

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI



DOKTORA TEZİ

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE KONTROL ODAĞININ STRESLE BAŞA
ÇIKMA YÖNTEMLERİ ÜZERİNE ETKİLERİ: PSİKOLOJİK SERMAYENİN BU
SÜREÇTEKİ ROLÜ VE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

HAZIRLAYAN
HALUK ERDEM

DANIŞMAN
DOÇ.DR. ALİ AKSOY

MALATYA, 2014

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE KONTROL ODAĞININ
STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ ÜZERİNE ETKİLERİ:
PSİKOLOJİK SERMAYENİN BU SÜREÇTEKİ ROLÜ VE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

Haluk ERDEM

Danışman: Doç.Dr.Ali AKSOY

**İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim
Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı**

Doktora Tezi

Malatya, 2014

KABUL VE ONAY SAYFASI

Haluk ERDEM tarafından hazırlanan Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması başlıklı bu çalışma 20.6/2014 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

[İmza]

[Prof.Dr. Mehmet TİKİCİ] (Başkan)

[İmza]

[Doç.Dr. Ali AKSOY] (Danışman)

[İmza]

[Doç.Dr. Bünyamin AKDEMİR] (Üye)

[İmza]

[Yrd.Doç.Dr. Muzaffer DEMİRBAŞ] (Üye)

[İmza]

[Yrd.Doç.Dr. Erkan Turan DEMİREL] (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

Prof.Dr. Mehmet KARAGÖZ
Enstitü Müdürü



ONUR SÖZÜ

Doç. Dr. Ali AKSOY'un danışmanlığında doktora tezi olarak hazırladığım **Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması** başlıklı bu çalışmanın bilimsel ahlâk ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım bütün yapıtların hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterilenlerden oluştuğunu belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Haluk ERDEM

ÖZET

Yapılan bu çalışmanın amacı, TRB-1 bölgesinde (Malatya, Elazığ, Tunceli, Bingöl) bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanların algıdaki örgütsel destek ve kontrol odağının stresle başa çıkma davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilmek, psikolojik sermayenin bu ilişkideki aracılık rolü oynayıp oynamadığını tespit edebilmek ve bu değişkenlerle demografik faktörler arasında farklılıklar olup olmadığını ortaya koymaktır. Bu maksatla anket yöntemi ile 307 çalışandan veri toplanmıştır.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda; iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında pozitif ve anlamlı, duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca iç kontrol odağı ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları ve psikolojik sermaye arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Buna paralel olarak iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide de psikolojik sermayenin aracılık rolü oynadığı görülmüştür.

Ayrıca cinsiyet, medeni durum, iş tecrübesi ve kurum büyüklükleri ile yukarıda belirtilen değişkenler arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Stresle başa çıkma, kontrol odağı, algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye.

ABSTRACT

The aim this study is to explore the impacts of perceived organizational support and locus of control on stress coping behavior and to test mediating role of psychological capital between these relationships using data collected from 307 participants who are employed in special education and rehabilitation centers located in TRB-1 region (Malatya, Elazığ, Tunceli, Bingöl) of Turkey. This study also scrutinizes the variance in abovementioned variables caused by demographic factors.

As a result regression analyses, we see a significant and positive association between internal locus of control and problem focused stress coping behavior and a significant and negative association between internal locus of control and emotion focused stress coping behavior. Besides, we trace a positive and significant association between internal locus of control and psychological capital, and we also find a positive and significant association between perceived organizational support and problem focused stress coping behavior. Moreover, we see that there is a positive and significant association between psychological capital and problem focused stress coping behavior. At the end, we trace mediating role of psychological capital in relationship between perceived organizational support and problem focused stress coping behavior; we also trace its mediating role on the association between internal locus of control and problem focused stress coping behavior.

In addition, we find some significant associations between abovementioned variables and demographic variables such as gender, marital status, work experience, and institution size. We interpret abovementioned findings of this research.

Keywords: Stress coping, locus of control, perceived organizational support, psychological capital

İÇİNDEKİLER

ONUR SÖZÜ.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ÖNSÖZ.....	xiv
GİRİŞ.....	1
1. BİRİNCİ BÖLÜM: STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA.....	4
1.1. STRES KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	4
1.1.1. Stres Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	4
1.1.2. Stresin Tanımı ve Unsurları.....	5
1.1.3. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	8
1.2. STRES KURAMLARI.....	9
1.2.1. Walter Cannon'un Savaş Veya Kaç Teorisi.....	10
1.2.2. Hans Selye'nin Genel Uyum Sendromu.....	11
1.2.3. Hayat Kartı ve Dış Etmenlere Bağlı Stres.....	14
1.2.4. Lazarus ve Folkman'ın Etkileşim Kuramı.....	16
1.2.5. Kaynakların Korunması Teorisi.....	18
1.3. ÖRGÜT VE STRES.....	19
1.3.1. İŞ STRESİ.....	21
1.3.2. ÖRGÜTLERDE STRESİN KAYNAKLARI.....	26
1.3.2.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	30
1.3.2.1.1. Kişilik Özellikleri.....	30
1.3.2.1.2. Kontrol Odağı.....	32
1.3.2.1.3. Yaş ve Cinsiyet.....	32
1.3.2.1.4. Özel Hayatta Yaşanan Gelişmeler.....	33
1.3.2.1.5. Bireysel Yetenek Farklılıkları.....	33
1.3.2.1.6. Mesleki Farklılıklar.....	34
1.3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	34
1.3.2.2.1. İşin Özelliğinden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	35

1.3.2.2.1.1. Fiziksel Koşullar (Gürültü, Isı ve Işık Seviyesi, Ergonomi).....	35
1.3.2.2.1.2. İş Monotonluğu.....	36
1.3.2.2.1.3. İş Yükü Yoğunluğu ve Uzun Çalışma Saatleri.....	37
1.3.2.2.1.4. Vardiyalı Çalışma Düzeni.....	38
1.3.2.2.1.5. Değişimin Etkisi ve Eğitim Eksikliği.....	39
1.3.2.2.1.6. Tehlikeli Çalışma Koşulları.....	39
1.3.2.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Nedenler.....	39
1.3.2.2.2.1. Rol Belirsizliği.....	40
1.3.2.2.2.2. Rol Çatışması.....	40
1.3.2.2.3. Örgütsel Yapı ve Süreçlerden Kaynaklanan Nedenler...41	
1.3.2.2.3.1. Örgüt Yapısı ve Liderlik Farklılıkları.....	42
1.3.2.2.3.2. Kariyer ve Performans Değerleme Sorunları.....	42
1.3.2.2.3.3. Ücret Politikaları.....	44
1.3.2.2.3.4. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları.....	45
1.3.2.2.3.5. Kişilerarası İlişkiler ve İletişim.....	45
1.3.2.2.3.6. Mobbing.....	46
1.3.2.2.3.7. Örgütsel Destek.....	46
1.3.2.2.3.8. Örgüt Kültürü.....	47
1.3.2.3. Çevresel Stres Kaynakları.....	47
1.3.2.3.1. Ekonomik Krizler ve Doğal Afetler.....	48
1.3.2.3.2. Sosyal Destek Eksikliği.....	49
1.3.2.3.3. Sosyo-Kültürel ve Teknolojik Gelişmeler.....	49
1.3.3.ÖRGÜTLERDE STRESİN ETKİLERİ VE SONUÇLARI.....	50
1.3.3.1. Bireysel Etki ve Sonuçlar.....	51
1.3.3.1.1. Fizyolojik Etki ve Sonuçlar.....	52
1.3.3.1.2. Psikolojik Etki ve Sonuçlar.....	53
1.3.3.1.3. Davranışsal Etki ve Sonuçlar.....	54
1.3.3.2. Örgütsel Etki ve Sonuçlar.....	55
1.3.3.2.1. Performansın Düşmesi.....	55
1.3.3.2.2. Örgütsel Bağlılık.....	57
1.3.3.2.3. Devamsızlık.....	57
1.3.3.2.4. İş Gücü Devri.....	58
1.3.3.2.5. İş Kazaları.....	59

1.3.3.3. Çevresel Etki ve Sonuçlar.....	60
1.4. STRESLE BAŞA ÇIKMA.....	60
1.4.1. BİREYSEL STRATEJİLER.....	61
1.4.1.1. Problem Odaklı ve Duygu Odaklı Baş Etme.....	61
1.4.1.2. Zihinsel ve Bedensel Gevşeme Egzersizleri.....	63
1.4.1.3. Sağlıklı Beslenme.....	64
1.4.1.4. Zaman Yönetimi.....	65
1.4.1.5. Sosyal Destek Sağlama.....	67
1.4.2. ÖRGÜTSEL STRATEJİLER.....	67
1.4.2.1. Fiziksel Çalışma Koşullarının Düzenlenmesi.....	68
1.4.2.2. Katılımcı Yönetim Anlayışı.....	68
1.4.2.3. Eğitim Seminerleri.....	69
1.4.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmaları Önleme.....	71
1.4.2.5. İnsan Kaynakları Yönetimi Düzenlemeleri.....	71
1.4.2.6. Destekleyici Örgüt Yapısı ve İklimi Oluşturma.....	72
2. İKİNCİ BÖLÜM: KONTROL ODAĞI.....	74
2.1. Kontrol Odağı Kavramı.....	74
2.2. İç Kontrol Odağı.....	75
2.3. Dış Kontrol Odağı.....	76
2.4. Örgütsel Davranış ve Kontrol Odağı.....	78
2.4.1 İş Performansı.....	78
2.4.2. İş Tatmini.....	79
2.4.3. Örgütsel Bağlılık.....	80
2.4.4. İşgücü Devri.....	81
3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ÖRGÜTSEL DESTEK.....	82
3.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Tanımı ve Önemi.....	82
3.2. Örgütsel Destek Algısını Oluşturan Faktörler.....	85
3.2.1. Örgütsel Adalet.....	86
3.2.2. Yönetici Desteği.....	87
3.2.3. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları.....	88
3.2.4. Kişisel Özellikler.....	89
3.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları.....	90
3.3.1. Zorunluluk Hissetme.....	91
3.3.2. Örgütsel Vatandaşlık.....	91
3.3.3. Örgütsel Bağlılık.....	92
3.3.4. İş Tatmini.....	92
3.3.5. Performans-Ödül Beklentisi ve İş Performansı.....	93
3.3.6. İş gücü Devri.....	94
3.3.7. İş Stresi.....	95

4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: PSİKOLOJİK SERMAYE	97
4.1. Pozitif Psikoloji.....	98
4.2. Psikolojik Sermayenin Tanımı ve Önemi.....	100
4.3. Psikolojik Sermayenin Bileşenleri.....	104
4.3.1. Özyeterlilik.....	105
4.3.2. İyimserlik.....	107
4.3.3. Umut.....	108
4.3.4. Psikolojik Dayanıklılık.....	109
4.4. Psikolojik Sermayenin Örgütsel Sonuçları.....	110
4.4.1. İş Performansı.....	111
4.4.2. İş Tatmini.....	111
4.4.3. Örgütsel Bağlılık.....	112
4.4.4. İş Devamsızlığı ve İşten Ayrılma Eğilimi.....	112
5. BEŞİNCİ BÖLÜM: DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ	114
5.1. Kontrol Odağı ve Stresle Başa Çıkma.....	114
5.2. Algılanan Örgütsel Destek ve Stresle Başa Çıkma.....	116
5.3. Kontrol Odağı ve Psikolojik Sermaye.....	118
5.4. Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye.....	119
5.5. Psikolojik Sermaye ve Stresle Başa Çıkma.....	120
5.6. Değişkenler Arası İlişkiler Modeli.....	125
6. ALTINCI BÖLÜM: UYGULAMALI ARAŞTIRMA	126
6.1. Araştırmanın Amacı.....	126
6.2. Araştırmanın Önemi.....	126
6.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	127
6.4. Araştırmanın Yöntemi.....	127
6.4.1. Anakütle ve Örneklem.....	127
6.4.2. Veri Toplama Araçları.....	128
6.4.2.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği.....	129
6.4.2.2. Kontrol Odağı Ölçeği.....	133
6.4.2.3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	137
6.4.2.4. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	140
6.4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	144
6.5. Bulgular.....	148

6.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler.....	148
6.5.1.1. Katılımcıların Özellikleri.....	148
6.5.1.2. Kurumların Özellikleri.....	151
6.5.2. Değişkenler Arası İlişkiler.....	152
6.5.2.1. Kontrol Odağını Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi.....	152
6.5.2.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi.....	154
6.5.2.3. Kontrol Odağının Psikolojik Sermaye Üzerinde Etkisi.....	155
6.5.2.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Psikolojik Sermaye Üzerinde Etkisi.....	156
6.5.2.5. Psikolojik Sermayenin Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi.....	156
6.5.2.6. Psikolojik Sermayenin; Kontrol Odağı ve Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Aracılık Etkisi.....	157
6.5.2.7. Psikolojik Sermayenin; Algılanan Örgütsel Destek ve Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Arasındaki ilişkiye Aracılık Etkisi.....	160
6.5.3. Demografik Faktörler İle Değişkenler Arası Farklılıklar.....	162
6.5.3.1. Cinsiyet İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	163
6.5.3.2. Yaş İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	164
6.5.3.3. Eğitim Durumu İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	166
6.5.3.4. Medeni Durum İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	168
6.5.3.5. İş Tecrübesi İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	168
6.5.3.6. Meslek Farklılıkları İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	170
6.5.3.7. Kurum Büyüklüğü İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	171
6.5.3.8. Kurumun Sektördeki Tecrübesi İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	172
7.YEDİNCİ BÖLÜM: GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ.....	174
KAYNAKÇA.....	181
EKLER (Anket Formu).....	213

ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL 1: Genel Uyum Sendromu.....	12
ŞEKİL-2: Stresin Organizmayı Etkilemesi ve Bunun Sonucunda Şok ve Konrtşok Durumlarının Gelişerek Direncin Oluşması.....	13
ŞEKİL-3: Lazarus'un Etkileşimci Stres ve Başa Çıkma Modeli.....	17
ŞEKİL-4: Yerkes-Dodson Eğrisi.....	23
ŞEKİL-5: İş Kontrolü ve Gerekleri Modeli.....	24
ŞEKİL-6: Person-Environnement Fit.....	25
ŞEKİL-7: İş Stresinin Nedenleri.....	26
ŞEKİL-8: Robbins ve Judge'nin İş Stresi Modeli.....	28
ŞEKİL-9: İş Stresi Modeli.....	29
ŞEKİL-10: İşle İlgili İsteklerin Bireylerin Fiziksel ve Zihinsel Performansları Üzerindeki Etkisi.....	37
ŞEKİL-11 Stres-İş Performansı İlişkisi.....	56
ŞEKİL-12 Araştırma Modeli.....	125
ŞEKİL-13 Duygu Odaklı Stresle Başa Çıkma Faktör Yapısı.....	146
ŞEKİL-14 Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Faktör Yapısı.....	147
ŞEKİL-15 Örgütsel Destek Faktör Yapısı.....	147
ŞEKİL-16 Psikolojik Sermaye Faktör Yapısı.....	148

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo-1: Sosyal Olaylar Uyum Ölçeği.....	15
Tablo-2: A ve B Tipi Davranış Biçimlerinin Özellikleri.....	31
Tablo-3: Rekabet Avantajı Yaratın Çeşitli Kaynakların Durumu.....	104
Tablo-4: Hipotezler.....	124
Tablo-5: TRB-1 Bölgesi Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri.....	128
Tablo-6: Stresle başa çıkma tarzları ölçeği açımlayıcı faktör analizi.....	131
Tablo-7 Katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin istatistikler.....	132
Tablo-8 Kontrol odağı ölçeği açımlayıcı faktör analizi.....	135
Tablo-9 Katılımcıların kontrol odağı inancına yönelik istatistikler.....	136
Tablo-10 Algılanan örgütsel destek ölçeği açımlayıcı faktör analizi.....	138
Tablo-11 Katılımcıların örgütsel algılarına ilişkin istatistikler.....	139
Tablo-12 Örgütsel psikolojik sermaye ölçeği açımlayıcı faktör analizi.....	141
Tablo-13 Katılımcıların psikolojik sermayelerine ilişkin istatistikler.....	143
Tablo-14 Ölçeklerin ve alt faktörlerin güvenilirlik analizleri.....	144
Tablo-15: Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları.....	145
Tablo-16 Cinsiyet dağılımı.....	149
Tablo-17 Medeni durum.....	149
Tablo-18 Eğitim durumu.....	149
Tablo-19 Çalışanların görevleri.....	150
Tablo-20 Çalışanların tecrübeleri.....	150
Tablo-21 Kurumların büyüklükleri.....	151
Tablo-22 Kurumların sektördeki tecrübeleri.....	151
Tablo-23 İç kontrol odağı-problem odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi..	153
Tablo-24 İç kontrol odağı-duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi.....	153
Tablo-25 Algılanan örgütsel destek-problem odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi.....	154
Tablo-26 Algılanan örgütsel destek-duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi.....	155
Tablo-27 İç kontrol odağı-psikolojik sermaye regresyon analizi.....	155
Tablo-28 Algılanan örgütsel destek-psikolojik sermaye regresyon analizi.....	156
Tablo-29 Psikolojik sermaye-problem odaklı stresle başa çıkma regresyon Analizi.....	157
Tablo-30 Psikolojik sermaye-duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi.....	157
Tablo-31 Üçüncü aşama regresyon analizi sonuçları (aracılık analizi-1).....	159
Tablo-32 Sobel test sonuçları (aracılık analizi-1).....	159
Tablo-33 Üçüncü aşama regresyon analizi sonuçları (aracılık analizi-2).....	161
Tablo-34 Sobel test sonuçları (aracılık analizi-2).....	161
Tablo-35 Hipotezlerin kabul/red durumu.....	162
Tablo-36 Cinsiyet ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	163
Tablo-37 Yaş ile iç kontrol odaklılık arasındaki ANOVA testleri.....	165
Tablo-38 Eğitim durumu ve değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	167
Tablo-39 Medeni durum ve değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	168
Tablo-40 İş tecrübesi ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	169
Tablo-41 Mesleki farklılıklar ile algılanan örgütsel destek arasındaki ANOVA Testleri.....	170
Tablo-42 Kurum büyüklüğü ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	172
Tablo-43 Kurumların tecrübeleri ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri.....	173

ÖNSÖZ

Uzun ve meşakkatli bir çalışma sonucunda hazırlanan tezimin tamamlanmasına katkıda bulunan değerli hocalarım ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Tezimin her sürecinde sürekli beni yönlendirerek değerli katkılarını esirgemeyen tez danışmanım Doç.Dr.Ali AKSOY'a bütün kalbî şükranlarımı sunarım.

Gerek ders, gerekse de tez aşamasında her türlü konuda yardımcı olan kıymetli hocalarım Prof.Dr. Mehmet TİKİCİ, Doç.Dr. Mehmet DENİZ, Doç.Dr. Bünyamin AKDEMİR ve Doç.Dr. Lutfiye ÖZDEMİR'e teşekkür ederim.

Tezimin hazırlanması aşamasında değerli vakitlerini ayırarak bana yardımcı olan saygıdeğer arkadaşlarım Dr.Ufuk TÜREN, Dr.Yunus GÖKMEN, Dr.Fatih ÇETİN ve Oğuz YALÇIN'a teşekkürlerimi belirtmeyi bir borç bilirim.

Ayrıca doktora tezimin hazırlanmasında verdiği destek ve gösterdiği sabırdan dolayı kıymetli hayat arkadaşım Sirem Dilek ERDEM ve biricik oğlum Mert'e şükranlarımı sunarım.

Haluk ERDEM

GİRİŞ

Günümüzde; giderek artan küresel rekabet, iletişim ve bilişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler ve nihayet “insan” faktörünün öneminin farkına varılması neticesinde, yönetim düşüncesinde ve örgütlerin yapılarında ciddi farklılaşmalar meydana gelmiştir. Örgütsel performans ile çalışan davranışları arasındaki ilişkileri ortaya çıkaran Hawthorne çalışmalarıyla başlayan bu süreç, günümüzde özellikle insan faktörünün üzerinde daha fazla durulması gerektiğini ortaya koymuştur.

Günümüzün işletmelerinde işgücünün farklı yorumlanması ile işletmeler ciddi rekabet avantajı elde edebilmektedir (Tikici ve Türk, 2003). Bu süreçte insan unsuruna bakış açısındaki en belirgin değişim; insanın kontrol edilebilir ve istendiği zaman rahatlıkla değiştirilebilir bir üretim faktörü olarak ele alınmasının yerine örgütler için çok önemli ve geliştirilebilir bir stratejik kaynak olarak ele alınmasıdır (Koçel, 2011:372-373). Örgütlerin temel unsuru olarak insan faktörünün nispeten ön plana çıkmasıyla birlikte çalışanların yaşadığı çeşitli problemlerin örgütsel performansı olumsuz yönde etkilemesi, araştırmacılar ve uygulayıcıların dikkatini çekmiştir.

İşletmelerin yönetiminde çok önemli bir yere sahip olan yöneticilerin özellikleri; işletmenin faaliyetlerini, örgütsel norm ve kuralları, işgörenlerin davranışlarını ve stratejilerini yönlendiren belirleyici bir unsurdur (Aksoy ve Akdemir, 2009). Günümüzde modern örgüt yöneticileri sadece örgütsel amaçları gerçekleştirmeye çalışmayıp bununla beraber örgüt çalışanlarının ekonomik, toplumsal ve psikolojik gereksinmelerini de karşılayacak şekilde davranmaktadırlar. Bu anlayışın temel sebebi; bireylerin kişisel ihtiyaçlarının karşılanması ile örgüt amaçlarının benimsenmesi ve bu amaçları gerçekleştirmek için gösterdiği gayretler arasında ortaya çıkarılan yakın ilişkilere (Aydın, 2008:16).

Modern dünyada çalışanların en büyük problemlerinden birisi iş hayatında yaşadıkları strestir (Aksoy ve Kutluca, 2005). Yaşam koşullarındaki hızlı değişimler ve belirsizlikler, teknolojik ilerlemeler ve küreselleşme gibi çeşitli gelişmeler, örgüt çalışanlarında gerilim, endişe, ürkeklik, huzursuzluk ve aşırı heyecan gibi duygularla ifade edilen strese yol açmaktadır (Barutçugil, 2004:409). Literatürde ilk olarak Selye tarafından ele alınan stres, bireyde etki uyandıran etmenlere karşı verilen tepki olarak tanımlanmıştır. Buna rağmen, stres her zaman birey için yıkıcı (distress) etkilere neden olmamaktadır. Bu yönüyle bireyin belirli bir iş için motive olmasını sağlayan olumlu stres (eustress) aynı zamanda pozitif duygulara da neden olabilmektedir.

Ancak yapılan araştırmalarda stresin şiddeti arttıkça giderek daha yıkıcı olduğu da ortaya çıkarılmıştır (Örnek ve Aydın, 2011:137). Bu bakımdan günümüzde genel kabul gören görüş; çalışanların yaşadığı stresin belirli bir seviyeye kadar sürdürülmesinin örgütsel açıdan faydalı olduğu, fakat devamında stresin çeşitli olumsuzlukları da beraberinde getirdiğidir.

Örgütsel performans açısından yönetilmesi gereken bir unsur olarak stresin önlenmesi, azaltılması ve yönetilmesinde birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Bu faktörlerden bazıları, kişilerin sahip olduğu kişilik özellikleri, çevresel desteğe sahip olup olmadıkları, kişilerin içinde buldukları psikolojik durumlar, mesleki gelişim durumları, rol algılamaları, çatışmaya yaklaşımları ve destekçi örgüt yapısıdır (Pehlivan, 1994:812).

