

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**İŞ STRESİ VE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: BANKACILIK
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

NİLAY GÜRLER

İSTANBUL, 2018

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GENEL İŞLETMECİLİK

İŞ STRESİ VE POZİTİF PSİKOLOJİK
SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE
ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR
ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

NİLAY GÜRLER

Tez Danışmanı: DR. ÖĞR. ÜYESİ EBRU BEYZA
BAYARÇELİK

İSTANBUL, 2018

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GENEL İŞLETMECİLİK

Tezin Adı: İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi:
Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma
Öğrencinin Adı Soyadı: Nilay Gürler
Tez Savunma Tarihi: 29.05.2018

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

Yrd.Doç.Dr. Burak
KÜNTAY
Enstitü Müdürü
İmza

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğunu onaylarım.

Doç.Dr. Fatma
ULUCAN ÖZKUL
Program Koordinatörü
İmza

Bu Tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmzalar

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK

Üye Doç. Dr. Ela ÜNLER

Üye Dr. Öğr. Üyesi Ömer Erdem KOÇAK

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca maddi, manevi, akademik veya dostça sürekli beni destekleyen, varlığını hissettiren herkese teşekkür ederim.

Öncelikle tez çalışmam boyunca, eşsiz bilgi ve deneyimlerini paylaşan, desteğini her aşamasında hissettiren, anlayış ve sevgiyle yol gösteren, umutsuzluğa kapıldığımda beni pozitif enerjisiyle motive eden, kendisiyle çalışmaktan mutluluk ve onur duyduğum değerli hocam ve tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK’e şükranlarımı sunarım. Tez savunmamda bulunan, yorumları ve bilgileriyle tezin şekillenmesine katkı sağlayan Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ömer Erdem KOÇAK ve Doç. Dr. Ela ÜNLER’e teşekkür ederim.

Hayatım boyunca sabır ve şevkat gösteren, her daim yanımda olan, varlığına minnet duyduğum canım annem Nursel UYGUNGİL ve canım ablam Minay GÜRLER’e sonsuz teşekkür ederim.

Umutsuzluğa düştüğümde beni yüreklendiren, yorgunluğumu paylaşan, bilgisini ve yardımını esirgemeyen, koşulsuz yanımda olan canım arkadaşım, hatta kızkardeşim olarak hissettiğim Belma Cansu EREN’e, tökezlediğimde beni kaldıran, desteğini ve sevgisini esirgemeyen, varlığı ile mutlu ve şanslı hissettiğim güzel yürekli arkadaşım Bilgen AVCI’ya teşekkür ederim.

Eğitim hayatımda benden desteklerini esirgemeyen kuzenlerim Ebru UYGUNGİL KURULAR, Selen UYGUNGİL, Berna UYGUNGİL ve Şenay GÜRLER GORAL’a teşekkürler.

Son olarak benim bugünlere gelmemde sonsuz emek ve sevgisini asla esirgemeyen anneannem Muazzer UYGUNGİL’e ayrıca teşekkür ederim. Beni bir yerlerden gördüğünü biliyorum.

İstanbul, 2018

Nilay GÜRLER

ÖZET

İŞ STRESİ VE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Nilay Gürler

Genel İşletmecilik Yüksek Lisans

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza Bayarçelik

Haziran 2018, 84 sayfa

Bu çalışmanın amacı, İstanbul içinde faaliyet gösteren kamu ve özel sektör banka çalışanlarının iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde etkisini irdelemektir.-Gerekli veriler katılımcılara e-posta yolu ile gönderilerek anket yönetimi ile elde edilmiştir.

Veri toplama aşamasında İstanbul’da faaliyet gösteren bankacılık sektörü çalışanlarına dağıtılan 400 adet anketten 300 tanesi tamamlanmış ve analize de 300 adet anket dahil edilerek değerlendirme yapılmıştır. Araştırmada değişkenlere ilişkin tanımlayıcı analizler, geçerlilik ve güvenilirlik testi için faktör analizleri ve Cronbach Alfa iç tutarlılık testi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizleri kullanılmıştır..

Katılımcıların iş stresi, pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri ölçmek için iş stresi ölçeği için 7 soru, pozitif psikolojik sermaye ölçeği için 24 soru ve tükenmişlik ölçeği için 14 soruluk anket kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Banka Çalışanları, İş Stresi, Pozitif Psikolojik Sermaye, Tükenmişlik

ABSTRACT

JOB STRESS AND POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON BURNOUT: A RESEARCH IN THE BANKING SECTOR

Nilay Gürl r

Business Administration Master’s Program

Thesis Supervisor: Dr.   r. Üyesi Ebru Beyza Bayarçelik

June 2018, 84 pages

The aim of this research is expressing the effects of the positive psychological capital and job stress on the level of burnout on public and private bankers in İstanbul. The necessary data were sent to the participants by e-mail and obtained through survey management.

In the data collection phase, 300 of the 400 questionnaires distributed to the banking sector employees in Istanbul were completed and 300 questionnaires were included in the analysis. Descriptive analysis of variables, factor analysis for validity and reliability, Cronbach Alpha for internal consistency, correlation and multiple regression analysis were used in the study.

In order to measure the relationship between job stress, positive psychological capital and exhaustion of participants, 7 questions for the work stress scale, 24 questions for the positive psychological capital scale, and 14 questions for the burnout scale were used.

Key Words: Banking Employees, Job Stress, Positive Psychological Capital, Burnout.

İÇİNDEKİLER

TABLOLAR.....	ix
ŞEKİLLER.....	x
1. GİRİŞ	1
2. İŞ STRESİ KAVRAMI TANIMI ve ÖNEMİ	2
2.1 OLUMLU VE OLUMSUZ STRES.....	3
2.2 BİREYSEL STRES KAYNAKLARI	5
2.2.1 Kişilik	5
2.2.2 Yaş	7
2.2.3 Cinsiyet.....	8
2.2.4 Aile Yapısı	8
2.2.5 Ekonomik Şartlar	8
2.3 ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI.....	9
2.3.1 Yapılan İş İle İlgili Stres Kaynakları	10
2.3.1.1 Yapılan işin monoton olması	11
2.3.1.2 Aşırı veya yetersiz iş yükü	11
2.3.1.3 Çalışma düzeni ile ilgili problemler	12
2.3.1.4 Fiziki koşullar	13
2.3.1.5. Tehlike Çalışma Ortamı	13
2.3.2 Örgütsel Roller İle İlgili Stres Kaynakları.....	13
2.3.3 Örgütsel İlişkiler İle İlgili Stres Kaynakları	15
2.3.4 Örgütsel Yapılara İlişkin Stres Kaynağı.....	17
2.3.5 Çevresel Stres Kaynakları	18
2.4 İŞ STRESİ MODELLERİ.....	20
2.4.1 Mc Grath'ın Strese Cevap Seçimi Modeli.....	20
2.4.2 İş Stresinin Genel Modeli	20
2.4.3 Birey – Çevre Uyumu Modeli	20
2.4.4 Karasek'in Talep-Kontrol Modeli	22
2.5 İŞ STRESİ AŞAMALARI	22
2.5.1 Alarm Aşaması.....	22
2.5.2 Direnme (Uyum) Aşaması	24

2.5.3 Tükenme Aşaması.....	24
3. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE	26
3.1 POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE TANIMI VE GELİŞİMİ.....	26
3.2 POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE BİLEŞENLERİ.....	30
3.2.1 Umut.....	30
3.2.2 İyimserlik	30
3.2.3 Dayanıklılık.....	32
3.2.4 Öz- yeterlilik.....	33
4. TÜKENMİŞLİK	36
4.1 TÜKENMİŞLİĞİN TANIMI VE BOYUTLARI	36
4.2 TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ VE NEDENLERİ	38
4.2.1 Fiziksel Belirtiler.....	39
4.2.2 Psikolojik Belirtiler.....	39
4.2.3 Davranışsal Belirtiler.....	40
4.3 TÜKENMİŞLİK SENDROMU MODELLERİ.....	41
4.3.1 Cherniss Modeli	41
4.3.2 Edelwich ve Brodsky Modeli	41
4.3.3 Perlman ve Hartman Modeli.....	41
4.3.4 Pines Tükenmişlik Modeli	42
4.3.5 Leiter Tükenmişlik Modeli	42
4.3.6 Maslach Tükenmişlik Modeli	43
4.4 TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI.....	43
4.4.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları	43
4.4.2 Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları	44
5. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	45
5.1 ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI.....	45
5.2 İŞ STRESİ, POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	45
5.3 ÇALIŞMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER.....	48
6.YÖNTEM.....	50
6.1 ÖRNEKLEM.....	50
6.2 ÖLÇME ARAÇLARI.....	50

6.2.1 İş Stresi Ölçeği	50
6.2.2 Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği	50
6.2.3 Tükenmişlik Ölçeği.....	51
6.3 VERİ TOPLAMA SÜRECİ VE UYGULAMA.....	51
6.4 ARAŞTIRMANIN KISITLARI.....	52
7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	53
7.1 ÖRNEKLEME AİT TEMEL KARAKTERİSTİK VE DEMOGRAFİK BİLGİLER.....	53
7.2 ÖLÇME ARAÇLARI İLE İLGİLİ FAKTÖR ANALİZİ VE BULGULAR.....	58
7.2.1 İş Stresi Ölçeği	58
7.2.2 Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği	59
7.2.3 Tükenmişlik Ölçeği	63
7.3 ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	65
7.4 REGRESYON ANALİZLERİ VE HİPOTEZ TESTLERİ	65
7.4.1 İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik ile İlişkisinin Test Edildiği Regresyon Analizleri	66
7.4.2 Değişkenlerin Demografik Gruplara Göre Fark Testleri	67
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	68
KAYNAKÇA.....	72
EKLER.....	80
Ek 1. Demografik Özelliklere Ait Anket Soruları.....	80
Ek 2. İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sektörü Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma Anket Soruları.....	80
ÖZGEÇMİŞ	84

TABLÖLAR

Tablo 2.1: Olumlu ve Olumsuz stresin etki ve sonuçları.....	4
Tablo 2. 2: “A” ve “B” tipi kişilik yapıları	7
Tablo 2.3:Stresin belirtileri	25
Tablo 3.1: Psikolojik sermaye boyutlarının yönleri ve katkıları.....	29
Tablo 7.1: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı cinsiyete göre.....	53
Tablo 7.2: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı yaşa göre.....	54
Tablo 7.3: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışılan sektöre göre.....	54
Tablo 7.4: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışılan birime göre.....	54
Tablo 7.5: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışma süresine göre	55
Tablo 7.6:Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı ünvana göre	55
Tablo 7.7: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı işyerinde çalışma süresine göre	56
Tablo 7.8: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı net gelire göre	56
Tablo 7.9: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı eğitim durumuna göre	57
Tablo 7.10: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı medeni durumuna göre....	57
Tablo 7.11: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çocuk sahipliği durumuna göre.....	57
Tablo 7.12: İş stresi ölçeği	58
Tablo 7.13: İş stresi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri.....	59
Tablo 7.14: Pozitif psikolojik sermaye ölçeği.....	60
Tablo 7.15: Pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri	62
Tablo 7.16: Tükenmişlik ölçeği.....	63
Tablo 7.17: Tükenmişlik ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri.....	64
Tablo 7.18: Çalışanların pozitif psikolojik sermaye, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş stresi niyetleri arasında korelasyon analizi	65
Tablo 7.19: İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkisi	66

ŞEKİLLER

Şekil 2.1: Stres performans düzeyi	10
Şekil 2.2: Birey-Çevre uyumunda farklı bakış açıları	21
Şekil 2.3: Stresin organizmada yarattığı gelişim	23
Şekil 3.1: Pozitif psikolojik sermaye bileşenleri	28
Şekil 5.1: Araştırmanın modeli.....	49



1. GİRİŞ

Hızla globalleşen günümüz dünyasında, rekabetin en üst seviyelerde yaşandığı ve teknolojik gelişimlerin çok hızlı gerçekleştiği çalışma hayatında, insan önemli bir faktörü temsil etmektedir. Hizmet sektöründeki örgütler istedikleri kadar maddesel unsurlara sahip olsalar da, faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için insan kaynaklarına büyük ölçüde ihtiyaçları bulunmaktadır. Bankacılık, hizmet verilen sektörlerden biri olmasından dolayı çalışanlar ile müşteri arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmiştir.

Örgüt içerisinde insan faktörü bu kadar önem taşımasının, örgütteki çalışanlar da strese neden olmaktadır. Özellikle bankalar gibi müşteriyle yüzyüze iletişimin yüksek olduğu iş yükünün ve baskının çalışanların tükenmişliği hissini yaşamalarına neden olmaktadır. Bütün bu mücadeleler sonucunda örgütün bu tarz zorluklara karşı gelebilmesi için işletmelerin görünmeyen varlıkları yani entelektüel sermayeleri önem arz etmektedir. Bu sebepten dolayı örgütlerin pozitif psikolojik sermayelerinin en önemli unsurlardan biri olarak gösterilebilmektedir. Pozitif psikolojik sermayesi fazla olan kişilerin pozitif duygularının fazla olması, çalışanların bu yoğun tempo çalışma ve düzen içindeki olumsuzlardan minimum seviyede etkilenmelerini sağlamaktadır.

Araştırma da banka çalışanlarının iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi araştırılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde iş stresi kavramı ele alınıp, iş stresinin nedenlerini, iş stresini etkileyen faktörlerini ve stres kaynakları detaylı olarak incelenip açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde pozitif psikolojik sermaye kavramı ele alınıp, tanımı ve gelişimi, bileşenleri hakkında detaylı bir şekilde inceleme yapıp açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise tükenmişlik kavramı ele alınıp, tanımı ve boyutları, nedenleri ve modelleri detaylı bir şekilde incelenip açıklanmıştır.

Çalışmanın son bölümünde de kamu ve özel sektörde çalışan banka çalışanlarının iş stresi, pozitif psikolojik sermaye ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler bazında memnuniyet düzeylerinde inceleme gerçekleştirilmiştir.

2. İŞ STRESİ KAVRAMI TANIMI ve ÖNEMİ

İş stresinin ilk büyük ölçekli çalışması, 1960'ların başında Michigan Sosyal Araştırma Enstitüsü tarafından yürütülmüştür. Bu çalışmada, iş yerinde strese neden olabilecek olaylara ve psikososyal faktörlere odaklanılmıştır. Bu neden ve faktörler, bireylerin iş yerinde diğer çalışanlar ile birlikte etkileşime girdiğini savunmaktadır. Bu çalışmayı yapan araştırmacılar adını stres koydukları, olumsuz çalışma koşullarına odaklanmışlardır.

Stres, günümüzde daha çok iş stresi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bugün belirli bir organizasyonda çalışan bireyler günlük zamanının çoğundan fazlasını belli amaçları doğrultusunda iş ortamında geçirmekte ve buda iş stresi kavramını ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Diğer bir deyişle, iş stresi, bir iş yerinde çalışan bireyin davranış ve görevlerini yerine getirirken yaşadığı stresli durum olarak açıklanmıştır.

İş stresinde, bireyin yapısı iş kalitesinden daha etkilidir. "İş stresinin, çalışanın kendi kişiliği ile kişiliğine olan tepkisi arasında uyumsuzluk olarak tanımlanması, gerek onun gerekse mesleğinin gereklerini yerine getirmesidir (Cüceloğlu 2015). " İş stresi, işçilerin ve yöneticilerin çalışma ortamlarında karşılaştıkları etkilere yönelik fiziksel, psikolojik ve davranışsal durumlara denmektedir.

Günümüzde, iş hayatında yaşanan olumsuzluklardan dolayı iş stresi giderek önem kazanmaktadır. Çünkü iş, verimlilik ve sağlık üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. İş stresinden daha detaylı bahsedecek olursak eğer, iş stresi, çalışan işçilerin fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını etkilemekle kalmayıp, verimliliğin düşmesine, hatta üretkenliğinde azalmasına neden olarak firmaya ekonomik açıdan zorluklar yaşatacak bir konudur. Bu sadece firmayı değil, aynı zamanda çalışanın bağlı olduğu organizasyonu da ilgilendirmektedir. Çalışanlar, iş stresinin getirdiği olumsuzlukları özel hayatlarında da yaşadıkları için, kişiler ile sınırlandırılmamalıdır. Bu nedenle iş stresi bireysel ve organizasyonlu bir şekilde çözümleme gerektirmektedir.

Stres olgusu bir firmada çalışan herkes için çok büyük önem taşımaktadır. Çünkü, çalışan insanlar gündelik vakitlerinin yaklaşık üçte birini iş yerinde geçirmekte ve strese

maruz kalabilmektedir. Stres olgusu olumlu ve olumsuz olarak iki şekilde açıklanmaktadır.

2.1 OLUMLU VE OLUMSUZ STRES

Stres kavramı her zaman için olumsuz sonuçlar ortaya koymamaktadır. Ancak belirli oranda çalışanların iş verimliliğinde artışa ve azalmaya neden olmaktadır. Stres, adından dolayı her zaman olumsuz olarak algılayan bireyler bu kavramı yerine göre olumlu olarak algılamaları gerekmektedir. Çünkü stres, yerine göre zararlı yerine göre ise zararsız olarak nitelendirilmektedir.

Stres kavramı, motivasyon faktörü olarak da kullanılmaktadır. Stres kavramını motivasyon aracı olarak kullanmak, çalışanları pozitif yönde etkileyecektir. Olumlu stres (iyi stres) ile birlikte olumlu sonuçlar doğacaktır. Olumlu stres, bireyi endişe yerine çalışma esnasında verimli olmaya iten, kişiye yaşam ve çalışma isteği veren stresin adıdır. Olumsuz stres yani (kötü stres)'de ise; olumlu stresin verdiği özelliklerin tam tersi görülmektedir. Bunlar kişiye yaşama sevinci vermeyen, kişiye çaresizlik, yetersizlik ve en önemlisi de güvenini kaybetmesine neden olan stresin adıdır. Bu özelliklerden bir çıkarımda bulunacak olursak, olumlu stres çalıştıkları ortamı ve bireyleri olumlu yönde etkilerken, olumsuz stres ise; çalıştıkları ortamı ve bireyleri olumsuz yönde etkilemektedir.

Olumlu stres kavramı çalışan bireyler tarafından pozitif bir düşünce olarak algılanan kavramdır. Çünkü çalışan bireyleri hedefe ulaşmak için motive etmektedir. Bu stres kavramı çalışan bireylerin verimini ve üretkenliği artırmakta, bireyleri daha iyi sonuçlara götürmektedir. Bireyden bireye değişiklik gösteren bu kavram, çalışan bireylerin motivasyonlarını ortaya çıkarmada en etkili yoldur. Kısaca özetlemek gerekirse, olumlu stres kavramı çalışan bireylerin, yaptıkları işe daha iyi konsantre olmalarını ve daha verimli çalışmalarını sağlamaktadır.

Tablo 2.1: Olumlu ve Olumsuz stresin etki ve sonuçları

	Olumlu stres	Olumsuz stres	Şiddetli olumsuz stres
Psikolojik	*Korku/Heyecan *Uyarılma düzeyinde artış ve zihinsel duyarlılık	*Tedirginlik *Endişe *Hüzün *Depresyon *Karamsarlık *Umursamazlık *Özsaygı eksikliği *Çabuk sinirleme *Bitkinlik *Az uyuma *Sigara ve alkol tüketiminde artış	*Tükenme diğer bir ifadeyle; *Duygusal tükenmişlik *Kişilik dışı eylemde bulunma ve çözülme * Düşük kişisel başarı
Fizyolojik	*Otonom Uyarılma - Atardamar kan basıncında yükselme - Kalp atış hızında yükselme - Daha hızlı reaksiyon zamanları * Metabolik hormonların özellikle kortizonun serbest kalması - Metabolizma nın hızlanması - Glikoz, yağ asiti, amino asit akışkanlığı	*Atardamar kan basıncında sürekli yükselme *Sindirim güçlüğü *Kabızlık ve ishal *Kilo Alma veya verme	*Klinik yüksek tansiyon *Koroner kalp rahatsızlığı *Mide rahatsızlıkları *Kadınlarda regl problemleri *Sıtma ataklarının artması
Birey Üzerindeki Etkisi	<i>Uyarlamalı</i> *Daha fazla tetikte olma *Dikkati mevcut durum üzerinde odaklanma *Değiştirme bireysel olarak daha fazla duyarlılık *Korku, savunma ve kaçma eylemine hazırlık	*Bireyler arasında değişken fakat genellikle son derece uyumsuz	*Bireyler arasında değişken fakat genellikle son derece uyumsuz muhtemelen yaşamı tehdit edici

Kaynak: Hasan Özgür Özen, (2011) Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, Ekim 2011.

Olumlu ve olumsuz stresin etki ve sonuçları tablosunda da anlaşıldığı gibi olumlu ve olumsuz stres kavramlarının, çalışan bireylerin fiziksel ve psikolojik durumları üzerinde etkileri farklılık gösterebilmektedir. Tanımlara göre, olumlu stres kavramı bireyler için en sağlıklı olan stres kavramıdır. Bu nedenle, çalışan bireylerin iş hayatlarında başarılı olabilmeleri için olumlu stres kavramı özelliklerini kullanmaları gerekmektedir. Olumsuz stres ise, çalışan bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Buda bireyi, çalışma hayatında başarısızlığa yönlendirmektedir.

2.2 BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

Bireyin kendisinden doğan stres kaynakları daha çok bireyin fizyolojik ve psikolojik sorunlarıyla ilgilidir. Bir diğer deyişle stresin ana kaynağı kişinin kendisidir. Stresin oluşum nedeni başka nedenlere bağlı olabilse de, kişinin her hangi bir olayı ya da durumu yanlış algılamasından da kaynaklanabilmektedir. Bireyleri en çok etkileyen nedenlerin arasında kişisel, duygusal, ekonomik ve ailevi problemler, kendinden küçük yöneticilerden emir almak gibi kaynaklar oluşturmaktadır. Ama bu nedenlerin en önemlileri kişilik, yaş, cinsiyet, aile yapısı ve ailevi sorunlar, ekonomik zorluklardır (Eren 2004, s. 277).

