Workplace Bullying Trinity College, Dublin, Ireland, 15-17 June .
- Westman, M. (1990). The Relationships Between Stress and Performance: The Moderating Effect of Hardiness. *Human Performance*, 3(3), 141-155.
- Wolin, S. J., & Wolin, S. (1993). *The Resilient Self -How Survivors of Troubled Families Rise Above Adversity*. New York: Villard Books.
- Wright, M. O. D., Masten, A. S., & Narayan, A. J. (2013). Resilience Processes in Development: Four Waves of Research on Positive Adaptation in the Context of Adversity. In *Handbook of Resilience in Children* (pp. 15-37). Springer, Boston, MA.
- Yağmur, T. ve Türkmen, S. N.(2017). Ruhsal Hastalığı Olan Hastalara Bakım Veren Aile Üyelerinde Algılanan Stres ve Psikolojik Dayanıklılık, *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 542-548.
- Yamuç, V. A., ve Türker, D. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 389-423.
- Yavuz, C. (2013). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Çivril Devlet Hastanesi Örneği), *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Yavuz, N. (2018). İş-Yaşam Dengesi ile İş Stresinin Esnek Çalışma Uygulamaları Bağlamında İncelenmesi, *İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.

- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-19.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.
- Yılmaz, G. (2020). Presenteeism ve İş Stresinin Çalışan Performansına Etkisi: Bir Uygulama Örneği, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*.
- Yılmaz, S., Yılmaz, Ö. ve Karatay, A. (2019). Adliye Çalışanlarının Algılanan Örgütsel Stres ve İş Doyumu İlişkisi, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(99), 140-170.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S. ve Bilginoğlu, E., (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Zor, M., & Özsoy, E. (2019). Psikolojik Sağlamlığın ve Genel Öz-yeterliliğin Çalışmaya Tutkunluğa Etkisinin Karşılaştırılması. *Yorum Yönetim Yöntem Uluslararası Yönetim Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 7(1), 35-44.

## EKLER

Değerli katılımcılar,

Bu anket soruları psikolojik sağlamlık ile iş yaşamındaki çeşitli örgütsel değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla bilimsel bir çalışma kapsamında oluşturulmuştur. Bu çalışmanın sonuçları sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak olup kesinlikle üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Çalışmanın başarılı olabilmesi için anket sorularına **ıçtenlikle ve gerçekçi** cevap verilmesi, boş soru bırakılmaması önem arz etmektedir. Katılımınız ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Selcen DENİZ UZUNBACAK	Dr. Öğr. Üyesi Osman Kürşat ACAR
----------------------------------	----------------------------------

### DEMOGRAFİK SORULAR

1. Cinsiyetiniz? Kadın [ ] Erkek [ ]
2. Yaşınız? .....
3. Medeni durumunuz? Evli [ ] Bekâr [ ]
4. Eğitim düzeyiniz? Lütfen bitirdiğiniz okula göre cevap veriniz. Önlisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora ( )
5. Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapmaktasınız? (Lütfen yıl cinsinden yazınız) ..... Yıl
6. Çalıştığınız birim Adli Yargı [ ] İdari Yargı [ ]

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.	1	2	3	4	5
Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.	1	2	3	4	5
Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.	1	2	3	4	5
Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatırım.	1	2	3	4	5
Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.	1	2	3	4	5

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.	Hiç	Neredeyse Hiç	Bazen	Sıkça	Çok Sık
Son bir ay içinde, beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı ne sıklıkla üzüldünüz?	1	2	3	4	5
Son bir ay içinde ne sıklıkla, yaşamınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi düşündünüz?	1	2	3	4	5
Son bir ay içerisinde kendinizi ne sıklıkla, gergin ve stresli hissettiğiniz?	1	2	3	4	5
Son bir içerisinde ne sıklıkla, kişisel sorunlarınızla baş etme yeteneğinizden emin oldunuz?	1	2	3	4	5
Son bir içerisinde ne sıklıkla, işlerinizin istediğiniz gibi gittiğini hissettiniz?	1	2	3	4	5
Son bir içerisinde ne sıklıkla, yapmak zorunda olduğunuz her şeyin üstesinden gelemeyeceğinizi düşündünüz?	1	2	3	4	5
Son bir ay içerisinde yaşamınızdaki rahatsız edici olayları ne sıklıkla kontrol edebildiniz?	1	2	3	4	5
Son bir ay içerisinde ne sıklıkla, yaşamınızdaki olaylara hakim olduğunuzu düşündünüz?	1	2	3	4	5
Son bir içerisinde, kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı ne sıklıkla öfkelenirsiniz?	1	2	3	4	5
Son bir içerisinde ne sıklıkla, güçlüklerin, üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz?	1	2	3	4	5

*Anket bitmiştir. Katılımınız için teşekkür ederim...*



T.C.  
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
Üniversite Etik Kurulu

Sayı :E-87432956-050.99-4819  
Konu :Bilimsel Çalışma Onayı.

Tarih: 13.01.2021

Öğr.Gör. Selcen DENİZ UZUNBACAK  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yürürlüçülüğünü yaptığımız "**Kamu Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarının İş Stres Düzeyi Üzerine Etkisi: Adliye Çalışanları Örneği**" başlıklı bilimsel çalışmanız Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 11.01.2021 tarihli ve 101/10 sayılı kararı ile uygun bulunmuştur.

Kararın bir sureti gönderilmiş olup, ilgi başvuruza cevaben bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet SALTAN  
Rektör a.  
Rektör Yardımcısı

Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: D79481D8  
SDÜ Batı Yarıçapısı Çiçiri/SPARTA

Belge Takip Adresi: <https://sbys.sdu.edu.tr/EvrakDogrulama/ID79481D8>  
Bilgi için Zihnel Sermi BARDAK

E-Posta: zihnelbardak@sdu.edu.tr İnternet Adresi: www.sdu.edu.tr  
Kep Adresi: sda@lsoil.kep.tr

Tel No



## ÖZGEÇMİŞ

### **Kişisel Bilgiler** :

**Adı ve Soyadı** : Selcen DENİZ UZUNBACAK

### **Eğitim Durumu** :

**Lisans Öğrenimi** : Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi

**Yüksek Lisans Öğrenimi** : Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Devam)

### **Yabancı Dil(ler) ve Düzeyi** :

1. İngilizce