Bu faktörlerden birisi olan algılanan örgütsel destek, örgütsel performansla yakın ilişkisi bulunmakla birlikte çalışanların yaşamış oldukları stresin azaltılması ve yönetilmesinde de önemli bir unsur olarak görülmektedir. Örgütün işgörelere değer vermesi, onların huzur ve refahı ile ilgilenmesi ve bunu onlara hissettirmesi olarak tanımlanabilen örgütsel destek, çalışanların örgüte karşı olumlu düşüncelere sahip olmasına neden olmaktadır (Eisenberger vd., 1986). Güvene dayalı olarak geliştirilen ilişkiler ve arkadaşlıklar, sevgi, takdir edilme gibi sosyal ihtiyaçlar bireyin işyerinde veya çevresinde kendisini daha güvende hissetmesini sağlayan desteği oluşturmaktadır. Yapılan birçok araştırma, algılanan çevresel ve örgütsel desteğin çalışanların yaşamış olduğu stresin azaltılmasında tampon etkisi yaptığını ortaya çıkarmıştır (Tutar, 2011:285).

Çalışanların yaşamış oldukları stres düzeyinin diğer bir belirleyicisi ise sahip oldukları kişisel özelliklerdir. Bireylerin yaşamları boyunca başına gelen iyi veya kötü olaylarla ilgili bazı inanış ve değer yargıları bulunmaktadır. Bazıları meydana gelen olayların kendi davranışlarıyla, başarılarıyla ve başarısızlıkları ile ilgili olduğunu düşünürken bazıları ise bunların tamamen kişilerin iradelerinden bağımsız olarak şans veya kaderle ilgili olduğunu düşünmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012:47). İşte bu noktadan hareketle bireyin yaşadığı olayları nelerin kontrol ettiğine dair inancına kontrol odağı denilmektedir (Basım ve şeşen, 2008).

Bireylerin başına gelen olaylarda şansın, kaderin veya çevresel güçlerin etkisi olduğunun düşünülmesi diş kontrol odağını göstermektedir. Bunun tam tersi olarak olay veya durumların bireyin kendi davranışlarının bir sonucu olarak algılanması iç

kontrol odağını ifade etmektedir (Çetin, 2011). Yapılan araştırmalar kontrol odağı ile stresle başa çıkma arasında ilişki olduğunu göstermekte ve iç kontrol odaklı bireylerin stresle başa çıkmada daha başarılı olduklarını göstermektedir (aktaran Baltaş, 2012:54).

Stres ve stresin yönetilmesi süreçlerinde çevresel ve kişisel faktörler yanında durumsal faktörlerin de etkileri bulunmaktadır. Bu bağlamda insan kaynağı ile ilgili olarak son yıllarda araştırmalara konu olmaya başlayan yeni bir kavram olarak “psikolojik sermaye” karşımıza çıkmaktadır (Çetin ve Basım, 2012). Bu kavram çalışanların zayıf taraflarına odaklanmak yerine, güçlü olduğu yönleri ortaya çıkarmayı amaçlayan pozitif psikoloji yaklaşımından hareketle bireylerin içinde buldukları psikolojik durumların örgütsel tutum, davranış ve performans açısından önemine işaret etmektedir (Akçay, 2012). Yapılan bazı çalışmalarda psikolojik sermayenin çalışanların yaşamış oldukları stresin önlenmesi ve azaltılmasında önemli bir faktör olduğu ortaya çıkarılmıştır (Luthans vd, 2010).

Stres olgusu, öncelikle bireyi ve daha sonra da doğal olarak çevresini ve özellikle de örgütsel performansı olumsuz etkileyebilmektedir. Bu kapsamda stresin meydana getirdiği tahribatı engellemek veya en aza indirmek maksadıyla stresle başa çıkmaya yönelik uygulamalar gerek birey açısından gerekse örgüt açısından önem arz etmektedir. Diğer yandan strese ve stresin azaltılması ve önlenmesinde etki eden kişisel, çevresel ve durumsal faktörlerin birlikte ele alınması konunun bütüncül yönüyle ele alınması bakımından önem taşımaktadır. Bu açıdan mevcut araştırmada, çalışanların stresle baş etme yöntemlerine, kişilerin algıladıkları örgütsel desteğin, içinde buldukları psikolojik durumların ve kişisel açıdan sahip oldukları kontrol düşüncelerinin etkilerinin ortaya çıkarılması öngörülmektedir.

Araştırmanın amacı; stresle baş etmede, algılanan örgütsel destek ve kontrol odağının nasıl bir etkisi olduğunu tespit etmek ve bu süreçte psikolojik sermayenin rolünü belirleyebilmektir. Yazında stresle baş etme noktasında kişisel ve çevresel değişkenlerin etkileri çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Bu çalışmada yazındaki bilgi birikimine durumsal değişkenlerden psikolojik sermayenin ne gibi katkıları olduğunu belirleyerek özgün bir araştırma ortaya koymak amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

1.1. STRES KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

1.1.1. Stresin Kavramının Tarihsel Gelişimi

Günümüzde insanların hayatlarında karşılaştıkları en önemli problemlerden birisinin stres olduğu değerlendirilmektedir. Dünya Çalışma Örgütü'nün (WLO) raporuna göre; günümüzde insanlığı tehdit eden en önemli tehlikelerin başında stres gelmektedir. Stres sadece bireylerin fiziksel ve ruhsal yapılarını bozmakla kalmamış artık işletmelerin ve hükümetlerin de en büyük kâbuslarından biri haline gelmiştir (Dumont ve Plancherel, 2001).

Şüphesiz ki bu olgu yeni çıkmış değildir. İnsanlığın başlangıcından itibaren, stres her zaman ve her yerde var olagelmıştır. Kökeni Latince "stringre", "estrica", Fransızca'da ise "estrece" sözcüğüne dayanan stres sözcüğü sıkıca sarmak, sıkıştırmak, bağlamak anlamına gelmekle birlikte (Stora, 1994: 7), 17. yüzyıldan itibaren bela, musibet, felaket, dert ve keder olarak kullanılmıştır (Çelik, 2010: 227). 18.yüzyılda ise stres kavramı cisimlere ve canlılara uygulanan baskı ve güç şeklindeki zorlamalar olarak kullanılmıştır. Çince'de ise stres kelimesi tehdit ve fırsatların karışımı olarak kullanılmıştır (Örnek ve Aydın, 2011: 135).

Stres sözcüğü ile ilgili tarihte yapılan çalışmalar kanser ve kalp hastalığının tanımını yapmaya çalışan Hipokrat'a (M.Ö. 460-365) kadar uzanırken, Tunuslu ünlü düşünür İbn-i Haldun (1332-1406) Mukaddime adlı eserinde asabiyet, toplumsal çöküntü gibi kavramları açıklamaya çalışmıştır (Çelik, 2010: 228).

Bilim dünyasında stres sözcüğü ilk olarak 17.yüzyılda İngiliz fizikçi Robert Hook (1635-1703) tarafından "katı cisimlere bir kuvvet etkisiyle uygulanan gerilim, uygulanan kuvvetin şiddetiyle orantılıdır" şeklindeki teorisinde kullanılmıştır (Örnek ve Aydın, 2011: 135). Sonraki yıllarda İngiliz fizikçi Thomas Young (1773-1829) stresi "maddenin kendi içinde olan güç veya direnç" olarak tanımlarken, Fransız bilim adamı Claude Bernard (1813-1878) organizmanın dengesini bozan uyarınları stres yaratan faktörler olarak belirtmiştir. Bernard, organizmanın dengesini bozan faktörlerin sadece mikrobik nedenlerle olmayabileceğini iddia etmiştir (aktaran Çelik, 2010:228).

1900'lü yılların başında bir kalp doktoru olan William Osler, "angina pectoris" adlı kalp hastalığının genellikle iş hayatındaki Yahudiler arasında sıklıkla görülen bir hastalık olduğunu belirtmiş ve bunun nedeni olarak iş hayatında yoğun olarak yaşadıkları stresli ortamları göstermiştir (aktaran Baltaş ve Baltaş, 2012: 305).

Önceleri fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılan stres sözcüğü Amerikalı fizyolog Walter Cannon (1914) tarafından duygusal tepkilerin hastalıklara yol açabilmeleri ile olan ilgisinin araştırılması noktasında incelenmiştir (aktaran Örnek ve Aydın, 2011: 135). Cannon stresin zamanla bünyeye fizyolojik ve ruhsal yönden zarar verebileceğini öne sürmüş ve ortaya atmış olduğu, "savaş veya kaç" teorisi stresin fizyolojisinin açıklanmasına önemli katkılar sunmuştur (aktaran Greenberg, 2004: 4).

Stresi günümüzdeki şekliyle bilim dünyasına kazandıran Macar asıllı Kanadalı bilim adamı Hans Selye'dir. Selye 1930'lu yıllardan itibaren yapmış olduğu uzun soluklu bir dizi bilimsel çalışmalarda; hayvanlar üzerinde uygulanan çeşitli uyarıcıların (sıcak, soğuk, travma) aynı tip belirtilere neden olduğunu saptamıştır. Ortaya çıkan belirtilere, uyarana bağlı olmayan stres belirtileri adını vermiştir (Selye, 1974: 127).

Selye'ye göre stresin bir tehdit olarak algılanmasıyla beraber organizmada denge bozulur ve varlığın devam edilebilmesi adına uyum sağlama süreci başlar. Kısaca genel uyum sendromu olarak adlandırdığı bu süreç; alarm, direnç ve tükenme dönemlerinden oluşmaktadır (Selye, 1974: 38-39). Cannon ve Selye'nin stres konusundaki çalışmaları özellikle baskı ve zorlanma durumunda organizmanın geliştirdiği tepkiler yani fizyolojik stres konusuna yoğunlaşırken sonraki yıllarda Lazarus'un öncülük yaptığı bir grup bilim adamı psikolojik stres üzerinde durmuşlardır. Bu kapsamda strese neden olan iç veya dış tehditlerin algılanma ve değerlendirme aşamasındaki bilişsel süreçlerin neler olduğu ortaya konmaya çalışılmıştır (aktaran Yöndem, 2011:3). Günümüzde gerek insan sağlığının korunması gerekse insan kaynaklarının etkin olarak kullanılması kapsamında stres olgusu birçok araştırmaya konu olmaya devam etmektedir.

1.1.2. Stresin Tanımı ve Unsurları

Stresin tarihsel gelişimini genel hatlarıyla belirttikten sonra literatürde yer alan stres tanımlarına bakmakta fayda bulunmaktadır. Stres, bireyin bedensel ve ruhsal limitlerinin tehdit edilmesi veya zorlanması karşısında ortaya çıkmaktadır.

Bu durumda her canlı kendini korumaya yönelik tepki göstermektedir. Tehlike anında her canlı başa çıkabileceğine inanırsa bu tehditle savaşır, başaramayacağını düşünürse de savaştan kaçınmayı düşünebilir. Cannon organizmanın gösterdiği bu “savaş ya da kaç” tepkisine stresin neden olduğunu savunmuştur (aktaran Yöndem, 2011:4). Stresin günümüzdeki kullanımına ilişkin bilimsel anlamda ilk tanımlamayı yapan Selye’dir. Ona göre stres, çevreden gelen her türlü talebe karşı organizmanın verdiği spesifik olmayan cevaplar, yani benzer ve genel tepkilerdir (Selye, 1973: 692).

Stresi bedeninin verdiği fiziksel tepkiler olarak gören Cannon ve Selye’nin yaklaşımı ile paralel düşünen araştırmacılar sonraki yıllarda bu konuda çok fazla çalışmalar yapmışlardır. Carnegie (2012: 108), stresi insan bedeninin belirli durumlara tepki vermesi olarak tanımlarken, Ivancevich ise stresi, birey üzerindeki herhangi bir çevresel durum veya olay sonucunda meydana gelen aşırı talebin, kişisel farklılıklardan veya ruhsal süreçlerden etkilenecek neden olduğu uyum tepkisi olarak tanımlamışlardır (Ivancevich vd, 2012: 195). Becker’e göre stres organizmanın çevreye uyum sağlamak için ödemek zorunda olduğu bedeldir. Stres ilk olarak psikolojik bir olgu olarak başlarken daha sonra fiziksel bir takım sonuçlara yol açmaktadır (aktaran Ertekin, 1993: 5).

Baltaşlara göre (2012: 306) stres, organizmanın fizik ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durumdur. Cüceloğlu’na (1998: 321) göre ise stres, bireylerin sosyal ve fiziksel çevrelerinden gelen uyumsuz durumlar sebebiyle, fizyolojik ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir. Allen yıkıcı ve yapıcı stresin varlığından söz etmiştir. Allen’a göre organizmayı fiziksel ve psikolojik olarak aşındıran olumsuz duruma yıkıcı stres denirken; bireyde ortaya çıkan sorunun çözümünde motivasyonunu artırıcı etkisi olan duruma yapıcı stres denir. Bu kapsamda en uygun stres düzeyi (optimal stres), bireyi tehdit eden durumdan kurtarmak veya sorunu çözmek için performansın en iyi olduğu düzeyi belirtmektedir (aktaran Bozkurt vd, 2010: 9).

Yapılan tanımlamaların hemen hemen tamamının ortak yönü olarak bireyle çevresi arasında zayıf bir uyumun varlığının olduğu göze çarpmaktadır. Bu zayıf uyumun nedenleri olarak; çevrenin bireyden aşırı isteğinin olması veya bireyin kapasitesinin üstünde isteği olması gösterilebilmektedir (Balcı, 2000: 3). Bu konudaki düşünceler sistem yaklaşımı ile ilgili teoriyle de bazı benzerlikler göstermektedir. Sistem yaklaşımına göre en basitinden en karmaşığına kadar

bütün canlı sistemler birer açık sistemdir ve alt sistemlerden oluşmaktadırlar. Açık sistemler çevreden gelen olumsuz etkilere (entropi) karşı gerekli reaksiyonu göstererek dengeyi sağlamaya çalışırlar. Buna göre stres, sisteme giren girdiler ile çıkan çıktılar arasındaki yetersizlik, uyumsuzluk veya aşırılıklar karşısında dengenin bozulması ve sistemin yeniden uyum sağlamaya çalışmasına neden olmaktadır (Tutar, 2011: 190-191).

Yukarıda stres ile ilgili çeşitli tanımları yaptıktan sonra stresin daha iyi anlaşılması bakımından bazı önemli özellikleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Örnek ve Aydın, 2011: 138):

- Stres iki yönlüdür. Şöyle ki; hem bireyi etkileyen çevresel uyarıcılardır, hem de bireyin bunlara verdiği tepkilerdir. Bu kapsamda stresi tanımlarken uyarıcı yönü ile birlikte verilen tepkileri de dikkate almak gerekir.
- Stres, organizmaya zarar verici (distress) şekilde olabileceği gibi olumlu değişiklikleri içerebilecek (eustress) şekilde de olabilir. Örnek olarak iş yerinde belirli bir başarı elde ettikten sonra insan mutlu olur ve iş performansı olumlu anlamda etkilenir.
- Stres, çevresel faktörlerin bireyle etkileşimi neticesinde meydana gelir.
- Stresi meydana getiren etkiler (stresörler) birey tarafından önemli olarak değerlendirilmeli ve aynı zamanda buna karşı geliştirilen tepkiler de genel olmalıdır.

Yazında yapılan incelemelerde stresle ilgili diğer bazı özellikler ise aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

- Stres, bireyin istek ve potansiyeliyle, çevrenin bireyden talep ettiği istek ve beklentilerin uyuşmaması sonucu oluşur. Yaşanan olaylar ve etkiler insanlarda farklı sonuçlara neden olur. Bundan dolayı strese her birey farklı şekilde tepkiler verir (Baltaş, 2011: 7).
- Stres organizmanın tamamını etkileyen ve genellikle kontrol edilemeyen tepkilerdir (Tutar, 2011: 191).
- Stresin karakteristik olarak üç özelliğinden bahsetmek gerekir (Grebot, 2008: 5):
 - Bireyin çeşitli stresörlerle karşılaşması (rol çatışmaları, iş yerindeki çeşitli çelişkiler, çatışmalar vb.),

-Stres reaksiyonun gerçekleşmesi (bireyin verdiği fiziksel ve psikolojik tepkiler),

-Bireyin sağlığı ve iş hayatı üzerinde çeşitli sonuçlara neden olması.

Stresin literatürde yer alan tanımlarını inceledikten sonra, günlük hayatımızda stres kavramıyla ilgili olan ancak stresle karıştırılan bazı kavramların açıklanmasında fayda bulunmaktadır.

1.1.3. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi

Stres kavramının tarihsel süreçteki gelişimiyle birlikte tanımını yaptıktan sonra bu bölümde stresin tanımlarından ortaya çıkan bazı benzer kavramlar kısaca ele alınacaktır.

Gerilim ve Zorlanma: Stresin oluşması üzerinde sistem üzerinde bir etki meydana gelir. Buna gerilim denir ve sistem bunu algılar ve denge oluşturmak için mücadeleye girer. Mücadele sonucunda tekrar dengeyi kurabilmek için sistemin harcadığı efor zorlanmaya neden olabilir. Zorlanma denge için ödenen bir bedeldir (Tutar, 2011: 193).

Endişe: Endişe (anxiety) kavramı çoğunlukla stresle karıştırılan kavramlardan birisidir. Endişe kavramı genel olarak bireylerin yaklaştıklarını algıladıkları tehditler ve zararlı etkiler karşısında hissettikleri emin olamama duygusudur (Fischer, 1970: 3). Endişe gerilim sonucunda meydana gelir ve kaygı, üzüntü ve sıkıntıya neden olabilir. Bu kapsamda endişe stresin önemli belirtilerinden birisi olabilmektedir (Tutar, 2011: 195).

Günlük faaliyetler hakkında duyulan endişe, bireylerin hedeflere ulaşmasını engeller ve strese neden olur. Bunun sonucunda; üretkenliği azaltır, sağlığını etkiler, yaşam enerjisini tüketir. Zaman içerisinde meydana gelen olaylar bireyin kırılganlığını artırır ve onun gücünde azalmalara yol açabilir. Bu durum endişe ve huzursuzluğa neden olarak stres yaratabilmektedir (Hallowell, 2008: 15).

Günümüzde endişe gelişmiş toplumların önemli problemlerinden birisidir. Amerikan Sağlık Enstitüsünün yaptığı araştırmalara göre endişe, ABD'deki kadınların en önemli psikolojik sorunu olarak göze çarparken, erkeklerde ise alkol ve uyuşturucudan sonraki en belirgin psikolojik sıkıntı olarak belirtilmektedir (Davidson, 2003: 4).

Engellenme: Gündelik yaşamda hayal kırıklığı veya hüsrana olarak da adlandırılan bu kavram, çözülemeyen problemler veya tatmin edilemeyen istek ve ihtiyaçların bireyde yarattığı güvensizlik anlamına gelmektedir. Bireyin, çok arzu ettiği bir hedefe ulaşamaması engellenmeye neden olabilir. Ayrıca kaynakların yetersizliği, kayıplar, başarısızlıklar; ırk, din, ten rengi gibi ayrımcılıklar önemli engellenme sebepleri olabilmektedir (Aydın, 2006: 4).

Engelleme her zaman olumsuz sonuçlar doğurmayabilir. Eğer engellenme geçici ve aralıklarla gerçekleşiyorsa ve geçmişte yaşanan tecrübeler ışığında alternatif ve ikâme tepkiler oluşturabiliyorsa olumlu sonuçlar doğurabilmektedir. Engelleme, uzun süreli olursa ve organizma belli bir tolerans oluşturamazsa olumsuz sonuçlara neden olmakta ve strese yol açabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 141).

Çatışma: Çatışma kavramı bütün canlılar için doğal bir olay olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal bir varlık olan insanın diğer canlılara göre düşünme, algılama ve öğrenme gibi özelliklerinin son derece geliştiği değerlendirildiğinde organizasyon içerisinde hemen her konuda farklı düşüncelere sahip olmaları çatışmalara neden olabilmektedir (Aksoy vd, 2005: 339). Çatışma, değişik ortamlarda ortaya çıkmakla birlikte, genel olarak “bir seçeneği tercih etmede bireyin ya da bir grubun güçlülükle karşılaşması ve bunun sonucu olarak karar verme mekanizmalarında bozulma” şeklinde tanımlanabilmektedir (Can, 2002: 323). Robbins ve arkadaşlarına (2010: 420) göre çatışmanın optimal bir seviyede yaşanması örgütlerin yaşamsal fonksiyonlarını ve yenilikçi yönlerini geliştirmesi açısından önemli ve gerekli olarak değerlendirilir, ancak optimal seviyenin üzerindeki çatışma, örgütler açısından kaotik ve yıkıcı sonuçlara neden olabilir. Ayrıca çatışma bireylerde ruh sağlığının bozulmasına ve bunun neticesinde de emek, zaman ve kaynakların etkin kullanılmamasına neden olarak örgütlerde verimliliği düşürebilmektedir (Aksoy vd, 2005: 371).

1.2. STRES KURAMLARI

Tarihsel gelişim sürecinde önceleri fizikte kullanılan stres kavramının zaman içerisinde 1900'lü yılların başından itibaren günümüzdeki anlamında kullanılmaya başlamış ve bu yönde bilimsel çalışmalar artmaya başlamıştır. Çatışmanın bu bölümünde stres ile ilgili belli başlı kuramlar açıklanacaktır.

1.2.1. Walter Cannon'un Savaş Veya Kaç Teorisi

1900'lü yılların başında Harward Üniversitesinde psikolog olarak görev yapan Walter Cannon ilk olarak stres karşısında bireyin nasıl bir tepki verdiğini araştırmaya çalışmıştır. Cannon stres reaksiyonunu tanımlamaya çalışarak bu konuda öncü bir takım araştırmalar yapmıştır (aktaran Greenberg, 2004: 4).

Birey, herhangi stres yaratan bir faktörle karşılaştığında, fiziksel ve ruhsal limitleri zorlanır. İşte bu durumda Cannon'a göre organizma otomatik olarak kendini korumaya çalışır ve bir takım tepki zincirlerini harekete geçirir. Bu tepki zincirini "savaş veya kaç" şeklinde adlandıran Cannon, bireyin karşılaştığı tehlikeyi alt edebileceğine inanırsa bununla savaşmaya çalışacağını aksi halde ise bu tehlikeden uzaklaşmaya çalışacağını iddia etmiştir. Bu durumda birey kendini tehdit altında hissettiğinde fiziksel ve psikolojik tepkiler göstermektedir. Gösterilen fiziksel tepkiler bütün insanlarda aynı şekilde cereyan etmesine karşın, psikolojik tepkiler kişilik özellikleri, çevre gibi etmenlerle birlikte her insanda farklı şekillerde görülebilmektedir (aktaran Becker, 2013: 9).

Birey stres verici tehditlerin türüne bağlı olmaksızın bedensel olarak belirli ve sabit tepkiler göstermektedir. Bu tepkiler otonom sinir sistemi tarafından yönlendirilmekte ve bireyin varlığının devamını amaçlamaktadır. Stresin varlığının fark edilmesiyle birlikte insanlarda meydana gelen fiziksel tepkiler şu şekildedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 24):

- Depolanan yağ ve şekerin kana karışması (mücadele için hammadde tedariki),
- Solunumun artması (daha fazla oksijen ihtiyacı),
- Kandaki alyuvarların sayısının artması (beyin ve kaslara daha fazla oksijen taşınması),
- Kalbin atım sayısının artması ve kan basıncının yükselmesi (vücudun gerekli bölgelerine daha fazla kan taşınması),
- Kan pıhtılaşma mekanizmasının harekete geçmesi (muhtemel yaralanmalara karşı kan kaybını azaltmak için önlem alınır),
- Kasların geriliminin artması (gerekli kuvvet için hazırlık yapılır),
- Sindirimin iyice yavaşlaması veya tamamen durması (iç organlardaki kan beyin ve kaslara yönlendirilir),

- Göz bebeklerinin büyümesi (algıyı güçlendirmek için daha fazla ışık almaya ihtiyaç duyulması),
- Duyu organlarının hassasiyetinin artması (çevrede olup bitenlerden daha fazla haberdar olunması),
- Hipofiz bezinin uyarılması (iç salgı sisteminin etkinliği artar ve böbreküstü bezlerden adrenal salgılanır).