2.2.1 Kişilik

Kişilik, hem bir kişiyi diğer bireylerden ayıran en önemli özellik hemde stres üzerinde de etkili olan faktörlerden biridir. Kişilik, diğer bireylerden farklı olan bireyin zihinsel (Özkalp ve Kirel 2005, s. 50) ve fiziksel özelliklerini taşır ve bu özellikler bireyin davranış ve düşüncelerine yansımaktadır. Kişilik, bireylerin biyolojik koşulları ve karakteristik özelliklerinin davranışlara yansımada farklılık ya da benzerlik gösteren insan davranışının çekirdeğidir (Aydın 2002, s. 31). Daha geniş bir tanımla, kişinin fizyolojik duyarlılıklar, deneyimler, kişilik özellikleri ve sosyal destek kaynakları gibi birçok bireysel faktörden etkilenmesi sonucu oluşan bir özellik olarak da tanımlanabilir. Bireyler içinde yaşadığı sosyal şartlar, ruhsal ve zihinsel durumlar, çevresel etkiler farklı olduğu için aynı olaya farklı bakış açılarıyla tepki vermektedirler. Bireylerin tepkileri kişiden kişiye değiştiği gibi, kişinin kendi tepkisi günden güne de farklılık göstermektedir (Baltaş ve Baltaş 2008, s. 32). Stres kaynağının nedeni bireyin

kendisinde kaynaklanabilmektedir. Çalışanların duygusal açıdan hassas ve zayıf olmaları, içe dönük karakterislik özelliklerinin olması rekabetçi ve mücadeleci olmamaları onları strese neden olabilecek belirleyici özelliklerindendir. Bu özellikler kişinin, stres kaynağına neden olabilecek belirleyici özelliklerinden olarak değerlendirilebilir (Aydın 2002, ss. 31-33). Kişilikten kaynaklı stres kaynakları aşağıdaki nedenlerden kaynaklanabilmektedir:

- i) İnsanı çalışırken yanlış iten dürtüler
- ii) Bir işi yaparken aceleci davranmak
- iii) Her şeyi mükemmel yapma isteği
- iv) İnsanları memnun edememe korkusu
- v) Yoğun çalışma temposu
- vi) Herkesten güçlü olma isteği
- vii) Ulaşılması zor imkanlara ulaşma isteği
- viii) İşten çıkarılma korkusu
- ix) İşte gereğinden fazla sorumluluk yüklenmesi.

Bazı araştırmacılar davranış kalıplarını bireylerde "A" ve "B" tipi olarak sınıflandırmıştır. Fakat kişilerin "A" tipi veya "B" tipi özelliklerini birlikte kapsamayacakları için sadece birinin kişilik özellikleri daha baskın olabileceği araştırmacılar tarafından açıklanmıştır. Aşağıdaki tablodan da görülebileceği gibi, A kişilik özelliklerine sahip kişiler B tipi kişilik özellikleri sahip olan kişilere göre strese daha yatkındırlar. Lazarus'a (1994) göre, B tipi kişilik özelliklerine sahip olan insanlar daha çabuk strese kapılırken, zorlama ve tehditler karşısında daha az paniğe kapıldıkları gözlemlenmiştir (Howard ve diğ. 1986).

Tablo 2. 2: “A” ve “B” tipi kişilik yapıları

“A” Tipi Kişilik Yapısı	“B” Tipi Kişilik Yapısı
Daima eylem halindedirler.	Zamanla ilgileri pek yoktur.
Sabırsızdırlar.	Sabırlıdırlar.
Hızlı yerler.	Övünmekten hoşlanmazlar.
Hızlı konuşurlar.	Oyunları kazanmak için değil, eğlenmek için oynarlar.
Kaygılıdırlar.	Yumuşak başlıdırlar.
Mücadeleci ve rekabetçidirler.	Rekabeti sevmezler.
Sayılarla karşı saplantılıdırlar.	Sakin yapılıdırlar.
Çabuk sinirlenirler.	Uzlaşmacıdırlar.
Hırslıdırlar.	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirlar.
Agresif ve saldırgan yapıdadırlar.	Kararlıdırlar.

Kaynak: Nezahat Güçlü, (2001) Stres Yönetimi. 2001.

2.2.2 Yaş

Günümüzde yaş önemli bir stres kaynağıdır. Yaşa bağlı sorunlar genellikle yaşın ilerlediği orta çağlar ve yaşlılıktaki dönemlerde yoğunlaşmaktadır. Bu dönemlerde görülen fiziksel ve zihinsel değişiklikler duygusal ve ruhsal sorunlar, hayal kırıklıkları insanlarda belirgin ölçüde stres oluşumuna neden olmaktadır. Kadınların menopoza, erkeklerin antropoz dönemindeki hormonal değişiklikler bireylerde stres artışına neden olmaktadır (Esrarı 2010, s. 60; Güney 2001, s. 434).

2.2.3 Cinsiyet

Strese neden olan etkiler arasında cinsiyette bulunmaktadır. Günümüzde kadınlar çalışam hayatında oldukça büyük bir yer kaplamaktadırlar. Kadınlar hem iş hayatı, hemde ev işleri ile uğraştıkları için erkeklere oranla daha çok strese maruz kalmaktadırlar. Kadınların ve erkekelerin biyolojik farklılıklarından dolayı stresle başa çıkma durumları da değişmektedir. Erkeklerin stresle başa çıkabilme dayanıklılığı kadınlara göre daha azdır (Güney 2001, s. 433).

2.2.4 Aile Yapısı

Aile yapısından kaynaklanan stresin önemli bir kısmı aile bireylerinin birbirleriyle olan ilişkileriyle alakalıdır. Aile içi ilişkilerin şekli ve ihtiyaçların karşılanma düzeyleri, aile bireylerinin yetenekleri, olanakları, istekleri, bilgi ve deneyimleri, beklentileri, algılama güçleri, yetiştirme tarzları, sosyal ve kültürel değerleri ve dünya görüşleriyle beraber diğer kişilik özellikleri doğrultusunda farklılıklar göstermektedir. Aile bireyleri arasındaki her üç ilişki türünde (kadın-erkek, çocuk-ebeveyn ve kardeşler arasında) meydana gelen uyumsuzluk, anlaşmazlık, iletişim kopukluğu hem ilgili kişilerde hem de ailenin diğer üyelerinde gerginlik ve strese yol açar (Tutar 2000, s. 270). Eşler arasındaki çatışmalar, en fazla kıskançlık, ekonomik sorunlar, cinsellik, hâkimiyet kurma isteği gibi nedenlerden kaynaklanırken; çocuk-ebeveyn anlaşmazlıklarının en önemli nedenleri arasında, çocuklarının isteklerinin yerine getirilmemesi, anne-babanın çocuklarının davranışlarını aşırı kısıtlaması gibi nedenlerden ortaya çıkmaktadır. Kardeşler arasındaki uyuşmazlıklar ise genelde aile imkânlarının paylaşılması, diğerlerinden daha gözde olma, kıskançlık gibi nedenlerden ileri gelmektedir. Ayrıca aile bireylerinin hastalanması, ölümü, eşlerin boşanması ve ekonomik sorunlar gibi faktörler de önemli stres kaynakları arasındadır. Aile içi ilişkiler birey açısından oldukça önemlidir. Bireyin ailesi ile olan ilişkilerinde yaşadığı sorunlar bireyde strese sebep olmakta bu da bireyin sosyal ve çalışma hayatını olumsuz olarak etkileyebilmektedir (Ekinci ve Ekici 2003, s. 102).

2.2.5 Ekonomik Şartlar

Stres nedeni olarak kabul edilen ekonomik sorunlarda bireyin gelir düzeyinin düşük olması önemli bir etkidir. Bireyin düşük miktarda ücret alması satın alma gücünü

olumsuz yönde etkilemektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre, düşük gelir seviyesine sahip olan bireylerin, potansiyel yeteneklerini ortaya çıkaracak zamana ve çevreye sahip olamadıkları varsayılmaktadır (Eren 2004, s. 300).

Strese neden olan durumlardan biriside işsizliktir. Bir anlamda işsizlik, bireylerin belirli bir gelir kaynağından mahrum kalması anlamına gelir. İşsizlik, bireyin temel ihtiyaçlarını karşılamasında güçlükler doğuracağı gibi ekonomik açıdan da zorluklar çekmesine sebep olacaktır. Buda ekonomik açıdan en önemli stres kaynağı olarak gösterilmektedir (Eren 2004, s. 300).

2.3 ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

Örgüt, bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbiriyle ilişkili olduğu sosyal bir sistemdir. Örgütsel stres, bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum veya olayın sonucu olan bir tepkidir. Örgütsel stres, kişi ve iş ilişkilerinden doğan insanı normal işlevlerinden alıkoyan değişiklikler getiren bir durumdur (Akgündüz 2006, s. 24).

Örgütsel stres kavramı Cooper-Marshall tarafından mesleki stres (occupational stress), War-Wall tarafından çalışma stresi (workstress), Buzzard tarafından endüstriyel stres (industriestress), Caplan-Cobb-French tarafından iş stresi (jobstress), Buck tarafından iş baskısı (jobpressure) ve Singer tarafından işgerilimi (jobstrain) gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Güllüoğlu 2012, s. 79).

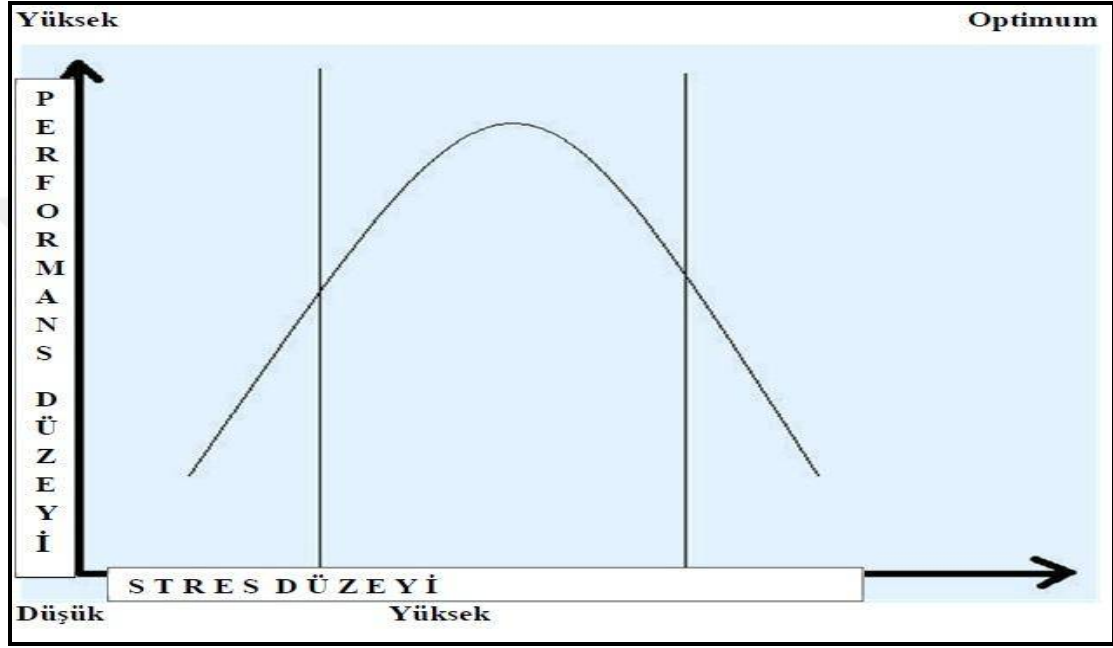
Örgütsel yapıya ilişkin stres kaynaklarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- i) İş ile ilgili Stres Kaynakları
- ii) Örgütsel yapıya ve Politikalarına ilişkin Stres Kaynakları
- iii) Dış çevreden kaynaklanan Stres Kaynakları (Sefa 2016, ss.6-9).

Örgütsel stres oluşumunu tetikleyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çalışanın fiziksel ve psikolojik yapısı, etkilenen stres düzeyi ve yapılacak işin niteliği gibi faktörler kişiyi etkilemektedir. Mesleki gelişim için aşırı sorumluluk altında olmak, yapılan işin tadını çıkarmamak, görev dağılımında haksızlık yapılması, çevre koşulları yöneticilerin

güvensizliği aydınlatma, gürültü, sıcaklık sorunları, iş kazaları ve tehlikeli iş yükleri, iletişim eksikliği, ücretten memnuniyetsizlik, iş planı ve iş programından kaynaklanan tutarsızlıklar örgütsel strese etki eden faktörlerin başında gelmektedir. Bu faktörlerin hepsi örgütlerin performansını, verimliliğini, çalışanın motivasyonunu ve üretilen malın kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir (Sefa 2016, ss.6-9).

Şekil 2.1: Stres performans düzeyi



Kaynak: İnayet Pehlivan, (1995) Yönetimde Stres Kaynakları. 1995.

2.3.1 Yapılan İş İle İlgili Stres Kaynakları

Bireylerin çalışma hayatlarında, mesleklerine göre görev ve sorumlulukları vardır. Bu görev sorumlulukları yaptıkları işlere göre çeşitli riskler taşımaktadır. Bu yüzden kişilerin yaptıkları işlere göre riskleri olabileceği gibi, bu risklerde kişilerde doğrudan stres kaynağı oluşturabilmektedir. Yaptığımız bir işin stres kaynağına dönüşmesinde çeşitli nedenler vardır. Bunlar hem kişiden kaynaklı hem de yaptığımız işin niteliklerinden kaynaklandığını söyleyebiliriz (Aytaç 2009, s. 10).

Bireylerin iş yerlerindeki talepleri karşılama yetersizliği, aşırı veya yetersiz iş yükü, zaman yetersizliği, işle ilgili gerekli bilgi ve donanıma sahip olunmaması, vardiyalı ya da nöbet sistemi gibi çalışma koşulları işin niteliğiyle ilgili stres kaynaklarına neden

olmaktadır. Fiziksel ve zihinsel koşullar, teknolojik gelişmeler de çalışanların stres ve gerginliğinin artmasını sağlamaktadır (Aytaç 2009, s. 10).

2.3.1.1 Yapılan işin monoton olması

Günümüz koşullarında gelişen teknoloji, çalışanların makinelerle uyumlu olarak çalışmasını zorunlu kılmıştır ve böylece bireyin yaratıcılığı ve becerileri körelmiştir. Bu durum monotonluğu arttırmış ve işi sıkıcı hale getirmiştir. Sonuç olarak bireyde stres oluşumuna neden olmuştur. Yapılan işin tekdüze olması ve bireysel olarak kendisini işe dahil edememesi, bireyde işe yönelik yabancılaşma duygusuna neden olmaktadır. Bu durum bireyde oluşan stresin önemli bir kaynağıdır (Öncü 1976, s. 69).

Benzer görevlerin sürekli olarak tekrarlanması çalışanlarda rahatsızlıkların oluşumuna neden olmaktadır. Monotonluk ayrıca, yapılan bir işe kayıtsız kalma, bireysel sıkıntılar, gerginlik, umutsuzluğa kapılma gibi kişiyi hem sosyal hem de fiziksel yönden etkileyerek olumsuzluklar ortaya çıkarmaktadır (Soysal 2009, ss. 338-339).

2.3.1.2 Aşırı veya yetersiz iş yükü

Çalışanların stres faktörlerinden bir diğeri de aşırı veya yetersiz iş yüküdür. Aşırı iş yükü, belirli bir zamanda kişiye karşı daha fazla sorumluluk yüklenmesi veya insanların sahip oldukları niteliklerin yetersizliği olarak tanımlanmaktadır. Çalışanları görevlerini yerine getirememesi, stres, aşırı çalışma temposundan dolayı yorgunluk ve bunların yol açtığı performans düşüklükleri aşırı iş yüküne örneklerdir. Aşırı iş yükü kavramı, niteliksel ve niceliksel aşırı iş yükü olarak iki başlık altında incelenmektedir. (Yüksel 2003, s. 215).

a) Niteliksel Aşırı İş Yükü:

Niteliksel aşırı iş yükü, yapılması gereken işin gerektirdiği bilgi, beceri ve performansın çalışanların nitelikleri ile uyumsuzluğu olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, işi yapacak kişinin ihtiyaç duyduğu donanıma ve beceriye olmamasından dolayı, yapacağı işin zorlaşması ve bu durum da kişinin stres altında kalmasıdır (Eroğlu 2000, s. 323).

b) Niceliksel Aşırı İş Yükü:

Niceliksek aşırı iş yükü ise, bir kişinin kendi işi için yeterli zamanı olmaması ve yapmak zorunda olduğu işin ağır ve yorucu olması şeklinde tanımlanmaktadır. Fiziksel olarak bedeni yoran ağır işler, çalışma esnasında kişinin daha fazla enerji harcamasına neden olur. Bu gibi işlerde yeterli dinlenme süresinin olmaması, çalışmaya alışkın olmayan kişilerde gerginlik, stres, yorgunluk ve dikkatsizlik yaratırken iş kazaları riskini de arttırmaktadır (Eroğlu 2000, s. 323).

Çalışanlara aşırı çalışma kadar stres yaratan diğer bir faktör de yetersiz iş yüküdür. İş yükünün düşük olması ya da iş yükünün kişinin becerilerinin altında olması, kişi için işi hem sıkıntıya sokar hem de yaptığı işten zevk alamaz bir hale getirir. Özellikle, A-tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, iş yükü yetersizliğini bir başarısızlık ve güvensizlik belirtisi olarak algıladıkları için B-tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireylere nazaran daha fazla stres altında kalırlar (Yüksel 2003, s. 215).

2.3.1.3 Çalışma düzeni ile ilgili problemler

Çalışma düzeninden kaynaklanan en büyük sorunlardan birisi ve en önemlisi vardiyalı çalışma sistemidir. Bu sistem günümüzde çoğu fabrikada uygulanan bir sistemdir. Vardiyalı çalışma sistemi, seri üretim yapan firmalar için büyük karlar elde edilmesi olarak tanımlanırken çalışan bir işçinin ruhsal ve fiziksel olarak vücut dengesini bozmaktadır. Vardiyalı çalışma sisteminde günlük çalışma saatlerinin sürekli değişmesi, kişinin uyku ve yemek saatlerinin vardiyaya göre ayarlanması, çalışanı hem fiziksel hem ruhsal yönden etkileyen bir uygulamadır. Buna bağlı olarak vardiyalı sistemde çalışan bir bireyde, hem yorgunluğa sebep olacak hem de stres ile birlikte depresyona girmesine neden olacaktır. Bunların dışında bu sistem bireylerin ailesi ile az vakit geçirmesine neden olacak ve sosyal hayatlarını büyük oranda etkileyecektir (Cam 2006, ss. 4-5).

Herhangi bir firmada çalışan bireyin dinlenme süresi sıklığı, çalışan bireyleri hem ruhsal hem de fiziki yönden etkileyen bir unsurdur. Uzmanların yaptıkları araştırmalara göre, bir insan için en iyi çalışma süresi günde 8 saat ve haftada ise 45 saat aralığındadır. Bu nedenle, uzun bir süre çalışan bireyin kendine ve sosyal hayatına

ayırarak yeterli vakti olmayacağı için, bu da bireyin strese kapılmasına yol açacaktır. Ayrıca, çalışma sürelerinin çok uzun olması ve bireylerin mola vakitlerinin dar olması iş kazalarını da beraberinde getirmektedir (Erkenekli 2000, ss. 31-35).

2.3.1.4 Fiziki koşullar

Bireyin çalışma koşullarını etkileyen en önemli faktörlerden birisi de çalıştığı ortamdaki fiziki koşullarıdır. Bir kişi günün en önemli saatlerini iş ortamında geçirdiğinden dolayı, çalıştığı ortamın fiziki koşulları çok önemlidir. Birey çalışma ortamında zihinsel, fiziksel ve duygusal bir yoğunluk yaşayabilmektedir, buda o kişinin strese neden olabilecek faktörleri arasındadır. Ayrıca, çalışma ortamının çok sıcak veya çok soğuk olması, nemli, zehirli maddeler ve radyasyonun fazla olması stresin nedenleri arasında sayılabilmektedir (Aydın 2002, s. 52).

2.3.1.5 Tehlike çalışma ortamı

Bireyin çalışma hayatında çektiği zorlukların en önemlilerin bir tanesi de şüphesiz ki iş ortamında ki yaşadığı tehlikelerdir. Bu tehlikeler firmalardan firmalara göre farklılıklar göstermektedir. Bunun en önemli nedeni ise, kimi firmaların iş sağlığına ve güvenliğine çok önem vermesinden geçmektedir. İnşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer enerji santralleri gibi ağır sanayi sektörleri diğer endüstrilere göre daha tehlikeli bir çalışma ortamı oluşturmaktadır. Bu gibi ortamlarda çalışan bireylerin iş kazası geçirme oranı diğer endüstrilere göre daha yüksek olduğundan, kişiyi hem tedirgin hem de strese girmesine neden olmaktadır (Eroğlu 2000, s. 325).

Strese neden olan bu durumlar kişiyi uzun vadede tükenmişlik sendromuna sokacak ve kişi de psikolojik, ruhsal hastalıkların başlamasına itecektir.

2.3.2 Örgütsel Roller İle İlgili Stres Kaynakları

İş hayatından kaynaklanan stres faktörlerinden bazıları, kurumdaki bireylerin rol davranışlarıyla ilgilidir. Çalışan bir kişinin diğer çalışanlar tarafından beklenen hal ve hareketlerinin tümüne örgütsel rol diyebiliriz (Güler ve diğ. 2001, s. 20).

Örgütsel rollerden kaynaklanan stres nedenlerini rol belirsizliği ve rol çatışması olarak iki başlık altında incelenmektedir.

a) Rol Belirsizliğinden Kaynaklanan Stres Kaynağı;

Rol belirsizliği, bireylerde genellikle yaptığı işin belli olmaması, görevlerinin belirsizliği, eğitim durumu, bilgi eksikliği, iletişim yoksunluğu gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla çalışan, işinin ne olduğunu bilmemesi, neler yapması gerektiğini bilmemesi, işin nerede ve ne zaman kimlerle yapacağını bilmemesi vb. gibi durumlardan dolayı bireylerde rol belirsizliği yaşamaktadır. Ayrıca, çalışana performansı hakkında iyi veya kötü geri bildirimde bulunulmaması da diğer bir rol belirsizliğidir (Güler ve diğ. 2001, s. 21).

Kurumlarda veya örgütlerde rol belirsizliği yaşayan bireylerde, hiçlik duygusu, motivasyon düşüklüğü, yaptığı işten zevk alamama, verimsizlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Güler ve diğ. 2001, s. 21).

b) Rol Çatışmasından Kaynaklanan Stres Kaynağı;

Rol çatışması, bireylerin iş ortamında kendi işimi ve görevimi yerine getirebiliyor muyum çelişkisinde ortaya çıkan bir kavramdır. Kısaca bireyin aynı anda birçok işi ve rolü gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Başaran 1991, s. 269). Rol çatışması durumları şu şekildedir;

- i) Bireylerin, görevlerini yaparken bu görevlerden birini seçme,
- ii) Bireylerin bilgi, beceri, deneyim ve yeterlilik bakımından yaptığı işe göre yetersiz olma,
- iii) Bireyin kendi yaptığı bir iş, kendi değer ve tutumlarına aykırı gelmesi ve bu nedenle yaptığı işi sevmeme,
- iv) Bireyin, birden fazla kişiden emir alma,

Rol çatışmasının sonucunda, çalışanlarda güven duygusu azalmakta, mesleki açıdan memnuniyetsizlikleri artmaktadır. Bunun sonucunda bireylerde iş motivasyonlarında düşüklük, performans eksikliği ve umutsuzluk gibi olumsuzluklara neden olduğu görülmektedir (Erdoğan 1991, s. 29).