Cannon'a göre stres tepkisini harekete geçiren esas neden, bireyin karşılaştığı uyarıcıların gerçekten tehlikeli olup olmadığı değil, bireyin bu uyarıcılara yüklediği anlamlardır. Organizma kendisini uyarıcılara karşı hazırlamak için yukarıda belirtilen tepkileri gösterir. Yani savaşmaya hazırdır. Bu süreçte kısa süreli stres tepkisi vücuda zarar vermez ancak bunun şiddeti ve süresi uzarsa vücudun savaşma azim ve kararlığı kırılır ve yıkıcı sonuçlara neden olabilir (aktaran Cassidy, 1999: 17-18).

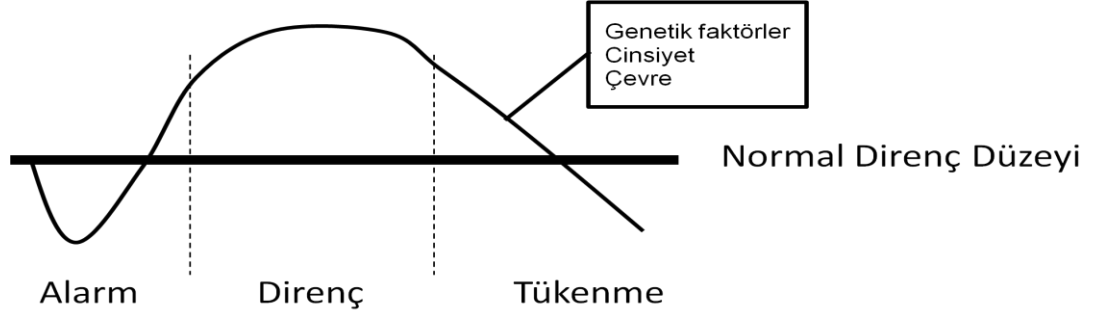
1.2.2. Hans Selye'nin Genel Uyum Sendromu

Kanadalı endokrin uzmanı Hans SELYE'nin stres ile ilgili yaptığı çalışmalar bu konudaki en temel araştırmalar olması nedeniyle oldukça önemlidir. Selye yaptığı çalışmalarla Cannon gibi stresin fizyolojisini açıklamaya çalışmıştır (aktaran Yöndem, 2011: 5).

Selye daha 1920'li yıllarda tıp öğrencisi iken bulaşıcı hastalıklara yakalanan bireylerin tamamında ortak bir takım semptomların ortaya çıktığını gözlemlemiştir. Daha sonraki yıllarda deney hayvanlarıyla yaptığı araştırmalarda farelere verilen yaralanma, yanık, sıcak, soğuk, X ışını gibi çeşitli etmenlerde hayvanların her birinin farklı tepkiler vermesini beklerken sonuç böyle olmamıştır. Deney hayvanlarının uyarıcı çeşitlerinin farklı farklı olmasına rağmen birbirine benzer yani spesifik olmayan tepkiler gösterdiğini tespit etmiştir (Selye, 1955: 126).

Selye'ye göre organizma bir tehditle karşılaştığında Cannon'un da belirttiği gibi varlığını yani canlılığını devam ettirmek ister (Selye, 1974: 38). Bireyin karşılaştığı tehdit, dengeyi bozar ve derhal dengenin yeniden sağlanması için genel uyum sendromunu başlatır. Şekil-1'de görüldüğü gibi stresin oluşmasıyla birlikte alarma geçilir ve bu esnada şoka girilir, direnç düşer. Daha sonra vücut toparlanmaya başlar ve direncini artırarak dengeyi oluşturmaya çalışır. Stresin süresi ve şiddeti uzadıkça direnç düşer ve tükenme evresine girilir (Bozkurt vd, 2010: 9).

Şekil 1: Genel Uyum Sendromu



Kaynak: Yurdakoş Ertan, Stres Fizyolojisi, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyumu, 2005, İstanbul, s.90

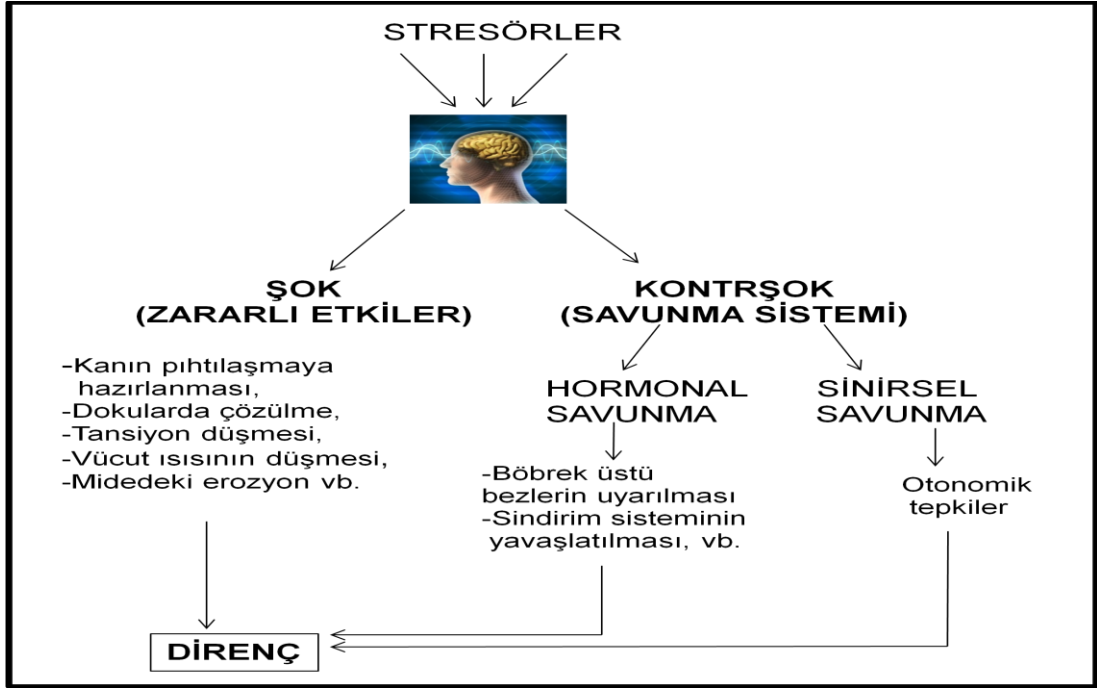
Stresin süresi ve şiddeti arttıkça organizma stresli duruma karşı tepki olarak geçici ve tedrici olarak psikosomatik (esas nedeni psikolojik olan bedensel hastalıklar) belirtiler göstermeye başlar ve genel uyum sendromunu aşamalar halinde başlatır (Korkusuz, 2012: 67). Selye'ye göre bedenin stresörlere karşı verdiği üç aşamalı tepki şu şekildedir (Masson ve Selye, 1938; Selye, 1956)

- 1.Alarm Reaksiyonu (dengenin bozulması),
- 2.Direnç Aşaması (optimum uyumu sağlama),
- 3.Tükenme Aşaması (dengenin tekrar bozulması ve bitkinlik).

Genel uyum sendromunun aşamalarını ayrıntılı olarak aşağıdaki şekilde açıklanabilir;

- **Alarm Dönemi:** Bu dönemde, meydana gelen tehdidi organizma algılar ve otomatik olarak alarma geçer. Şekil-2'de gösterildiği gibi birey önce şoka, daha sonra da kontrşoka girer. Şok esnasında vücut ısısı ve kan basıncı düşer, bireyin eli ayağı çözümlür. Hemen ardından kontrşok dönemi başlar ve organizma bu tehditle baş edebilmek için bazı girişimlerde bulunur (Baltaş ve Baltaş, 2012: 26). Birey stresi algıladığında otonom sinir sistemi uyarılır ve organizma alarm, kaçma veya korkuya neden olabilecek hormonların salgılanmasına yol açar (Bozkurt vd, 2010: 9). Alarm döneminde vücut savaşarak veya kaçınarak iç dengesini sağlamaya çalışır (Charlesworth ve Nathan, 1982: 25).

Şekil-2 : Stresin organizmayı etkilemesi ve bunun sonucunda şok ve kontrşok durumlarının gelişerek direncin oluşması.



Kaynak: Selye H. and Fortier C., Adaptive Reaction to Stress, Psychosomatic Medecine May 1950, Vol:12, s.150.

- **Direnç Dönemi:** Bu dönemde organizmanın direnci yükselir ve yeni duruma karşı adaptasyon sağlamaya veya karşı koymaya çalışır. Vücut stresörlerin olumsuz etkilerini silmeye çalışırken enerji sarf eder ve bunu telafi etmeye çalışır. Bu dönemde vücudun başarılı olabilmesi için tehditlerin ortadan kaldırılması veya dengenin sağlanması gerekmektedir (Çelik, 2010: 240). Direnç döneminde organizma diğer stresörlere karşı hassastır. Basit bir toksin bile vücuda bu dönemde zarar verebilir. Çünkü organizma sadece mevcut stresöre angaje olmuştur (Baltaş ve Baltaş, 2012: 27). Stresle bağışıklık sistemleri hastalıkları arasında yapılan bir çalışmada nezle olanların sayısının stresle doğru orantılı olarak arttığı belirlenmiştir (aktaran Korkusuz, 2012: 67). Bu dönemde stresin varlığı devam etmektedir. Stres yaratan etmen devam ettiği sürece uyum yeteneği devam edecek diye bir şey yoktur. Enerji azaldıkça direnç düşer ve tükenme dönemi başlayabilir (Bozkurt vd, 2010: 9).

- **Tükenme Dönemi:** Organizma stres yaratan faktörlerle savaşabilmek için sınırlı bir enerjiye sahiptir. Stres uzun süreli etki ederse, organizma bu baskıya dayanamaz ve gittikçe direnci düşer. Bu dönemde öncelikle alarm safhasındaki belirtilere geri dönülür, daha sonra da vücutta önemli ve geri dönüşü olmayan

bozulmalar ortaya çıkar (Blonna, 2007: 5-6). Bu dönemde her bireyin uyum yeteneği ve enerjisi farklıdır. Selye'nin adaptasyon hastalığı olarak adlandırdığı bu sürecin sonunda organizma tükenir ve sonunda ölür. Yaşlanma doğal olarak adaptasyon yeteneğinin azalmasına neden olmaktadır (Charlesworth ve Nathan, 1982: 25). Genel uyum sendromuna göre stresi oluşturan nedenler farklı olabilir fakat tepki aynıdır. Ancak burada özellikle belirtilmesi gereken husus, bu sendromun gelişiminin her bireyde farklı şekilde cereyan etmesi ve değişik hasarlara neden olmasıdır (Bozkurt vd, 2010: 9).

1.2.3. Hayat Kartı ve Dış Etmenlere Bağlı Stres

Psikolog Thomas Holmes ve Richard Rahe günlük yaşamda strese neden olan belli başlı faktörleri belirleyerek bunların ne ölçüde bir insanı etkilediğini ve ne gibi hastalıklarla bunların ilişkisi olabileceğini belirlemeye çalışmıştır. Holmes ve Rahe, bireylerin hayatında önemli değişiklikler olduktan kısa bir süre sonra bazı hastalıklara yakalandıklarını düşünmüşlerdir (aktaran Monat vd, 2007: 11). Yaptıkları çalışmada insanların başına gelebilecek önemli olayları belirlemişler ve bunlara belirli ağırlıklı puanlar vererek hayat kartlarını oluşturmuşlar, daha sonra da onların stres puanlarını elde etmeye çalışmışlardır (Holmes ve Rahe, 1967). Holmes'in geliştirdiği ve Tablo-1'de bulunan sosyal olaylar uyum ölçeği günümüze kadar birçok çalışmada kullanılmıştır. Tabloda belirtilen ölçeğe göre puanlar toplanarak kişiler önemsiz, hafif, orta ve yüksek seviyede stresli olarak tasnif edilmektedir.

Ölçekteki olaylar Amerikan kültürüne göre düzenlenmiş olaylardır. Şüphesiz ki kültürel ve sosyal farklılıklar toplumlara göre değişmektedir. Sosyal olaylar uyum ölçeği günümüzde birçok araştırmada kullanılan önemli bir stres çalışmasıdır. Bu tabloda yer alan faktörler özellikle örgütler açısından önem arz etmektedir. Çalışanlarda stres yaratan faktörleri ve bunların şiddetinin ve yıkımının anlaşılmasında yöneticilere fikir veren bu tablo, meydana gelen özel durumlarda gerektiğinde işgörenlere özel bazı davranışlar geliştirmeyi zorunlu kılmaktadır.

Tablo-1: Sosyal Olaylar Uyum Ölçeği

YAŞAM OLAYLARI	PUAN	YAŞAM OLAYLARI	PUAN
1.Eşlerden birinin ölümü	100	23.Çocuklardan birisinin evden ayrılması	29
2.Boşanma	73	24.Eşlerin ailesiyle yaşanan sorunlar	29
3.Eşlerin ayrı yaşamaya başlaması	65	25.Umulmadık kişisel başarı	28
4.Hapse düşme	63	26.Eşin ev dışında çalışması	26
5.Aile yakınlarının ölümü	63	27.Okul döneminin başı veya sonu	26
6.Yaralanma veya hastalanma	53	28.Çevrede yaşanan büyük değişim	26
7.Evlilik	50	29.Kişisel alışkanlıkların değişmesi	25
8.İşten atılma	47	30.İşyerinde yaşanan sorunlar	24
9.Ortak yaşamın yeniden başlaması	45	31.Çalışma saatlerinde değişim	23
10.Emeklilik	45	32.Ev değiştirme	20
11.Yakın aile bireylerinin sağlıklarındaki önemli değişiklikler	44	33.Okul değiştirme	20
12.Gebelik	40	34.Boş zamanların değerlendirilmesindeki değişiklikler	19
13.Cinsel sorunlar	40	35.Dini etkinliklerde değişiklik	19
14.Aileye yeni bir bireyin katılması	39	36.Başkalarıyla yapılan faaliyetlerde değişiklikler	18
15.İş yeriyle ilgili değişiklikler (yeniden yapılanma, birleşme, iflas)	39	37.Kredili mal alma	17
16.Ekonomik durumda yaşanan önemli değişiklikler	39	38.Uyku saatlerinde değişiklik	16
17.Yakın bir arkadaşın ölümü	37	39.Aile toplantıları	16
18.Çalışma şartlarında değişiklik	36	40.Beslenme alışkanlıklarındaki değişim	16
19.Eşler arasındaki tartışmaların sayısındaki artış	35	41.Tatil	13
20.Ev alma, ipotek ettirme, iş kurma	31	42.Yılbaşı	12
21.Haciz	30	43.Küçük çaplı yasadışı faaliyetler	11
22.İş yerindeki sorumluluklarda değişim	29		

Kaynak: Holmes T. and Rahe R., The Social Readjustment Rating Scale, Journal of Psychosomatic Research, 1967 Vol. 11, s.216.

Belirtilen bu teoride savaş, doğal afetler, kronik hastalıklar, önemli kazalar gibi olaylar evrensel stres kaynakları olarak belirtilmiştir. Ancak bireylerin aynı olaylara karşı farklı tepkiler gösterdiği de bilinen bir gerçektir (Yöndem, 2011: 7). Örnek olarak aralarında çok fazla bağlılık olmayan bir ailedeki bireylerden herhangi birisinin ölümünün onlarda ne kadar stres yarattığı tartışmalı bir durum olabilir.

Yukarıda belirtilen eleştirilere rağmen bu teoriyi doğrulayan birçok araştırma yapılmıştır. Bunlardan bazıları aşağıdaki şekilde sayılabilir (aktaran Baltaş ve Baltaş, 2012:72); Norveç'te gemiciler üzerinde yapılan çalışmada son altı ay içerisinde daha fazla hayat değişikliği yaşayanların daha fazla sağlık problemleri yaşadığı tespit edilmiştir. Yine başka bir çalışmada gazetelerde yer alan ölüm olaylarının %59'unda, olay öncesinde önemli hayat değişiklikleri olduğu tespit edilmiştir. Son olarak Amerikan Futbolu oynayan oyunculardan belirli bir dönem içerisinde sakatlananların büyük bir çoğunluğunun son bir yıl içerisinde hayatlarında önemli değişiklikler olduğu görülmüştür. Bireyler stresle karşılaştığında kendi iç dünyaları ile dış çevreyi algılama biçimleri arasında bir etkileşim meydana geldiğini tespit eden Lazarus konuyu diğerlerinden farklı şekilde değerlendirmiştir (aktaran Yöndem, 2011: 8).

1.2.4. Lazarus ve Folkman'ın Etkileşim Kuramı

Stresin fizyolojisini ve nedenlerini açıklayan kuramların belki en önemli eksik tarafı olayın kişisel özelliklerinin ihmal edilmesidir. Bu kapsamda Lazarus bakış açısının değiştirilmesi gerektiğini savunmuştur (Monat, Lazarus vd, 2007: 13). 1950'li yıllarda Lazarus'un öncülük yaptığı bir grup bilim adamı stres ve stres reaksiyonunun oluşumu sürecinde bilişsel özellikler, bireysel farklılıklar ve motivasyon gibi unsurların da dikkate alınması gerektiğini savunmuştur (Lazarus vd, 1952). Stresi bireyle çevresi arasındaki bir etkileşim olarak gören Lazarus ve Folkman (1986); bireyin meydana gelen stres olaylarını kendi açısından önemli olup olmadığını değerlendirdiğini daha sonra da mevcut kaynaklarını hesaplayarak başa çıkma stratejilerini belirlediğini iddia etmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalarda stresle ilgili değerlendirme ve tepkilerin bireye bağlı ve bireysel özelliklerle ilgili olduğu ortaya konmuştur. Benzer çevre koşullarının bireyler tarafından aynı şekilde algılanmadığı, bazıları için stres yaratıcı olan faktörlerin bazıları için ise stres yaratmadığı belirtilmiştir (Lazarus ve Folkman, 1984: 62-63).

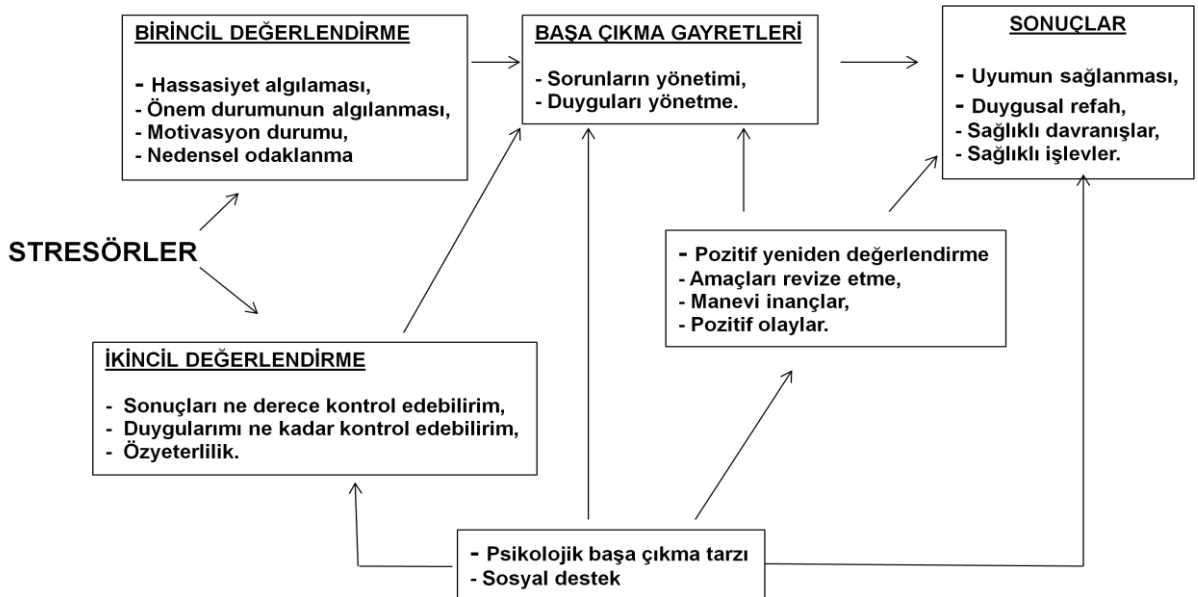
Bu konuda demirin esnekliği metaforu kullanılmıştır. Şöyle ki; dökme demir sert ve keskindir ama kolay kırılır, dövme demir ise yumuşak ve pürüzlüdür ancak

daha zor kırılır. Bu fiziksel fenomenden hareketle tıpkı demirler gibi insanların da stresörlere karşı esneklikleri farklıdır. Bu esneklikleri stres altında onların direnç düzeylerini belirler (Lazarus, 1993a). Ancak burada esneklikle birlikte bireyin stresle karşılaşma sıklığı, stresörün süresi ve bireyin stresle başa çıkma kabiliyetleri de önem arz etmektedir. Bu kuramın öncüleri stresi, kişinin uyum kaynaklarını zorlayan ve geçen çevresel veya içsel istekler olduğunda ortaya çıktığını ve olumsuz bir duygu olduğunu söylemişlerdir (aktaran Yöndem, 2011: 8). Bu kapsamda; Lazarus (1966: 152-159) bireysel farklılıklarla ilgili faktörleri tanımlamak için birincil ve ikincil değerlendirme sistemlerini vurgulamıştır:

- **Birincil Değerlendirme;** bireyin meydana gelen durumu algılaması, keşfetmesi ve değerlendirmesi aşamasıdır. Stres yaratan faktör bireyi ilgilendirmeyebilir veya olumlu yönde destek olucu şekilde olabilir. Bu iki durumda sorun yoktur ancak birey stresörün onu olumsuz etkileyeceğini de düşünebilir. Bu son durum gerçekleşirse ikincil değerlendirme aşamasına geçilir.

- **İkincil Değerlendirme;** birey artık stres yaratan faktörü olumsuz olarak değerlendirmiştir. Burada stresle nasıl başa çıkabileceği ile ilgili konu önem kazanır. Birey, sahip olduğu imkânlarla ne kadar etkin mücadele edip edemeyeceği ile ilgili tespitleri belirlemeye çalışır.

Şekil-3: Lazarus'un Etkileşimli Stres ve Başa Çıkma Modeli



Kaynak: LAZARUS, R., Psychological Stress and Coping Process, McGraw Hill, New York, 1966:159.

Şekil-3'de belirtilen modeldeki değerlendirmelerde meydana gelen olayı stres şeklinde algılayan ve farklı şekilde yorumlayan esas husus bireylere özgü kişisel özelliklerdir. Bu psikolojik faktörlerin üç temel bileşeni vardır (Baltaş ve Baltaş, 2012: 32):

- İhtiyaçlar ve güdüler; ihtiyaçlar hiyerarşisi, motivasyon.
- İnanç sistemleri ve algısal özellikler; değer yargıları, duygular, kişilik özellikleri (nevrotik-dengeli kişilik, iç-dış kontrol odağı).
- Bilgi birikimi ve tecrübeye bağlı zihinsel kaynaklar; geçmiş yaşantılar, çevresel etkenler, hayat değişiklikleri, çevrelerinden aldıkları destek.