2.3.3 Örgütsel İlişkiler İle İlgili Stres Kaynakları

Stres faktörü açısından, çalışma hayatındaki bireyler arasındaki ilişkiler, iletişim ve etkileşimler son derece önemlidir. İşyeri ilişkilerini düzgün şekilde düzenleyemeyen kişiler, kendilerini ve diğer çalışanları negatif olarak etkilemekte, örgütsel ilişkilerden kaynaklanan stresi yaşayabilmektedirler (Saldamlı 2000, ss. 291-292).

Çalışanlar ile yöneticiler arasındaki ilişkilerin kötü olması, yapılan işi, malların üretilmesini ve beklenen hizmetleri karşılamakta olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Soysal 2009, s. 336).

Örgütsel iletişim; Örgütsel ilişkilerde bireylerin birbirleriyle olan iletişimleri son derece önemlidir. Örgütsel iletişim, birden fazla kişinin belirli bir hedef doğrultusunda bir araya gelerek, etkili bir biçimde çalışabilmeleri için işbirliği, koordinasyon ve bilgi akışını sağlamak, karar alma ve denetim sürecini gerçekleştirmek, problem çözmek amacıyla oluşturduğu iletişim şeklidir (Akıncı 1999, s. 22). Örgütsel iletişim kavramı strese neden olabilme açısından iki kavram olarak inceleyebiliriz. Bunlardan birincisi dikey iletişim, diğeri ise yatay iletişim kavramıdır.

Dikey iletişim kavramı, örgüt yapısı içinde bulunan astlar ile üstler arasındaki iletişim türüdür. Bireyin yöneticiyle olan ilişkisi, bireyi olumlu veya olumsuz yönde etkileyen önemli bir faktördür. Her çalışanın kendine özgü bir kişilik yapısı olduğu için, yöneticilerin kişiden kişiye beklentileri farklılık göstermektedir. Bu farklılıklara örnek olarak, çalışmaktan zevk alan, sorumluluk almaktan kaçınmayan bireyler, emir yönetim zinciriyle yönetilen sistemden rahatsız olacaklardır. Öte yandan, otoriteye itaat eden ve yöneticiye saygı duyan çalışanlar, onları serbest bırakan yöneticiden şüphelenilecektir. Bu şüphelerle, uzun zaman diliminden çalışan bireyler, ilişkilerin zayıflamasına, güvensizlik ve rahatsızlık duymasına neden olacak ve bu sebeplerde olumsuz çalışma ortamına zemin hazırlanmış olacaktır (Güllüoğlu 2010, s. 20).

Yatay iletişim kavramı, örgüt hiyerarşisinde farklı düzeylerde çalışan kişiler ile aynı otorite ve aynı konumda olan çalışanların arasındaki iletişim şeklidir. Yatay iletişim kavramı, yapılan bir işin koordinasyonunu, bilgileri çalışanlara aktarmaya ve her türlü soruna çözüm bulmak gibi amaçlara hizmet eder. Bu kavram, kurulan şirketin veya bir

örgütün yapısına göre farklılıklar gösterebilmektedir. Yatay iletişim kavramı, dikey iletişim kavramına oranla çözüme daha kısa yoldan gitmede en etkili yoldur. Buda yöneticilere zaman kazandırmak, örgütsel karışıklıklara son vermek ve çalışanların kararlara katılmasına ortak olmak açısından çok önemli bir rol oynamaktadır (Güllüoğlu 2010, s. 42).

Çalışan kişiler arasındaki iletişim eksiklikleri; karakter, yaş ve cinsiyet unsurlarındaki farklılıklardan kaynaklanan çatışmalar, hakaret, sorumluluktan kaçınma ve çalışanların diğer çalışanlara ve işle ilgili asılsız bilgilerden kaynaklanan bilgi aktarımı vb. gibi durumlarda oluşur ve örgütün çalışanları için önemli bir stres kaynağıdır. Doğru kararlar vermek, iş verimliliğini sağlamak, etkin ve adil bir çalışma ortamı sağlamak ve kurum içi stresi azaltmak için, örgütsel ilişkilere önem verilmelidir.

Örgütsel ilişkilerde görülebilecek bir diğer önemli stres kaynağı, mobbing' dir. Mobbing kavramı, çalışan bir kişiye hakaret, gözdağı verme, yıldırma, tehdit ve kötü niyetli kişilerden oluşan bir grup tarafından ısrarlı ve sistematik biçimde rahatsızlık vermektir. Başka bir tanıma göre mobbing, bir veya daha fazla kişiye, diğer insanlara veya kişilere, mağdurların özgüvenine karşı kasıtlı ve sürekli acımasız bir tarzda yapılan psikolojik bir yıldırma (Karcıoğlu 2012, ss. 60-65).

İş yerindeki dışlama, aşağılama, psikolojik şiddet, motivasyonu düşürme, duygusal taciz gibi birçok davranış şekilleri mobbingi kapsamaktadır (Tınaz 2011, s. 15).

Uzmanların yapmış olduğu bazı araştırmalara göre, mobbing saldırısına uğrayan insanlar genellikle çalışkan, iyi eğitimli, kariyer sahibi olmak isteyen ve pozisyon bakımından yükselebilir konumda olanlardır (Tınaz 2011, s. 15). Bir mobbing saldırısı, çalışan kişilerde zayıflığa ve insan sabrını sınavan duygulara neden olabilmektedir. Bu nedenle, daha az kendine güvenen insanlar bu saldırıdan daha fazla etkilenir. Bu yüzden mobbing saldırısına uğrayan kişilerde kısa sürede stres, kaygı, üzüntü, korku, verimsizlik ve işi bırakma isteği gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Karcıoğlu 2012, ss. 60-65).

2.3.4 Örgütsel Yapılara İlişkin Stres Kaynağı

Örgütteki kültür yapısı, kurallar, politikalar, kariyer ve meslek gelişimi, yönetici ve çalışanlar, beşeri ilişkiler, insan kaynakları görev ve sorumlulukların dağılımı, kararlara ve yönetime katılma, yönetim tarzı, örgütün kurulma, büyüme ve küçülme evreleri örgütsel yapıyı oluşturur. Bürokratik engeller, hiyerarşik, katı, merkezi örgüt yapıları, adaletsiz yönetim, işten çıkarılma korkusu, yetersiz ücret, terfi imkanının olmaması ya da sınırlılığı, örgütün amaç ve sisteminin belirgin olmaması, sübjektif tutumlar, performans değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, örgütsel yapıda stres oluşturan faktörlerdendir (Tutar 2003, ss. 10-11).

Örgüt kültürü; örgüt personeli tarafından benimsenen değerler ve normlar ile birlikte, yasal yaptırımlar olarak tanımlanabilmektedir. Tıpkı örgüt yapısı, her şeyi kapsayan bir değer sistemi olduğu gibi, her birim kendi değer sistemine sahiptir. Başka bir deyişle, örgütte genel bir örgüt kültürü ve bunları oluşturan bir alt kültürleri vardır. Çalışanlar öncelikle alt kültürün değerlerini ve normlarını benimserler (Özkalp ve Kirel 2005, s. 82).

Bireyler, kuruluşun değer ve normlarına uymak veya uymamak kendi inisiyatifine kalmış bir şeydir. Bunu kabul veya reddetme davranışı, bireyin örgütle olan ilişkisini belirleyecek; bu süreçte yaşadığı olumlu ya da olumsuz durumlar onun için bir stres faktörü oluşturacaktır. Çalışma ortamında bireylerin birbirleriyle yardımlaşmaması, sadece kendi çıkarları üzerine çalışmaları ve çalışılan ortamlarda bir ortak fikir birliğinin olmaması durumunda, birey kendini sürekli bir mücadelenin içinde bulacak, buda bireyin stres yaşamasına neden olacaktır (Cam 2006, s. 5).

Örgütsel hedefler doğrultusunda, en önemli faktör moraldir. Bireyin kendi iş hayatından duyduğu mutluluk ise haz duygusudur. Örgütte çalışmakta olan bireylerin örgüt içindeki rolüne verilen değer tatmin edici değilse, bireyde moral ve stres eksikliği, bunların sonucunda da kişide motivasyon kaybı ve kötü performans meydana gelecektir (Özkalp ve Kirel 2005, s. 82).

Yönetim veya yönetim biçimindeki örgütsel eksiklikler ve dezavantajlar, örgüt yapısından dolayı oluşan stres faktörlerindendir. Çalışanların işlerinin yönetimi ve

karar verme sürecine katılımıyla ilgili iki farklı yönetim biçiminden söz edilebilir. Bunlar merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapısıdır.

Merkezi olan örgüt biçiminde, karar verme yetkisi büyük oranla yönetici tarafından verilmektedir. Merkezi yönetim sisteminde, çalışanların verilen kararlara katılımını engellemekle kalmayıp, işle ilgili süreci yavaşlatacak ve verimsizliğe yol açacaktır. Merkezi yönetim sisteminde, bireyler arasındaki rekabetten dolayı politik kararlar alınması da mümkündür. Politik karar alıcılarının çalışan bireylerin karar alma sürecine dahil edilmemesi haksız bir yönetim şekli ortaya çıkartacaktır. Merkezi yönetim sistemi, çalışanlar ve yönetici arasındaki sağlıklı ilişkiyi engelleyen bir sistemdir, ancak çalışanların iş ortamında davranış özgürlüğünü sınırlandırmasına sebebiyet de vermektedir (Saldamlı 2000, ss. 291-292).

Merkezi olmayan yönetim sisteminde, merkezi olan yönetim sisteminin özelliklerine göre büyük farklar vardır. Merkezi olmayan yönetim sisteminde çalışanlar kararlara doğrudan karar verme yetkilerine sahiptirler. Bireylerin karara katılmasında onlarda özgüven hissi oluşturacak beraberinde hem onların hedeflerinin büyümesine yol açacak hem de kendilerini daha fazla geliştirme imkanı bulacaklardır. Kısacası, çalışanların karar verme mekanizmasına katılmaları onların motivasyonlarını, verimliliğini ve iletişim seviyesinde olumlu yönde artış gözlemlenecektir. Böylece çalışanların stresle başa çıkmaları daha kolaylaşacaktır (Özkalp ve Kırel 2011, s. 441).

Bir organizasyonun, örgütün çalışanları tarafından hangi seviyede iş yapabildiğini ve ne düzeyde iş yapabileceklerini belirlemek önemlidir. Her yönetici veya firma sahibi, çalışanlarının belirtilen şartlarda uygun olarak çalışıp çalışmadığını bilmek ve ölçmek ister. Bireylerin performansında değişime sebep olan en önemli faktörlerde biri de stresdir. Yüksek düzeyde stres, performansın düşmesine sebep olmaktadır (Ertürk 2011, s. 400).

2.3.5 Çevresel Stres Kaynakları

Ulaşım ve çevre sorunları, sosyal, kültürel ve teknolojik değişimler, gelir düzeyi, işsizlik ve ekonomik kriz gibi faktörler çevresel stres kaynaklarını oluşturan faktörlerdir.

a) Ekonomik Sorunlar;

Dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlikler ve krizler, enflasyon, işsizlik, gelir seviyesinin düşüklüğü, hayat pahalılığı önemli stres kaynaklarıdır. Ekonomik kriz, bireylerin gelecekleri için endişe duymasına ve güven duygularının eksilmesine neden olmaktadır. Kriz döneminde taleplerin azalması, iş olanakların azalmasına ve örgütte çalışan bireylerin işten çıkarılma korkusuna sebep olur. Enflasyonun neden olduğu mal ve hizmetlerin fiyatlarındaki sürekli artışlar ve hayat pahalılığı, bireylerin gelirlerine göre satın alma güçlerinin azalmasına ve gereksinimlerini daha az karşılamalarına neden olur (Eren 2004, s. 283). Bu bağlamda ekonomik krizler(sorunlar) çalışanlarda strese neden olabilecek faktörler arasındadır.

b) Kentsel Yaşam Sorunları;

Bireylerin sosyal ve iş yaşamlarında strese neden olan bir olgu da kentsel sorunlardır. Hava ve su kirliliği, kalabalık, gürültü, trafik yoğunluğu, nüfus artışı kentleşmenin yol açtığı sorunlardır. Kentlerde yaşayan kişiler bir yandan bu sorunlarla karşılaşırken bir yandan da yaşantısını sürdürmek için bir yarış halindedirler. Bu durum da gerilim ve strese yol açmaktadır. Kişiler, iş yerinin neden olduğu çevre kirliliği hem çalışma ortamını hem de iş dışında yaşadığı ortam etkilemektedir. Bu nedensel çevre kirliliği, kişilerde çeşitli hastalıklara yol açmakla birlikte iş yaşamında verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Özellikle sanayi kentleri kirlenmelerin ve olumsuzluklarının yoğun yaşandığı bölgelerdir. Kırsal kesimlerden kentlere yapılan göçler sonucu nüfus yoğunluğu artmakta bu da iş imkanlarının azalmasına, işsizliğe, bireylerde psikolojik rahatsızlıklara yol açmaktadır. İçinde yaşanılan kentin bu rahatsızlıkları bireylerin stres düzeylerinin de arttırmasına sebep olmaktadır (Eroğlu 1998, s. 315).

c) Teknolojik Gelişmeler;

Günümüzde hızla teknolojinin gelişmesi ve teknolojinin gelişmesiyle sektörlerde sürekli sistem değişikliklerine gidilmesi yeni iş alanlarını oluşturabileceği gibi, bazı mesleklerin önemini kaybetmesine neden olmaktadır. Teknolojik gelişmeler firmalar açısından olumlu sonuçlar elde etmelerini sağlamaktadır. Üretimde artış, iş verimliliğinde % 90' lık sonuçlar elde etseler de, bireyler açısından olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Çünkü, teknolojinin gelişmesiyle birlikte bireyler işsiz kalmakta,

işsiz kaldıkları takdirde hem psikolojik hem de ekonomik sıkıntılar çekmektedirler. Bu da bireyleri strese iten en önemli faktörlerdendir (Gümüştekin ve Öztemiz 2005, ss. 276-277).

2.4 İŞ STRESİ MODELLERİ

İş stresinin birçok modeli bulunmakta olup bu bölümde iş stresi modelleri detaylandırılacaktır.

2.4.1 Mc Grath'ın Strese Cevap Seçimi Modeli

McGrath'a (1976) göre stres, çevreden gelen bir talebe verilecek tepkinin başarısız olmasının önemli sonuçlara yol açacağı durumlarda talep ve tepki yeteneği arasında önemli dengesizliğin olduğunun algılanmasıdır. Bu görüşe göre stres kişilerin psikolojik özelliklerine, kültürel değerlerine, motivasyon ve inanç sistemlerine göre farklılık gösterir. McGrath (1976), insanların belirli stres durumunda değişik duygusal, fizyolojik ve davranışsal tepkiler göstermelerinde stres durumunu algılamalarında ve yorumlamadaki farklılıkların önemli olduğunu belirtmektedir. Kişilerin benzer durumlarla karşılaştığında gösterdiği tepkiler olumlu ve olumsuz değerlendirmeler ve diğer kişilerde ilişkilerin şekli stresli durumu açıklayan faktörlerdir (Göktepe 2002).

2.4.2 İş Stresinin Genel Modeli

Beehr ve Newman (1978) iş stresiyle ilgili araştırmalarında önceden elde edilen bulgu ve kuramlara dayalı olarak geliştirmişlerdir. Ayrıca iş stresini ekolojik stres kaynaklı olarak ele alıp buna bağlı olarak potansiyel farkı incelemişlerdir. Kişisel özellik olarak kişi faktörleri, nüfus bilimi gibi konuları da ekleyerek daha detaylı işlemişlerdir.

İnsanların kişilik özellikleri dışında çevresel etmenler hissettikleri gerilimi arttırmaktadır. Bu süreçte kişilerin gösterdikleri tepkimeler fiziki ve psikolojik müdahaleleri kapsar. Tepkimeler kişi tarafından hissedilen şekliyle gerilim ve reel zararlar olarak kabul edilmektedir (Aydoğan 2008, s. 10) .

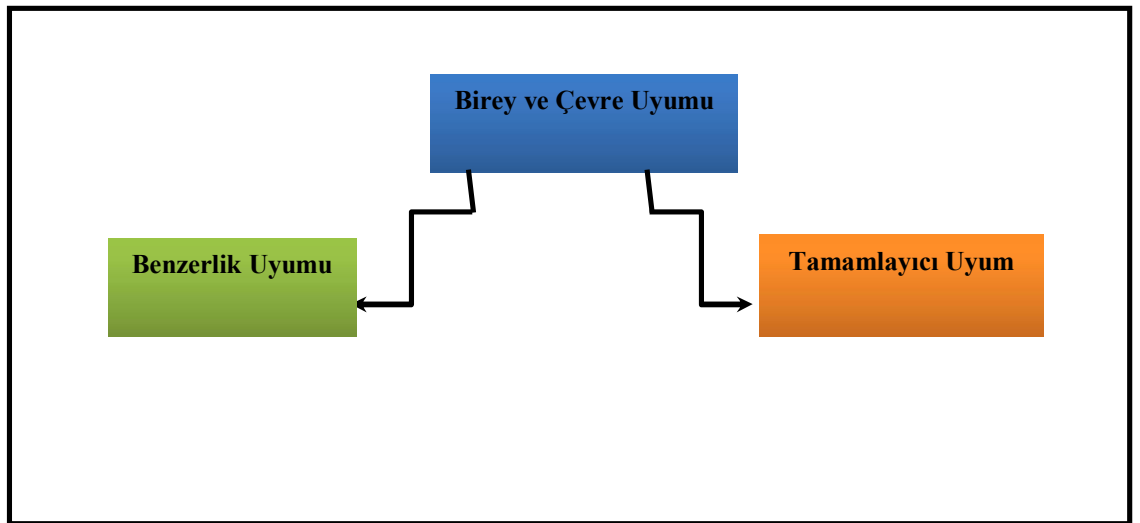
2.4.3 Birey – Çevre Uyumu Modeli

Örgüt Psikolojisinde, birey-çevre uyumluluğu uzun bir geçmiş tarihe sahiptir. İkinci Dünya savaşının hemen bitmesinin ardından, örgütsel davranışları tanımlayan temel ve

en önemli düşünce; bireylerin işlerine uyum sağlayabilmesi ve çevreye uyum sağlayabilmesi olmuştur. Çevresine yüksek düzeyde uyum sağlayan çalışanların çalışmalarında daha mutlu ve üretken oldukları düşünülmektedir. Bireylerin iş hayatında çevresiyle olan uyumu, kendilerine bilgi birikimi kazandıracak gibi, onların sağlıklı bir iş hayatının da gözlemleneceği savunulmuştur. Edwards, (Edward, Caplan, Van Harrison 1998) bireyin çevre ile olan uyumunun, işe istekli devam etmesini, zihinsel-fiziksel olarak sağlıklı olmasını, görev ve performansları ile olan ilişkilerini vurgulamıştır. Bütün bu nedenlerden dolayı, birey-çevre uyumu kavramını anlamak, pek çok bireysel ve örgütsel çıktı üzerindeki etkileri incelemek ve sonuçları analiz etmek önemlidir (Akkoyun 2004, s. 23).

Birey ve çevre arasındaki uyum temelde hem kişi hem de işletmeler için olumlu bir sonuç olarak kabul edilmekle birlikte, literatürde bu kavramın nasıl kavramsallaştırıldığı konusundaki karışıklık, bu konuda yapılan çalışmalar için bir sorun teşkil etmektedir. Bazı araştırmacılar birey ile çevre arasındaki benzerliği, hedefler veya değerler gibi ele alırken, diğer çalışmalarda bu kavram bireylerin ve çevrenin birbirlerinin ihtiyaçlarını veya taleplerini karşılayıp karşılamadığı çerçevesinde ele alınmıştır (Aydoğan 2008, s. 10).

Şekil 2.2: Birey-Çevre uyumunda farklı bakış açıları



2.4.4 Karasek'in Talep-Kontrol Modeli

Karasek (1987) iş stresiyle bilinen en gelişmiş modellerden biridir. Bu model iş talepleri ve iş kontrolü olmak üzere iki ana konudan oluşmaktadır. Bu modele göre, yüksek iş talebi ve düşük seviyede iş kontrolü olan işlerde gerginlikler daha fazla yaşanmaktadır. Bu tarz işlerde çalışanlar psikolojik gerginlikleri sebebiyle işini tam eksiksiz olarak yerine getirememektedir (Aydoğan 2008, ss. 12-13).

2.5 İŞ STRESİ AŞAMALARI

İş stresi, alarm, direnme ve tükenme aşamalarından oluşmaktadır.

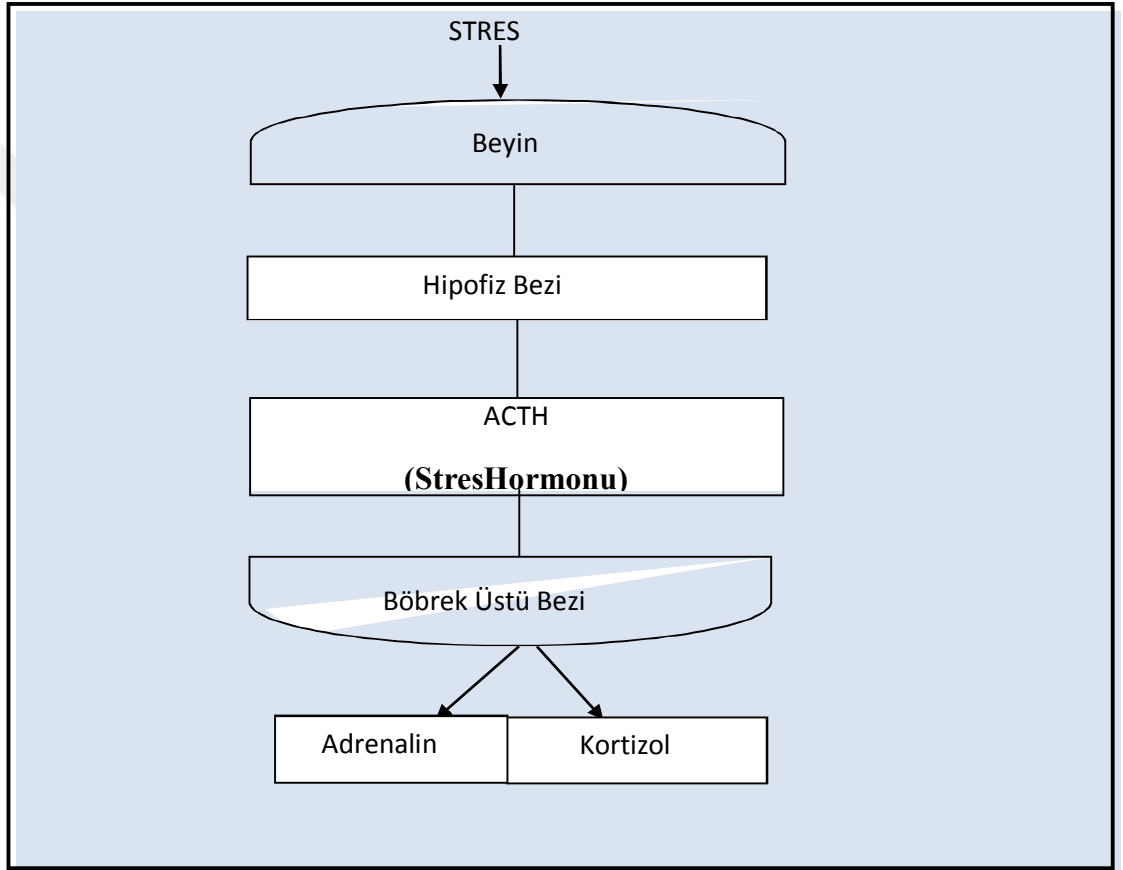
2.5.1 Alarm Aşaması

Strese neden olan etkenin fark edildiği ve bireyin uyarıcıyı stres olarak algıladığı durumdur. Kişi stres ile karşılaştığında sempatik sinir sisteminin aktif hale gelmesiyle vücut savaş ya da kaç tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında meydana gelen fiziksel ve kimyasal değişimler neticesinde birey, stres ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir (Güçlü 2001, s. 94). Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı alarm aşamasında organizmada görülen değişiklikler şunlardır (Tutar 2000, s. 195).

- i) Solunum sayısını arttırarak bedene daha çok oksijen sağlanır.
- ii) Kan basıncı yükselir, kalp ritmi hızlanarak kan dolaşımı süratlendirilir, her bölgeye daha çok kan gider.
- iii) Kaslar daha gergin hale gelerek kuvvet gerektiren işlere hazırlık sağlanır.
- iv) Sindirim faaliyetleri yavaşlar, bu bölgedeki kan öncelikle beyine gider, bağırsak ve mesane kasları gevşer.
- v) Göz bebekleri büyür, ışığı daha fazla algılayarak uyanık olma sağlanır.- Karaciğer ve kaslarda depolanmış yağ ve şeker kana karışır, vücuda gereken enerji daha kolay sağlanır.
- vi) Kanda alyuvar sayısı artar, böylece beyine ve dokulara taşınan oksijen miktarı artar, kan pıhtılaşma işlemi yavaşlamaya başlar. Çünkü heparin salgılaması artmıştır.
- vii) Beş duyu uyanık hale gelir, dış algı artar, herhangi bir dış tehlikeden haberdar olmak için bu mutlaka gereklidir (Tutar 2000, s. 195).

Alarm aşaması esnasında, strese neden olan etkenlerin ve bu etkenlerin yoğunluk dereceleri arttıkça normal seviyenin üzerine çıkacaktır, buda davranışlarda sapmanın ilk işaretleri verilmeye başlanacaktır. Eğer bu aşamanın sonunda savunma mekanizması başarılı olursa, vücut normale dönecektir. Eğer bireyin stres hali devam ederse direnç aşamasına geçilecektir. Direnç aşamasının da devam etmesi halinde, direnç aşaması tükenmişlik aşamasına geçecektir.

Şekil 2.3: Stresin organizmada yarattığı gelişim



Kaynak: Zeyyat Sabuncuoğlu ve Melek Vergiel Tüz, (2013) Örgütsel Davranış. 2013.

2.5.2 Direnme (Uyum) Aşaması

Alarm aşamasını uyum ya da direnme aşaması takip eder. Direnme aşaması bedenin tepki düzeyinin en yüksek noktasını oluşturur. Bu safhada beden, dengeleyici kaynaklarını etkili biçimde kullanarak fizyolojik bütünlüğünü muhafaza etmeye çalışır ve baskı yaratan değişikliklere karşı direnir. Direnç aşaması, genel uyum sendromunun en uzun kısmıdır. Direnme aşamasında strese neden olan faktöre karşı vücut direncini yükseltir ve bedenin direnci normalin üzerine çıkar (Baltaş 1998, s. 27). Strese neden olan faktörlerle uyumlu hale getirilirse, kaybolan enerji yeniden kazanılmaya başlanır, direnme aşaması sırasında hasar onarılır ve beden normale döner. Direnme aşamasında, stres giderilmediğinde ve stresin etkisi devam ettiğinde vücut tükenme aşamasına geçer (Arık 1996, s. 242).

2.5.3 Tükenme Aşaması

Uyum evresindeki stresörler ve yoğunluk dereceleri düşmüyor veya artmıyorsa, bireyin cesareti kırılacak ve hayal kırıklığı yaşayacakları bir duruşa gireceklerdir. Stres kaynağı ele alınamaz ve uzlaştırılamazsa, fiziki kaynaklar kullanılamayacak ve bitmiş olacaktır. Yorulma evresi sırasında parasempatik sinir sistemi çalışır. Kişi kendini bitmiş ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada, uzun vadeli stres kaynakları karşılanamaz ve kişi diğer stres kaynaklarının etkilerine karşı savunmasız hale gelecektir (Güçlü 2001, s. 94).

Tablo 2.3: Stresin belirtileri

Fiziksel Belirtiler	• Kalp çarpıntısı, kan basıncında artış • Uykusuzluk • Sırt ve göğüs ağrısı • Ani kilo değişimleri • Sürekli kendini yorgun hissetme • Tırnak yeme ve diş gıcırdatma • Titreme, kekeleme • Baş ağrıları • Alkol ve sigara kullanımında artış • Boğazda ve ağızda kuruluk
Ruhsal Belirtiler	• İçinde bir boşluk hissetme • Affetmeyip kin duyma • Hayatın anlamının kaybolması
Sosyal Belirtiler	• Diğer insanlardan soyutlanmak • Alınganlık • İletişim kuramama • Yalnızlık • Ben merkezli olma
Duygusal Belirtiler	• Kızgınlık, depresyon, üzüntü • Soğukluk • Sık sık kâbus görme • Aşırı ağlama veya gülme krizleri • Heyecan duymama • Hastalık kuruntusu
Zihinsel Belirtiler	• Konsantrasyon güçlüğü • Unutkanlık ve hafıza kaybı • Karamsarlık • Fobiler

Kaynak: Arthur Rowshan, Şahin Cüceloğlu(Çev.) (2011) , Stres Yönetimi. 2011.

3. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE

Bu bölümde pozitif psikolojik sermayenin tanımı, gelişimi ve bileşenleri detaylı olarak anlatılmıştır.

3.1 POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE TANIMI VE GELİŞİMİ

Finans alanındaki geleneksel kullanımı dışındaki "sermaye" kelimesi, insan sermayesi, sosyal sermaye ve kültürel değerler gibi kavramlara da kullanılması mümkündür. İşletmenin varlıklarının tanımları ve onlara atfedilen değerler, yıllar boyunca değişime uğramıştır. 1969'lı ve 1978'li yıllarda stokların şirketin en önemli varlık göstergesi olması ve daha sonra depolama maliyetlerinin verimliliği olumsuz etkilemesi nedeniyle stokların yeni üretim kalıplarıyla minimum seviyede tutulması amaçlanmıştır. Her geçen gün, beceri, sosyal, kültürel ve pozitif psikolojik sermaye gibi yeni sermaye biçimleri önemini arttırmakta ve hesaplanması nispeten zor ve belirsiz olan yeni sermayelerin firma değerine önemli katkıları olduğu anlaşılmaktadır (Luthans ve diğ. 2004, ss. 45-46).

Örgütler için pozitif psikolojik sermaye ölçmesi zor olmasına karşın önemi oldukça fazladır. Bu nedenle örgütler kendi aralarında birleşip, insan sermayesini ölçmek için işbirliği yaptıkları görülmektedir.

Luthans ve diğerlerinin (2004) teorik model oluşturduğu sermaye çeşitleri “neye sahipsin (geleneksel finansal-ekonomik sermaye)”, “ne biliyorsun (beşeri sermaye)”, “kimi tanıyorsun (sosyal sermaye)”, “kimsin (pozitif psikolojik sermaye)” sorularıyla birbirinden ayrılmaktadır (Luthans, Luthans ve Luthans 2004, s. 46).

Pozitif psikolojik sermaye ayrıca, örgütsel alanlarda performansı artırmak için bir çerçeve olarak kullanılmaktadır. Bilginin ve iletişim ağlarının varlık olarak sunduğu sermaye ve sosyal sermaye teorilerine ek olarak, pozitif psikolojik sermaye, o kişinin kim olduklarının ve kim olabileceklerinin gelişmesine yardımcı olmaktadır (Luthans 2007, s. 19).

Birleşik bir üst yapı olarak nitelendirilen pozitif psikolojik sermaye, bireyin pozitif psikolojik gelişme hali olarak tanımlanmakta ve zorlu durumlarda başarı sağlayabilmek için yeterli çabada bulunma (öz-yeterlilik), gelecekte başarılı olacağına dair pozitif düşünceler (iyimserlik), hedeflere ulaşabilmek için bütün yolları arama (umut), yaşanan sorunlar karşısında dayanıklı olma (dayanıklılık) olarak dört ana unsurdan oluşmaktadır (Luthans, Youssef ve Avolio 2007, s. 3).

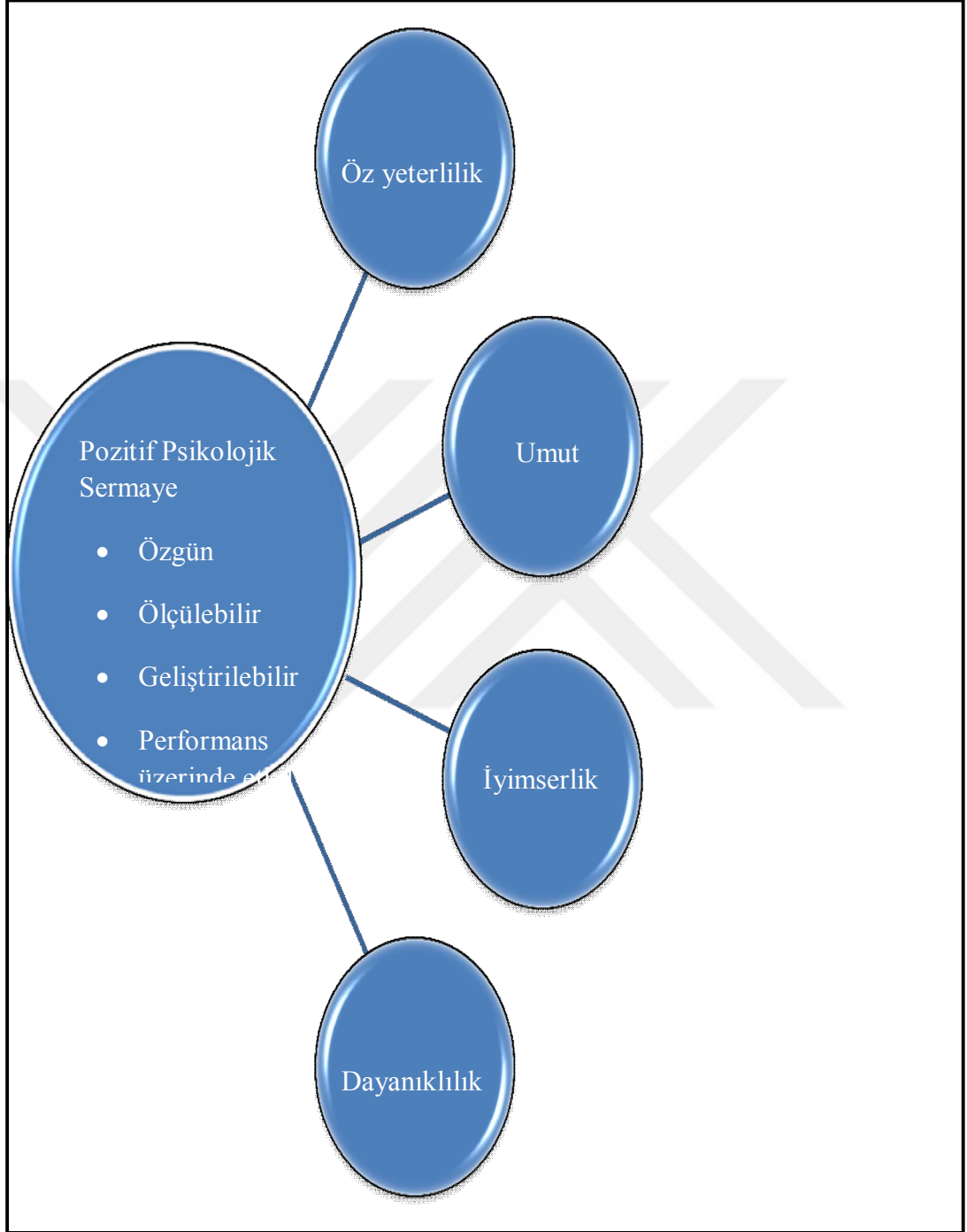
Psikoloji, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimindeki uzun tarihçesi, teorisi ve araştırmasının kapsamlı geçmişi olmasına rağmen, durumsal özelliklere ilişkin araştırma, genel olarak duygular ve ruh halleri ile sınırlı olmuştur. Psikolojik ve durumlara özgü ayrımın ne olduğunu daha iyi açıklamak için aşağıdaki sınıflandırmalar yapılmıştır (Luthans ve dğ. 2004, s. 46).

- i) Pozitif durumsallık (Anlık mutluluk, bireyin ruh hali)
- ii) İyimserlik, öz yeterlilik
- iii) Kişinin karakteristik özellikleri
- iv) Pozitif karakteristik özellikler (kişinin kendi yeteneği ve kendi genlerinden kaynaklanan kişilik yapısı)

Bu sırayla pozitif psikolojik sermayeyi oluşturan dört faktör göreceli düzelme gösteren ve sınırlı durağanlığa sahip olan faktörler olup, bu kavramların öz değerlendirme ve kişilik yapısı gibi psikolojik yapılardan farklı oldukları görülmektedir.

Pozitif psikolojik sermaye üzerine yapılan araştırmalarda iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık üzerine yapılan çalışmalar, her tür evrenin geliştirilebileceğini kanıtlamıştır.

Şekil 3.1: Pozitif psikolojik sermaye bileşenleri



Kaynak: Fred Luthans ve Carolyn Morgan Youssef, (2004) Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. 2004.

Şekil 3.1’ de görüldüğü üzere; öz yeterlilik, çalışanların belli sonuçlara ulaşmak için bilişsel kaynakları kullanma yeteneğine duyduğu inanç; umut, çalışanların amacına

ulaşmak için duyduğu istek ve izleyeceği yolları belirlemesi; iyimserlik, çalışanların olayları içsel, kalıcı ve yaygın nedenlerle açıklama tarzına sahip olması; psikolojik dayanıklılık, sıkıntı, başarısızlık hatta çok büyük pozitif değişimlerle başa çıkabilecek kapasiteye sahip olma olarak açıklanmaktadır (Luthans ve Youssef 2004, s. 36).

Tablo 3.1: Psikolojik sermaye boyutlarının yönleri ve katkıları

Boyut	Yön	Katkı
Öz yeterlilik	Bugün ve gelecek odaklı	Bir hedef doğrultusunda çaba sarf etme istekliliği ve zorluklara açık olmayı sağlamaktadır.
Umut	Gelecek odaklı	Hedeflere ulaştıracak stratejik tepki ve yapılanlamanın yanısıra, bu hedefleri gerçekleştirmeyi arzulamayı ve hedefleri oluşturmayı sağlamaktadır.
İyimserlik	Gelecek odaklı	İstenmeyen olayların olumsuz etkilerine karşı mesafe koymayı ve istenen olayların pozitif etkilerini arttırmayı sağlamaktadır.
Dayanıklılık	Geçmiş ve şimdiki zaman odaklı	Geçmişteki veya şimdiki zamandaki istenmeyen olayların, stres faktörlerinden kurtulmayı ve mevcut durumun korunmasını hatta iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Kaynak: Selen Uygungil, (2017) Pozitif Psikolojik Sermaye ile Çalışan Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Adana İlinde Bir Uygulama. Nisan 2017.

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi, psikolojik sermaye faktörlerinin aralarında benzerlikler bulunmaktadır (Luthans ve diğ. 2004, s. 45).

3.2 POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE BİLEŞENLERİ

Bu bölümde, pozitif psikolojik sermayenin dört bileşenlerini oluşturan umut, iyimserlik, dayanıklılık ve kendi kendine yeterli olma yani öz yeterlilik kavramları hakkında bilgiler verilecektir.

3.2.1 Umut

Umut kavramı, bireylerin kötü zamanlarında olumlu düşüncelerine neden olan ve kötü durumlardan kurtulmak için hissettikleri gerçek olmayan duygunun bütünüdür (Polatcı 2014, s. 117).

Birçok yazar, umudu ölçmek için çok belirsiz bir kavram olduğunu, umudu araştırma konusunda şüpheli ve belirsiz olmuşlardır. Sophocles ve Nietzsche, umudun bir yanılgı olduğunu ve insanlığa faydadan çok, daha fazla acı getirdiğini iddia etmişlerdir. Umut kavramının ölçülmesi ve geliştirilmesinin, uzman düşünürler tarafından bu kavramın tanımlanmasının zor olduğunu söylemişlerdir (Ocak ve Güler 2017, ss. 121-122).

Umut, günümüze kadar olan sürede çalışma ortamındaki bazı nedenlerden ötürü çok fazla vurgulanmayan bir kavramdır. Örgütsel davranış alanlarının çalışanların zayıf ve olumsuz yönlerini araştırması, çalışma ortamındaki sorunları ve pozitif psikolojik gidiş noktasını anlama ve düzeltme eğilimi ile birlikte umut kavramı için teorik araştırmalar yapılmasına neden olmuştur (Ocak ve Güler 2017, ss. 121-122).

Umut kavramını araştırmacılar, hedefe yönelik alternatif yolların etkileşiminden türetilen olumlu bir motivasyon durumu olarak tanımlamışlardır (Uygungil 2017, ss. 25-26). Pozitif psikoloji anlamındaki umut kavramı, bireylerin en zor zamanlarında bile iyi bir gelecek oluşturmaları için, pozitif motivasyon süreci olarak tanımlanabilmektedir.

3.2.2 İyimserlik

Pozitif psikolojik sermayenin bir başka bileşeni olan iyimserlik, pek çok düşünür tarafından ele alınmıştır. Son yıllarda iyimserlik üzerine yapılan araştırmalarda göze

çarpan iki önemli bakış açısı, pozitif psikoloji akımının da öncüsü olan Martin Seligman'ın çalışmaları ile Scheier ve Carver'ın çalışmalarından etkilenmektedir (Carver ve Scheier 2002, s. 232). Bu görüşlerin temel farkı, Martin Seligman olayları tanımlama biçimine odaklanırken Scheier ve Carver doğrudan geçen deneyimler etrafında şekillenen gelecek beklentileri üzerine odaklanıyor olmasıdır. Her iki yaklaşımda da önemli farklılıklar bulunmakla birlikte, her iki yaklaşımda da öngörülerin kişilerin davranış ve tecrübelerini öngörmeye önemli bir rol oynadığı görülmektedir (Aydoğan ve Kara 2015, s. 73).

İyi düşünceli bir birey, gündelik hayat anlamında iyilik gerçekleşmesini beklerken, kötü düşünceli birey ise, kendisine daha kötü şeyler olacağını düşünmektedir. Ayrıca bu anlamda iyimserliğin bireylerin hayatlarını birçok açıdan etkilediği yönünde kamuoyunda bir düşünce mevcuttur. Halk arasındaki düşünceler her zaman doğru olmayabilir, ancak bu düşünceler özellikle de geçen yüzyıllarda yapılan bilimsel araştırmalar tarafından desteklenmektedir. İyimser ve kötümser bireyler birçok açıdan farklı özellikler göstermektedirler ve buda yaşamlarını, yaşayış şekillerini etkilemektedir (Seligman 2004, s. 5).

İyimserlik ve kötümserliğin sözlük anlamlarında, bu kavramların bireylerin gelecekle ilgili beklentilerini ifade ettiği görülmektedir. Bu kavramlara bilimsel olarak yaklaşan araştırmacılar da, bu kavramları tanımlarken, aynı şekilde geleceğe yönelik beklentilere odaklanmışlardır (Carver ve Scheier 2002, s. 231).

İyimserlik bir kişilik özelliği olarak tanımlanırken Martin Seligman'ın çalışmalarında durumsal ve gelişebilir bir özellik olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, genel olarak iyimser olmaya kararlı olanlar bazen kötümser özellikler gösterebilirler. Bu bağlamda iyimserlik, kişilik boyutuna ve duruma özgü boyutlara sahip bir kavram olarak karakterize edilebilir. Daha spesifik olarak, kişilik iyimserliği, yaşam beklentisi, genel yargı ve sağlık durumları daha yakından ilişkilidir (Seligman 1990, s. 113).

Pozitif psikoloji akımının öncüsü olan Seligman'ın aynı zamanda iyimserlik ile ilgili çok sayıda çalışmasının bulunması, bu kavramın pozitif psikoloji de en göze çarpan kavramlardan biri olması sonucunu doğurmaktadır. Seligman'a göre iyimserlik, açıklama biçimi ile ilgili bir kavramdır; bir başka deyişle iyimserlik, iyimser açıklama

biçimini ifade eder. Kötümser açıklama biçimine sahip bir birey, başarısızlıkları içsel (kendinden kaynaklanan), sürekli (sonsuz kadar süren) ve yaygın (genellenebilir) olarak tanımlama eğilimindedir. Diğer yandan iyimser kimseler başarısızlıkları dışsal, geçici ve duruma özgü olarak tanımlama eğilimindedirler(Seligman 1990, s.113; Peterson 2000, s. 47).

3.2.3 Dayanıklılık

Dayanıklılık, eski biçimlerini korumak ve eski haline dönmek için bükülmüş, gerilmiş, stresli veya bu tür deformasyon işlemlerine tabi tutulan nesnelerin kabiliyeti olarak tanımlanır (Uygungil 2017, s.29). İnsanlar söz konusu olduğunda dayanıklılık, hayatta kalma şokları, hastalıklar veya çeşitli zorlukların üstesinden gelmek demektir. Dayanıklı olduğuna karar verilen bir kişi, değişikliklere uyum sağlayabilen, esnek, inisiyatifli, hak hukuk bilen, baskı altında kalmayan bir kişidir. Nitekim dayanıklılık, özellikle de sürekli değişimin yaşandığı kuruluşlar da giderek önemini arttırmaktadır. Çünkü değişimin gerçekleşmesi esnasında kişiler işlerini kaybetme korkusuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Buna bağlı olarak bireylerin stres altında kalmalarına yol açmaktadır (Terzi 2016, s. 4).

Akademik alanda ve uygulamada, önleyici ve problem odaklı yaklaşımlardan, güçlendirici yaklaşımlara doğru gerçekleşen paradigma değişimi, dayanıklılık kavramının önemini artırmıştır. Dayanıklılığın zorluklarla beslenen bir kişilik özelliği olmasından dolayı, son yıllarda bu kavrama verilen önem giderek artmaktadır (Richardson 2002, s. 307). Bireyin dayanıklılık gösterdiği durum, yaşadığı zorluklara göre şekil alır; diğer bir deyişle bireyin dayanıklılık göstermesi için kötü durumlarla karşılaşması gerekmektedir.