Etki-tepki yaklaşımlarına göre stresin açıklanmaya çalışıldığı teorilere kıyasla Lazarus ve arkadaşlarının bilişsel değişim ve etkileşim yaklaşımı stresin psikolojisinin ve başa çıkma yöntemlerinin anlaşılması konularını açıklayarak gerçek bir ilerleme sağlamıştır (Krohne, 2002).

1.2.5 Kaynakların Korunması Teorisi

1970'li yılların başından itibaren Hobfoll önderliğinde bir grup bilim adamı önceki yaklaşımlardan farklı olarak stresi oluşturan faktörlerin yerine stresle karşılaştıklarında bireylerin sağlığını korumaya yardımcı olan kaynakların üzerinde durmuşlardır. Bu kaynaklar arasında sosyal destek, tutarlı bir yaşam, dayanıklılık ve tahammül yeteneği, özyeterlilik ve iyimserlik gibi çeşitli sosyal ve kişilik yapılarının önemli olduğu vurgulanmıştır (aktaran Krohne, 2002: 5).

Strese karşı bireyin korunmasına yardımcı olan bu özellikler aşağıdaki şekilde kısaca açıklanabilir (Yöndem, 2011: 80):

- Sosyal destek; bireyin çevresindeki kişilerden çeşitli yardımlar (maddi, manevi, duygusal) alması,
- Tutarlılık; yaşanılan hayatın doyumuna vararak uyumlu zaman geçirme,
- Dayanıklılık; yapılan işlerde kendisini vererek mücadele etme, hayatın kontrolünün bireyde olduğu inancını taşıma, sorunlara tahammül edebilme,
- Özyeterlilik; bireylerin kendilerine olan güvenleri,
- İyimserlik; çevredekilere ve yaşanan olaylara olumlu bakabilme.

Hobfoll'a göre, bireyler stresle karşılaştığında sahip oldukları özelliklerin bir kısmını kaybettiğini veya tehdit altında olduğunu hisseder ve mücadele edebilmek için aşağıda belirtilen kaynakların durumu önem kazanır (aktaran Krohne, 2002);

- Nesnel kaynaklar; giyim, ev, araba, ulaşım imkânları gibi fiziksel nesnelere,
- Durumsal kaynaklar; mesleki ve kişisel ilişkiler,
- Kişisel kaynaklar; bilgi-beceri, özyeterlilik,
- Enerji kaynakları; para, kredi gibi diğer kaynaklara ulaşabilme kolaylığı.

Kaynakların korunması teorisinde geliştirilen olguların özellikle stresle başa çıkma sürecinde bireylere olumlu katkılar sunacağı değerlendirilmektedir. Stres konusundaki belli başlı önemli çalışmaları inceledikten sonra, bundan sonraki bölümünde insanlar ve toplum için çok önemli bir yeri olan iş hayatında stresin varlığı, nedenleri, sonuçları ve bununla başa çıkabilme konuları örgütsel bakış açısıyla değerlendirilmeye çalışılacaktır.

1.3. ÖRGÜT VE STRES

Küreselleşmenin ve teknolojinin etkilerinin gittikçe artarak hissedildiği günümüzde insanlar tek başlarına başaramadıkları bir takım ihtiyaçlarını gidermek için örgüt veya organizasyon dediğimiz toplumsal yapılara başvururlar (Can, 2002: 3). İnsan çeşitli ihtiyaçlarını giderebilmek için maddi bir takım kazançlar elde etmek zorundadır. Ancak bu kapsamda, örgütler insanların hayatında belli kolaylıklar ve olanaklar sunmakla birlikte barındırdıkları iş ortamı, yapıları ve fonksiyonları itibarıyla önemli bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadırlar (Korkusuz, 2012: 80). Kıyasıya bir rekabetin yaşandığı günümüz dünyasında işin niteliği hızla değişmektedir. Bu ortamda çalışanların ve örgütlerin sağlığının korunmasında iş stresi konusu belki de hiç olmadığı kadar önemli bir hale gelmiştir. Bu nedenle, toplumların gelişmesinde önemli bir yere sahip olan örgütlerin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için her şeyden önce etkili ve sağlıklı bir insan gücüne ihtiyacı vardır (Bingöl, 2010: 2).

Stres ve iş hayatı birbirinden neredeyse ayrılamayacak kadar iç içe geçmiş iki olgudur. Stresin iş hayatından bağımsız düşünülmemeyeceği gibi, bireyin kişisel stres durumunun da onun iş hayatından bağımsız olarak düşünülmemeyeceği değerlendirilmektedir.

Yönetim ve organizasyon bilimi açısından stresin yerinin iki bakımdan önemli olduğunu değerlendirilmektedir. Bunlardan birincisi örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi açısından işgörenlerin sağlığının korunması, iş kazalarının önlenmesi, kariyer planlamalarının ve diğer insan kaynakları fonksiyonlarının daha etkin işletilmesidir. Diğer boyutu ise sağlık harcamaları, iş gücü kaybı, tazminat davaları gibi nedenle katlanmak zorunda kalınan maliyetler olduğu değerlendirilmektedir.

Rekabet ortamının kasıp kavurduğu günümüzde ölçek ekonomisi tüm işletmelerin özellikle üzerinde durduğu konuların başında gelmektedir. Stres çalışanların ruh sağlığını bozduğu gibi işletmelerin ekonomik performansını da azaltmaktadır. Ayrıca çalışanlarda devamsızlık, işgücü devri, düşük performans, moral bozukluğu, yenilik ve yaratıcılığın azalması, verimin düşmesine neden olarak kaynakların etkin kullanılmamasına yol açabilmektedir. Bu konuda aşağıdaki örnekler verilebilir (Légeron ve Cristofini, 2006);

- Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansının raporuna göre; Avrupa'da çalışan işgücünün yaklaşık %30'u iş stresinden ciddi şekilde etkilenmektedir.
- Dünya Çalışma Örgütü'nün birçok raporuna göre günümüzde artan iş stresi; hastalıklar nedeniyle devamsızlığa, iş gücü devrine, sağlık nedenleriyle erken emekliliğe, üretimin kalitesinin ve sayısının azalmasına ve işverenlerle çalışanlar arasında ciddi anlaşmazlıklara neden olmaktadır.
- Avrupa Birliğince yapılan çalışmalarda, iş saatlerinin yaklaşık %50-%60'ı az veya çok stresle bağlantılı nedenlerle kayba uğramaktadır.
- İngiltere'de yapılan tahminlere göre stresin maliyeti yaklaşık olarak Gayri Safi Yurtiçi Hasılanın %10'u kadardır.
- Avrupa Birliği için stresin maliyeti 20 milyar euro, Fransa içinse yıllık yaklaşık 1,5 milyar euro olduğu tahmin edilmektedir.

ABD Ulusal Mesleki Sağlık ve Güvenlik Enstitüsü'nün (NIOSH) stres ile ilgili yaptığı araştırmaların bazı sonuçlarına göre iş stresinin ülke ekonomisine maliyeti yaklaşık 300 milyar dolardır. Bu maliyet; iş devamsızlığı, iş kazaları, personel devri, üretim kaybı, ilaç ve sigorta masraflarıyla çeşitli tazminatlardan oluşmaktadır. Söz konusu araştırmalara göre; üretim kaybının %40'ı strese bağlıdır ve iş kazalarının

%60-%80'inin nedeni strese bağlıdır. Ayrıca bazı iş kazalarının sonuçları itibarıyla birçok insanı etkilediğini düşünülürse (Çernobil kazası, Exxon petrol sızıntısı) konunun ne kadar önemli olduğunu görülebilir (Carnegie, 2012:111).

Yukarıda saydığımız maliyete ilave olarak ülkelerin en önemli güç unsurlarından olan insan kaynağının sağlığının bozulması işin bir başka boyutunu oluşturmaktadır. ABD'de son yıllarda iş stresinden kaynaklanan alkolizm, kalp-damar hastalıkları gibi sıkıntılar ciddi olarak toplumsal rahatsızlıklara neden olmaktadır. Ayrıca hastane, sağlık ve sigorta primleri gibi maddi kaynaklar buralara harcanmaktadır. ABD'de işyerinden alınan izinlerin %12'sinin kalp-damar rahatsızlıkları nedeniyle alındığı tespit edilmiştir (aktaran Stora, 1994: 45).

Türkiye'de ise stres ile ilgili tablonun daha ağır olduğu görünmektedir. Ortalama haftalık çalışma saatinin 49 saati bulunduğu ülkemiz Avrupa'nın en fazla çalışan işgörenlerinden oluşmaktadır (OECD, 2012). Bu da ülkedeki iş stresinden etkilenenlerin ne kadar fazla olduğunu göstermektedir. Küresel ölçekte 16.000 çalışan üzerinde yapılan bir araştırmaya Türkiye'den 116 şirket katılmış ve değerlendirme sonucunda, ülkemizde çalışanların %59'unun stres seviyelerinin son bir yıl içerisinde sürekli arttığı tespit edilmiştir (Regus, 2012). Çalışmamızın bundan sonraki bölümünde iş stresi, kaynakları ve sonuçları üzerinde durulacaktır.

1.3.1 İş Stresi

Ortalama bir insanın yaklaşık olarak 30 yılı yani 75.000 saati iş yerinde geçer. Verilen bu rakam iş ile hayat arasında ne kadar yakın bir ilişki olduğunu bize göstermektedir. İş yerinde olup bitenler bireyin sağlığı açısından çok önemlidir. İnsanlar sadece maddi kazanç elde etmek için çalışmazlar. İş, bireylerde aidiyet hissini güçlendiren, onların sosyal kimliğini belirleyen temel değerlerden birisidir. Ayrıca bireylerin işini sevmesi onların psikolojik ve fiziksel sağlığı için önemli bir faktördür (Baltaş, 2011: 18).

Onal'a göre (2000: 2), kişilerin yaptığı işin ekonomik, sosyolojik ve psikolojik boyutları vardır. Ekonomik anlamda bireylerin yaşamlarını devam ettirmek ve refah seviyelerini yükseltme anlamı taşırken; sosyolojik boyutta diğer insanlarla ilişki kurulan sosyal bir çevreyi işaret etmektedir. Son olarak psikolojik alanda ise saygınlık kazanma, ruhsal ihtiyaçlarını tatmin etme anlamı taşımaktadır.

Geçmiş zamanlarda insanlar; kendi memleketlerinde doğup orada ailelerinin yanında çalışıp aynı yerde hayatları sona ererken günümüzdeki modern çağda ise

insanlar metropollerde ve toplumsal hareketliliğin fazla olduğu ortamlarda yaşamakta, evden işe, işten eve gitmekte ve yalnız ailelerde hayatlarını devam ettirmektedirler (Okumuş, 2011: 58).

İş ortamları doğası itibarıyla stresli bir yapıya sahiptir. Günümüz iş ortamlarında ekonomik koşullar ve rekabetin etkisiyle çalışanlardan istenen beklentiler her geçen gün artmaktadır. İş görenler bu beklentileri gerçekleştirmek için çoğu zaman fazla mesai yapmak zorunda kalmaktadır. Bunlardan kalan zamanlarda da evlerinde işlerini düşünerek zaman geçirmektedir. Bu süreç belli bir süre sonra kronik strese dönüşmekte ve olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Aytaç, 2009: 7).

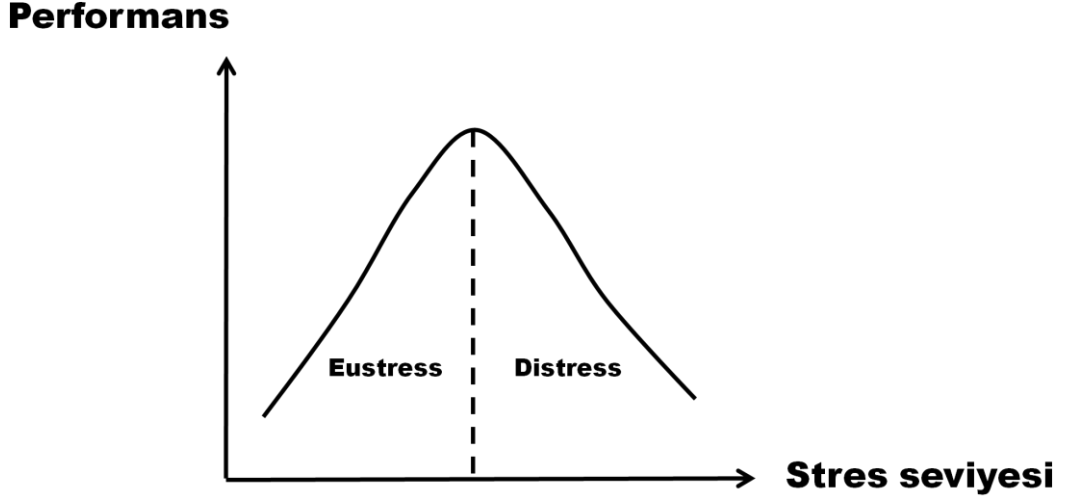
Tarhan'a (2002: 100) göre iş ortamlarında yaşanan stresin belli başlı belirtileri; dayanışma eksikliği, iş kazalarının artması, performans düşüklüğü, iş devamsızlığının artması, vurdumduymaz davranışlar ve sağlık sorunlarının artmasıdır. Bu sonuçların belki de en önemlisi performansın düşmesidir. İşyeriyle stres arasındaki bazı ilişkiler aşağıdaki şekilde belirtilebilir (Korkusuz, 2012: 90);

- İşin kendisi çok önemli bir stres kaynağıdır ve bireyde onun kabiliyetlerini zorlayıcı ve sınırlayıcı etki yapar,
- Bireyin iş dışında yaşadığı çeşitli stres yaratan faktörler işte de etkili olur,
- Bireyin yaptığı iş onda bazı stresli durumları azaltabilir,
- İşin başarısı veya başarısızlığı stres için önemli bir göstergedir.

ABD'de yapılan araştırmalar göre; çalışanların dörtte biri hayatlarındaki en büyük stres kaynağının işleri olduğunu, dörtte üçü ise işlerinin önceki nesillere göre çok daha stresli olduğunu beyan etmişlerdir (NIOSH, 1999). Avrupa'da 2005 yılında yapılan bir araştırmaya göre ise iş hayatındaki en önemli sağlık problemlerinden birisinin stres olduğu iddia edilmiştir (Hibo, 2010).

Stresin olumlu (eustress) ve olumsuz (distress) yönlerinin bulunduğu önceki bölümlerde belirtilmiştir. İş stresi konusunda önemli çalışmalar yapan Yerkes ve Dodson'a göre (aktaran Greenberg, 2004:65), iş yerinde belirli bir miktar stres faydalıdır ve iş için gereklidir. Şekil-4'de görüldüğü gibi belirli bir seviyeye kadar stres performans artışına neden olurken optimal seviyeden sonra yıkıcı etkilere yol açmaktadır.

Şekil-4: Yerkes-Dodson Eğrisi



Kaynak: GREENBERG, Jerrold S., Comprehensive Stress Management, Higher Education, New York, .2004:65,

Şekilde görüldüğü gibi belirli bir performans göstermek için strese ihtiyaç vardır. Ancak bunun optimum noktasını yakalamak önemlidir. Burası geçilirse stres yıkıcı etkilere neden olduğu gibi performansı da tedrici olarak düşürmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 211). İş stresi ABD Ulusal Mesleki Sağlık ve Güvenlik Enstitüsüne (NIOSH) göre; iş ile ilgili gereklerle çalışanların yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçları arasında çıkan uyumsuzluklara verilen olumsuz duygusal ve fiziksel tepkiler olarak tanımlanmıştır (NIOSH, 1999).

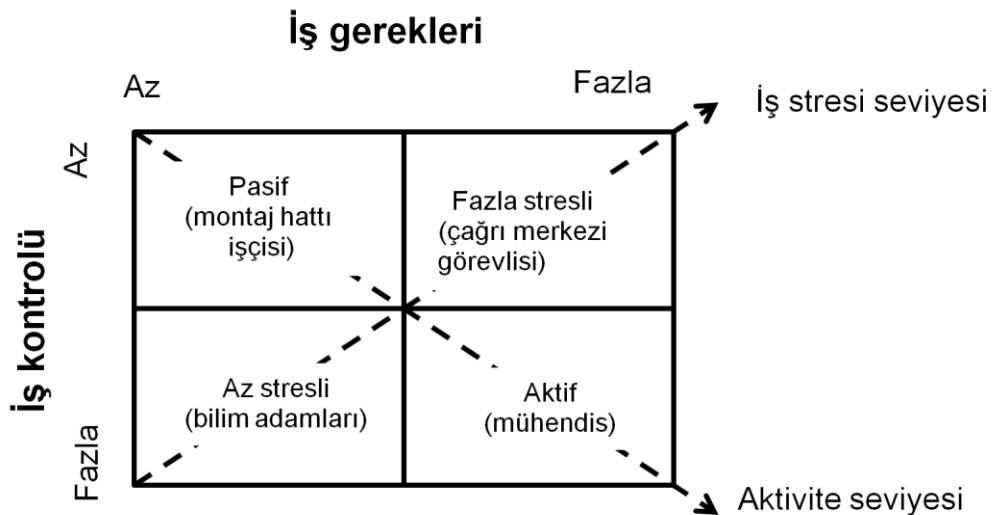
Bireyler aynı iş ortamında stresten etkilenme dereceleri farklıdır. Ancak bazı meslek grupları diğerlerine göre daha fazla stresli olarak kabul edilir. Örneğin hava trafik kontrolörleri stresli bir işe sahiptirler. Çünkü sürekli belirli bir irtifada seyreden uçakları birbirine çarpmadan yönlendirmek zorundadırlar. Benzer şekilde özel şirket yöneticileri de yoğun stres altında çalışmak zorundadırlar. Acımasız rekabet ortamında bütün konsantrasyonlarını işine vermek durumundadırlar. ABD Ulusal Mesleki Sağlık ve Güvenlik Enstitüsünün (NIOSH) 130 meslek üzerinde yaptığı araştırmaya göre stres seviyesi yüksek bazı meslekler olarak; işçi, sekreter, denetçi, ofis yöneticisi, polis, itfaiyeci, telefon operatörleri gösterilmiştir (aktaran Ertekin, 1993: 46). Aytaç'a (2009: 2) göre ise stres düzeyi en yüksek olan belli başlı meslekler yönetici, polis, asker ve hemşirelerdir.

İş stresi ve etkileri 1970'li yıllardan itibaren yönetim bilimcilerin dikkatini çekmeye başlamıştır. Bruchon-Schweitzer ve arkadaşları (1996) iş stresini; çevrenin etkilerine karşı bireyin zorlanması ve buna karşı geliştirilen tepkiler olarak görmüşler ve dört karakteristik özelliği olduğunu belirtmişlerdir:

- İşin özelliği (iş yükü, çalışma koşulları vb.),
- İlişkiler manzumesi (üstlerle çatışma, moral bozukluğu, mobbing vb.),
- Kariyer sorunları (prim veya promosyon yetersizliği, mesleki hareketlilik ve rotasyon),
- Aile-iş ortamının etkileşimi (eşlerin kariyeri, işe devamsızlık).

Karasek'in geliştirdiği Şekil-5'deki modelde ise işin özellikleriyle bireysel farklılıklar ve kontrol seviyesi üzerinde durulmuştur (aktaran Steiler ve Rosnet, 2011).

Şekil-5 : İş kontrolü ve gerekleri modeli



Kaynak: STEILER Dominique et ROSNET Elisabeth, La Mesure Du Stress Professionnel Différentes Méthodologies De Recueil, La Revue Des Sciences De Gestion, Direction Et Gestion N° 251, 2011:73,

Karasek'in geliştirdiği teoride iş yerinde meydana gelen aşırı iş talepleri ve baskıların stres seviyesini artıracak, ayrıca işin üzerindeki kontrol faktörünün de bu süreçte etkili olacağı iddia edilmektedir (aktaran Weinberg vd, 2010: 94). Bu modeldeki dört kombinasyonda çeşitli meslekler Şekil-5'deki gibi sınıflandırılabilir.

Etkileşimci modele göre iş stresi çevresiyle ve gerçekleşen bilişsel süreçler arasındaki sürekli bir geri bildirim içinde gerçekleşen, birincil ve ikincil

değerlendirmeleri içeren ve neticede stresle başa çıkma davranışlarını oluşturan değerlendirmeler bütünü olarak görülmüştür (Lazarus, 1993b). Bu teorisin ayrıntılarını Lazarus'un etkileşimci modelinde belirtmekle beraber çalışmanın stresle başa çıkma bölümünde ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

French ve Caplan tarafından geliştirilen kişi-çevre uyumu teorisi (Person-Environment Fit) işgörenlerin çalışma ortamlarında çevreleriyle uyumunun önemini belirtmiş ve bu çerçevede işgörenlerin kendilerini iş ortamlarında iyi hissetmelerini sağlayacak faktörlerin neler olduğunu araştırmıştır (aktaran Jones ve Bright, 2001: 181). Bu teoride bireylerin ihtiyaçları ile sahip oldukları özelliklerinin stres seviyesi ve huzurlu olmaları ile ilgili olduğu belirtilmiştir. Bu kapsamda, bireylerin iş ortamlarında kendi yeteneklerine uygun olarak talep ettikleri ile elde edebildikleri arasındaki uyum süreci iş sağlığı ve çalışanların refahı açısından önemlidir (aktaran Cooper ve Dewe, 2004:97).

Şekil-6: Person-Environnement Fit Teorisi

		İşgörenin talepleri	
		Fazla	Az
İşgörenin elde ettikleri	Fazla	Düşük stres	Fazla stres
	Az	Fazla stres	Düşük stres

Kaynak: DEWE, P.C., O'DRİSCOLL, M. and COOPER, C., Theories of Psychological Stress at Work, Handbook of Occupational Health and Wellness, 23 Handbooks in Health, Work, and Disability, Springer Science+Business Media New York, 2012:29,

Şekil-6'da görüldüğü gibi bireyin talepleri ile elde ettikleri uyumlu olduğu sürece stres seviyesi düşük olurken bunun tersi söz konusu olunca stres artmaktadır. Bu model çalışanların iş sağlığı ve stres yönetimi konusunda örgütlere yol gösteren önemli bir model olarak yazında yerini almıştır (Dewe vd, 2012: 29).

Günümüzde stresin iş yerinde neden olduğu fiziksel, psikolojik ve maddi sonuçlar, stresle örgütsel anlamda mücadele etmenin gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu kapsamda stresin iş yerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için düzenlenen çeşitli

eğitim programlarının sonucunda mali tablolarında hızlı bir düzelme ve çalışanların memnuniyetlerinde ciddi artışlar görülmüştür (Gradinaru, 2008).

İş stresinin önemini belirttikten sonra gerek bireyler gerekse de örgütler açısından stresin kontrol edilmesi ve yönetilmesi zorunluluğunun olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde iş yerinde meydana gelen stresin nedenleri incelenecektir.