Bir çok teorisyen dayanıklılığı yanlış anlamış ya da hafife almış, onu patolojik bir durum veya çok az insanın sahip olduğu bir yetenek olarak nitelendirmiştir. Ancak mevcut gözlemsel yazın, farklı bir duruma işaret etmektedir. Dayanıklılık sanılanın aksine pek çok bireyde bulunmakta, patolojiye değil sağlığa işaret etmekte ve gecikmiş acılara sebep olmamaktadır (Bonanno 2004, s. 20).

Dayanıklılık kavramı, koruyucu faktörler ve risk faktörlerin daha fazla olduğu olumlu bir sonuç olarak da tanımlanmaktadır. Bu anlamda dayanıklılık kavramı, sıkıntı yaşanan bir durumdan daha güçlü bir şekilde geri dönülmesi olarak da anlatılmaktadır (Uygungil 2017, ss. 29-32).

Dünya, örgütlerin uyum hızından, daha hızlı bir şekilde değişmekte ve başarıları son derece önemli hale gelmektedir. Birçok işletme çok başarılı olabilir hatta ardı ardına başarı seviyeleri yükselebilmektedir. Lakin, çok başarılı olmanın yanında birde başarısız olma durumu vardır. Başarısız olma durumunda olan örgütler, başarısızlıktan kurtulup nasıl başarıya yükseleceklerini bilen örgütler, sürekli varlıklarını sürdüren örgütlerdir (Uygungil 2017, ss. 29-32).

Çalışma yaşamında dayanıklılık düzeyini artırmak ve çalışma ortamındaki zorluklarla başa çıkabilmek için çeşitli stratejiler önerilmektedir. Bunlardan ilki, çalışma ortamında profesyonel ilişki ve ağların kurulmasıdır. Bireyin ihtiyaç duyduğu anda yardımına koşabilecek ve sosyal destek sağlayabilecek arkadaşlarına sahip olması, risk faktörlerini azaltacaktır. Olumlu düşünmenin teşvik edilip sürdürülmesi, bir diğer stratejidir. Böylece, zorlukların da olumlu yanlarının olduğunun kabulünün ve zorluklarla mücadele ederken dahi umutlu ve iyimser olmanın teşvik edildiği bir çalışma ortamı sağlamaktadır. Bireylerin duygusal zekâlarının farkına varmalarının ve bunu geliştirmelerinin sağlanması, stres ve zorluklarla baş ederken duyguları anlayabilmelerini sağlar ve sorunların çözümünü kolaylaştırır. İş ve yaşam dengesinin sağlanması ve bireyin profesyonel hayatı dışında hayatına anlam katan inanç ve uğraşlarının olması, dayanıklılık açısından çok önemlidir. Edinilen deneyimlerden kazanç sağlama ve bunları izleyen deneyimlerde kullanabilme yeteneği de önemli bir faktördür. Bu yeteneğin kazandırılması için, yaşanan deneyimlerin kaleme alınması etkili bir yöntem olabilir (Jackson, Firtko ve Edenborough 2007, s. 6).

3.2.4 Öz- yeterlilik

Öz-yeterlilik kavramı esasen Albert Bandura'nın (1977) geliştirdiği Sosyal Bilimsel Teori'ye dayanmaktadır. Bu teori davranışçı ve sosyal öğrenme çatısının kullanılması ile oluşturulmuştur. Sosyal Bilimsel Teori, hem psikoloji, hem de örgütsel davranış açısından önem taşımaktadır. Bunun nedeni, hem davranışçılık hem de sosyal öğrenme

açısından kapsamlı olmasıdır. Bu teoriye göre öğrenme verilerin bilimsel süreçlerle elde edilmesiyle sağlanmaktadır. “Sosyal” ifadesi bireylerin toplumun bir parçası olarak öğrendiklerini, “bilişsel” ifadesi ise öğrenilen bu bilgilerin motivasyon, tutum ve davranış süreçleri ile ilgilenmesini ifade eder. Çalışanların pek çok bilgi ve davranışı bulundukları örgütten etkilenecek oluşurken, bu bilgi ve davranışlar bireyin özelliklerine göre şekillenmektedir. Bu teorik temel üzerine öz-yeterlilik adı verilen, bireylerin davranışlarının, bu davranışların bulundukları çevreyi etkileyebileceğine dair inançlarından ne ölçüde etkilendiğiyle ilgilenen bir kavram ortaya çıkmıştır (Stajkovic ve Luthans 1998a, s. 63).

Kendi kendine yeterli olma gözlemlenen bir beceri değil, belirli koşullar altında sahip oldukları yeteneklerle, yeteneklerini kullanarak yapabileceği şeylere inanmaktır.

Bireyler bu kavram evresinde motivasyon ve performans düzeylerinden etkilenirler. Bireylerin motivasyonları ne kadar yüksek olursa performans seviyeleri de o kadar artacaktır. Bu durumda bireylerin öz-yeterlilik düzeyinde kendine olan güveni ve inancı daha da güçlü olacaktır (Özkalp 2009, ss. 492-493).

Toplumsal olarak kendi kendine yeterliliği ele alan yaklaşımlara göre, ait oldukları grubun yeteneklerine inananlar, daha fazla çaba ve performans gösterdikleri gözlenmiştir. Bununla birlikte, kolektif yeterlilik, birlikte çalışmanın yeteneklerinin toplamı değildir. Yüksek vasıflı bireyler arasında bir çatışma varsa, kolektif öz-yeterlilik düzeyi azaltılabilir, ancak çok yetenekli olmayan ve mükemmel işbirliği ile çalışan bir grupta, öz-yeterlilik azaltılamayabilir. Bireysel grup üyelerinin grubun yapısı ve faaliyet alanı ile yakından ilgilidir. Örnek olarak uluslararası yarışmalarda yarışan bir güreş takımının başarısı, o takımdaki her bir kişinin başarısından oluşur. Toplulukla yapılan işlerde başarı sadece bir kişiye mal edilmez, ortada bir başarı varsa bu sadece tek bir bireyin değil o örgütte bulunan herkesin başarısıdır. Özetle, başarılı olabilmek için önce bireylerin kendilerine olan güvenlerinin sağlam olması gerekir ve aynı zamanda çevresiyle uyum içinde olma şarttır (Özkalp 2009, ss. 492-493).

Bireylerin öz- yeterliliklerinin, başka bir deyişle kendi kendilerine yetebilmelerinin literatürde çok tanımı vardır. Uzmanlar ve akademisyenler bu konuyla ilgili çeşitli

araştırmalar yapmışlardır. Bireylerin kendi kendilerine yetebilmelerinin dört nedeni vardır. Bunlardan birincisi psikolojik, ikincisi kendini güçlü hissetme, cs motivasyon ve son olarak da eēitim seviyesidir. Bu özelliklerden birisinin eksik olması bireyin öz yeterlilik seviyesini düşürmektedir. Birey kendisini psikolojik yönden zayıf hissedecek ve motivasyon seviyesi düşük olacaktır. Böylece bireyler öz yeterlilik konusunda problemler yaşayacaklardır (Özkalp 2009, ss. 492-493).

Bireylerin kendi kendilerine yetebilme durumlarında, o kişinin sosyal ve ailevi sorunları da çok önemlidir. Bireyler, kendilerine zaman ayırıp sosyal aktiviteler gerekleştirmiyorlarsa bu onları psikolojik olarak sıkıntıya sokacak ve onların strese girmelerine neden olacaktır. Strese giren bireylerde kendilerini bitmiş, tükenmiş ve yorgun hissedeceklerdir. Kendilerini tükenmiş hisseden bireyler, gszdrler ve kendi kendilerine yetebilme konusunda zorluk yaşayacaklardır. rneēin ocuēunun hastalıēından dolayı üzüntü çeken bir kişi kendini psikolojik ve ruhsal açıdan sıkıntıya sokmaktadır. Bu da onun hem strese girmesine hem de tükenmişlik sendromuna girmesine neden olmaktadır. Tükenmişlik sendromuna ve strese giren bireyler öz yeterlilik konusunda büyük sorunlar yaşayacaklardır.

Firmaların insan kaynakları departmanları öz yeterliliēe önem vermeleri gerekmektedir. Çünkü, birey işe alınırken, öz yeterlilik seviyesi daha yüksek olan tercih edilebilir. İşe alımlarda kişinin eēitim seviyesine, yaptıēı işlere, başarı seviyesine, yeteneklerine, bilgi ve birikimlerine, sahip olduēu becerilerine bakılarak donanımlı kişiler seçilmelidir. Bu donanımlara sahip olan kişiler öz yeterlilik seviyeleri yüksek olup, kendilerini sürekli geliştirerek firmaya daha fazla katkı saēlayabileceklerdir.

4. TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde tükenmişliğin tanımı, belirtileri ve nedenleri, modelleri ve sonuçları detaylı bir şekilde anlatılmıştır.

4.1 TÜKENMİŞLİĞİN TANIMI VE BOYUTLARI

Tükenmişlik kavramının literatürde herkes tarafından benimsenen, ortak bir tanımı yoktur. Tükenmişlik adına literatürde ortak bir tanım olamadığı için 17 farklı tükenmişlik tanımı yapılmıştır. Tükenmişlik tanımı ilk kez Freudenberger tarafından, 1974 yılında yapılmıştır. Bu tanımda çalışanlar arasında olan yorgunluk, hayal kırıklığı, işten atılma ve işi bırakma gibi evrelerden bahsetmiştir. Freudenberger'e (1974) göre zamanla kötüye giden davranışların, insanların duygusal olarak acı çekmesine neden olduğunu ve psikolojik olarak olumsuz etkilediğini gözlemlenmiştir (Yıldız 2012, s. 38).

Tükenmişlik evresi, çalışma hayatını ve aile yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir. Bilim adamları tarafından tükenmişlik kavramı üstüne birçok tanım yapılmıştır. Maslach (1981) tükenmişlik evresini şöyle tanımlamıştır, “İşi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk, duygularının yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıtılması ile oluşan bir sendromdur” (Pelit ve Türkmen 2008, s. 102). Tükenmişliği bireylerde ki fiziksel ve psikolojik olarak tükenme, kalıcı yorgunluk, enerji kaybı, olumsuz tutum ve davranış bozukluğu olarak tanımlamak mümkündür.

Edelwich (1980) ise tükenmişlik kavramını şöyle tanımlamıştır. “İnsanlara yardım eden mesleklerini icra eden kişilerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan kayıp şeklinde ifade etmiştir. Buradaki çalışma koşulları; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işe minnet duymayan müşterilerle çalışma, bürokratik veya politik zorlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki fark olarak belirtebiliriz” (Demir 2009, s. 32).

Edelwich'in (1980) tanımına göre tükenmişlik kavramı, çalışma koşulları ve kişisel isteklerin çatışması sonucunda meydana gelmektedir.

Uzmanlar tükenmişlik kavramı birbirinden farklı şekillerde tanımlamışlardır. Ancak tükenmişlik tanımlarının hepsindeki ortak payda, bireylerin uzun süre çalıştıkları ve insanlarla sürekli iletişim halinde olmalarından dolayı kaynaklandığı söylemektedirler (Onay ve Kılıcı 2011, s. 365).

Tükenmişliğin boyutları bir dizi şeklinde birbirini takip etmektedir. Duygusal olarak kendini yıpratmayla başlayıp, artış hissine bağlı olarak başka kişilere karşı kayıtsız davranışlar sergileyip duyarsızlaşmaya ve son olarakta kişinin kendini olumsuz etkileyerek kişisel başarıda düşürme hissine ulaşmaktadır (Yıldız 2012, s. 38).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olarak ele alarak en yaygın boyutlandırmayı yapmışlardır. Maslach'ın (1981) tükenmişlik modeline göre, tükenmişliğin başlangıcı ve en anlamlı belirtisi olan, bireysel stres boyutunu temsil eden duygusal tükenmedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). İnsanlarla birebir ilişkinin fazla olduğu meslek dallarında, çalışanlar yaptıkları işe bağlı olarak aşırı iş yükü olması sebebiyle kendilerini, yorgun ve yıpranmış hissetmekle beraber duygusal tükenme hissine kapılırlar (Maslach ve Jackson, 1981; Öztürk, Koçyiğit ve Bal 2011, s. 85). Duygusal tükenme bu kadar net ve en çok analiz edilen bir kriter olmasına rağmen, tek başına tükenmişlik tanısını koymaya yeterli değildir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişliğin bir diğer önemli ve sorunlu boyutu duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, duygularından arınmış bir biçimde işine ve kişilere karşı insancıl olmayan ilgisiz, katı ve soğuk tavırlar sergilemesi olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Duyarsızlaşma yaşayan kişiler iletişimi minimum seviyeye indirmek isteyip, tek başına kalma hissine kapılırlar (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 23) ve karşılarındakilere umursamaz ve kaba davranışlarda bulunup, mesafeli tavırlar sergileyerek, çevresindekilerin taleplerine cevap vermeyebilirler.

Tükenmişliğin üçüncü ve son boyutu ise kişisel başarısızlıktır. Maslach'a göre kişisel başarı hissini düşmesi, kişinin işinden tatmin olmayarak, yetersiz ve başarısız olduğunu düşünmesi olarak ifade edilip (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99; Öztürk, Koçyiğit, Bal,

2011, s. 85), tükenmişlik boyutları arasında daha az talep görerek, tükenmişliğin bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Maslach, Shaufeli ve Leiter, 2001, s. 403).

Kişiler bütün negatifliklerin sonucu olarak, daha önceki pozitif tavırlarıyla, şu anki negatif tavırları arasındaki farkı ayırt ederek, hem işinde hemde insanlarla olan ilişkilerine yetersizlik hissine kapılırlar (Maslach, Shaufeli ve Leiter, 2001; Ardıç ve Polatcı, 2009, s. 23).

4.2 TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ VE NEDENLERİ

Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye ve bulunduğu duruma göre değişiklik göstermektedir.

“Tükenme ve duygularla ilgili ilk belirtiler, ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yarımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları daha öncede belirtildiği gibi, çaresizlik, engellenmişlik, en sık dile getirilen şikâyetlerdir. Tükenme daha öncede belirtildiği gibi ‘çok başarılı’ olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırlarını tanımayan kişilerde görülür”(Baltaş ve Baltaş 1990, s. 43). Bununla birlikte, tükenmişlik her bireyde farklı seviyelerde görüldüğünden tükenme evresi de farklılık göstermektedir. Tükenmişliğin bireylerin üzerindeki etkilerini maddeler halinde sıralayacak olursak;

- i) Fiziksel ve psikolojik etkiler,
- ii) Bireyin yaptığı işten memnun olmaması,
- iii) Çalıştığı ortamdan yabancılaşma duyması,
- iv) Çevresel olumsuzluklar,
- v) Ailevi nedenler,
- vi) Zararlı alışkanlıkların kullanımdaki artış,

Kendilerini yorgun, bitkin düşmüş, tükenmiş hisseden bireyler, kendi iç dünyalarında içine kapanık, kendilerini çevreden tamamen soyutlamış ve insan ilişkilerinden uzaklaşmışlardır. Birey kendini psikolojik olarak eksik ve duygusal yönden zayıf hisseder. Bireysel seviyede hissedilen tükenmişlik hem bireyi hem de çevresini olumsuz yönde etkiler ve bireyin diğer insanlarla olan ilişkilerini bozmasına neden olur (Ok 2004, ss. 57-59).

Normal çalışma süresinin üzerinde çalışan bireylerde tükenmişlik oranı daha fazla görülmektedir. Bu oranın daha fazla görülmesinin en önemli sebebi bireyin kendisinden ve yoğun tempo çalışmasından kaynaklanmaktadır. Yoğun tempoda çalışan bireylerde aşırı iş yükü olacaktır. Bu aşırı iş yükünden dolayı birey yaptığı işten bir zaman sonra zevk alamayacak ve kişide hem bitkinliğe hem de psikolojik açıdan tükenmişliğe sebep olacaktır. Tükenmişlik belirtilerini ve nedenlerini daha detaylı inceleyecek olursak, üç başlık altında incelemek gerekmektedir. Bunlar, fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerdir (Yıldız 2012, ss. 38-46).

4.2.1 Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik sendromunun algılanmasında fiziksel belirtilerin önemli bir rolü vardır. Uykusuzluk, yorgunluk hissi, kilo kaybı, uyuşukluk, genel ağrılar, enerji düşüklüğü gibi belirtiler tükenmişlik dışında sorunları da gösterecek niteliktedir. Fakat örgüt içinde ve yapılan iş ile ilişki kurulduğunda, bireydeki tükenmenin işaretleri olarak algılanmaktadır (Armutcuk 2010, s. 12). Zamanla, bireylerde bazı fiziksel sorunlar ortaya çıkacaktır ve kronik hastalıklar oluşmaya başlayacaktır. Çalışanların bu sorunlarının ana nedenlerini bilmemesi, yaşantısını ve sağlığını olumsuz şekilde etkileyecektir.

4.2.2 Psikolojik Belirtiler

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyle duygusal ve psikolojik yönden olumsuz etkilenmektedirler. Çalışanlar yaptıkları işe karşı olumsuz tutumlar geliştirmeye başlamakla birlikte motivasyonlarının düşmesine sebep olmaktadır (Özyurt 2004, s. 19). Tükenmişlik sendromunun psikolojik belirtileri:

- i) Her şeye sahip olma isteği, doyumsuzluk,
- ii) İşten atılma,
- iii) Yaptığı işten zevk alamayıp işi bırakma,
- iv) Karşısındakine düşmanca tepkiler verme,
- v) Yaşanılan problemlere karşı çözüm üretememe,
- vi) Özgüven eksikliği

Tükenmişlik sendromunu psikolojik belirtilerini diğer belirtilere göre ayırt edilmesi daha zordur. Ancak, belli bir zaman sonra, hem bireyin kendisi tarafından, hem de aile ve arkadaşları tarafından kolaylıkla gözlemlenebilir (Özyurt 2004, s. 19).

4.2.3 Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler de tükenmenin belirtilerinden biri olup, fiziksel ve psikolojik belirtilere göre aile üyeleri ve iş arkadaşları tarafından daha kolay gözlemlenebilir. İş hayatında, çalışanların kendilerini baskı altında hissetmeleri ve bunun bir sonucu olarak, alkol kullanma, sigara içme, sakinleştirici ilaçlar, kafeinli içeceklerde görülen artışlar, işten ayrılma veya işe gelmeme vb. olumsuz durumlar davranışsal belirtiler kapsamında incelenebilmektedir (Dinçerol 2013, s. 48).

Birey tükenmişlik sendromu yaşarken, bu durum bir zamandan sonra kişinin davranışlarına da yansır. Bu durumdaki bir bireyde, ailevi sorunlar, çevresine ve sosyal hayatında olumsuz durumlar gözlemlenebilir (Dinçerol 2013, s. 48).

Tükenmişlik sendromu davranışsal evreleri:

- i) Çok sık hata yapılması
- ii) İşten kaytarma
- iii) İşten zevk alamama
- iv) İş bırakma
- v) İçine kapanık, asosyal olma
- vi) Zararlı alışkanlıklarda artış
- vii) Yalnızlık hissetme
- viii) Başkalarına fazla güvenme

Belirtilen tüm ifadeleri sadece tükenmişlik sendromu ile açıklamak doğru değildir. Çünkü, bireyin işi bırakmak istemesi, yalnızlık hissetmesi, vb. gibi durumları hissetmesine sebep olan şeyler sadece tükenmişlik sendromu değildir. Fakat, bu belirtilerinin bazıları tükenmişlik sendromu ile birlikte görülmesi durumunda açıklanabilir (Dinçerol 2013, s. 48).

4.3 TÜKENMİŞLİK SENDROMU MODELLERİ

Bu bölümde tükenmişlik modellerinden bahsedilmiştir.

4.3.1 Cherniss Modeli

Cherniss (1980) tükenmişlik kavramını, çalışma ortamında ve stresten dolayı ortaya çıkan nedenlerle başa çıkmanın bir yolu olarak görmektedir (Eğin 2015, ss. 92-93).

Cherniss (1980) bu teori ile, rol yapısının tükenmişlik üzerindeki önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, rol belirsizliği ve tükenmeye yol açan faktörler arasındaki karmaşıklığı tanımlamaktadır. Cherniss'e (1980) göre tükenme, hizmet sektöründeki mesleki çalışanlar arasındaki tutarsızlıklardan kaynaklanmaktadır. Yeni işe başlamış bireyler, eğitim süreçleri ile birlikte yeteneklerini geliştirecek ve iyi bir eğitim gördükten sonra işlerine daha hakim olacaklardır. Bu sayede motivasyonları yükselerek, işe verimlilikleri artacak, hem stresten hem de tükenmişlik sendromundan uzak kalacaklardır. Özetle Cherniss (1980) tükenmişlik sendromunu bireyin iş ortamında yaşadığı olumsuzluklar ve psikolojik bozukluklardan kaynaklandığını dile getirmektedir. Bu sebeplerden kaynaklanan tükenmişlik sendromundan kurtulmanın en önemli yolu da iyi bir eğitim sürecinden geçmek olduğunu belirtmiştir (Eğin 2015, ss. 92-93).

4.3.2 Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky'e (1980) göre tükenme, birbirine yardım eden meslek dallarında, iş koşullarının olumsuz bir sonucu olarak ortaya çıkan motivasyon, performans ve amaç kaybıdır. Yorgunluğa yol açan iş koşulları çok fazla ücret alamama, çok uzun çalışma saatleri, hizmet edilenlerin refah eksikliği, yüksek ideallere ulaşılabilecek noktalar arasındaki boşluk, iş yerinde yaşanan her türlü olumsuzluklar şeklinde tükenmişlik sendromunu tanımlamıştır (Yıldız 2012, s. 42).

4.3.3 Perlman ve Hartman Modeli

Hartman ve Perlman (1982) modellerinde, tükenmenin nedeninin üç büyük etkenden kaynaklandığını söylemişlerdir. Bunlar; fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve

duyarsızlaşmadır (Eğin 2015, ss. 96-97). Fiziksel Tükenme; bedensel olarak kişinin kendini yorgun hissetmesi veya ergonomik problemlerinin olması, duygusal tükenme; psikolojik olarak sorunlarının bulunması, duyarsızlaşma; yaptığı işten zevk alamama, verimsizlik olarak tanımlanmıştır.

4.3.4 Pines Tükenmişlik Modeli

Pines'e (1981) göre, tükenmişlik sendromu diğer uzmanlarında belirttiği gibi kişide meydana gelen fiziksel, psikolojik ve algısal olarak durumları yanlış anlaşılmasından kaynaklandığını söylemiştir. Bireyin kendini yorgun hissetmesi, herhangi bir hastalığının olması fiziksel tükenmeyi gösteren göstergelerdendir. Bireyin umutsuzluğa kapılması, aldatıldığını hissetmesi ve hayal kırıklığı yaşaması psikolojik tükenmeyi gösteren göstergelerdir. Bireyin yaptığı işte faydasız olması, değersiz sayılması ve mevcut durumları yanlış anlaması algısal tükenmeyi gösteren göstergelerdir (Coşar 2012, s. 14).

Pines (1981) modeline göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları bulunmaktadır. İş ortamları, sadece güdülenme düzeyleri yüksek olan bireylerde tükenmişliğe neden olabilir. Güdülenme düzeyleri düşük olan bireylerin, iş ortamının yarattığı duygusal baskı ne kadar yoğun olursa olsun tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmamaktadır. Bu bireylerde stres yabancılaşma, depresyon, yorgunluk gibi durumlar yaşanabilirken, tükenmişlik durumu da görülmektedir (Yıldırım 1996, s. 5-6).

4.3.5 Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter (1986) modeli, tükenmişliğin merkezine bireyin yaşadığı psikolojik bozuklukları koymaktadır. Çalışanların, işyerinde sürekli baskı altında olduğu, bu yüzden psikolojik olarak bireyin tükenmişlik sendromuna girdiğini savunmuştur. Leiter modelinde, çalışanların duygusal olarak bitkin duygularla hizmet verdiklerini, sorunlarla duyarsızlaşma yoluyla baş etmeyi seçtiklerini söylemektedir. Kişi duyarsızlaştıkça, çalışanların işyeri ilişkilerinde kişisel niteliklerini kaybetmekte ve işte verimsizliğe neden olmaktadır (Yüksel ve diğ. 2011, s. 18).

4.3.6 Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramına en büyük katkı yapan kişinin Maslach (1981) tarafından geldiği söylenmektedir. Maslach (1981) tarafından geliştirilen bu model uzman kişiler tarafından en çok kabul edilen tükenmişlik modelidir. Maslach (1981), tükenmişliği psikolojik tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel performans eksikliği olarak, üç başlık altında açıklamıştır (Yıldız 2012, s. 44).

Maslach (1981), araştırmalarına, işi gereği insanlarla etkileşimli olarak çalışanların yaşadıkları olayları gözlemleyerek başlamıştır. Örneğin bir hemşire, iş hayatı ile ilgili olarak kendini çaydanlığa benzetmiştir. Meslek hayatının başlarında güç problemleri çözerken ateş üzerinde kaynayan bir çaydanlık gibi olduğunu, zaman içerisinde suyunun tamamen buharlaştığını, sonunda çatlama tehlikesiyle karşı karşıya kalan bir çaydanlığa dönüştüğünü ifade etmiştir. Bir öğretmen ise kendini aküyle kıyaslamıştır. Her eğitim yılı başında öğrencilerinin aküden enerji almaya başladıklarını, eğitim yılı sonunda ise akünün tekrar doldurulması gerektiğini, “takeoff” olarak adlandırılan kritik bir noktadan sonra ise akünün yenilenmesinin zorunluluk haline geldiğini söyleyerek durumunu dile getirmiştir (Örmen 1993, s. 6).

Tükenmişlik tipik olarak sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler ve eğitim gibi insanlarla ilişkili olarak çalışan bireylerde görüldüğünden, Maslach (1981) tükenmişlik envanterinin üç boyutu da insanlarla ilgilidir (Maslach ve Leiter, 1997). Bununla birlikte son çeyrek yüzyılda yapılan araştırma ve deneylerde, tükenmişliğin insanlarla ilişki halinde olunan işler dışında da gözlemlendiği görülmüştür (Schaufeli 2002, s. 72).

4.4 TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişliğin sonuçlarını; bireysel ve örgütsel olarak inceleyebiliriz.

4.4.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik sendromu, psikolojik ve fiziksel bozuklukları da beraberinde getirmektedir. Bu durumda olan kişiler; kendilerini yorgun ve bitkin hissederler hatta hiçbir şey yapmak istemezler. Bireyin bu durumlara girmesinin en büyük nedeni gerginliktir. Kişi gergin durumdaysa ve kendini huzursuz hissediyorsa strese kapılarak

tükenmişliğe yol açacaktır. Tükenmişlik ile birlikte kişide bazı olumsuz sonuçlar meydana gelecektir (Sabuncuoğlu ve Tüz 2013, s. 307).

Tükenmişlik sendromuna girmiş bireylerde birtakım hastalıklar görülmektedir. Bu hastalıklar, kişinin kendini sürekli yorgun hissetmesi, iştahsızlık, mide hastalıkları, cilt hastalıkları, migren ve kas hastalıkları gibi hastalıklar olmaktadır. Bu fiziksel hastalıkların yanı sıra kişide, depresyon, çaresizlik, ve zayıflık gibi psikolojik sorunlar da görülmektedir. Ayrıca, bireylerde alkol, sigara gibi zararlı alışkanlıkların kullanımı arttırmaktadır (Maslach ve diğ. 2001).

4.4.2 Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun en büyük etkilerinden birisi, iş hayatımıza etkisidir. Tükenmişlik, bireyi işte olumsuz yönde etkileyen bir sorundur. Uzmanların yapmış olduğu çalışmalarda, tükenmişlik sendromunun, bireyin tükenmesi ile iş performansı arasında yakın bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Aydoğan 2008, ss. 62-65).

Örgütler, tükenme ile ilişkili olarak önemli maliyet ve olumsuzluklarla karşılaşmaktadırlar. Bu olumsuzluklar, problem çözme yeniliklerinde azalma, düşük kişisel iş performansı, örgütsel bağlılıktaki düşüş, yaptığı işten haz almama ve sağlık sorunları olarak görülebilmektedir (Maslach ve Jackson 1981, s. 108).

Tükenmişlik ile birlikte örgüt yapısında da aşağıdaki sonuçlar meydana gelmektedir (Aydoğan 2008, ss. 62-65). Tükenmişliğin örgütsel sonuçları;

- i) Örgüte katılımların düşmesi
- ii) Psikolojik bozukluklar
- iii) Bireyin yaptığı işten zevk alamaması
- iv) Ergonomik sorunların artması
- v) Örgüt içindeki performansın azalması
- vi) İş güvenliğinin azalması
- vii) İş kazalarında artışlar meydana gelmesi
- viii) Verimliliğin azalması
- ix) Motivasyon düşüklüğü
- x) Bireyin kendisine olan güveninin azalması

5. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu bölümde yapılan araştırmanın amacı ve konusu anlatılıp araştırmada kullanılan yöntem açıklanacaktır. Bu bağlamda temel hipotezler irdelenerek araştırma modeli oluşturulacaktır.

5.1 ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI

Çalışan kişiler günlerinin büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirmektedirler. İş stresi kavramı ortaya çıktığında gerek Türkiye’de gerekse dünya’da oldukça ilgi görmektedir. İş stresi kimi zaman çalışanların kendi kişiliğinden kaynaklı olabileceği gibi kimi zaman da işin yapısından kaynaklanmaktadır. Strese yol açan unsurlar tespit edilmediği takdirde çalışanlarda çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. İş stresinin en önemli sonuçlarından birisi de tükenmişlik duygusudur.

İnsanların kişilik özelliklerinden biri olan pozitif psikolojik sermayeleri iş yerlerindeki olumsuz süreçlerden doğacak sonuçlara yani bunlardan biri olan tükenmişlik duygusuna karşı tutumlarını etkilemektedir.

Bu kapsamda araştırmanın amacı, iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bankacılık sektöründe ne düzeyde etkilediğini incelemektir. Bu inceleme yapılırken çalışanların demografik özellikleri ile bu kavramlar arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı konusunda da araştırma yapılmıştır.

5.2 İŞ STRESİ, POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Tükenmişlik kavramının tanımı, iş stresinin bir biçimi olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik kavramı genelde bireylerde aynı nedenlerle ortaya çıktığı düşünülmekte ve üç boyutu kapsayacak şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar; bireyde tükenmişlik hissi, duygusal tükenme ve duyarsızlaştırma artışıdır. Bu üç boyutta gerçekleşen duygusal tükenmişlik, bireyin kişisel başarısını ve bir şeyi başarma duygusunu azaltmaktadır. Tükenmişlik, bireyin düşük performans sergilemesi, işine sürekli gereken özeni göstermemesi ve işverenin verdiği işleri yerine getirememesi sonucunda, bireyde

meydana gelen tükenmişlik duygusu toplumda sosyal bir sorun olarak kabul görülmektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996, s. 44).

İş stresinin tükenmişliğe olan etkisinin anlaşılmasında yararlı olabilecek yaklaşım Kaynakların Korunma Teorisidir. Kaynakların Korunma Teorisi, bireylerin önemsendiği kaynakları korumayı, arttırmayı ve bazı zamanlarda yeni kaynakları elde etmek için çabaladıklarını savunmaktadır (Hobfoll 2001, ss. 337-421). Bireyler ellerindeki kaynakları koruyamadığı, kaybettiği veya yeni kaynak elde edemedikleri zaman stress yaşamaktadırlar. Hobfoll (2001) teorisinde bireylerin yeni kaynak bulmalarında başarılı olamadıklarında tükenmişlik duygusu yaşayacağını vurgulamıştır (Yürür 2011, s.110). Dolayısıyla daha az kaynağa sahip bireyler, kaynakların kaybolmasına dayanıksız olacak, buna bağlı stress ve sonrasında tükenmişlik duygusunu hızlı bir şekilde hissedeceklerdir.

Bireylerde iş ortamında görülen stres duygusu, hem bireysel hem de işletmeler için doğal bir olay görülmekte ve karşı konulamaz bir sonuçtur. Bireylerin çalıştıkları ortamın stresli olması, o kişide psikolojik memnuniyetsizlik, fiziksel ve zihinsel davranış bozuklukları ile sonuçlandığı görülmektedir (Gül ve Ark., 2008).

İş stresi yüksek olan çalışanlar, üretkenliklerini minimum seviyeye indirip, verimli bir şekilde çalışmayı azaltarak, hizmet sunduğu bireylere karşı duyarsız bir tutum ve davranış gösterebileceklerini belirtmektedirler. Bu bağlamda iş stresi duyarsızlaşmanın artmasına sebep olmaktadır (Onay ve Kılıcı 2011).

Tükenmişlik oldukça yaygın görülen bir sendrom durumudur. Çalışanların büyük bir çoğunluğu yaşamlarının bir noktasında tükenmişlik sendromuna yakalanabilirler. Ancak bu durum birden bire gelişen bir durum değil, yavaş yavaş gelişerek bazı faktörlerle beslenip, ortaya çıktıktan sonrada kişinin ruhsal dengesini bozarak, iş, aile ve sosyal yaşamında önemli gedikler açmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik durumu, özellikle hizmet sektöründe çalışanlarda görülmektedir. Yönetici kademesindekilerde, yaşamsal önemi olan kararlar vermek durumunda kalacak kişilerde, takım liderlerinde, okul yöneticilerinde ve öğretmenlerde görülme olasılığı daha yüksektir. Yine zaman baskısıyla iş yetiştirmek durumunda kalanlar, dikkatin keskin olmasını gerektiren işlerde çalışanlar, ayrıntılara fazlasıyla önem verilmenin gerekli olduğu işleri yapanlar,

tükenmişlik durumuna daha yatkın olabilmekteler. İnsanlar hangi işte çalışırlarsa çalışsınlar, hangi pozisyonda olurlarsa olsunlar, az ya da çok tükenmişlik sendromuna maruz kalabilirler (Mestçioğlu 2007, s. 203).

Tükenmişlik çalışan bireylerde çok yaygın görülen duygusal tepkidir. Tükenmişlik duygusuna kapılan çalışan bireyler hayatlarının her anında yakalanabildikleri görülmektedir. Bu durum bireysel olarak gelişen bir durum değildir, ancak bazı faktörler üzerinde zaman zaman gelişerek ve beslenir. Tükenmişlik iyice beslendikten sonra ortaya çıktığında, kişinin ruhsal dengesini bozar ve bu da bireyi strese girmesine neden olmaktadır. Bu durumun geldiği noktada bireyler, hem sosyal yaşamında hemde aile hayatında olumsuzlukları beraberinde getirmektedir. Stres duygusuna bağlı olarak gerçekleşen duygusal tükenmişlik durumu daha çok hizmet sektöründe çalışan bireylerde olduğu görülmektedir. Hem yönetici düzeyinde, hem danışman düzeyinde, hayati önem taşıyan kararlar almak zorunda olan takım liderleride, okul yöneticileri ve öğretmenlerde görülme olasılığı daha yüksek olduğu kabul edilmektedir. Zaman baskısı ile çalışmak zorunda olanlar, detaylara daha fazla dikkat etmeleri gerekenler, stresten kaynaklanan duygusal tükenmişliğe daha eğilimli oldukları görülmektedir. Çalışan bireyler hangi pozisyonda olursa olsunlar, az ya da çok stresten kaynaklı duygusal tükenmişlik durumu altında kalabilmektedirler (Mestçioğlu 2007, s. 203).

Avey, Luthans ve Jensen (2009) ve Luthans ve arkadaşları (2010) tarafından psikolojik sermaye, işyerinden kaynaklanan olumsuzlukları gidermek ve çalışanları geliştirmek amacıyla kullanılabilecek bir araç olarak tanımlanmıştır. Psikolojik sermaye; zorlu işleri başarmak için gerekli çabayı gösterebileceğine güvenme (özyeterlilik), şimdi ve gelecekte başarılı olmaya dair olumlu beklenti (iyimserlik), hedeflere ulaşmak için azim gösterme (umut), zorluklar ve sıkıntılar karşısında ayakta kalabilme ve herşeye rağmen başarıya ulaşma (dayanıklılık) özellikleri ile açıklanabilen bireyin gelişimine dair olumlu psikolojik durum olarak tanımlanmaktadır (Keleş 2011). Literatürde yapılan bazı araştırmada psikolojik sermaye (Herbert, 2011) ve boyutlarından öz yeterlilik (Schwarzer ve Hallum, 2008; Skaalvik E. M. ve Skaalvik S. 2010; Bandura ve diğ. 1985), iyimserlik (Herbert 2011), umut (Chang ve diğ, 2000) ve dayanıklılık (Herbert 2011) ile tükenmişlik boyutları arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Pozitif psikolojik çalışmaların, zayıflıklardan ziyade güçlü yanları, yanlıları ve işleyişini ve sağ ve iyi taraflarını çalışma gereğini ifade eden insanlarla başladığı kabul edilmektedir. Pozitif psikoloji yaklaşımı kapsamında, çalışma boyutları olarak düşünülen enerji, ilgi ve yeterlilik kavramlarının duygusal tükenmişliğin tam tersi olduğu düşünülmektedir (Maslach vd. 2001, s. 416). Pozitif psikolojinin, örgütsel uygulamaya yönelik bir dalı olduğu pozitif örgütsel davranışlar alanında psikolojik sermaye temel bir kavram gibi görünmektedir.

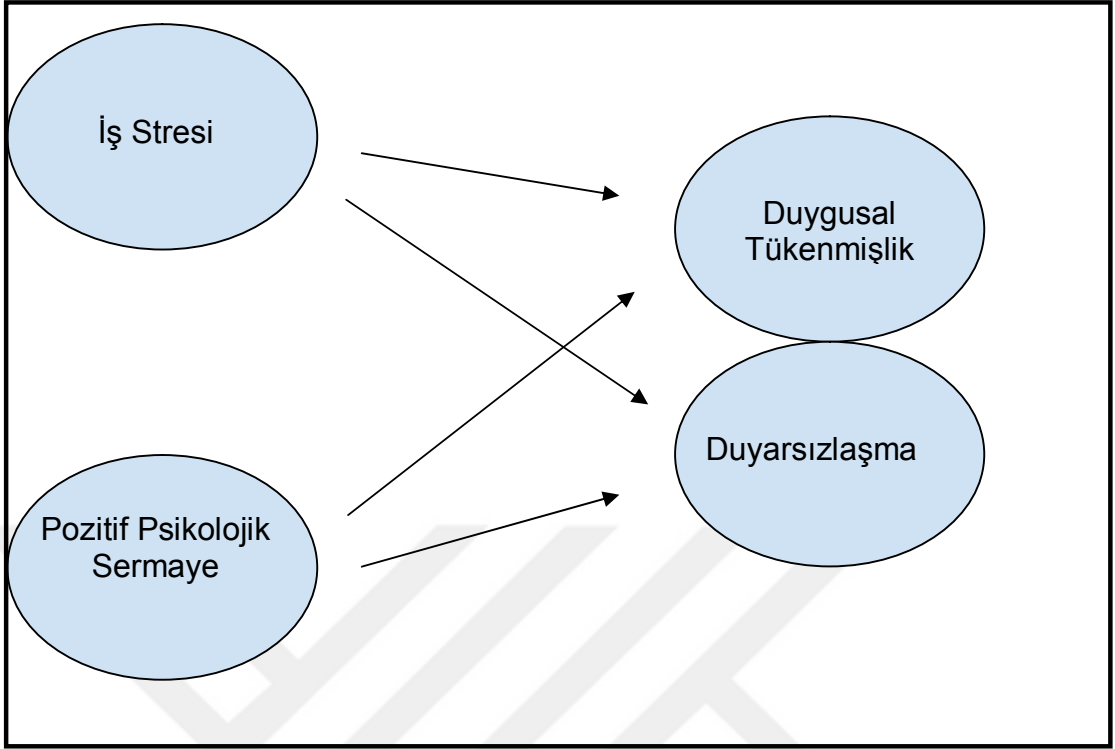
Psikolojik sermaye, ne olduğunuzu ve neye sahip olduğunuzu açıklayan ekonomik sermayeden ve insanın hangi insan sermayesini bildiğini, sosyal sermayeden farklı olduğunu açıklamaktadır (Luthans ve diğ. 2004, s. 46; Avolio ve Luthans, 2006, s. 147). Bu bağlamda birey, zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli özeni gösterme güvenine (kendine yeterlilik); Mevcut ve gelecekteki başarı hakkında olumlu bir yorum yapmak (iyimserlik); başarılı olmak için hedeflerine ulaşabilmek (umut); Sorunlar ve sıkıntılarla çevrili olduklarında başarıya ulaşmak için her yolu deneme (psikolojik dayanıklılık), bireyin psikolojik sermayesini oluşturur. Bu da bireylerin psikolojik olarak güçlü kılmakta ve duygusal tükenmişlik sendromundan uzak tutmaktadır (Luthans ve diğ. 2007, s. 3).

Bireyin kim olduğunu, kişisel olarak nelere inandığını yansıtan psikolojik sermaye duygusal tükenmişliğin açıklanmasında kritik bir kavram olarak önem kazanmaktadır. Çünkü yapılan ampirik araştırmalar, bireylerin psikolojik sermayesi ile duygusal tükenmişlik sendromu arasında ters bir ilişki olabileceğini ortaya koymaktadırlar.

5.3 ÇALIŞMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırmada kullanılan değişkenler bir araya getirildiğinde, iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi modelde yer almıştır. Çalışmanın modeli ve geliştirilen hipotezler aşağıda yer almaktadır.

Şekil 5.1: Araştırmanın modeli



Hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H1: İş stresi duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkiler.

H2: İş stresi duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkiler.

H3: Pozitif psikolojik sermaye duygusal tükenmeyi negatif yönde etkiler.

H4: Pozitif psikolojik sermaye duyarsızlaşmayı negatif yönde etkiler.

6. YÖNTEM

6.1 ÖRNEKLEM

Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup araştırmanın katılımcılarını finans sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kesim banka çalışanlarının 300 personeli oluşturmaktadır. Araştırmamızda da değişkenler arasındaki ilişki olup olmadığının tespitine yönelik hipotezler oluşturulmuş ve bu hipotezler test edilmiştir.

6.2 ÖLÇME ARAÇLARI

Araştırmamızın uygulama kısmında, belirlediğimiz modeli ve öne sürülen hipotezleri test etmek amacı ile 5’li Likert tipi ölçekler kullanılmış olup bu ölçeklerin geçerlilikleri ve güvenilirlikleri test edilmiştir.

6.2.1 İş Stresi Ölçeği

Bu çalışmada banka çalışanlarının iş stresi düzeylerini belirlemek üzere House ve Rizzo tarafından 1972 yılında geliştirilen ve güvenilirliği 0,90 olan 7 soruluk iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Efeoğlu’nun (2006) ve Turunç, Erkuş’un (2010) kullanmış olduğu iş stresi ölçeğinden faydalanılmıştır. Bu ölçek banka çalışanlarının iş yerinde yaşamış olduğu stresin ve stres ile ilgili psikolojik semptomları ölçmeye yönelik düzenlenmiştir. Ölçekteki sorular için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Anket formunda cevaplar “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerinden 5’li ölçekten hazırlanmıştır. Ölçek soruları Ek 2’de yer almaktadır.

6.2.2 Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği

Bu araştırmada banka çalışanlarının pozitif psikolojik sermayelerini ölçmek için Luthans ve diğ.(2007) tarafından geliştirilen ve Erkuş ve Fındıklı (2013, s. 308) tarafından Türkçe geçerliliği yapılan “Psikolojik Sermaye Anketi (PCQ-24)” kullanılmıştır. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik olmak üzere 4 alt boyuttan toplamda 24 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki sorular için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Anket formunda

cevaplar “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerinden 5’li ölçekten hazırlanmıştır. Ölçek soruları Ek 2’de yer almaktadır.

6.2.3 Tükenmişlik Ölçeği

Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan 22 madde ve 3 alt boyuttan oluşan ölçeğin tükenmişlik kavramının temel boyutları olarak görülen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları kullanılmıştır. Bunun için iki ayrı neden bulunmaktadır. İlk olarak kişisel başarıda düşüklük hissinin kavramsal tanımının psikoloji sermaye ölçeğindeki öz-yeterlilik ile aynı olması nedeniyle çoklu bağlantılık hatasının önüne geçilmek istenmiştir. İkinci olarak kişisel başarıda düşüş hissi tükenmişlik kavramının bir alt boyutu mu yoksa bir sonucu mu olduğuna literatürde tartışmalı olarak yer verildiği görülmüştür (Roma, Schaufeli, Bakker, Lloret, 2006). Ölçeğin güvenilirlik değerleri duygusal tükenme alt boyutu için 0,83, duyarsızlaşma alt boyutu için 0,65 olarak tespit edilmiştir. Macit’in (2015) kullanmış olduğu tükenmişlik ölçeğinden faydalanılmıştır. Duygusal tükenmişlik alt boyutu 9 maddeden, duyarsızlaşma alt boyutu 5 maddeden ve son olarak kişisel başarı alt boyutu da 8 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçekte sadece kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Ölçekteki sorular için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Anket formunda cevaplar “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerinden 5’li ölçekten hazırlanmıştır. Ölçek soruları Ek 2’de yer almaktadır.

6.3 VERİ TOPLAMA SÜRECİ VE UYGULAMA

Araştırmada iş stresi, tükenmişlik ve pozitif psikolojik sermayeyi ölçmek üzere üç farklı ölçek ve demografik sorular bir araya getirilerek bir anket formu oluşturulmuş ve veriler bu şekilde elde edilmiştir. Diğer araştırma yöntemlerinden daha fazla kişiye ulaşılabilmesi hem zaman hem de maddi açıdan daha uygun olması sebebiyle verileri toplamak için anket yöntemi tercih edilmiş bulunmaktadır.

Bu araştırmada 64 ifadeden oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 11 sorudan oluşan ilk bölümü bulunmaktadır.