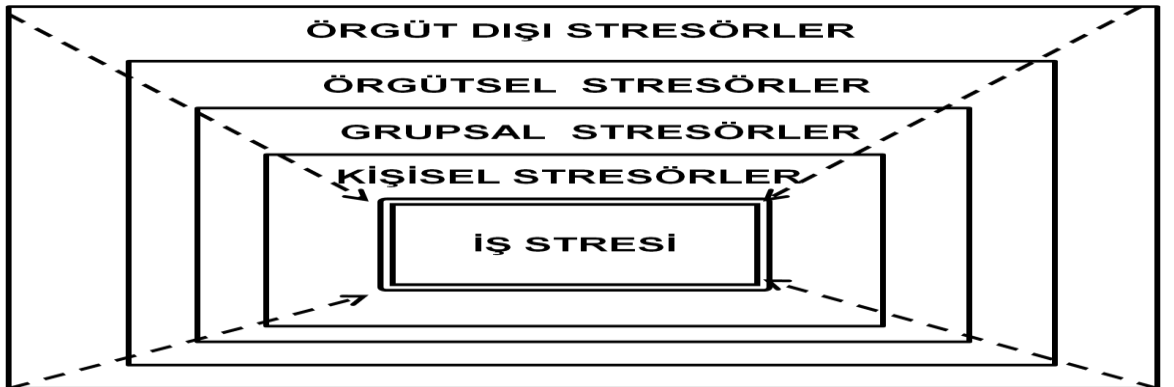
1.3.2. Örgütlerde Stresin Kaynakları

Örgütlerin etkinliğini ve rekabet etme özelliğini olumsuz yönde etkileyen stresin kaynakları yazında yapılan bazı çalışmalar esas alınarak örgütsel bağlamda ele alınacaktır. Örgütlerdeki stres kaynaklarını inceleyen McGrath stresi dört aşamadan oluşan kapalı devre bir stres çember modeli olarak belirtmiştir. Bu dört aşamayı; stresin nedenleri, bireydeki etki, tepki ve sonuçlar olarak tarif etmiştir. Bu kapsamda stresin kaynakları aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (aktaran Korkusuz, 2012: 81).

- İşin yapısından kaynaklanan stres (işin zorluğu, belirsizlik, iş yükü),
- İş yerindeki rollerden kaynaklanan stres (çatışma, uyumsuzluk),
- Fiziksel (ışık, ses, gürültü, kalabalık) ve sosyal çevreden (özel yaşam, diğer bazı önemli hayat değişiklikleri) kaynaklanan stres,
- Bireyin kişilik özelliklerinden kaynaklanan stres (kaygı, algılama biçimi).

McGrath'ın çalışmasından daha kapsamlı olarak Luthans örgüt kaynaklı stres kaynaklarını Şekil-7'deki modele göre açıklamıştır.

Şekil-7: İş Stresinin Nedenleri



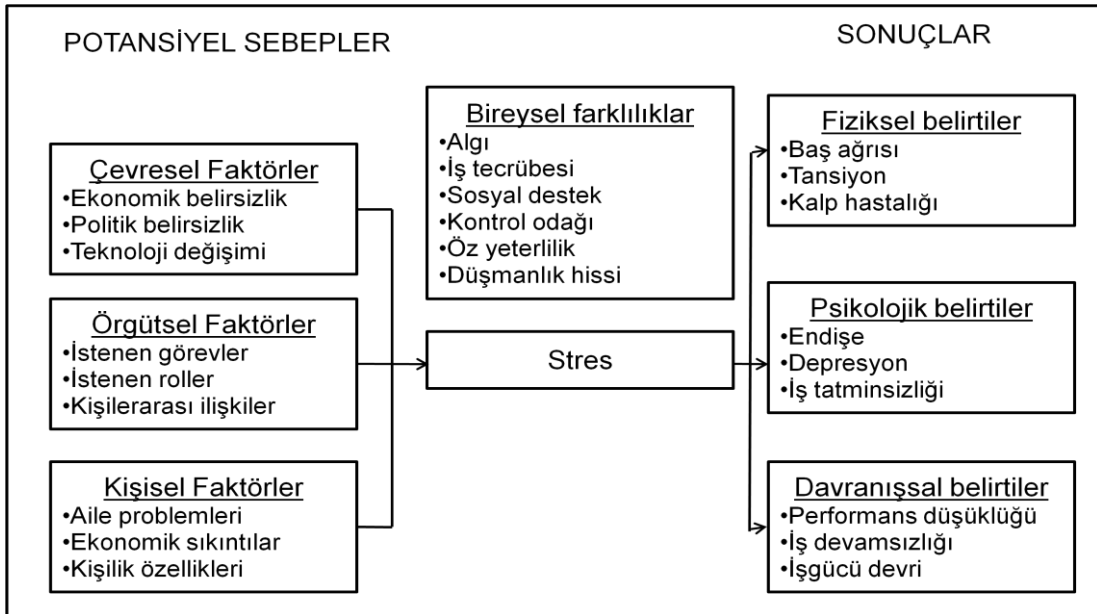
Kaynak: Luthans Fred, Organizational Behavior, 7th Edition, McGraw-Hill, New York, 1995: 299

Luthans'a göre örgütlerdeki stres yaratan faktörler şu şekilde sıralanmıştır (Luthans, 1995:301):

- Örgütsel Politikalar
 - Performans değerlemesinde yapılan hatalar,
 - Ücret adaletsizliği,
 - Örgüt içi sert kurallar,
 - Yer değiştirme, rotasyona tabi tutulma,
 - Gerçekçi olmayan iş tanımları
- Örgütün Yapısından Kaynaklanan Stres Etmenleri
 - Merkeziyetçi yapı ve gereksiz uygulamalar,
 - Karar verme sürecine çalışanların dâhil edilmemesi,
 - Kariyer imkânlarının azlığı ve aşırı uzmanlaşma,
 - Karşılıklı bağımlılık ve bölümler arası çatışma.
- Fiziksel Şartlar
 - Kalabalık çalışma ortamı,
 - Özel hayatın önemszenmemesi,
 - Gürültülü, sıcak veya soğuk, yetersiz aydınlatılmış iş ortamı,
 - Tehlikeli ve riskli fiziksel şartlar (radyasyon, zehirli kimyasallar) ve iş kazaları.
- Örgütsel Süreçler
 - İletişim ve bilgi akış ile geri bildirim yetersizliği,
 - Amaçların net olarak belli olmaması ve değerlendirmede yaşanan sıkıntılar.

Robbins ve Judge (2007: 667), iş stresini Şekil-8'de belirtildiği şekilde açıklamaya çalışmışlardır. İş stresinin nedenlerini çevresel, organizasyonel ve kişisel faktörlere bağlamışlardır. Bu süreçte bireysel farklılıkların da etkisiyle birlikte fiziksel (kan basıncının yükselmesi, kalp rahatsızlıkları), psikolojik (endişe, depresyon, iş tatminsizliği) ve davranışsal (iş devamsızlığı, üretim azalması, iş gücü devri) değişimler meydana gelmektedir.

Şekil-8 Robbins ve Judge'nin iş stresi modeli



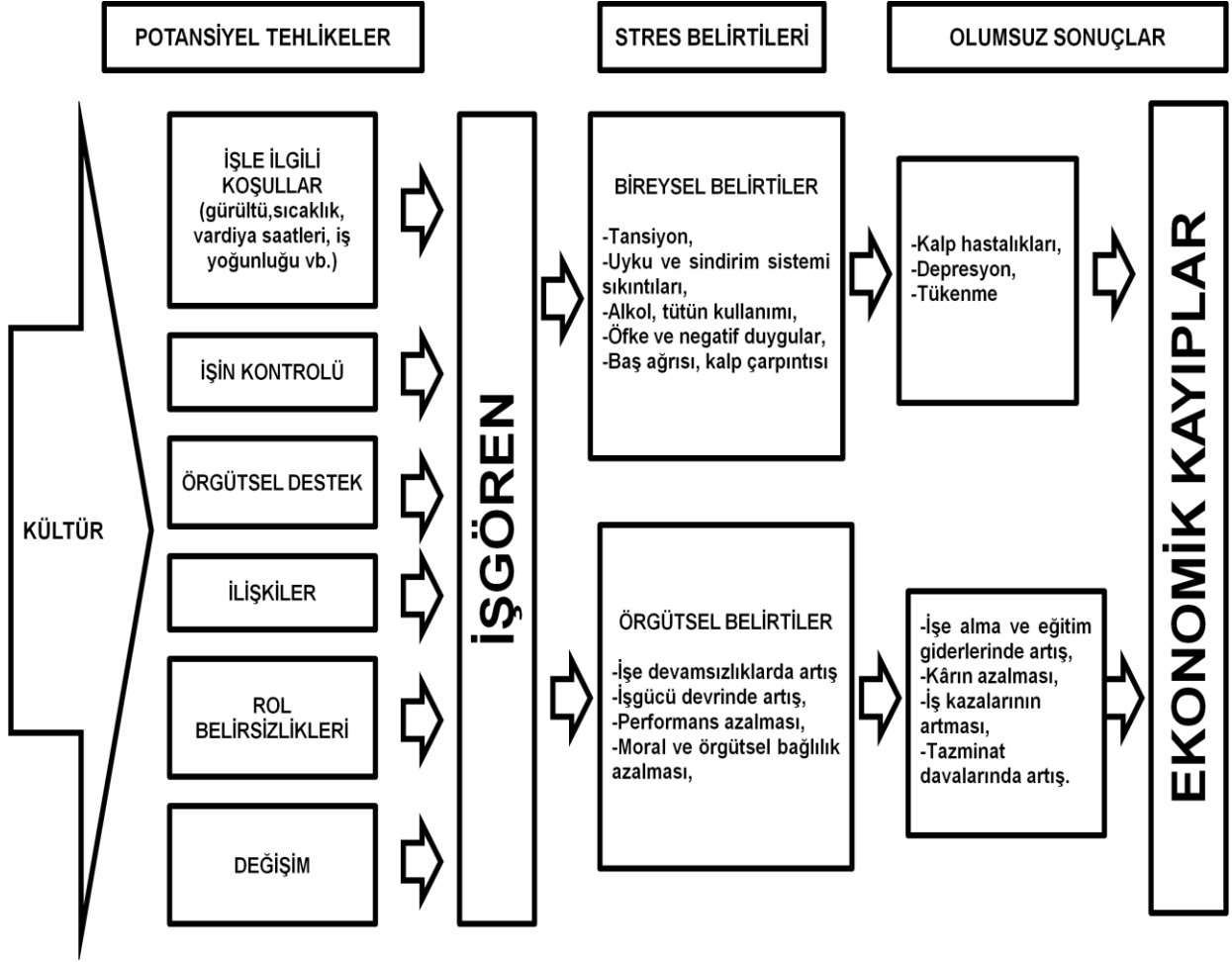
Kaynak: ROBBINS, S. and JUDGE, T., Organizational Behavior, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2007:667

Palmer ve Cooper (2004) önceki çalışmalara benzer şekilde bir iş modeli geliştirmişlerdir. Bu kapsamda, Şekil-9'da gösterildiği şekilde mevcut kültürden etkilenen iş ortamındaki potansiyel stres yaratan faktörler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır (Cooper ve Dewe, 2004: 97):

- **İş koşulları ve iş istekleri:** İş yerinde yaşanan aşırı veya yetersiz iş yükü, uzun çalışma saatleri, iş-aile yaşamının senkronize bir şekilde yürütülememesi, yöneticilerin işkolik davranışları ve vardiyalı çalışma saatleri.
- **İşin kontrol derecesi:** Çalışanların kendi işlerinin yapılışı ve temposuyla ilgili söz sahibi olup olmama durumu ile ilgili özellikler.
- **İş ortamındaki destek:** Çalışanların iş ortamında örgütten, yöneticilerden ve iş arkadaşlarından aldıkları destek ve teşvikler.
- **İlişkiler:** İşyerinde yatay ve dikey yönde gerçekleşen iletişim ve ilişkilerin olumlu olup olmaması, iletişim kanallarının sayısı, açıklığı ve güven faktörünün etkileri.
- **Rol belirsizlikleri ve çatışmaları:** Çalışanların iş yerlerinde yaşadığı rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları önemli bir stres kaynağıdır.

- **Değişim:** Rekabetin etkisiyle örgütsel politika ve süreçlerde, teknolojilerde yaşanan değişimler işgörenler açısından sancılı süreçlerin yaşanmasına neden olur.

Şekil-9: İş Stresi Modeli



Kaynak: Palmer S., Cooper C and THOMAS K., A Model of Work Stress, 2004: 3

Örgütsel bağlamda stresin etkilerini ortaya koyan belli başlı yaklaşımları inceledikten sonra bu teorilerin öngördüğü esaslar çerçevesinde örgütlerde yaşanan stres olgusu değerlendirilmeye çalışılacaktır. Ancak çalışmanın çerçevesini çizerken insan faktörünün bireysel olarak her türlü etkiye açık bir faktör olduğu ve yaşadığı bütün tecrübelerin bir şekilde iş yaşamını etkileyebileceği varsayılmaktadır. İş stresinin nedenlerini bir araya topladığımız zaman genel olarak bireysel, örgütsel ve çevresel olarak üç başlık altında incelemenin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

1.3.2.1. Bireysel Stres Kaynakları

Günümüzde, örgütlerde rekabet avantajı yaratan en önemli unsur insan faktörüdür. Günlük yaşamlarının yarısına yakının işyerlerinde geçiren çalışanların fiziksel ve psikolojik açıdan sağlıklı olmaları çok önemlidir. Bireylerin özel hayatlarıyla iş hayatları neredeyse iç içe devam etmektedir ve bu konu onların bireysel bazı farklılıklarının bir şekilde iş hayatlarından bağımsız olarak düşünülmemesi gerektiğini bize dikte ettirmektedir.

Bireylerin özel hayatlarında cereyan eden önemli gelişmeler, ailevi ve ekonomik sıkıntılar, kişisel bazı özellikler gibi faktörler çeşitli fizyolojik ve biyolojik özelliklerin bir sonucudur. Bu özelliklerin bir sonucu olarak her bireyin strese verdiği tepkiler farklı olmaktadır (Bozkurt vd, 2010: 17). Örgütlerde strese neden olan bireysel etmenler çalışmanın bundan sonraki bölümünde sırasıyla incelenecektir.

1.3.2.1.1. Kişilik Özellikleri

Kişilik bir insanı diğerlerinden ayıran fiziksel, zihinsel ve psikolojik özellikleridir. Kişilik özellikleri bireyin toplum içinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasına neden olur. Kişilik yapısı bireyin kendine has dengesinin bir ürünü olup davranışlarına yön verip onu idare eden tutum ve davranışların bütünüdür (Çelik, 2010: 246).

Bireylerin kişilik yapılarını ortaya koyan huyları, mizaçları, kabiliyetleri ve zayıf tarafları onların aynı zamanda stres kaynakları da olabilmektedir. Stresle mücadele etmede sıkıntı yaşayan bireylerin genellikle aşırı duyarlı, duygusal tepkilerini çabuk belli eden, düşmanlık duyguları ağır basan ve suçluluk duyma eğilimi yüksek olan bireyler olduğu değerlendirilmektedir (Bozkurt vd, 2010: 18).

Kişilik özellikleriyle stres arasındaki ilişki günümüze kadar birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bireylerde görülen baskın kişilik özellikleri olarak nevroitik yani içe dönük kişilik ile dışa dönük kişilik yapısının stresle olan ilişkisi incelendiğinde içe dönük olanların (katı, endişeli, ağırbaşlı, aşırı kontrollü, asosyal) dışa dönük olanlara (sosyal, iyimser, aktif, kaygısız) göre daha fazla stres eğilimli oldukları ortaya konmuştur (Tutar, 2011: 215).

Kişilik özellikleri ile ilgili literatürde en çok kabul gören yaklaşım Friedman ve Rosenman'ın geliştirdikleri A ve B tipi davranış biçimleri teorisi. Aşırı hırslı ve yarışmacı karakter yapısına sahip A tipi bireyler ile sakin ve soğukkanlı B tipi

arasındaki farkları ayrıntılı açıklayan araştırmacılar A tipi bireylerin kalp hastalıklarına yakalanma eğilimlerinin daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir (Friedman ve Rosenman, 1974: 51-52).

Tablo-2: A ve B Tipi Davranış Biçimlerinin Özellikleri

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Aktif ve telaşlıdırlar.	Sakin ve esnektirler.
Hızlı konuşur, hızlı yemek yer ve konuşurlar, sabırsızdırlar.	Yapılan işleri kararınca yapmaya çalışırlar, planlı ve sabırlıdırlar.
Ayrıntılarla uğraşmayı sever, mükemmeliyetçidirler.	Yeterli ve uygun seviyede yapmak onlar için önemlidir.
Rekabetçi ve saldırgan.	İşi oyun gibi görür uyumludur.
Sayılarla ve kurallara bağlılık.	Ekip çalışmasına önem verme.
Her zaman takdir bekler.	Kendini mutlu etmeyi yeğler, övünmez.
Randevulara tam zamanında gelir.	Acelecisi değildir.
Sıklıkla sağlık sorunları çeker.	Sağlığına dikkat etmeye çalışır.

Kaynak: YÖNDEM, Zeynep Deniz, Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Efil Yayınevi, Ankara, 2011:83

A tipi davranış özelliklerine sahip bireyler, B tipi davranışa göre daha fazla strese eğilimli olmaktadır. İşletmelerin yöneticileri genellikle kısa süreli katkıları nedeniyle A tipi bireyleri tercih etme eğilimindedirler. Ancak rekabete aşırı düşkün olmaları, uyumsuz olmaları, sağlık sorunları ve kaza yapmaya meyilli olmaları A tipinin iş ortamında en önemli dezavantajları arasındadır. Kurumsallaşmanın hedeflendiği örgüt yapılarında B tipi davranışlar daha çok tercih edilmektedir (Çelik, 2010: 248; Soytürk, 2011: 46).

Bireyler tam olarak A tipi veya B tipi davranır şeklinde ayrıma tabi tutulamaz çünkü bu davranış tipleri her bireyde bulunmaktadır. Bu davranış biçimlerini birbirinden ayıran husus gösterilen davranışların şiddeti ve sıklığıdır. Yapılan araştırmalarda yöneticilerin %60'ının A tipi davranış biçimlerinin fazla olduğu bireyler olduğu ancak en başarılı tepe yöneticilerin ise B tipi davranış biçimleri fazla olan bireyler olduğu tespit edilmiştir (Tutar, 2011: 221).

Yukarıda belirtilen kişilik tiplerine ilave olarak bireylerde var olan; düşmanlık duygularının ağır basması, suçluluk duygusu, aşırı duygusal olma, bencillik, olgunlaşmamış karakter, algılama farklılıkları ve kötümserlik, her şeyde negatif düşünme gibi kimi özellikler bireylerin daha stresli olmalarına sebep olabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 163).

1.3.2.1.2. Kontrol Odağı

Bireysel stres yaratan faktörlerden birisi de kontrol odağıdır. Kontrol odağı kavramı 1960'lı yıllarda Rotter tarafından ortaya atıldığından beri özellikle psikoloji ve bu bağlamda örgütsel davranış konularında sıklıkla ele alınmış bir kavramdır (aktaran Şeşen, 2010). Bireylerin yaşamları boyunca başına gelen iyi veya kötü olaylarla ilgili bazı inanış ve değer yargıları bulunmaktadır. Bazıları meydana gelen olayların kendi davranışlarıyla, başarılarıyla ve başarısızlıkları ile ilgili olduğunu düşünürken bazıları ise bunların tamamen kişilerin iradelerinden bağımsız olarak şans veya kaderle ilgili olduğunu düşünmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 47). İşte bu noktadan hareketle bireyin yaşadığı olayları nelerin kontrol ettiğine dair inancına kontrol odağı denilmektedir (Basım ve Şeşen, 2008).

Bireylerin başına gelen olaylarda şansın, kaderin veya çevresel güçlerin etkisinin olduğunu düşünmesi dış kontrol odağını göstermektedir. Bunun tam tersi olarak da olay veya durumların bireyin kendi davranışlarının bir sonucu olarak algılanması ise iç kontrol odağını ifade etmektedir (Çetin, 2011: 74). Yapılan araştırmalar kontrol odağı ile stresle başa çıkma arasında ilişki olduğunu göstermekte ve iç kontrol odaklı bireylerin stresle başa çıkmada daha başarılı olduklarını göstermektedir (Baltaş, 2002: 54). Kontrol odağı kavramının geniş olarak değerlendirilmesi ve bu özelliğin stresle başa çıkma üzerindeki etkileri çalışmanın müteakip bölümlerinde açıklanacaktır.

1.3.2.1.3. Yaş ve Cinsiyet

İnsanların yaşı ilerledikçe meydana gelen zihinsel ve fiziksel değişiklikler onlarda değişime karşı esnekliği azalabilmekte, mutsuzluğa yol açabilmekte ve önemli bir stres kaynağı olarak ortaya çıkabilmektedir. Yaş ilerledikçe insanlar, yaşanan olayların kendilerinin inisiyatifleri dışında geliştiğine inanabilir ve bu durum onlarda strese yol açabilir (Tutar, 2011: 223).

Strese neden olan faktörlerden birisi olarak cinsiyet farklılığı da dikkate alınmalıdır. Yapılan bazı bilimsel çalışmalarda kadın ve erkeklerin strese verdikleri

tepkilerde belirgin farklar olduğu tespit edilmiştir (Gramling ve Auerbach, 1998: 135). Bu farklılıklar özellikle çocukluk döneminde daha fazla olurken orta yaşta azalmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2012: 47).

Özellikle iş ortamlarında giderek daha fazla kadının yer alması erkek egemen toplumlarda kadınların kendilerini baskı altında hissetmelerine neden olmaktadır. Son yıllarda yapılan araştırmalarda kadınların erkeklere oranlara daha fazla hastanelere gittikleri ve daha fazla depresyona yatkın oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca ABD ve İngiltere’de yapılan araştırmalarda kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre kariyer ve aile sorunlarıyla daha fazla uğraştıkları belirlenmiştir (aktaran Tutar, 2011: 263).

1.3.2.1.4. Özel Hayatta Yaşanan Gelişmeler

Bireylerin özel hayatlarında meydana gelen ailevi, fiziksel, psikolojik ve ekonomik problemler hiç şüphesiz ki önemli bir stres kaynağıdır. Yaşanan bu gelişmeler her ne kadar kişilerin özel hayatlarında meydana gelse de sonuçları itibarıyla onların iş hayatlarında da son derece önemli olabilmektedir.

Bu konuda Holmes ve Rahe’nin (1967) yapmış olduğu çalışmada insanların başına gelebilecek önemli olayların ne derecede stres kaynağı olabileceği tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu konudaki değerlendirmeyi çalışmanın ilgili bölümünde belirtmekle beraber bireylerin içki, uyuşturucu madde veya kumara aşırı düşkünlüğü, yaşadıkları çeşitli çatışmalar gibi kimi problemler önemli bir stres kaynağı olabilmektedir (Çelik, 2010: 250). Ayrıca rekabetin arttığı günümüz iş ortamında ekonomik kaygılar nedeniyle ailelerde her iki eşin de çalışması strese neden olabilmektedir. ABD Çalışma Bakanlığı tarafından yapılan araştırmada; boşanma oranlarının eşlerin her ikisinin de çalıştığı ailelerde daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Günümüzde işletmelerde çalışanların yer değiştirmeleri de önemli bir stres sebebidir. 70 değişik ülkede 1800 yönetici arasında yapılan bir araştırmada iş hayatını etkileyen önemli faktörlerden birisi olarak eşlerin yeni çevreye uyumu gösterilmiştir (aktaran Stora, 1994: 31).

1.3.2.1.5. Bireysel Yetenek Farklılıkları

Bireyin yaptığı işle ilgili sahip olduğu donanım, bilgi ve becerilere yetenek diyebiliriz. Yetenek, bireyin üstesinden gelebileceği işlerin seviyesini belirler. Yetenekli kişiler daha az yeteneklilere göre işleri daha kolay başardıkları için daha az stres yaşayabilirler. Yapılan işle ilgili sahip olunan bireysel yetenek yeterli olmadığında

kişide zorlanma olabilir ve bunun sonucunda telaş, gerginlik, heyecan ve kendine olan güvende azalmalar meydana gelebilir (Ertekin, 1993: 37; Bozkurt vd, 2010: 18).