Araştırma banka sektörüne yönelik bir çalışma olması sebebiyle anket uygulaması kamu ve özel bankalardaki hem genel müdürlük hem de şube çalışanlarına internet portalı üzerinden oluşturulan bir link aracılığıyla yapılmıştır. Katılımcılara gönderilen anketlerde 400 kişiye ulaşılmış fakat 302 kişi anketi tamamlayarak katkı sağlamıştır. Ancak 2 katılımcının cevapları tamamlamadığı ve anketi yarım bıraktığı görülmüştür. Buna göre 300 kişi araştırmanın analizine dahil edilmiştir.

6.4 ARAşTIRMANIN KISITLARI

Bu araştırmanın bulguları bankacılık sektörü esas alınarak sadece İstanbul ilindeki faaliyette olan kamu ve özel banka çalışanlarından elde edilen verilerle kısıtlıdır. Araştırmada 98 kişi kamu bankası çalışanı 202 kişi özel banka çalışanı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Türkiye’deki tüm özel ve kamu bankalarının genel müdürlük birim ve şubelerine erişim sağlanamayacağından yalnızca İstanbul ilinde çalışanlar dahil edilmiştir.

7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmaya İstanbul İlin’ de faaliyet gösteren özel ve kamu sektöründe çalışan 300 banka çalışanı katılmıştır. Verilerin analizi için anket çalışması yapılmıştır.

Anketlerle elde edilen verilerin analize uygun olup olmadığını görmek için bazı işlemler yapılmıştır. İlk olarak eksik değer ve normallik test edilmiştir. Verideki eksik değer sayısının toplam değer sayısının %5 i geçmediği görülmüştür. Verilerin normal dağılıma uygunluğu ise basıklık ve çarpıklık kat sayıları ile incelenmiştir.

Araştırmada değişkenlere ilişkin tanımlayıcı analizler, geçerlilik ve güvenilirlik testi için faktör analizleri ve Cronbach Alfa iç tutarlılık testi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizleri kullanılmıştır. Yapılan bu analizler aşağıda açıklanmış bulunmaktadır.

7.1 ÖRNEKLEME AİT TEMEL KARAKTERİSTİK VE DEMOGRAFİK BİLGİLER

Ankete katılan banka çalışanlarına ait temel karakteristik ve demografik verilerle ilgili tablolar aşağıdaki şekilde verilmiştir.

Tablo 7,1’de görüldüğü gibi anketi cevaplayan çalışanların 161’i kadın, 139’u erkektir. Buna göre grubun %53,7’ i kadınlardan, % 46,3’ü erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 7.1: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı cinsiyete göre

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	161	53,7
	Erkek	139	46,3
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının yaş değişkenine göre 18’i (%6) 18-24, 112’si (%37,3) 25-31, 116’sı (%38,7) 32-38, 54’ü (%18) 39 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.2: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı yaşa göre

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	18-24	18	6,0
	25-31	112	37,3
	32-38	116	38,7
	39 Ve üzeri	54	18,0
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının sektör değişkenine göre 98'i (%32,7) Kamu, 202'si (%67,3) Özel olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.3: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışılan sektöre göre

Çalışılan Sektör	Kamu	98	32,7
	Özel	202	67,3
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının birim değişkenine göre 194'ü (%64,7) Şube, 106'i (%35,3) Genel Müdürlük olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.4: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışılan birime göre

Çalışılan Birim	Şube	194	64,7
	Genel Müdürlük	106	35,3
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının çalışma süresi değişkenine göre 10'u (%3,3) 1 yıldan az, 76'sı (%25,3) 1-5 yıl, 87'si (%29,0) 6-10 yıl, 69'u (%23,0) 11-15 yıl, 58'i (%19,3) 15 yıl üzeri olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.5: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çalışma süresine göre

Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	10	3,3
	1-5 Yıl	76	25,3
	6-10 Yıl	87	29,0
	11-15 Yıl	69	23,0
	15 Yıl üzeri	58	19,3
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının değişkenine göre 55'i (%18,3) Memur, 84'ü (%28,0) Uzman Yrd/Uzman, 93'ü (%31,0) Yetkili Yrd/Yetkili, 68'i (%22,6) Müdür ve Müdür Yrd. Olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.6: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı ünvana göre

Ünvan	Memur	55	18,3
	Uzman Yrd/uzman	84	28,0
	Yetkili Yrd/yetkili	93	31,0
	Müdür Ve Müdür Yrd.	68	22,6
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının çalışma süresi değişkenine göre 38'i (%12,7) 1 yıldan az, 123'ü (%41,0) 1-5 yıl, 64'ü (%21,3) 6-10 yıl, 75'i (%25,0) 10 yıl üstü olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.7: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı işyerinde çalışma süresine göre

İşyerinde Çalışma Süresi	1 Yıdan Az	38	12,7
	1-5 Yıl	123	41,0
	6-10 Yıl	64	21,3
	10 Yıl üstü	75	25,0
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının aylık net gelir değişkenine göre 19'u (%6,3) 1000-2000 TL, 78'i (%26,0) 2001-3000 TL, 82'si (%27,3) 3001- 4000 TL, 65'i (%21,7) 4001-5000 TL, 56'sı (%18,7) 5001 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.8: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı net gelire göre

Aylık Net Gelir	1000-2000 Tl	19	6,3
	2001-3000 Tl	78	26,0
	3001- 4000 Tl	82	27,3
	4001-5000 Tl	65	31,7
	5001 Ve üzeri	56	18,7
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının eğitim durumu değişkenine göre 23'ü (%7,7) Lise, 21'i (%7,0) Yüksekokul, 199'u (%66,3) Üniversite, 51'i (%17,0) Yüksek Lisans, 6'sı (%2,0) Doktora olarak dağılmaktadır.

Tablo 7.9: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı eğitim durumuna göre

Eğitim Durumu	İlköğretim	-	0
	Lise	23	7,7
	Yüksek Okul	21	7,0
	Üniversite	199	66,3
	Yüksek Lisans	51	17,0
	Doktora	6	2,0
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının medeni durum değişkenine göre 182'si (%60,7) evli, 95'i (%31,7) bekar, 23'ü (%7,7) evli ya da bekar değildir.

Tablo 7.10: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı medeni durumuna göre

Medeni Durumu	Evli	182	60,7
	Bekar	95	31,7
	Diğer	23	7,7
	Toplam	300	100,0

Banka çalışanlarının çocuk sahipliliği değişkenine göre 139'u (%46,3) çocuk sahibi, 161'i (%53,7) çocuk sahibi değildir.

Tablo 7.11: Çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı çocuk sahipliliği durumuna göre

Çocuk Sahipliği	Çocuk Sahibi	139	46,3
	Çocuk Sahibi Değil	161	53,7
	Toplam	300	100,0

7.2 ÖLÇME ARAÇLARI İLE İLGİLİ FAKTÖR ANALİZİ VE BULGULAR

İş stresi, pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmeden önce yapı geçerliliğini test etmek amacıyla tüm değişkenlerin ayrı ayrı faktör yapısı incelenmiştir. Değişkenler için faktör analizleri aşağıda açıklanmıştır.

7.2.1 İş Stresi Ölçeği

Bu tezde kullanılan iş stresi ölçeği, öncesinde yapılan farklı bir araştırmada kullanılmış olduğu için yine doğrulayıcı faktör analizi ile geçerliliği test edilmek istenmiştir. Faktör analizini açıklamak gerekirse; aynı yapıyı inceleyip ölçeğin, çoklu değişkenlerden oluşan bir tekniktir. Amacı, odaklanılan değişkenler arası ilişkileri analiz etmek ve az sayıda değişken çıktısı elde etmek olarak tanımlanmaktadır. Geçerlilik ve ölçek analizinde kullanılması amaçlanan bu yöntemden faydalanılarak, öncesinde çıktısı belirlenmiş herhangi bir yapının doğrulanması hedeflenmektedir. Kısaca, doğrulayıcı faktör analizi, katılımcılardan elde edilerek işlenen verilerin, araştırılan teoriyi kanıtlar nitelikte olup olmadığını gösteren önemli ve sıkça tercih edilen bir analiz yöntemidir. (Kline, 1999, s. 114-115; Büyüköztürk, 2002, s. 472; Aytaç ve Öngen, 2012, s. 16; Çapık, 2014).

Analiz sonuçlarına göre faktör yükü 0,50'nin altında kalan 2 madde, analizden çıkartılmış, kalan 5 madde ile tek faktörlü yapı sınanmıştır. “İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor” ve “Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konular düşünüyorum” ifadelerini içeren bu maddelerin iş stresi açısından katılımcılarca yanlış algılanmış olabileceği düşünülmüştür. 5. ve 7. Maddeler ölçekten çıkarıldıktan sonra doğrulayıcı faktör analizi tekrarlanmıştır.

Ölçek için belirlenen uyum iyiliği indekslerince incelendiğinde RMSEA 0,073; SRMR 0,025; CFI 0,99; DF 5; CMIN 12,941; CMIN/df 2,588 değerli ile kullanılmak için uygun durumda olduğuna kanaat getirilmiştir. Ayrıca, bütün maddelere ait faktör yükleri aşağıdaki tabloda tekrardan verilmektedir.

Tablo 7.12: İş stresi ölçeği

RMSEA	SRMR	CFI	CMIN	DF	CMIN/df
0,073	0,025	0,99	12,941	5	2,588

Belirtildiği üzere değerler 0,68 ile 0,84 arasında değişim göstermektedir. Ayrıca, güvenilirliğin bir göstergesi olan Çıkarılan ortalama varyans 0,60 olarak bulunmuş, Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısının da 0,89 olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, İş Stresi kavramının tek faktörlü yapısı doğrulanmış ve yapı geçerliliğine ve güvenilirliğine dair olumlu bir bulgu elde edilmiştir.

Tablo 7.13: İş stresi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri

İFADELER	FAKTÖR YÜKLERİ
1. İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır.	0,896
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	0,841
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	0,842
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	0,818
5. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	0,686

7.2.2 Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği

Önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere araştırmada dört faktörden oluşan bir pozitif psikolojik sermaye ölçeği kullanılmıştır. Gelişim, duyuşsal ve kişilik gibi davranışsal bilimlerin pek çok özelliğini ölçmek amacıyla tasarlanan araçların yapı geçerliliğini incelemek, faktör analizi üzerinden mümkündür.

Bu tezde kullanılan pozitif psikolojik sermaye ölçeği, öncesinde yapılan farklı bir araştırmada kullanılmış olduğu için doğrulayıcı faktör analizi yapılarak geçerliliği test edilmek istenmiştir. Psikolojik sermaye, bileşenlerin toplamından oluşan bir kavram

olduğu için tek faktörlü yapı ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre faktör yükü 0,50'nin altında kalan 10 madde, analizden çıkartılmış, kalan 14 madde ile tek faktörlü yapı sınanmıştır. “İşimde uzun dönemli bir soruna çözüm bulabilmek amacıyla yaptığım analizlerde kendime güvenirim”, “Çalışma alanımla ilgili hedef ve amaçların belirlenmesine yardım ederken kendime güvenirim”, “Kurum dışında temas kurduğum insanlarla (hastalar, vb) çeşitli sorunları tartışırken kendime güvenirim”, “Çalışma arkadaşlarımla ilgili bilgi aktarırken kendime güvenirim”, “İşimle ilgili hedeflediğim amaçları şu ana kadar gerçekleştirdiğimi düşünüyorum”, “Mecbur kalırsam işimde ‘tek başıma’ da çalışabilirim”, “İş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışırım”, “İşim söz konusu olduğunda gelecekte yaşayacaklarım konusunda iyimserim”, “İşimle ilgili her şeyin istediğim gibi gideceğini düşünürüm”, “İşimde her zaman ‘her zorluğun sonunda bir hayır vardır’ diye yaklaşıyorum”, ifadelerini içeren bu maddelerin pozitif psikolojik sermaye açısından katılımcılarca yanlış algılanmış olabileceği düşünülmüş ve analizden çıkarılmıştır. Yansıtıcı ölçüm maddelerinde (reflective measures) doğrulayıcı faktör analizinde yükü düşük olan maddelerin analizden çıkarılabileceği daha önceki çalışmalarda önerilmiştir. (Coltman, Devimey, Midgley & Venaik, 2008).

Tablo 7.14: Pozitif psikolojik sermaye ölçeği

Indis	Kötü	Kabul Edilebilir	Mükemmel
CMIN/df	>5	>3	>1
CFI	<0,90	<0,95	>0,95
SRMR	>0,10	>0,08	<0,08
RMSEA	>0.08	>0,06	<0,06
PClose	<0,01	<0,05	>0,05

*Kaynak: Hu & Bentler (1999)

Yukarıdaki tabloda sunulan veriler ışığında, uygulanan tek faktörlü analiz sonuçlarına göre pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin uyum indeksleri incelendiğinde RMSEA 0,074; SRMR 0,040; CFI 0,953; DF 74; CMIN 195,851; CMIN/df 2,647 değerlerince kullanılabilir olduğunu söylemek mümkündür. (Tablo 7.14)

RMSEA	SRMR	CFI	CMIN	DF	CMIN/df
0,074	0,040	0,953	195,851	74	2,647

Yukarıdaki tabloda verilen, maddelere yönelik faktör yükleri .62 ve .82 arasında seyretmektedir. 0,50'den yüksek değerler, Sosyal Bilimler'de yeterli bulunmaktadır. Ayrıca, güvenilirliğin bir göstergesi olan Çıkartılan ortalama varyans 0,52 olarak bulunmuş, Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısının da 0,94 olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, Psikolojik Sermaye kavramının tek faktörlü yapısı doğrulanmış ve yapı geçerliliğine ve güvenilirliğine dair olumlu bir bulgu elde edilmiştir.

Tablo 7.15: Pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri

İFADELER	FAKTÖR YÜKLERİ
1. Üst yönetimle veya amirlerimle birlikte katıldığım toplantılarda işimle (uzmanlık alanımla) ilgili konularda kendime güvenim tamdır.	0,625
2. Çalıştığım kurumun stratejileri ve amaçları hakkındaki fikir tartışmalarına katkı sağlarken kendime güvenirim.	0,664
3. Kendime işler arasında sıkışmış bir halde bulursam, bu karışıklıktan kurtulmanın pek çok yolu olduğunu bilirim.	0,756
4. İşimle ilgili amaçlarımı şu anda enerjik olarak takip edebiliyorum.	0,700
5. Bir problemin pek çok çözüm yolu olduğunu düşünürüm.	0,625
6. Şu anda kendimi işimle ilgili oldukça başarılı görüyorum.	0,685
7. Şu anda yaptığım işle ilgili amaçlarıma ulaşabilmenin pek çok yolunu bulabilirim.	0,778
8. İşimle ilgili bir engelle karşılaştığımda bunları aşmak konusunda hiçbir sorun yaşamam.	0,738
9. İşimle ilgili ortaya çıkan güçlüklerle genellikle öyle ya da böyle başa çıkabilirim.	0,754
10. Daha önceden edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerimdeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	0,815
11. İşimde pek çok şeyin üstesinden sırasıyla gelebileceğimi hissediyorum.	0,771
12. İşimle ilgili konular bana belirsiz ve karmaşık geldiğinde, genellikle en iyisini yapacağımı ümit ederim.	0,747
13. İşimle ilgili bazı şeylerin ters gitme ihtimali olsa bile bunların üstesinden geleceğimi bilirim.	0,759
14. İşimle ilgili bardağın hep dolu tarafını görmeye çalışırım.	0,670

7.2.3 Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik ölçeğinde 14 madde ile birincil düzey duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olmak üzere iki faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. (Kaya, 2010; Onay ve Kılıcı, 2011). Ölçek için belirlenen uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde RMSEA 0,083; SRMR 0,044; CFI 0,954; DF: 69; CMIN 211,440; CMIN/df:3,064 ile kullanılmak için uygun durumda olduğuna kanaat getirilmiştir. Ayrıca, bütün maddelere ait faktör yükleri aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 7.16: Tükenmişlik ölçeği

RMSEA	SRMR	CFI	CMIN	DF	CMIN/df
0,083	0,044	0,954	211,440	69	3,064

Belirtildiği üzere değerler 0,58 ile 0,88 arasında değişim göstermektedir. Ayrıca, güvenilirliğin bir göstergesi olan Çıkartılan ortalama varyanslar duygusal tükenme için 0,59, duyarsızlık boyutu için ise 0,55 olarak bulunmuş, Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısının tüm ölçekte 0,96 duygusal tükenme alt boyutunda 0,93, duyarsızlaşma alt boyutunda ise 0,86 olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, tükenmişlik kavramının iki faktörlü yapısı doğrulanmış ve yapı geçerliliğine ve güvenilirliğine dair olumlu bir bulgu elde edilmiştir.

Tablo 7.17: Tükenmişlik ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri

İFADELER	FAKTÖR YÜKLERİ	
	1	2
DUYGUSAL TÜKENME		
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,871	
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0,821	
3. Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,864	
4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0,785	
5. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0,866	
6. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0,760	
7. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0,582	
8. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0,683	
9. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,748	
DUYARSIZLAŞMA		
10. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.		0,761
11. Bu işe çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.		0,884
12. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.		0,832
13. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.		0,609
14. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.		0,620

7.3 ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu bölümde yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular ele alınarak değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların “pozitif psikolojik sermaye” ifadesine orta ($4,121 \pm 0,626$); “duygusal tükenme” ifadesine orta ($3,369 \pm 1,131$); “duyarsızlaşma” ifadesine orta ($2,748 \pm 0,938$); “iş stresi” ifadesine orta ($2,545 \pm 0,779$); düzeyde katıldıkları görülmektedir.

Pozitif psikolojik sermaye ile duygusal tükenme arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=-0.212$; $p<0,01$). Pozitif psikolojik sermaye ile duyarsızlaşma arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=-0.157$; $p<0,01$). Pozitif psikolojik sermaye ile iş stresi arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=-0.180$; $p<0,01$). Tükenmişliğin iki alt boyutu olarak duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında ise yüksek ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0.948$; $p<0,01$). Duygusal tükenme ile iş stresi arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.854$; $p<0,01$). Duyarsızlaşma ve iş stresi arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.808$; $p<0,01$).

Tablo 7.18: Çalışanların pozitif psikolojik sermaye, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş stresi niyetleri arasında korelasyon analizi

	Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	2	3	4
1	Pozitif Psikolojik Sermaye	4.121	0.626	-.212**	-.157**	-.180**
2	Duygusal Tükenme	3.3692	1.131		.948**	.854**
3	Duyarsızlaşma	2.7487	0.938			.808**
4	İş Stresi	2.5453	0.779			
**. Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2 kuyruklu). n=300						

7.4 REGRESYON ANALİZLERİ VE HİPOTEZ TESTLERİ

Çalışmamızda örgütsel adaletin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini test etmek amacı ile çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizleri iki veya daha fazla bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerine ne kadar etkisi olduğunu

gösteren analizlerdir. Araştırma kapsamındaki regresyon modelleri SPSS 22.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

7.4.1 İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik ile İlişkisinin Test Edildiği Regresyon Analizleri

İş stresi ve pozitif psikolojik sermaye ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek üzere regresyon analizi uygulanmıştır ve modelin anlamlı olduğu görülmüştür ($F=406,059$; $p=0,000$). Duygusal tükenmenin belirleyicisi olarak iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin açıklayıcılık gücünün çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,732$). Çalışanların iş stresi düzeyi duygusal tükenme düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,84$; $p<0,01$). Çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri düzeyinin ise duygusal tükenme düzeyini azalttığı görülmüştür ($\beta=-0,06$; $p<0,5$). Buna göre aşağıda belirtilen hipotezlerden $H1$ ve $H3$ kabul edilmiştir.

$H1$: Çalışanların iş stresi duygusal tükenmesini pozitif yönde etkiler (Kabul).

$H3$: Çalışanların pozitif psikolojik sermayesi duygusal tükenmişliği negatif yönde etkiler (Kabul).

Tablo 7.19: İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkisi

	Model 1			Model 2		
	<i>Duygusal Tükenme</i>			<i>Duyarsızlaşma</i>		
Bağımsız Değişken	Std B	t	p	Std B	t	p
Sabit		2,581	0,01		1,369	0,17
İş Stresi	0,843	27,606	0,00	0,806	23,227	0,00
Pozitif Psikolojik Sermaye	-0,060	-1,981	0,48	-0,012	-0,346	0,73
F	406,059			280,380		
Model (p)	0,000			0,000		
R²	0,732			0,654		

İş stresi ve pozitif psikolojik sermaye ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek üzere regresyon analizi uygulanmıştır ve modelin anlamlı olduğu

görülmüştür ($F=280,380$; $p=0,000$). Duyarsızlaşmanın belirleyicisi olarak iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin açıklayıcılık gücünün çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,654$). Çalışanların iş stresi düzeyi duyarsızlaşma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,80$; $p<0,01$). Çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri düzeyinin ise duyarsızlaşmayı etkilemediği görülmüştür ($\beta=-0,12$; $p=0,73$). Buna göre aşağıda belirtilen hipotezlerden $H2$ kabul edilirken ve $H4$ reddedilmiştir..

$H2$: Çalışanların iş stresi duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkiler (Kabul).

$H4$: Çalışanların pozitif psikolojik sermaye duyarsızlaşmayı negatif yönde etkiler (Red).

7.4.2 Değişkenlerin Demografik Gruplara Göre Fark Testleri

Bu bölümde iş stresi ve tükenmişliğin, pozitif psikolojik sermaye üzerindeki etkilerinin araştırmaya katılan kişilerin demografik ve sosyal özellikleri açısından ele alınıp inceleme yapılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyet değişkenine göre t testi uygulanmış ve anlamlı bir fark bulunmuştur. Erkeklerin psikolojik sermayesi kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. ($t=-3,037$, $p<0,05$). Stres düzeyi bakımından ise kadınların ortalaması erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmüştür ($t=2,168$, $p=0,031$).

Araştırmaya katılan çalışanların sektör değişkenine göre t testi uygulanmış ve anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre özel sektörde çalışanların stres seviyesinin kamu sektörüne daha göre saha yüksek olduğu görülmüştür ($t=-2,123$, $p=0,035$).

Araştırmaya katılan çalışanların birim değişkenine göre t testi uygulanmış ve anlamlı bir fark bulunmuştur. Genel müdürlük çalışanlarının psikolojik sermayeleri şube çalışanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür ($t=-2,088$, $p=0,038$). Şube çalışanlarının duygusal tükenmişliği genel müdürlük çalışanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür. ($t=2,047$, $p=0,042$). Şube çalışanlarının stres düzeyi genel müdürlük çalışanlarından daha fazla olduğu görülmüştür. ($t=2,349$, $p=0,019$).

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Banka çalışanlarının iş stresi ve pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişlik düzeyine olan etkisini ve demografik değişkenlere bağlı farkı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma da veriler anket yoluyla toplanarak, elde edilen sonuçlar değerlendirilmiş ve bu sonuçlara bağlı öneriler geliştirilmiştir.