Önceki bölümlerde açıklanan French ve Caplan'ın iş stresi ile ilgili teorisinde, yetenek farklılıklarının stres açısından önemli bir faktör olduğunu belirtilmiştir. Bireylerin iş ortamlarında kendi yeteneklerine uygun olarak talep ettikleri ile elde edebildikleri arasındaki uyum işgörenlerin stres seviyeleri üzerinde önemli etkilerle sebep olabilmektedir (Cooper ve Dewe, 2004: 97).

1.3.2.1.6. Mesleki Farklılıklar

İnsanlar hayatları boyunca kendi özelliklerine uygun olarak çeşitli meslekleri seçerler. Her işin kendisine göre bazı zorlukları ve stres seviyesi vardır. Ancak bazı meslekler diğerlerine göre daha fazla stresli olabilmektedir. Örneğin çiftçilik, öğretim üyeliği, sanatkârlık gibi mesleklerin stres seviyesi düşükken, hava trafik kontrolörlüğü, orta seviye yöneticilik, denetçilik, askerlik ve polislik gibi mesleklerin stres seviyesi yüksek olabilmektedir (Balcı, 200: 11).

Bireyin işini sevip sevmeme durumu iş stresini etkileyen önemli bir faktör olabilmektedir. Baltaş'a (2011: 19) göre yapılan işin kalitesi kişinin önce kendisine daha sonra da işine duyduğu saygıyla doğru orantılıdır. Yapılan işi sevmek ve katkıda bulunmak bireydeki motivasyonu artırmakta ve stresi azaltmaktadır. Bireyin işyerinde artı değer üretmesi, yeteneklerine uygun işlerde çalışması onda mutluluk yarabilir ve stresi engelleyebilir. Zorla yapılan işler sonucunda ise bireyde yorgunluk, bıkkınlık ve endişe oluşabilir ve bu da doğal olarak strese yol açabilir.

1.3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Bireylerin çeşitli amaçlarla buldukları örgütler onlar için önemli bir stres kaynağıdır. Oluşan bu stres gerek bireysel gerekse de örgütsel anlamda maddi ve manevi kayıplara yol açmaktadır. Palmer ve Cooper'ın (2004) geliştirdiği iş stresi modelinden yola çıkarak örgütsel bağlamda stres yaratan faktörleri bu bölümde değerlendirmekle beraber yazındaki diğer çalışmalardan da faydalanarak mümkün olduğunca bu konuyu geniş bir şekilde ele almanın faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Örgütte stres yaratan etmenler; işin özelliğinden kaynaklanan, örgütsel rolle ilgili ve örgütsel politika ve süreçlerden kaynaklanan faktörler olarak üç ana başlık altında ele alınacaktır.

1.3.2.2.1. İşin Özelliğinden Kaynaklanan Stres Nedenleri

Bir önceki bölümde bazı meslek farklılıklarının bizatihi stres nedeni olarak önemli bir etken olduğu belirtilmiştir. Bu bölümde ise işlerin kendine özgü bazı özelliklerinin stres yaratma potansiyelleri irdelenecektir.

1.3.2.2.1.1. Fiziksel Koşullar

İşyerlerindeki fiziksel koşulların çalışanlar üzerindeki etkisi Hawthorne çalışmalarından bu güne kadar araştırılan önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. İş yerlerindeki gürültü, ışık ve aydınlanma durumu, sıcak veya soğuk durumu, iş süreçlerinin ergonomik özelliği gibi bazı iş koşulları bireylerde işin yapılışı esnasında strese neden olabilmektedir. Fiziksel koşulların stres açısından en önemli tarafı strese karşı toleransı azaltması ve işgörenlerde motivasyonun düşmesine neden olmasıdır (Tutar, 2011: 231).

Gürültü: Gelişigüzel ve istenmeyen ses oluşumuna gürültü adı verilmektedir (Gürültü Kontrol Yönetmeliği, 1986: 2). Gürültünün şiddeti insanlarda olumsuz etkilere neden olmaktadır. Yapılan araştırmalarda 50 desibel seviyesindeki sesin insan için ideal olduğu, bunun fazlasının ise işgörenlerde sinir sistemini yorduğu ve rahatsızlık kaynağı olduğu tespit edilmiştir (Çelik, 2010: 258).

Gürültü insanlarda kan basıncını yükseltir, kalp atışını hızlandırır ve kasların gerilmesine yol açar. Ayrıca gürültü iş yerinde memnuniyetsizliğe, öfkeye ve endişeye neden olur. Bireylerde uyku bozukluğu, baş ağrısı ve hipertansiyon gibi sonuçlar da gürültü ile ilgilidir (Greenberg, 2004: 82).

Işık Seviyesi: İş yerlerindeki aydınlanma seviyesi mevcut işin yapılması için önem arz eder. İş yerlerindeki iş kazalarının önemli sebeplerinden birisi yetersiz veya fazla aydınlatmadır. Işık seviyesinin uygun olmaması işgörenlerin zorlanmalarına ve strese girmelerine neden olmakta, konsantrasyonlarını bozmaktadır (Örnek ve Aydın, 2011: 190).

Yetersiz ve fazla aydınlatma işgörenlerin gözlerinin yorulmasına ve bunun sonucunda göz sinirlerinin zayıflamasına hatta daha ileri boyutta geçici körlüklere yol açabilmektedir. Uygun aydınlanmanın sağlanması için iş yerlerinde güneş ışığından maksimum faydalanılacak tedbirler alınmalıdır (Çelik, 2010: 252).

Sıcaklık Durumu: İnsanlar vücut sıcaklıklarını dış ortamlarla dengelemeye çalışırlar. İnsan vücudunun sıcaklığı ortalama 37 derecedir. İşgörenlerin verimli

çalışabilmesi için ortam sıcaklığının uygun olması gereklidir. Yapılan araştırmalarda yazın en uygun ortam sıcaklığının 20-24 derece arası, kışın ise 20-22 derece arası olduğu belirtilmiştir. Bu değerlerin üzerinde veya altındaki ortam sıcaklığı yorgunluk, uykusuzluk ve dikkat dağılmasına, iş kazalarına neden olabilmektedir (Güler, 1997: 56). Yöneticiler çalışanlardan optimum performans elde edebilmek için işgörenlerin rahat çalışabildikleri ortamları oluşturmak için gayret sarf etmeleri gerekmektedir.

Ergonomi: Ergonomi, insanların kullanımına yönelik tasarım, çalışma ve yaşam koşullarını en uygun hale getirmeye çalışan uygulamaların bütünüdür. İnsan eğilimleri, sınırlılıkları ve özellikleri dikkate alınarak insan-makine tasarımı, çalışma koşullarının ve süreçlerinin düzenlenmesi ergonomik uygulamalardandır. İşyerinde insan doğasına uygun olmayan makine, tasarım veya süreçler bireylerde zorlanmalara, can sıkıntısına ve strese neden olabilir (Güler, 1997: 9).

Ergonominin amacı insan, alet ve makineleri, diğer teknolojik olanakları iş performansını artırmak için en uygun şekilde kullanmaktır. İnsan sağlığını ve güvenliğini koruyarak yapılan işin kalitesini ve sayısını artırmak önemlidir. Bu noktada işgörenlerin fiziki kabiliyetlerine uygun tasarımlar geliştirmek örgütlerde stresi önleyecek ve iş performansının artmasına vesile olabilecektir (Sabancı ve Sümer, 2011: 3).

1.3.2.2.1.2. İş Monotonluğu

Bir işin sürekli aynı tempoda ve aynı şekilde tekrarlanarak yapılmasına monotonluk denilmektedir. Monotonluk işgörenlerde bıkkınlığa ve iş tatminsizliğine yol açmaktadır. İşin belli bir ritminin olması ile monotonluk aynı şeyi ifade etmemektedir. Ritimde belli periyotlarda tempoda azalma veya artma olabildiği gibi ahenk söz konusu iken monotonlukta hep aynı şekilde ve aynı tempoda çalışma ifade edilmektedir (Ertekin, 1993: 54). İşgörenler üzerinde belirli bir süre sonra monotonluk stres kaynağı olmakta ve umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, saldırganlık ve daha ileri boyutta psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara neden olmaktadır (Tutar, 2011: 230).

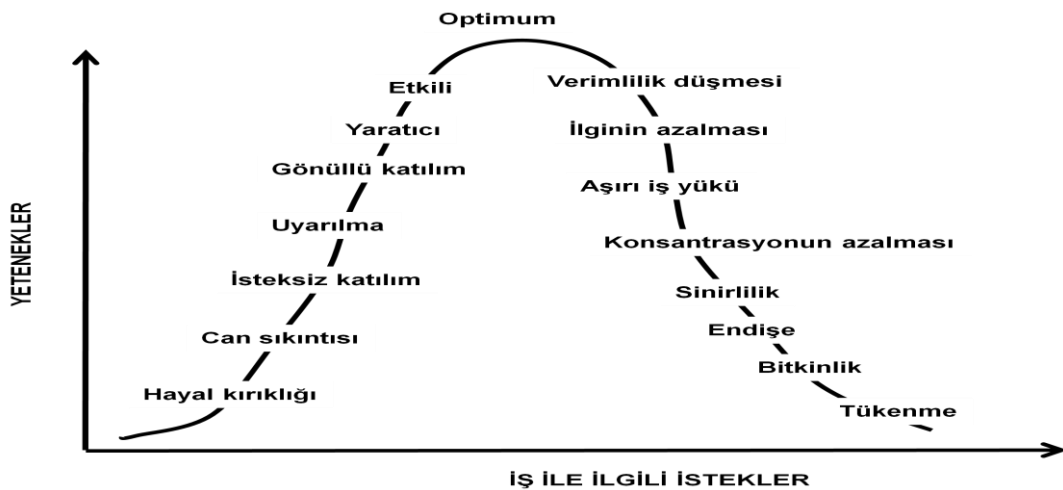
Günümüzde işletmelerde sıklıkla uygulanan otomasyon süreçleri monotonluğu artıran bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Standardizasyon, maliyet ve kalite konusunda avantaj yaratan bu tip uygulamaların aynı zamanda yaratıcılığı köreltmek gibi yan etkileri de bulunmaktadır. Örgütlerde uygulanan iş zenginleştirme, iş genişletme gibi uygulamalar monotonluğun strese yol açmadaki etkisini azaltıcı uygulamalar olarak önemli bir yere sahip olabilmektedir (Çelik, 2010: 253).

1.3.2.2.1.3. İş Yükü Yoğunluğu ve Uzun Çalışma Saatleri

Günümüzde her örgütte belirli çalışma saatlerine göre yapılacak işlerle ilgili bir kanaat oluşmuş ve yapılabilecek işler belirlenmeye çalışılmıştır. İşgörenlerin belirlenen bu seviyenin üzerinde çalışması aşırı iş yükü ve yoğunluğunu oluşturmakta, bu da strese yol açmaktadır. Ayrıca uzun ve belirsiz çalışma saatleri, dinlenme ve tatil yapamama gibi olumsuzluklar stresi artıran özelliklerdir. Ancak sadece yapılan işin yoğunluğunun artırılması ve zaman baskısı strese neden olmamakta aynı zamanda işgörenlerin yeteneklerinden fazlası istendiğinde de stres oluşabilmektedir (Levine ve Scotch, 1970: 93-94).

İş ile ilgili isteklerle bireylerin performansı, yetenekleri ve stres seviyeleri arasında önemli bir ilişki mevcuttur. İngiltere Çalışma Derneği tarafından yapılan araştırmada elde edilen sonuçlar Şekil-10'da gösterildiği gibi özetlenmiştir. Burada önemli olan husus her birey için farklı bir eşikte olan optimum seviyeyi yakalamaktır (Blaug vd, 2007).

Şekil-10: İşle ilgili isteklerin bireylerin fiziksel ve zihinsel performansları üzerindeki etkisi



Kaynak: BLAUG, Ricardo, KENYON, Amy and LEKHI, Rohit, Stress At Work, A report Prepared For The Work Foundation's Principal Partners, The Work Foundation:290003, London, 2007:21.

İşgörenlerin yetenekleri ile işle ilgili isteklerin değerlendirildiği Şekil-10'da bireylerin yeteneklerinden düşük olan işler can sıkıntısı, isteksizlik yaratırken; fazla olan işler ise konsantrasyonun düşmesine, endişe ve bitkinliğe yol açmaktadır.

Weinberg ve arkadaşları (2010: 80) iş yükü yoğunluğunu değerlendirirken bunun çeşitli şekillerde olabileceğini belirtmiştir:

- Kantitatif iş yükü: Yapılan işin sayısının fazla olması ve belirli bir zamanda yetiştirilmesi zorunluluğunu ifade eder. Yedi yıllık bir sürede 2.465 otobüs şoförü üzerinde yapılan incelemelerde yoğun trafikte çalışanların diğerlerine göre iki kat daha fazla kalp krizi geçirme olasılıkları olduğu tespit edilmiştir.
- Niteliksel iş yükü: Bireylerin kabiliyetlerinden yüksek olan iş unsurlarını belirtir. Özellikle benlik saygısı düşük veya yeni pozisyon veya işle ilgili yeteri derecede tecrübesi olmayanlarda bu konu söz konusu olabilmektedir.

Günümüzde rekabetin etkisiyle örgütlerde çalışma saatleri uzama eğilimine girmiştir. Ayrıca bazı yöneticiler değişimin ve yeniden yapılanmanın etkisiyle, astlarının üzerinde baskı kurmak veya işlerini kaybetmemek için çok çalışıyor görünmek amacıyla iş yerlerinde uzun süreler kalmaktadırlar. Uzun çalışma saatleri yeterli sosyal faaliyete katılamama gibi problemleri de beraberinde getirdiğinden önemli bir stres kaynağı olduğu düşünülmektedir (Weinberg vd, 2010: 84).

1.3.2.2.1.4. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Günümüz iş yaşamının vazgeçilmezlerinden birisi de vardiyalı çalışma saatleridir. Örgütler, sahip oldukları çeşitli teknoloji ve süreçlerden maksimum verim alabilmek için onlardan azami istifade etmek isterler. Bu çalışma düzeni insanın biyolojik ritmini bozan, aile ve sosyal yaşamı olumsuz etkileyen önemli bir iş stresi etkenidir. Yapılan araştırmalar gece vardiyasında çalışanların diğerlerine göre daha az uyuduğu, yorgun, huzursuz ve sinirli oldukları, sindirim sistemi ile ilgili sıkıntılar yaşadıklarını göstermiştir. Ayrıca gündüz çalışanların katıldığı sosyal etkinliklere katılamama hususu da insanları ayrıca yıpratmaktadır (Ertekin, 1993:55).

Vardiya sistemi, çalışanların vücut sıcaklıklarını, kan şekeri oranını, motivasyon ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Vardiyalı sistemde çalışan hava trafik kontrolörleri üzerinde yapılan bir araştırmada bu kişilerin diğerlerine göre dört

kat daha fazla ülser, şeker hastalığı ve tansiyon rahatsızlıkları çektiklerini ortaya koymuştur (Stora, 1994: 18).

1.3.2.2.1.5. Değişimin Etkisi ve Eğitim Eksikliği

Örgütler rekabet ortamında var olabilmek için değişen şartlara ayak uydurmak zorundadır. Bu da belirli zamanlarda hiyerarşik yapıda, iş yapılarında, süreçlerde veya ürünlerde değişiklik yapmayı gerektirmektedir. İşgörenlerde değişim, kendileri ve çevreleri için olumsuz bir faktör olarak algılandığında strese yol açmaktadır (Korkusuz, 2012: 102).

Örgütsel süreçlerde teknolojinin etkisiyle birlikte yaşanan bu değişim ortamında sahip olunan bilgi ve beceriler hızla eskimektedir. Yeni alınan sistemler ve makinelere uyum sağlayabilme, çalışma özelliklerini kavrayabilme gibi kimi hususlar işgörenler için potansiyel bir stres kaynağı olmaktadır. Ayrıca yeni alınan teknolojiler işgörenlerde yetersizlik duygusuna ve strese neden olabilmektedir (Tutar, 2011: 230). Bu sıkıntılardan kurtulabilmek için değişimin gerekliliği çalışanlara iyi anlatılmalı, onların değişim sürecine katılması sağlanmalı ve gerekli eğitim programlarıyla bu kaygılar giderilmelidir.

1.3.2.2.1.6. Tehlikeli Çalışma Koşulları

Bazı işyerlerinde var olan fiziksel tehlikeye bağlı çalışma koşulları önemli bir stres kaynağıdır. Asker, polis, madenci, itfaiyeci, tersane işçisi gibi bazı meslekler tehlikelidir. Bu tip mesleklerde yaralanmalara, sakatlanmalara veya can kaybına nispeten sık rastlanmaktadır. Bu durum işgörenlerde sürekli bir stres kaynağı oluşturabilmektedir. İrlanda'da mayın temizlemekle görevli subaylar üzerinde yapılan bir araştırma bu askerlerin kişisel ilişki kurmada sıkıntılar yaşadığını ve daha stresli olduklarını göstermiştir (Stora, 1994: 20). Bu tür işlerde çalışanların sağlıklarına yönelik tehditlerin fazla olması onlarda gerilim ve tedirginlik yaratmakta, sürekli dikkatlerini işlerine vermelerini gerektirmektedir. Zamanla bu husus onlarda bıkkınlığa ve yorgunluğa neden olabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 172).

1.3.2.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Nedenler

Örgütlerin yapısı içerisinde çeşitli seviyelerde statüler, makamlar ve görevler vardır. İşgörenlerin işgal ettiği statüler itibarıyla örgütlerin onlardan beklediği o göreve has davranış ve tutumlara rol denir (Çelik, 2010: 254). Bireylerin örgütten bağımsız olarak sosyal ve aile hayatlarında da anne, baba, demek üyesi vb. gibi rolleri

bulunmaktadır. Örgütler için önemli bir stres kaynağı olan rol ile ilgili hususlar; rol belirsizliği ve rol çatışması olarak iki başlık altında ele alınacaktır.

1.3.2.2.2.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği; bireylerin işinde üstlendiği rolün, gerçekleştirilecek amaçların ve yüklenilecek sorumlulukların sınırlarına ilişkin belirsizliğin mevcut olması durumudur (Stora, 1994: 22). Birey açısından açık olmayan amaçlar veya hedefler ilave bir strese neden olabilir (Tutar, 2011: 232). İşgörenin ait olduğu örgütte tam olarak ne yapacağını bilmemesi olarak ortaya çıkan rol belirsizliği üç farklı şekilde görülebilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 177);

- İşgörenin kendisinden beklenen performansı tam olarak bilememesi,
- Göstermesi gereken iş davranışlarını bilememesi,
- Bazı iş davranışlarının sonuçlarını bilememesi.

Rol belirsizliği birçok nedenden dolayı strese neden olur. Bunlardan bazıları; gerilim, tatminsizlik, kişisel güven eksikliği, hiçlik duygusu ve bireyin faydasız olduğu inancının yerleşmesidir (Balcı, 2000: 12; Tutar, 2011: 232). Rol belirsizliğine bütün insanlar aynı tepkiyi vermemektedir. Bazıları bu durumdan çok fazla rahatsız olmazken, bazıları ise belirsizlikten dolayı stres yaşamaktadır. Ayrıca görevin yapısı ile ilgili bilgilerin yetersiz olması durumu bireyin kapasitesiyle de ilgili olabilmektedir. Kompleks görevlere karşı işgörenin yetersiz kalması strese yol açabilmektedir (Çelik, 2010: 254).

1.3.2.2.2.2. Rol Çatışması

Örgütlerde bir baskıya uymanın diğer bir baskıya uymayı zorlaştırdığı veya imkânsız hale getirdiği durumda, birden fazla baskının oluşması hâline rol çatışması denir (Örnek ve Aydın, 2011: 172). Başka bir ifadeyle işgörenin kendisinden beklenen taleplerin bazılarını karşılamak istememesi veya bunların iş tanımları içerisinde olmaması durumunda ortaya çıkan çatışma durumudur (Stora, 1994: 23). Rol çatışmasında, işgören birbirinden farklı ve tutarlı olmayan görevlerle karşılaştığı için kendini baskı altında hissedebilir (Özkalp, 2004: 191). Bu duruma bir örnek verecek olursak; işgörenin amiri ondan daha fazla iş isterken, çalışma arkadaşları ona yeteri kadar zaten ürettiğini daha fazla üretirse hepsinin sıkıntı yaşayacağını söylemesi durumu verilebilir (Balcı, 2000: 12). Bu durumda bireyin örgüt içindeki rolü ile arkadaşlarıyla ilişkilerindeki rolleri çatışmaktadır.

Rol çatışmalarının çeşitli sebepleri vardır. Bunlardan bazıları; çelişkili görevler, yetki belirsizliği, yetki ve sorumlulukların uygun olmamasıdır (Tutar, 2011: 232).

Yapılan bazı araştırmalarda rol çatışmasının birey üzerindeki etkileri aşağıdaki Şekilde açıklanmıştır (elik, 2010: 255);

- İçsel çatışmanın artması,
- İş ortamında gerilimin artması,
- İř tatminin dūřmesi,
- Yönetime ve örgüte olan güvenin azalması.

Örgütlerin organizasyon yapısında bir işgörenin birden fazla üste bağlanması, birbirinden farklı iki veya daha fazla iş yüklenmesi gibi uygulamalar rol çatışmasına ve doğal olarak da strese yol açmaktadır (Bozkurt vd, 2010: 23). Bunlara ilave olarak rol çatışmasında rol-kişi bütünleşmesi önem arz etmektedir. Bu uyumun sağlanmasında kişinin kültürel değerleri, sosyal çevresi gibi faktörler önem arz etmektedir (elik, 2010: 255). Bireyin rolüyle bütünleşmesi daha başarılı olmasına ve daha az stres yaşamasına neden olabilmektedir.

Örgütlerde rol çatışması ile ilgili yapılan bazı araştırmaların sonucunda, bir örgütte ortaya çıkabilecek rol çatışma çeşitleri aşağıdaki Şekilde sıralanabilir (Örnek ve Aydın, 2011: 176);

-İşgörenden amirleri veya astları tarafından birbiriyle uyumlu olmayan iki talebin karşılanmasının istenmesi,

-İşgörenin farklı amirlerinden veya astlarından birbirleriyle uyumlu olmayan talepleri karşılamasının istenmesi,

-İşgörenin işyerindeki rolleri ile özel hayatındaki rolleri arasında farklılıklar,

-İşgörenin kendi değer ve beklentileri ile yaptığı işin özellikleri arasında farklar bulunması,

-İşgörenin yetenekleri ile iş gerekleri arasındaki uyumsuzluklar.

1.3.2.2.3. Örgütsel Yapı ve Süreçlerden Kaynaklanan Nedenler

Örgütler belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulurlar. Bu amaçları başarabilmek için gerekli işler belirlenir, gruplanır, kademelendirilir, yetki ve sorumluluklar dağıtılır ve bu kadrolara personel atanır. Yönetim sürecinin önemli fonksiyonlarından birisi olan örgütleme aşamasında yapının dizaynı uygun Şekilde olmadığı takdirde örgüt mensupları için strese neden olabilir.

Yukarıda belirtilenlere ilave olarak örgütlerde konjonktürel gelişmelere bağlı olarak küçülme, örgütsel değişim gibi politiklar da işgörenlerde strese neden olabilmektedir. İspanya'da telekomünikasyon sektöründe yapılan bir araştırmada işgörenlerde en fazla stres yaratan faktörlerden birisi olarak örgütsel değişim ve küçülme gösterilmiştir (Muhonen ve Torkelson, 2006). Zaman içerisinde meydana gelebilecek bu tip değişikliklere karşı örgütlerin iş stresini engelleyebilecek tedbirleri almasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

1.3.2.2.3.1. Örgüt Yapısı ve Liderlik Farklılıkları

Örgütlerin yapısı tasarlanırken kararların üst yöneticiler tarafından alındığı merkeziyetçi yapılar tercih edilebilmektedir. Bu tip örgütlerde kararlar tepe yöneticiler tarafından alınır, işgörenler uygular. Kararlara çalışanların herhangi bir katılımı söz konusu değildir.