Bu araştırma finans sektöründe faaliyette bulunan banka çalışanları üzerinde yapılmış, öne sürülen model çerçevesindeki kamu ve özel banka çalışanlarının iş stresi ve pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlanmıştır. Bu kavramların yaş, cinsiyet, çalışılan sektör(kamu/özel), çalıştıkları birim (şube/genel müdürlük), unvan gibi demografik özelliklerine göre herhangi bir farklılık gösterip göstermediği yapılan araştırma da incelenen en temel hususlardır. Araştırma da iş stresi ve pozitif psikolojik sermaye tek boyutta ele alınırken, tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olarak iki boyutta ele alınmıştır.

Çalışmamızın analiz sonuçlarına bakıldığında, iş stresinin tükenmişliğin alt boyutlarına göre farklılık göstermeden her iki boyutla da anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Pozitif psikolojik sermayenin ise tükenmişliğin alt boyutlarına göre değişiklik gösterdiği, görülmüştür. Pozitif psikolojik sermaye tükenmişliğin alt boyutlarında biri olan duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkilerken, duyarsızlaşma boyutuna bir ilişki bulunamamıştır.

Onay ve Kılıcı (2011)'nın çalışanların iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkisini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, iş stresi ile tükenmişlik arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanların bireysel stres kaynaklı ve iş yerinin fiziksel özelliklerin bağlı olan stres kaynakların tükenmişlik boyutunun iki alt boyutunu (duygusal tükenme/duyarsızlaşma) pozitif yönde arttırmaktadır.

Baklacı (2013)'nın iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek üzere banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Çalışan bireylerin kendi yetenek ve becerilerini

kullanamaması, örgüt içinde birlik ve beraberliğin olmaması, görev ve sorumluluklarında kendi inisiyatifini kullanamaması stresi düzeylerinin artmasına, bunun sonucunda da tükenmişlik düzeylerinin artmasına sebep olduğu belirtilmiştir.

Erdoğan ve Ünsar (2009)'ın stresin çalışanlar üzerindeki etkilerine yönelik yapılan araştırmada, iş stresinin çalışanların olumsuz açıdan etkilediğini, hem iş yerin de hem de özel hayatında istenmeyen durumların oluşmasına sebep olduğunu açıklamıştır.

Kaya (2010)'nın sağlık sektöründe yaptığı bir araştırma sonuçları da Onay ve Kılıcı (2011)'nin bulguları ile paralellik göstermektedir. Çalışanların stres duygusu azalışında tükenmişlik duygusu da azalacaktır. İş stresi algısının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak aşağıda bu demografik özelliklere ait sonuçlar değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre kadın çalışanları stres seviyesi erkek çalışanlar da daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bunun sebebi sanayileşmeyle birlikte kadınların iş hayatında daha fazla yer alarak üzerlerindeki baskıların giderek artması ve rekabet ortamında olmaları olduğu düşünülmektedir. Yirik, Ören ve Dikici (2014) yılında otel işletmelerinde çalışan personeller üzerinde yapılan araştırmada da bayan çalışanların stres düzeyleri, erkek çalışanlardan fazla çıkmıştır.

Banka çalışanlarının sektör değişikliği açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Özel sektörde çalışanlar stres düzeyleri kamu sektörüne göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bunun sebebi özel sektörde rekabet piyasasının daha fazla olması bu sebeple özel sektörde çalışanlara daha fazla iş yükü ve baskı uygulanması olarak düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının birim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Genel müdürlük çalışanlarının stres düzeyin şube çalışanlarınınkinden daha az olduğu bulunmuştur. Bunun da sebebi şube çalışanlarının, bankaya hizmet almaya gelen müşteriler ile yüz yüze ilişkide bulunması, bu sebeple hem yöneticilerinin baskısına, hem de müşterilerin baskısına maruz kalmaları olarak düşünülmektedir. Çalışanların tükenmişlik algılarına bakıldığında demografik özelliklerden birimde

farklılık gösterdiği görülmektedir. Araştırmaya göre şube çalışanlarının duygusal tükenmişliği genel müdürlük çalışanlarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun sebebi stresin tükenmişlik ile paralel seviyede artmasıdır. Bu araştırmada ayrıca pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliğin alt boyutlarına göre farklılık gösterecek sadece duygusal tükenme arasında ters ilişkisi olduğu görülmektedir. Pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan kişilerin duygusal tükenmişliğin daha az seviyede yaşamaktadırlar. Çetin, Şeşen ve Basım (2013)'ın kamu sektöründe psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri araştırmasında çalışanların yeteneklerine olan güvenleri, gelecek için hedeflerini belirlemeleri ve bu bağlamda çaba sarf etmeleri ortaya çıkabilecek stres ve tükenmişlik ile başa çıkabilecekleri açıklanmıştır.

Pozitif psikolojik sermaye algısının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak sonuçlar aşağıda gibi değerlendirilmiştir.

Araştırmada katılan banka çalışanlarının cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık görülmüştür. Erkek çalışanların psikolojik sermayesi kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmanın sonuçları Kaya ve Altın kurt (2018) 'un çalışmasını desteklemektedir.

Araştırmada pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliğin alt boyutlarında duyarsızlaşmayı etkilemediği görülmüştür.

Bu sonuçlar doğrultusunda banka yöneticilerinin çalışanları için daha fazla destek olmaları, psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması için eğitimler verilmesi gerekli olduğu düşünülmektedir. Böylelikle özellikle çalışanların tükenmişlik oranları azalacaktır. Ayrıca çalışanların iş yüklerinin hafifleterek stres kaynaklarının azalması, gerektiğinde yoga veya meditasyon gibi çeşitli aktivitelerle desteklendiğinde tükenmişlik düzeyinin azalması sebep olacaktır.

Bu araştırmanın çalışanların tükenmişliği etkileyen faktörleri göstermesi açısından faydalı bilgiler sunduğu düşünülmektedir. Literatüre bakıldığında iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisinde bankacılık sektöründe çok fazla çalışma yapılmadığı görülmüş, daha fazla araştırma yapılması gerektiğini ortaya çıkarmıştır.

Son olarak bu çalışma sadece İstanbul ilindeki özel ve kamu banka çalışanlarına yapılmıştır. Ülkemiz genelinde ve farklı meslek gruplarında da daha kapsamlı araştırma yapılması önerilmektedir.



KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akıncı, Z. B., 1999. *Kurum kültürü ve örgütsel iletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Arık, İ. A., 1996. *Motivasyon ve heyecana giriş*. İstanbul: Çantay Yayınevi.
- Aydın, İ. P., 2008. *İş yaşamında stres*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aytaç, S., 2009. *İş stresi yönetimi el kitabı iş stresi: Oluşumu, nedenleri, başa çıkma yolları, yönetimi*. Ankara: Çasgem Yayınları.
- Aziz, A., 2011. *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri ve teknikleri* (Geliştirilmiş 6.bs.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Baltaş, A. & Baltaş Z., 2008. *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Başaran, İ. E., 1991. *Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Büyüköztürk, Ş., 2011. *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Carver, C. S. ve Scheier, M. F., 2002. *Optimism handbook of positive psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Cüceloğlu, D., 2015. *İnsan ve davranış*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Ellez, A., 2011. *Ölçme aracında bulunması gereken özellikler*. A.Tanrıöğen (Çev.), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erdoğan, İ., 1991. *İşletme yönetiminde kişiliğe bağlı çatışma, stres ve çözüm yolları*. Ankara: Mess Yayın.
- Eren, E., 2004. *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım AŞ.
- Eroğlu, F., 1998. *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım AŞ.
- Erturk, A. & Inman, D. J., 2011. *Piezoelectric energy harvesting*. John Wiley & Sons.
- Güler, Z., Başpınar, N. Ö. & Gürbüz, H., 2001. *İş yaşamında stres ve kamu kurumlarındaki sekreterler üzerinde bir uygulama*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Güney, S., 2001. *Stres ve stresle başa çıkma*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kline, Paul., 1999. *Handbook of Psychological Testing*. London: Second Adition.
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J., 2007. *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Öncü, A., 1976. *Örgüt Sosyolojisi*. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç., 2011. *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özkalp, E., 2009. *Örgütsel davranışta yeni bir boyut: Pozitif (olumlu) örgütsel davranış yaklaşımı ve konuları*. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Yayınları
- Pehlivan, İ., 1995. *Yönetimde stres kaynakları*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Rowshan, A., 1998. *Stres yönetimi*. Ş. Cüceloğlu(Çev.), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. V., 2013. *Örgütsel davranış*. Bursa: Aktüel Yayınları.
- Seligman, M. E., 2004. *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. New York: Simon and Schuster.
- Tınaz, P., 2011. *İş yerinde psikolojik taciz: Mobbing*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Tutar, H., 2000. *Kriz ve stres ortamında yönetim*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Tutar, H., 2003. *İşyerinde Psikolojik Şiddet*. Ankara: Platin Yayınevi.

Sürekli Yayınlar

- Aydoğan, E. & Kara, A. U., 2015. Pozitif psikolojik sermaye ile bireysel performans ilişkisi: Türkiye tarım kredi kooperatifi merkez birliği örneği. *Third Sector Social Economic Review*, **50**(1), s. 73.
- Aytaç, M. Öngen, B., 2012. Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, **5**, ss. 14-22.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E., 1978. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel psychology*, **31**(4), ss. 665-699.
- Bonanno, G. A., 2004. Loss, Trauma, and Human Resilience. *American Psychologist*, **59**(1), s. 20.
- Büyüköztürk, Ş., 2002. Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve uygulamada eğitim yönetimi*, **32**(32), ss. 470-483.
- Cam, E., 2006. Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, **1**(1), ss. 1-45.
- Coltman, T., Devinney, T. M., Midgley, D. F., & Venaik, S., 2008. Formative versus reflective measurement models: Two applications of formative measurement. *Journal of Business Research*, **61**(12), ss. 1250-1262.
- Çapık, C., 2014. Geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, **17**(3), ss. 196-205.
- Çetin, F. Şeşen, H. & Basım, H. N., 2013. Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: Kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, **13**(3), ss. 95-104.
- Pelit, E., Türkmen, F., 2008. Otel işletmeleri iş görenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri iş görenleri üzerinde bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **10**(1), s. 102.
- Ekinci, H. & Ekici, S., 2003. Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi*, **22**(2), s. 102.
- Erdoğan, T., Ünsar, A., S. ve Süt, N., 2009. Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **14**(2), ss. 448-460.

- Ergin, C., 1992. Doktor ve hemşirelerde tikenmişlik ve Maslach tikenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmalar*, **22**(25), ss. 143-154.
- Erkuş, A. Fındıklı, M. A., 2013. Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakóltesi Dergisi*, **42**(2), ss. 302-319.
- Esrarı, G., 2010. İş gören motivasyonunda algılanan stres düzeyinin ve stres yönetim tekniklerinin rolü: Banka çalışanları üzerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, **16**(1), s.60.
- González-Romá, V. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S., 2006. Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles. *Journal of vocational behavior*, **68**(1), ss. 165-174.
- Güçlü, N., 2001. Zaman yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, **25**(25), ss. 93-99.
- Güllüoğlu Ö., 2012. Yerel televizyon çalışanlarının örgütsel stres faktörleri: Kayseri ilinde bir araştırma, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakóltesi Dergisi*, **43**, s. 79.
- Hobfoll, S. E., 2001. The influence of culture, community, and the nested - self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, **50**(3), 337-421.
- Hu, L. T. & Bentler, P. M., 1999. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, **6**(1), ss. 1-55.
- Jackson, D., Firtko, A. & Edenborough, M., 2007. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, **60**(1), s. 6.
- Karasek, R., Gardell, B. & Lindell, J., 1987. Work and non-work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white collar workers. *Journal of Organizational Behavior*, **8**(3), ss. 187-207.
- Karcıoğlu, F., Çelik, Ü. H., 2012. Mobbing (yıldıрма) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **26**(1), ss. 59-73.
- Kaya, Ç. & Altınkurt, Y., 2018. Öğretmenlerin psikolojik sermayeleri ile tikenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide psikolojik ve yapısal güçlendirmenin rolü. *Eğitim ve Bilim*, **43**(193), ss. 63-74.
- Keskin, G., 1997. Örgütsel stres ve Erzurum'da kamu çalışanları üzerine bir uygulama. *Verimlilik Dergisi*, **2**, ss. 141-164.

- Luthans F. Avolio, B.J., Avey J.B., Norman, S.M., 2007. Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, **60**, ss. 541-572.
- Luthans F. ve Youssef C.M., 2004. Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, **33**(2), s. 36.
- Luthans, F., Luthans, K. ve Luthans, B., 2004. Positive psychological capital: Going beyond human and social capital. *Business Horizons*, **47**(1), ss. 45-50.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, **2**, ss. 99-113.
- Maslach, C., Schaufeld, W.B., Leiter, M.P., 2001. Job Burnout. *Annual Review Psychology*, **52**(1), ss. 397-422.
- Ocak, M., & Güler, M., 2017. Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma 1. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **49**, ss. 121-122.
- Onay, M. & Kılıcı, S., 2011. İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, **3**(2), ss. 364-368.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S. Ç. ve Bal. E. Ç., 2011. Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, **12**(1), ss. 84-98.
- Page, L. F. & Donohue, R., 2004. Positive psychological capital: A preliminary exploration of the construct. *Monash University Department of Management Working Paper Series*, **51**(4), ss. 1-10.
- Polatcı, S. Ardıç. K. ve Tınaz. Z. D., 2007. Tükenmişlik sendromu ve demografik özelliklerin tükenmişlik üzerine etkisi: Tokat orta öğretim kurumlarında bir analiz. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, **7**, ss. 1-117.
- Richardson, G. E., 2002. The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, **58**(3), s. 307.
- Saldamlı, Ö., 2000. Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, **6**(6), ss. 291-292.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B., 2002. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of happiness studies*, **3**(1), 71-92.

- Seligman, M., 1990. Learned optimism: How to change your mindand your life. *American Psychologist*, **55**(1), ss. 47-113.
- Sibel, Ok., 2004. Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, **3**(21), ss. 57-59.
- Stajkovic, A. D. ve Luthans, F., 1998. Social cognitive theoryand self-efficacy: Going beyond traditional motivationaland behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, **26** (4), s. 63.
- Soysal, A., 2009. Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **14**(2), ss. 334-354.
- Terzi, Ş., 2016. Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, **3**(29), s. 4.
- Turunç, Ö. & Erkus, A., 2010. Is-aile yaşam çatışmasının is tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri: İş stresinin aracılık rolü. *Selcuk Üniversitesi IIBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, **13**(19), ss. 415-440.
- Yellice Yüksel, B., Kaner, S. & Güzeller C. O., 2011. Öğretmenlerin mesleki yetkinlik, mesleki sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, **21**, ss. 1-25.
- Yıldız, E., 2012. Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, **33** (2), ss. 37-61.
- Yırık, S. Ören, D. & Ekici, R., 2014. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi. *Journal of Yaşar University*, **9**(35), ss. 6223-6234.
- Yüksel, İ., 2003. İş stresi, işe bağlılık ve iş doyumu arasındaki ilişkinin analizi :Teknisyenlere yönelik bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **17**(1-2), s. 215.
- Yürür, Ş., 2011. Öğrenilmiş güçlülük, kıdem ve medeni durumun duygusal tükenmedeki rolü: Kaynakların korunması teorisi kapsamında bir analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **25**(1), s. 110.

Diğer Yayınlar

- Akgündüz S., (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. *Yükseklisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Akkoyun, N., (2004). Örgütsel stres, A-tipi kişilik ve stresle başa çıkma: Jandarma genel Komutanlığında bir uygulama. *Yükseklisans Tezi*. Ankara: Kara Harp Okulu.
- Aydoğan, O., (2008). İş stresinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi kamu sektöründe bir uygulama. *Yükseklisans Tezi*. Ankara: Kara Harp Okulu
- Armutçuk A.K., (2010). Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler. *Yükseklisans Tezi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi.
- Baklacı, E., (2013). İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yükseklisans Tezi*. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi SBE
- Büber, H., (2008). *Kurumsal Yönetim İlkelerini Uygulama Derecesi ile Performans Arasındaki İlişki: İMKB'de Faaliyette Bulunan Aile İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. Doktora Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi SBE.
- Coşar, S. (2012). Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini sabotaj düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yüksek lisans tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi
- Dinçerol, C., (2013). Tükenmişlik sendromunun mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişliği açısından incelenmesi: öğretmenler üzerinde bir uygulama. *Yükseklisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Efeoğlu, İbrahim Efe., (2006). İş-Aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Doktora Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi SBE.
- Eğın, A. (2015)., Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi SBE
- Erkenekli, M., (2000). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşgören Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Uygulamalı Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi SBE.
- Göktepe, E. O., (2002). İşitme Engelli Çocuğa Sahip Ebeveynlerin ÇeŞitli Psikolojik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. *Yükseklisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi.

- Kaya, E., (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusun İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Yükseklisans Tezi*. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Macit, M., (2015). İşkoliklik, İş - Aile Çatışması Ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Örmen, U., (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Özen, H. Ö., (2011). Üniversite ve devlet hastanelerinde çalışan hemşirelerin stres düzeylerinin karşılaştırılması: Zonguldak örneği. *Doktora Tezi*. Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi SBE.
- Özgen, I., (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, 4-5 Mayıs 2007, Antalya, ss. 116-124.
- Özyurt, A., (2003). İstanbul hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Sefa, B., (2016). Beyoğlu Kamu Hastaneleri Birliğine Bağlı Hastanelerin Acil Servis Çalışanlarının Karşılaştığı Risk ve Tehlikelerin İş Stresine Etkisi. *Yükseklisans Tezi*. İstanbul: Okan Üniversitesi.
- Uygungil, Selen., (2017). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Çalışan Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Adana İlinde Bir Uygulama. *Doktora Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi SBE.
- Yıldırım, F., (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE.

EKLER

Ek 1. Demografik Özelliklere Ait Anket Soruları

Eğitim Durumu	☐ İlköğretim	☐ Lise	☐ Yüksek Okul	
	☐ Üniversite	☐ Yüksek Lisans	☐ Doktora	
Yaşınız ve üzeri	☐ 18-24	☐ 25-31	☐ 32-38	☐ 39
Çalışma Süreniz yıl	☐ 1 yıldan az	☐ 1-5 yıl	☐ 6-10 yıl	☐ 11-15
	☐ 15 yıl üzeri			
Cinsiyetiniz	☐ Kadın	☐ Erkek		
Medeni Haliniz	☐ Evli	☐ Bekar	☐ Diğer	
Çocuğunuz Var mı	☐ Evet	☐ Hayır		
Çalıştığınız Sektör	☐ Kamu	☐ Özel		
Çalıştığınız Birim	☐ Şube	☐ Genel Müdürlük		
Bu İş Yerinde Çalışma Süresi üzeri	☐ 1 yıldan az	☐ 1-5 yıl	☐ 6-10 yıl	☐ 11-15 yıl
	☐ 15 yıl			
Unvanınız	☐ Memur	☐ Uzman Yrd/Uzman		
	☐ Yetkili Yrd/Yetkili	☐ Müdür Yrd.	☐ Müdür	
Aylık Ortalama Net Geliriniz	☐ 1000-2000 TL	☐ 2001-3000 TL		
	☐ 3001- 4000 TL	☐ 4001-5000 TL	☐ 5001 ve üzeri	

Ek 2. İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sektörü Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma Anket Soruları

BÖLÜM 1: İŞ STRESİ <i>Aşağıdaki ifadeler sizi kazanımlarınıza ulaştıran süreçler ile ilgilidir:</i>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	☐	☐	☐	☐	☐
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	☐	☐	☐	☐	☐
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Aşağıdaki ifadeler sizi kazanımlarınıza ulaştıran süreçler ile ilgilidir:	1	2	3	4	5
6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
2. TÜKENMİŞLİK	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
4. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Bu işe çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
10. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
11. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	☐	☐	☐	☐	☐
12. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	☐	☐	☐	☐	☐
13. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
14. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

3. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. İşimde uzun dönemli bir soruna çözüm bulabilmek amacıyla yaptığım analizlerde kendime güvenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Üst yönetimle veya amirlerimle birlikte katıldığım toplantılarda işimle (uzmanlık alanımla) ilgili konularda kendime güvenim tamdır.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Çalıştığım kurumun stratejileri ve amaçları hakkındaki fikir tartışmalarına katkı sağlarken kendime güvenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Çalışma alanımla ilgili hedef ve amaçların belirlenmesi yardım ederken kendime güvenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Kurum dışında temas kurduğum insanlarla (hasta, vb) çeşitli sorunları tartışırken kendime güvenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Çalışma arkadaşlarımla bilgi aktarırken kendime güvenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kendime işler arasında sıkışmış bir halde bulursam, bu karışıklıktan kurtulmanın pek çok yolu olduğunu bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
8. İşimle ilgili amaçlarımı şu anda enerjik olarak takip edebiliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Bir problemin pek çok çözüm yolu olduğunu düşünürüm.	☐	☐	☐	☐	☐
10. Şu anda kendimi işimle ilgili oldukça başarılı görüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
11. Şu anda yaptığım işle ilgili amaçlarıma ulaşabilmenin pek çok yolunu bulabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
12. İşimle ilgili hedeflediğim amaçları şu ana kadar gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
13. İşimle ilgili bir engelle karşılaştığımda bunları aşmak konusunda hiçbir sorun yaşamam.	☐	☐	☐	☐	☐
14. İşimle ilgili ortaya çıkan güçlüklerle genellikle öyle ya da böyle başa çıkabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Mecbur kalırsam işimde “tek başıma” da çalışabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
16. İş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐

17. Daha önceden edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerimdeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
18. İşimde pek çok şeyin üstesinden sırasıyla gelebileceğimi hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
19. İşimle ilgili konular bana belirsiz ve karmaşık geldiğinde, genellikle en iyisini yapacağımı ümit ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
20. İşimle ilgili bazı şeylerin ters gitme ihtimali olsa bile bunların üstesinden geleceğimi bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
21. İşimle ilgili bardağın hep dolu tarafını görmeye çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐
22. İşim söz konusu olduğunda gelecekte yaşayacaklarım konusunda iyimserim.	☐	☐	☐	☐	☐
23. İşimle ilgili her şeyin istediğim gibi gidebileceğini düşünürüm.	☐	☐	☐	☐	☐
24. İşimde her zaman "her zorluğun sonunda bir hayır vardır" diye düşünürüm.	☐	☐	☐	☐	☐

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Nilay Gürler

Sürekli Adresi : İçerenköy Mah. Buket Sok. Cihangir Apt. No:4/ 12 Ataşehir/ İSTANBUL

Doğum Yeri ve Yılı : İstanbul/ 1989

Yabancı Dili : İngilizce

İlk Öğretim : Öğretmen Harun Reşit İlköğretim Okulu - 2003

Orta Öğretim : 50. Yıl Tahran Lisesi - 2007

Lisans : Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi - 2012

Yüksek Lisans : Bahçeşehir Üniversitesi - 2018

Enstitü Adı : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Program Adı : İşletme Anabilim Dalı - İşletme

Yayımları : -

Çalışma Hayatı : Garanti Bankası 2012 - ∞