Çalışanların kararlara katılması, yapılacak işlerde az veya çok belirleyici olmaları onlarda iş tatmininin ve verimliliğin artmasına sebep olmakta ve doğal olarak iş stresini önlemektedir. Aksi halde ise çalışanların görüşlerinin alınmaması, onların kendilerini işin bir parçası olarak görmemelerine, özgürlüklerinin kısıtlandığını algılamalarına ve strese yol açmaktadır (Örneke ve Aydın, 2011: 180).

Hiyerarşik yapıdan kaynaklanan sıkıntılarda örgütün her kademesinde özellikle iletişimin çok yönlü olmamasından dolayı stres oluşabilmektedir. Ayrıca bu tip yapılarda ortaya çıkan informal gruplar da çatışmalar nedeniyle bireylerde strese yol açabilmektedir.

Örgütlerde yöneticilerin uyguladıkları liderlik biçimleri çalışanlarda önemli bir stres kaynağı olabilmektedir. Otoriter bir yönetim sergileyen yöneticilerin katı tutumları, emir-komuta ilişkilerine aşırı uyma eğilimleri, sık sık denetim yaparak çalışanları sürekli takip etme davranışları çalışanlarda ciddi strese neden olabilir ve onların hata yapmalarını kolaylaştırabilir (Tutar, 2011: 236).

1.3.2.2.3.2. Kariyer ve Performans Değerleme Sorunları

İşgörenler meslek hayatları boyunca daha fazla statü, saygınlık veya maddi kazançlar elde edebilmek için kendilerini geliştirmeye çalışırlar ve daha üst sorumluluklar almak isterler. Küreselleşme çağında çalışanlar kısa zamanda çok para kazanmak ve yüksek bir statüye ulaşmak için kıyasıya bir rekabete girişirler. Bu

rekabet içerisinde kaybedenlerin yaşadığı hayal kırıklıkları strese yol açabilmektedir (Stora, 1994: 27).

Örgütlerde yaratılan kariyer fırsatları çalışanları motive etmede önemli bir araçtır. Zaman içerisinde örgütte kıdem ve tecrübesi artan bazı çalışanlar kendilerini daha üst görevlere aday olarak görürler (Çelik, 2010: 251). Yetenekli ve daha üst kademe için uygun olan adaylar arasından yapılacak terfiler örgütsel adaleti sağlamaya katkıda bulunur ve stresi azaltabilir.

Örgütlerde zaman zaman terfilerde yaşanan yanlış değerlendirmeler uzun süre terfi etmeyi bekleyenler için büyük bir hayal kırıklığı, üzüntü ve endişeye neden olmaktadır. Bu tip olumsuz tepkiler ileriki safhalarda örgüte karşı negatif tutumlara girilmesine neden olabilmekte hatta örgütü sabote etmeye kadar varabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 182). Amerikan Deniz Kuvvetlerinde yapılan bir araştırmada terfilerde meydana gelen çeşitli gecikmelerin fiziksel ve psikolojik dengesizlikleri artırdığı tespit edilmiştir (aktaran Stora, 1994: 28)

Örgüt içerisinde sadece terfilerde değil ileride kariyer fırsatı sağlayacak eğitimler, yurt dışı görevler gibi faaliyetlerin seçim esaslarının şeffaf ve adaletli olarak belirlenmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Yani kısaca gerçekten iyi olan kazanmalıdır. Örgütlerde belirli seviyelere yükselenler kariyer platolarına ulaşabilmektedir. İlerleme olanakları azalan bu ortamlarda, özellikle genç işgörenler de kendilerini göstermek için kıdemlileri zorlamaya başlarlar. Bu durumda belirli seviyedekiler ününü ve prestijini kaybetme korkusuyla stresli hale gelebilmektedir. Bunun yanında örgütlerde ilerleyememe stresi ile birlikte işgörenlere yeteneklerinin üzerinde görev verilmesi (Peter İlkesi) de onlarda tedirginliğe ve strese neden olabilir (Örnek ve Aydın, 2011: 183).

Kariyer sorunlarının stres yaratıcı özelliğinin bir diğer yönü ise işin kadınlar boyutudur. Batılı ülkelerde kadınların %80'den fazlası iş hayatında yer almaktadır. Ülkemizde şu anda kadınların iş gücüne katılım oranı %30'lara yaklaşmıştır (TÜİK, 2013). Günümüzün sosyo-ekonomik şartlarında kadınların çalışması aile bütçelerini rahatlatmış, refah seviyesini artırmıştır. Ancak bunun yan etkileri olarak boşanma oranları %50'lere yaklaşmıştır. Kadınların iş hayatında erkeklere göre daha fazla stresli oldukları görülmektedir. Ayrıca cam tavan etkisi de denilen kadınların belli bir seviyeden sonra kariyer ilerlemesinde yaşadığı sorunlar onları daha stresli hale getirmektedir. Kaldı ki erkeklerle aynı statüye yükselse bile ücret açısından erkeklere

göre ciddi olarak daha az ücret almaları onları ayrıca strese sevk etmektedir. Yapılan bir araştırmada kadınların işlerini yaparken erkeklere göre daha asabi oldukları ve baş ağrısı çektiklerini ortaya koymuştur (Stora, 1994: 62).

Kariyer sorunlarına paralel olarak işgörenlerin performanslarının uygun ve objektif olarak değerlendirilememesi hak etmeyen kişilerin terfi etmesine yol açabilmektedir. İşgörenlerin kendilerinden istenenlerin ne ölçüde gerçekleştirebildikleri, nelerin eksik ve geliştirilmeye muhtaç olduğunu doğru olarak belirlemek onların motivasyonunu artıracak ve stres seviyelerini azaltabilecektir.

1.3.2.2.3.3. Ücret Politikaları

Örgütlerde ücret politikaları belirlenmeden önce işler analiz edilir ve bir değerlendirmeye tabi tutulur. Bu değerlendirme neticesinde her işin karşılığı olarak ücretler belirlenir. İnsan kaynakları yönetiminin önemli bir halkası olan bu süreç sadece bireyi değil, ailesinin ve sosyal çevresinin de ihtiyaçlarını karşılayacak olan maddi imkânların elde edilmesini sağlamaktadır.

İşgörenler; aldığı eğitim seviyesi, statüsü ve değer yargılarına uygun olarak yaptığı iş karşılığında adil bir ücret almayı bekler. Burada çalışanlar, yaptığı işin karşılığı olan ücreti alıp almadığını ve kurumda eşdeğerleri ile denk ücret alıp almadığını sorgular. Bu iki tip sorgulamada negatif algılar oluşursa doğal olarak işgörende ciddi stres birikimi oluşabilir (Çelik, 2010: 251). Buna ilave olarak maaş artırımını hak edebilmek için daha fazla çalışma hissi işgörenlerde ilave strese neden olabilmektedir (Hallowell, 2008: 27).

İşgörenler kimi zamanlar daha fazla para kazanmak ve prim almak için fazla mesailere kalma veya vardiya sıklıklarını artırma gibi yollara başvurabilmektedir. Bu tip uygulamalar belirli bir süre sonra birey ve ailesi için büyük bir stres kaynağına dönüşmektedir. Sürekli borçlu olmak, tasarruf yapamamak, fakirleşme korkusu ruh ve beden sağlığını bozmaktadır. Baltaşların aktardığına göre (2012:82).; Amerika'da yapılan bir araştırmada gettolarda yaşayanların kansere yakalanma oranı ülke ortalamasından bir buçuk kat fazladır.

İşgörenlerin yetersiz ücret almaları enflasyon karşısında satın alma gücünün azalmasına ve maddi yükümlülükleri tam olarak yerine getirememesine yol açmaktadır. Bu durumda ek iş yapma veya gece çalışma gibi bazı yollara başvurulabilmektedir. Çok fazla çalışma ve bunun sonucunda dinlenmeye zaman

ayıramamak işgörenlerde zaman içerisinde aşırı strese yol açmakta ve tükenmeye doğru onları yönlendirmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 186).

1.3.2.2.3.4. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları

Örgütlerde belirlenen iş tanımları tam olarak o işin gerekleri yansıtabilmelidir. İş tanımlarının gerçekçi olmaması; doğru kişinin seçilememesine, performans değerlemenin uygun yapılamamasına ve bunun sonucunda da ücret ve terfi politikalarında hatalara yol açabilmektedir. Bu durum, işgörenin kendini işyerinde rahat hissetmemesine, iş tatminsizliğine, endişeye ve strese kapılmasına neden olabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 188).

Örgütler mevcut karmaşık yapılarına rağmen iş tanım ve analizlerini çok iyi yapmalıdırlar. Gerekirse profesyonel yardım alarak insan kaynakları yönetiminin başındaki bu halkayı sağlam oluşturmaları ve bundan sonra gelen uygulamaların düzgün bir temel üzerine inşa edilebilmesini gerçekleştirebilmelidirler.

1.3.2.2.3.5. Kişilerarası İlişkiler ve İletişim

Örgütlerde çalışanlar için önemli stres kaynağı yaratan faktörlerden birisi de yaşanan ilişkiler ve iletişim problemleridir. Bunlar; çalışanlarla amirler arasında veya çalışanların birbirleri arasında olabileceği gibi dedikodu şeklinde de olabilmektedir. Özellikle iletişim sıkıntılarında kaynaklanan bu tip sıkıntılar ciddi bir stresör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yöneticilerin işyerlerinde sergiledikleri yönetim anlayışı, tutarsız ve adil olmayan uygulamalar strese yol açabilmektedir. Bu durumda işgörenlerde haksızlığa uğrama duygusu ve şüphecilik baş gösterebilmektedir. Yöneticinin astlarla muhatap olduğunda gösterdiği karşılama biçimi, konuşma-dinleme davranışları gibi bazı özelliklerin çalışanların beklediği gibi olmadığı durumda strese neden olabilmektedir (Yöndem, 2011: 140).

İşgörenlerin kendilerini amirlerinden daha yetenekli görmesi veya amirin durumu bu şekilde algılaması, amirlerin daima hataları görmesi gibi durumlar potansiyel stres kaynakları olabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 86). Amerika'da yapılan bir araştırmalarda işgörenlerin astlarıyla ve üstleriyle olan ilişkilerinin önemli bir stres kaynağı olduğu belirlenmiştir. Zayıf olan ilişkiler çalışanlar arasında güven problemi yaratmakta, ilgisizliğe neden olmakta ve birbirlerine olan desteklerinin azalmasına yol açmaktadır (aktaran Örnek ve Aydın, 2011: 192).

İşgörenler çeşitli şekillerde örgüt içerisinde rekabet halinde bulunabilmektedirler. Bu durum strese neden olmakta ve informal bir iletişim yöntemi olarak da adlandırılabilen dedikoduya yol açabilmektedir. Çevreye uyum sağlayamayan bazı işgörenler meydana gelen olayları farklı yorumlayıp gereksiz yere başkaları hakkında konuşabilirler. Çoğu zaman kendi yetersizliklerini başkalarını eleştirerek giderme eğilimi olarak ortaya çıkan dedikodu, örgüt içerisinde güvensizliğe neden olabilmekte ve strese yol açabilmektedir.

Çoğu zaman iletişim problemlerinden kaynaklanan bu tip sıkıntılar hizmet içi eğitim, iletişim yöntem ve usullerinin tüm çalışanlara benimsetilmesi gibi yöntemlerle çözülebilmektedir. Ayrıca örgüt içerisinde pozitif bir hava oluşturarak, samimi çalışma ortamları teşkil edilerek dedikodu en aza indirilebilmekte ve gereksiz zaman ve enerji kaybı önlenebilmektedir.

1.3.2.2.3.6. Mobbing

İşyerlerinde çalışanlara işverenler veya diğer çalışanlar tarafından tekrarlanan kötü muamale, tehdit, şiddet, aşağılama gibi psikolojik taciz biçimlerine mobbing denilmektedir (Erdem ve Parlak, 2010). Örgütlerde mobbinge neden olan en önemli faktörler, örgütün içindeki insanların davranışlarını yönlendiren normlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar, ahlaksız ve etik olmayan uygulamalardır (Güveyi, 2013).

İş yaşamında çalışma barışını, iş heyecanını ve iş tatmini azaltan mobbing uygulamaları özellikle orta kademe yöneticilerinde daha sık rastlanır. Önce duygusal şekilde başlayan saldırı daha sonraki aşamalarda yönetsel yetkilerin de kullanılmasıyla çalışanların duygusal yönden hırpalanmasına ve strese girmelerine neden olmaktadır. Devamında ise çatışmalara ve işten ayrılmalara kadar varabilen bu tehditlerin, örgütün başarısı için her kademedeki yöneticiler tarafından bertaraf edilecek önlemler olarak görülmesi önerilmektedir (Tutar, 2011: 240).

1.3.2.2.3.7. Örgütsel Destek

Çalışanların iş yerlerinde örgütünden ve amirlerinden gördüğü destek stresi önemli derecede azaltan bir etkidir. 1986 yılında ilk olarak Eisenberger ve arkadaşları tarafından ortaya atılan örgütsel destek kavramı, örgütlerin işgörenlerin çalışmalarına değer vermesi ve onların huzuru ve refahı ile ilgilenmesi olarak tanımlanmıştır (aktaran Ruiller, 2010: 78). Genel olarak ortaya konan örgütsel destek teorisine göre; işgörenlerin örgütten karşılanmasını bekledikleri çeşitli ihtiyaçlarının ve iyi olan hususların tatmin edilmesi, onların nezdinde örgütsel bağlılık ve sadakat olarak karşılık bulmaktadır (Chênevert vd, 2011). İşgörenlerin örgüte yaklaşımları,

onların yaşadıkları tecrübelerle ilgili olarak algıladıkları örgütsel desteğe göre şekillenmektedir (Toussaint, 2005).

Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin artması, onların arzu ettiği beklentilerinin karşılanması ve sosyo-duygusal hassasiyetlerinin (değer verilme, sözünün dikkate alınması) tatmini sağlarken aynı zamanda örgütsel performanslarını da artırmaktadır. Çalışanlar için önemli olan bazı beklentilerin (kariyer, kendini geliştirme imkânları v.b.) örgüt tarafından karşılanması, onların örgüte karşı davranışlarında bir nevi mecburiyet hissetmelerine ve örgütsel hedeflere ulaşmada daha fazla hassasiyet göstermelerine neden olmaktadır (Guerrero, 2005).

Günümüz örgütlerinde çalışanların algıladıkları örgütsel destek eksikliği işte yaşanan stresi etkileyen önemli bir faktördür. Bu faktörün etkisi ve stresle olan ilişkisi çalışmanın ilgili bölümünde ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

1.3.2.2.3.8. Örgüt Kültürü

Günümüzde her örgütün kendine özgü inanç ve değerlerinden, normlarından, hikâye ve kahramanlarından, sembollerinden oluşan bir kültürü vardır. Çalışanların bu kültürde yer alan ortak değer ve kurallara uyması onun örgütsel sosyalizasyon anlamında diğerleriyle kaynaşmasına neden olabilecektir. Orada benimsenen değerlerle anlaşamama durumunda bireyde stres meydana gelecek kendi içinde çatışmaya yol açabilecektir. Ayrıca iş yerinde var olan kültürün bir göstergesi olarak meydana gelen olaylarda hâkim bir görüş söz konusudur. Çalışanlar ortak görüşün dışına çıktıkça daha stresli hale gelebilecektir (Tutar, 2011: 237).

Yapılan araştırmalar, örgüt kültürünün olumlu özelliklerinin iş stresini azaltmada önemli bir rolü olabileceğini ortaya çıkarmıştır. Bunun tam tersi olarak da olumsuz örgüt kültür özelliklerinin iş stresini artırabileceği değerlendirilmektedir (Erkutlu vd, 2011). Ayrıca yöneticilerin yarattıkları olumlu örgüt iklimi ve stres yönetim teknikleri işgörenlerin stresini azaltmada etkili rol oynayabilmektedir (Sarkar, 2013).

Weinberg ve arkadaşlarına (2010: 159) göre; örgüt içerisinde destekleyici ve açık bir örgüt iklimi ve kültürü oluşturmak ve bunu örgütün amaçlarını gerçekleştirecek hedeflerle uyum içerisinde sağlayacak yönetim tarzlarıyla pekiştirmek, iş stresini azaltmada çok önemli bir role sahiptir.

1.3.2.3. Çevresel Stres Kaynakları

Kentleşme ve sanayileşmenin giderek arttığı dünyamızda her geçen gün yeni gelişmeler yaşanmaktadır. Örgütlerde faaliyetlerini sürdüren çalışanlar örgüt dışındaki

gerek sektörel gerekse de sektör dışı veya bunlardan tamamen bağımsız meydana gelen olaylardan etkilenebilirler ve bunlar birer stres kaynağı olarak ortaya çıkabilir.

1.3.2.3.1. Ekonomik Krizler ve Doğal Afetler

Küresel bir köy halini alan günümüz dünyasında çok uzak bir yerde meydana gelen olaylar diğer toplumları da etkileyebilmektedir. Serbest pazar ekonomisi ve rekabetin etkisiyle ülkelerin ekonomileri birbirlerine bağımlı hale gelmiştir. Benzer şekilde sektörler de birbirlerini zincirleme olarak etkileyebilmektedir. İşleyen bu küresel çarkta meydana gelen darboğazlar zaman zaman ekonomik krizlere neden olmaktadır. Ekonomik krizlerin en belirgin sonuçları işsizlik ve yoksullaşmadır.

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde bu krizlerin sonuçları daha da ağır olmaktadır. Örneğin 2001 ekonomik krizinden önce ülke genelinde %7'lerde olan işsizlik oranı kriz sonrası %10'un üzerine çıkmıştır. Aynı şekilde kişi başına düşen milli gelirden de azalmalar olmuştur. Benzer etkiler 2009 ekonomik krizi sonrası da yaşanmış ve işsizlik oranı 2008 Mayıs ayında %9 iken 2009 Şubat ayında %16'ya kadar çıkmıştır (TÜİK, 2012). Krizlerin toplumdaki etkisi ise rakamların çarpıcılığından daha vahim olmuştur. Türk Psikiyatri Derneğine (TPD) göre; 2009 krizi sonrasında işsizliğin ve yoksullaşmanın yarattığı derin travma sadece çalışanları değil tüm aile bireylerini etkilemiş, depresyona ve ciddi sağlık sorunlarına neden olmuştur. Ailelerde ebeveyn-çocuk ilişkisini bozarak gelecekte telafisi mümkün olmayan izler bırakmıştır (TPD, 2009).

Ekonomik krizlerin yaşandığı dönemlerde örgütler maliyetleri azaltabilmek için küçülme veya doğru ölçeği bulma politikaları uygulamaya koyabilmektedir. İşini kaybederek yoksullaşan bireylerde stres olduğu kadar işlerine devam edenlerde de işini kaybetme korkusu, çalışma şartlarının kötüleşmesi nedeniyle stres meydana gelebilir. ABD'de bu konuda yaygın olarak kullanılan "zor dönemlerde, işten çıkarılma çalışanların başının üstünde asılı bir kılıç gibidir" sözünü burada belirtmekte fayda bulunmaktadır (Toor, 2010).

Bireylere çevrelerinden gelen önemli etkilerden birisi de deprem, sel, yangın gibi doğal afetler ve savaşlardır. Bu tip olaylar meydana geldiği çevrede devasa değişiklikler olabilir, çok sayıda insan kaybı ve maddi kayıplar neden olabilir. Şüphesiz ki böyle bir gelişme insanda çok büyük bir strese neden olabilir. Bireylerin çevresinde yaşanan bu gelişmelerde stresi azaltacak önlemlerden bazıları; önceden

tedbir almak (sigorta, bireysel emeklilik vb.), tasarruf yapmak veya birbirlerine destek olmaktır.

1.3.2.3.2. Sosyal Destek Eksikliği

Çevresel stres kaynaklarının önemli faktörlerinden birisi işgörenin iş arkadaşlarından ve toplumsal çevreden aldığı destekten yoksun kalmasıdır. Bireyler strese maruz kaldığında kendilerini yalnız hissetmezlerse mücadele güçleri artabilir ve stresli olayların etkisi azalabilir. Bu desteğin şekli; maddi-manevi yardım, dayanışma, iletişim, fikirsel anlamda destek olarak da görülebilir. Birey stresörle karşılaştığında oluşan baskıyı hafifletecek desteğin varlığı çok önemli bir hal alır. Toplumsal desteğin stresi önlemesi ile ilgili yapılan bazı araştırmalarda; toplumsal desteği yoğun olarak algılayan işgörenlerde stresin olumsuz etkilerinde azalmalar görülmüştür. Toplumsal destek görmeyen veya az gören işgörenlerde ise gerilim, meslektaşlarına karşı öfke, mutsuzluk, düşmanca hislerin beslenmesi gibi negatif etkiler gözlenmiştir (aktaran Örnek ve Aydın, 2011: 197).

İnsanların çevrelerinden sosyal destek alabilmeleri onların davranışlarına ve iletişim biçimlerine göre değişebilir. Sosyal destek insanlarla olumlu ve yapıcı iletişim kurmayı, onlarla duygu ve düşünceleri paylaşmayı sağlar. İnsanlarla iletişim kurarken onları olduğu gibi kabul etmek, değer vermek, saygı göstermek gerekir. Aksi halde suçlayıcı, alay edici, aşağılayıcı davranışlarda bulunmak bir süre sonra bireyin çevresindekilerinin ondan uzaklaşmasını sağlar ve bireyin sosyal destekten mahrum kalmasına neden olabilir (Yöndem, 2011: 102).

Güçlü sosyal ilişkileri olan çalışanlar kendini yalnız hissedenlere göre daha az stresten etkilenebilmektedirler. Bireyin çevresinden aldığı sosyal destek iş ile ilgili stres yaratan faktörlere karşı bir tampon görevi yapabilmekte ve etkinin şiddetini hafifletebilmektedir. Bu husus bireyin kendine olan güveninin artmasını ve olumsuz düşüncelerden sıyrılmasını sağlayabilmektedir (Ertekin, 1993: 37).

1.3.2.3.3. Sosyo-Kültürel ve Teknolojik Gelişmeler

Küreselleşen dünyamızda kentleşme gittikçe artmaktadır. Köyden kente göçlerin artmasıyla aile yapılarında adeta depremler yaşanmış, kültürler arası hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci başlamıştır. Bununla birlikte metropollerde hareket edecek alanların azalması bedenen hareketsizliğe yol açmış, tabiattan gittikçe uzaklaşarak betondan yapılmış dünyalara geçilmesine neden olmuştur. İlave olarak eklenen ulaşım sorunları ve hava kirliliği gibi etkenler insanları hayattan zevk

almamaya ve yorgun olmaya sevk etmiştir. Bu gelişmeler sosyal ve kültürel değişimlere maruz kalan insanlarda büyük bir strese yol açabilmektedir (Bozkurt vd, 2010: 24).

Önceki yıllarda batılı toplumlarda görülen bireysellik, kazanma hırsı, hızlı tüketim ve kapitalist değerlerden başka gerçeklik tanımama gibi küresel olgular gittikçe gelişmekte olan ülkeleri de sarmaktadır. Türk Toplumunun geçmişinde yer alan “komşusu tokken aç yatmama” alışkanlığı yerine benimsenen yeni değerler insanların daha mutsuz olmasına ve stresli olmalarına yol açmaktadır (Çelik, 2010: 260).

Sosyo-kültürel değişikliklere ilave olarak günümüzde yaşanan hızlı teknolojik değişim insanlarda strese neden olmaktadır. Bugün insanlar geçmişe göre daha hızlı ve hareketli yaşamaktadırlar. Bu koşuşturmaya içerisinde yoğun olarak kullanılan gelişmiş teknoloji günlük hayatın vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Bunlara alışan bireylerin bu imkânların (internet, akıllı cep telefonu vb.) bazılarında mahrum kalmaları strese yol açabilmektedir (Bozkurt vd, 2010: 24).

Hızlı bir şekilde yaşanan teknolojik gelişmelere ayak uyduramamak işgörenler için önem arz etmektedir. Yeni çıkan makineleri, programları kullanmayı öğrenebilmek için ilave çaba sarf etmek gerekmektedir. Bu şekilde davranmayan bir işgörenin işindeki performansı düşebilecek ve işini kaybetme korkusuyla karşı karşıya kalabilecektir. Günümüzde yeni teknolojiyi öğrenmede yaşanan sıkıntılar bireyin gündelik yaşamından iş hayatına kadar birçok ortamda onun sıkıntı yaşamasına ve strese girmesine neden olabilecektir (Çelik, 2010: 261).

Yaşanan teknolojik gelişmelerin strese yol açan bir başka yönü ise meydana gelen siber saldırılar, internet ve telefon dolandırıcılıkları, özel hayatın gizliliğinin teknolojik aletlerle ihlal edilmesi gibi konulardır. Bu problemlerin önlenmesi için işletmeler çok ciddi yatırımlar yapmaktadır. Ancak halen tam olarak önlenemeyen bu gelişmeler hem bireyler hem de örgütler için önemli bir stres kaynağı olarak varlığını sürdürmektedir.

1.3.3. Örgütlerde Stresin Etkileri ve Sonuçları

Stresin her zaman var olacağını, Selye; “Stres hayatın kendisidir. Stres olmadan hayatta heyecan, mücadele ve macera duygusu olmaz” diyerek dile getirmiştir (aktaran Albert ve Saunder, 2010).

Günlük hayatımızda karşılaştığımız bazı durumlarda stres kişisel ve sosyal olanaklarımızı seferber etmemize ve fazladan enerji kazanmamıza yardımcı olabilir. Örneğin bir sınava hazırlanma süreci, önemli bir işi başarmaya çalışma gibi durumlarda stres performansı artırır. Amerika'da yapılan araştırmalarda; üniversite sınavlarından önce belli bir miktar stres yaşayan öğrencilerin daha başarılı oldukları görülmüştür. Yapılan başka bir araştırmada ise sporcuların müsabaka öncesindeki yaşadıkları stresin adrenalin seviyesini yükselterek performanslarını artırdığı tespit edilmiştir (aktaran Bozkurt vd, 2010: 27).

Belirli bir seviyede uyarılma bireyleri canlı kılar, motivasyon kaynağı teşkil eder ve onların sorun çözme güçlerini geliştirerek daha etkili baş etmelerini sağlar (Yöndem, 2011: 24). Stresin olumlu seviyesi bireysel özelliklere göre değişmektedir. Tutar'a (2011: 266) göre "denetlenebilen ve stres toleransını aşmayan, yönetilebilir bir stres, bireyde var olan potansiyelin açığa çıkmasında, katalizör etkisi yapar ve performansı yükseltir". Çalışanlar verimli ve etkin olabilmek için kendileri için optimum stres seviyesini bulmaları gerekmektedir. Uygun seviyedeki stres belirli bir heyecan yaratarak işe karşı ilgi uyandırır ve çalışanları başarıya güdüler. Stresin birey üzerindeki olumlu etkilerini kısaca inceledikten sonra çalışmanın bu bölümünde stresin birey, örgüt ve çevre üzerindeki olumsuz etkileri ele alınacaktır.

1.3.3.1. Bireysel Etki ve Sonuçlar

Bireylerin günlük hayatta karşılaştıkları stresin şiddeti ve süresi önem arz etmektedir. Kısa süreli stresler bireyde çok fazla etki yapmazken uzun süreli ve şiddetli olursa zaman içerisinde yıkıcı sonuçlara yol açabilir. Stresin birey üzerindeki sonuçları diğer çalışma arkadaşlarını, örgütü hatta toplumu ilgilendirecek neticeler doğurabilir. Stresten dolayı tehlikeli bir aracı kullanan veya hava trafik kontrolörünün yapacağı bir hata tüm çevreyi ilgilendirecek üzücü sonuçlara yol açabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 200).

Stresin birey üzerindeki fiziksel ve psikolojik sonuçlarının örgütler açısından çok ciddi maliyetleri olmaktadır. Fransa'da yapılan bir araştırmaya göre stresten dolayı meydana gelen fiziksel hastalıklara yıllık 58 milyon Euro harcanırken, psikolojik rahatsızlıklar içinse yıllık 236 milyon Euro harcandığı tahmin edilmektedir (Grebot, 2008). Stresin birey üzerindeki etkileri genellikle fizyolojik, psikolojik ve davranışsal boyutlar içerisinde görülmektedir. Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde bireysel sonuçlar irdelenecektir.

1.3.3.1.1. Fizyolojik Etki ve Sonuçlar

Stresin fizyolojik yapısını açıklamaya çalışan kuramlarda (Cannon ve Selye), organizmanın bir stresörle karşılaştığında çeşitli tepkiler verdiği, hormonlar salgıladığı ve tekrar dengenin oluşturulmasını sağlamaya çalıştığı belirtilmektedir. Birey stresle karşılaştığında yeterli enerji ve mücadele göstermediği takdirde bazı fiziksel hastalıklara yakalanmaktadır. Ancak fiziksel hastalıklara yakalanmadan önce bazı belirtiler bireyde hissedilmeye başlar. Bunlar (rnek ve Aydın, 2011: 200);

- İştahsızlık, kilo kaybı ve zayıflama,
- Fazla yemek yeme, şişmanlama, alkol ve sigara tkretiminde artış,
- Sürekli yorgunluk ve halsizlik,
- Baş ağrıları, kramplar,
- Yüksek tansiyon, ellerde titreme, nefes darlığı,
- Uykusuzluk veya fazla uyuma,
- Mide yanmalarını, kabızlık,
- Aşırı duygusal ruh hali,
- Cinsel isteksizlik.

Yukarıda anlatılan bazı fiziksel değişmeler stresin devamı halinde kronik hastalıklara dnrebilmektedir. Bu hastalıkların bazıları; kalp-damar hastalıkları, mide hastalıkları, kanser, migren ve astımdır (elik, 2010: 270). Stresin neden olduğu en önemli hastalıklardan birisi kalp-damar hastalıklarıdır. 1920'lerde Amerika'da çok nadir görülen bu hastalık günümüzde neredeyse iki kişiden birisinde görülmektedir. Bu hastalıkla ilgili geleneksel risk faktörlerinin (yaşlanma, kolesterol, yüksek tansiyon, şeker hastalığı, şişmanlık, hareketsizlik vb.) hastalığın genel oluşumuyla ilgili nedenlerden sadece yarısını açıklayabildiği bilinmektedir (Durna, 2004). Rosenman ve Friedman (1974: 51-52) sekiz yıldan daha fazla sürede yaptıkları araştırmalarda A tipi davranış şekilleriyle kalp rahatsızlıkları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Karasek'in yaptığı çalışmalarda da stresin çok net bir şekilde kalp-damar hastalıklarında, fiziksel ağrılarda ve depresyonda artışa neden olduğu tespit edilmiştir (aktaran Davezies, 2001). Birkk'e (2000) göre ülkemizdeki polislerin ölüm sebeplerinin içerisindeki altı nedenden birisi kalp rahatsızlıklarıdır ve bu da oldukça stresli olan polislik mesleği ile yakından ilgilidir. Belçika'da yapılan bir araştırmaya

göre iş stresi, kalp-damar hastalıklarının erkeklerde %16'sının kadınlarda ise %22'sinin en önemli sebebidir (DGHT, 2006).

Uzun süreli stresin bir başka olumsuz etkisi de bireylerde bağışıklık sisteminin zayıflamasına ve kanser oluşumuna katkıda bulunmasıdır. Bu konu bilimsel olarak tam olarak açıklanamamış olmakla birlikte özellikle kanserli hastaların tedavi sürecinde stresten kaçınma ve olumlu bir ruh hali geliştirmenin kemoterapi ve ışın tedavisi kadar faydalı olduğu değerlendirilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 172).

Yukarıda sayılanlara ilave olarak ülser, astım, migren, tiroid bezi ve cilt hastalıkları, sedef, baş ağrıları ve migrenin stresle bir şekilde ilgili hastalıklar olduğu düşünülmektedir (Tutar, 2011: 252). Stresin fizyolojik sonuçlarının örgütsel açıdan önemi ise yukarıda belirtilen çeşitli hastalıklar sonucunda işe devamsızlık yapma, işten ayrılma, tedavi harcamaları ve çeşitli tazminat davaları sonucunda uğranan maddi kayıplardır.

1.3.3.1.2. Psikolojik Etki ve Sonuçlar

Stresin fizyolojik etkileri bireyde bir süre sonra psikolojik açıdan da sıkıntılara yol açabilir. Duygusal dengenin bozulmasıyla birlikte endişe, depresyon, gerginlik ve psikolojik yorgunluk devamında ise tükenme meydana gelebilir (Tutar, 2011: 253).

Stresin psikolojik etkilerinden en sık görüleni depresyondur. Depresyon kelime anlamıyla çöküş demektir. Günümüzde sanayileşmenin ve kentleşmenin sebep olduğu rekabet ortamı bireyler arasındaki ilişkileri gittikçe zayıflatmıştır. Özellikle orta yaşlarda görülmeye başlayan depresyon sürekli ve ümitsiz bir üzüntü içinde olmayı ifade eder. Önemli bir kaybın yaşanması, büyük bir hayal kırıklığının olması gibi durumlarda stresin de etkisiyle meydana gelebilir. Bireyin çevresinden alacağı destek bu aşamada çok önemlidir. Ayrıca kişinin dini inançları da depresyondan kurtulmasında etkili olabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 133).

Örgütlerde iş güvenliğinin sağlanamaması önemli bir depresyon sebebidir. Özellikle 1980'lerden sonra çalışanlardan daha fazla iş istenmesine karşın yeterli iş güvenliğinin sağlanamaması depresyona yol açabilmektedir. Bu nedenle, günümüzde iş hayatından kaynaklanan depresyonun önemli sebeplerinden birisi olarak iş güvenliği görülmeye başlanmıştır (Tennant, 2001).

Stresin önemli psikolojik etkilerinden birisi de tükenmedir. Stresin şiddeti ve süresi uzadıkça bireyin strese başa çıkma çabaları boşa çıkar. Tükenme (burnout)

durumunda bireyler aşırı strese maruz kaldıkları için bezginlik duygusuna kapılırlar. Bu durumda birey kendine olan güvenini kaybetmekte ve beklentilerini aşağıya çekebilmektedir (Çelik, 2010: 270).

Japon kültüründe “iş yorgunluğu sonucunda ölme” olarak adlandırılan “karoshi” de tükenme anlamına gelmektedir. Günümüzde gittikçe artan sayıda işgöreni etkileyen bu yoğun depresyon durumu çalışanların sağlığını tehdit ettiği gibi aynı zamanda yapılan işin kalitesini de düşürebilmektedir (Grebot, 2008).

Avrupa Birliğinde yapılan araştırmalara göre iş yerlerinde tükenmişlik sendromunun önlenmesine yönelik yapılması gereken çalışmalar şunlardır (Floru ve Cnockaert, 1998);

- Kararlara katılım sağlama ve değişimle ilgili tüm çalışanları haberdar etme,
- Örgütsel desteği ve ilişkileri artıracak önlemler alma,
- İş zenginleştirme ve iş genişletme çalışmaları,
- Periyodik rotasyonlar,
- İş tanımlarını gözden geçirme,
- Eğitim ve seminerler düzenleme,
- Psikolojik danışman sayısını artırma.

Stresin bireyde meydana getirdiği olumsuz psikolojik sonuçlar örgütsel bağlamda fizyolojik sonuçlara benzer iş devamsızlığı, işten ayrılma ve tedavi harcamaları gibi etkiler yaratabilecektir.

1.3.3.1.3. Davranışsal Etki ve Sonuçlar

Stresin fizyolojik ve psikolojik etkileri bireyde davranışsal bir takım sonuçlara neden olabilir. Bunların bazıları uykusuzluk, aşırı alkol, nikotin ve uyuşturucu kullanma gibi davranış bozukluklarıdır. Uykusuzluk bireyin yaşadığı yoğun stresin ilk belirtilerinden birisidir. Vücudun günlük olarak enerjisini tazelediği uyku sürecinin sekteye uğraması bireyin bütün vücut dengesini bozabilmektedir. Bunun yanında bazı insanlar stresin etkilerini azaltabileceğini düşünerek alkol ve uyuşturucu madde kullanımını artırma eğilimine girebilmektedir. Aşırı derecede kullanılan alkol, bireyin ailesel, sosyal ve iş hayatındaki faaliyetlerini aksatır ve bazen geri dönülemez sonuçlar doğurabilir (Çelik, 2010: 272).

Birey stresle karşılaştığında savaş veya kaç tepkilerini başlatır. Bu tepkiler aktif veya pasif davranışlar olarak sınıflandırılabilir. Stres oluşturan etmene karşı mücadeleye dayalı ve onu ortadan kaldırmaya çalışan tepkilere aktif davranışlar denilmektedir. Pasif davranışlar ise kaçınma ile ilgilidir. Bu davranış savunmaya yöneliktir. Stres oluşturan etmeni düşünmemeye çalışma olarak kendini gösterir. Bu tip davranışlarda alkol, uyuşturucu madde kullanımı gibi zararlı davranış kalıpları da görülebilmektedir (Tutar, 2011: 254). Stres sonucunda bireydeki davranışsal değişiklikler örgütlerde işgücü kaybına, işgücünün verimli kullanılamamasına neden olabilir.

1.3.3.2. Örgütsel Etki ve Sonuçlar

Yönetim bilimi açısından stresin olumsuz etkilerinin en önemli bölümü örgüte verdiği hasarlardır. Fransa'da 2008 yılında Çalışma Bakanlığınca yapılan araştırma sonuçlarına göre (Kanoui, 2008);

- Avrupa Birliğinde çalışanların %22'si iş stresinden şikâyetçi ve iş ortamlarını kötü buluyor,
- Yine bu çalışanların %43'ü üst yönetim tarafından konulan hedeflerin gerçekçi olmadığını söylüyor,
- %46'sı çalışmalarının karşılığının yönetim tarafından yeteri kadar verilmediğini düşünüyor,
- %36'sı ise sık sık stresten dolayı işlerini bırakmayı düşünüyor.
- Aynı çalışmaya göre stresin Avrupa Birliğine yıllık maliyetinin 20 milyar Euro civarında olduğu belirtilmiştir.

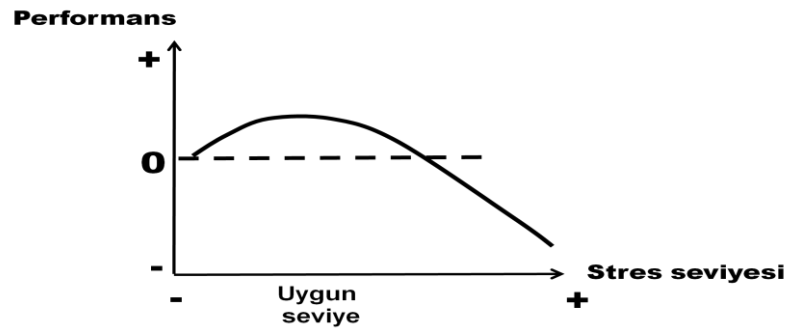
Bütün bu olumsuz faktörler birleşerek sonunda örgüt açısından performansın azalması, örgütsel bağlılığın azalması, işe devamsızlık, işgören devir hızında artma, iş kazalarının artması gibi sonuçlar doğurmaktadır.

1.3.3.2.1. Performansın Düşmesi

Günümüzde örgütler belirli amaçları gerçekleştirebilmek için kurulurlar. Bunların içerisinde öncelikli amacı kâr etme olan işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri etkin ve verimli çalışmalarına bağlıdır. Teşvik edici (eustress) ve yıkıcı (distress) stresin ne gibi sonuçlar doğurduğunu Yerkes-Dodson Eğrisinin incelenmesinde belirtilmiştir (Greenberg, 2004: 65). Belirli bir seviyeye kadar stresin performansı artırdığını daha sonra da tedrici olarak düşürdüğü bilimsel olarak

ispatlanmıştır. Stres ve iş performansı konusunda Steers'in (1991) yaptığı çalışmalarda Şekil-11'de görüldüğü gibi belirli bir noktadan sonra stresin artmasıyla performans ve etkinliğin azaldığı görülmüştür (aktaran Örnek ve Aydın, 2011: 210).

Şekil-11 Stres-İş Performansı İlişkisi



Kaynak: Örnek Ali ve Aydın Şule, Kriz ve Stres Yönetimi, Detay, Ankara, 2011: 211

Bu konuda yazında yapılan çalışmalar incelendiğinde; Nijerya'daki petrol işçileri üzerinde yapılan incelemede örgütsel stresin artmasıyla performansın düşmesi arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (Ajayi ve Abimbola, 2013). Taiwan finans sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir başka araştırmada da, iş yerinde yaşanan stresin performansı olumsuz etkilediğini görülmüştür (Wu, 2011).

Şekil-11'deki grafikte belirtilen değerleri doğrulayan bir başka araştırma Avustralya'da muhasebe firmalarında denetçi olarak çalışan 433 personel üzerinde yapılmıştır. Söz konusu çalışmanın sonucunda belirli bir seviyeye kadar iş stresinin performansı artırdığı, bu seviyeden sonra ise iş stresinin artmasına bağlı olarak iş performansının düştüğü tespit edilmiştir (Choo, 1986). Aynı şekilde Ürdün'de 303 hemşire üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise iş stresi ile iş performansı arasında ters-U ilişkisi olacak şekilde bulgular elde edilmiştir (AbuAlRub, 2004).

Stresle örgütsel performans arasındaki ilişkinin bir başka boyutu ise örgütsel bağlılığın durumudur. Amerika'daki bankacılar üzerinde yapılan bir araştırmada stresin örgütsel bağlılığın yüksek olduğu durumlarda performansı artırdığı belirlenmiştir (Hunter ve Thatcher, 2007).

Yukarıda belirtilen örneklerden görüleceği gibi iş performansı ile iş stresi arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda kârlarını maksimize etmeye çalışan örgütler rakipleriyle mücadele edebilmek için daha etkin ve verimli olmak zorundadırlar. Bunu sağlayacak yollardan birisi şüphesiz iş stresini azaltmaktır.

1.3.3.2.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütte kalmak için güçlü duygular beslemesi, örgüt amaçlarına gönülden inanması ve örgüt hedefleri için var gücüyle çabalaması demektir. Örgütsel bağlılık işgörenlerle örgüt arasındaki uyumun önemli bir göstergesidir (Akar ve Yıldırım, 2008). Son yıllarda örgütsel davranış çalışmalarında sıklıkla kullanılan örgütsel bağlılık, örgütle ilgili birçok davranışın öncülleri arasında gösterilmektedir.

Örgütlerde yaşanan hayal kırıklıkları, çalışma şartlarından memnun olmama gibi nedenlerle yaşanan stres bir müddet sonra bireyin örgüte ve amaçlarına karşı ilgisiz olması ile sonuçlanmaktadır (Örnek ve Aydın, 2011: 207). Bu konuda yapılan birçok ampirik çalışmada iş stresinin örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği görülmüştür. Bunlardan bazıları incelenecek olursa; İran'da eğitimciler üzerinde yapılan bir araştırmada örgütte yaşanan endişe ve stresin azalması ile örgütsel bağlılığın artması arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Hossein vd, 2012). Hong-Kong'da çalışan işçiler üzerinde yapılan başka bir araştırmada, işçilerin çalıştıkları yerde stres seviyesinin artmasıyla birlikte performansın düştüğü ve buna bağlı olarak da örgütsel bağlılığın azaldığı belirlenmiştir (Siu, 2003). İspanya'da işçiler üzerinde yapılan diğer bir çalışmada ise iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Anton, 2009).

Yukarıda belirtilen çalışmaların sayısı artırılabilir ancak literatürde örgütsel bağlılığın örgütte yaşanan stresli ortamlarla ilişkili olduğu neredeyse kesin olarak bilinen bir gerçek halini almıştır. Örgütsel bağlılığın eksilmesi örgütlerde birçok istenmeyen davranışın (iş devamsızlığı, işten ayrılma, iş performansı) görülmesinde önemli bir etken olduğu göz önüne alındığında bu hususun ne derecede önemli olduğu görülmektedir (Weinberg vd, 2004: 22).

1.3.3.2.3. Devamsızlık

İşgörenlerin belirli sebeplerle işe gelmeyi aksatmasına iş devamsızlığı denir. Bunun sebepleri arasında işgörenin yaşadığı stres, tatminsizlik olabilirken aynı zamanda bireysel sorumsuzluk da olabilir. Ayrıca çeşitli hastalıklar nedeniyle de çalışanlar işe gitmeyi aksatabilmektedir. Hastalık nedeniyle iş devamsızlığı yapan çalışanların %40'ının stresten kaynaklanan hastalıklar nedeniyle işe gitmediği değerlendirilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 208).

Bu bölümde yapılan değerlendirmeler özellikle stres ve bundan kaynaklanan nedenlerle iş devamsızlığının öncüllerini saptamaktır. Şüphesiz ki disiplin

zafiyetlerinden dolayı meydana gelen iş devamsızlıklarında yöneticilerin başka türlü tedbirler almaları gerekebilmektedir. Ancak her ne sebeple olursa olsun bir örgütte iş devamsızlıkları artıyorsa bunun gerçek sebepleri araştırılmalıdır.

Bu konuda literatürde yapılan bazı çalışmalar irdelendiğinde; Nijerya'da öğretmenlerin işe olan devamsızlıklarının araştırıldığı bir çalışmada bunun en önemli sebebinin öğretmenlerin işte yaşadıkları stres olduğu belirtilmiştir (Ejere, 2010). Norveç'te 2600 çalışan üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise iş stresinin artması ile iş devamsızlığının artması arasında oldukça yakın bir ilişki bulunmuştur (Hauge vd, 2010).

Kanada'da 1200 hastane çalışanı üzerinde yapılan araştırmada işin içeriğinden kaynaklanan stres faktörlerinin (hasta ile temasta yaşanan sıkıntılar, riskli kararlar, fiziksel riskler, işin işleyişi ile ilgili kararlara katılamama, sorumluluk, aşırı iş yükü, görevin zorluğundan kaynaklanan tehditler) işe olan devamsızlığı artırdığı tespit edilmiştir (Arsenault ve Dolan, 1983). ABD'de kamu sektöründe çalışan 374 personel üzerinde yapılan başka bir araştırmada, iş stresinin neden olduğu çeşitli olumsuzlukların (duygusal tükenme, depresyon, somatik belirtiler) işe olan devamsızlığı artırdığı belirlenmiştir (Hendrix vd, 1994).

İş devamsızlığının örgütler açısından ekonomik boyutları oldukça ağır olmaktadır. Amerika Stres Enstitüsünün yaptığı araştırmaya göre her gün ABD'de yaklaşık bir milyon kişi stres nedeniyle işe gelmemektedir. İngiltere'de ise 2002 yılı boyunca toplam 13,4 milyon iş günü, stresin neden olduğu işe devamsızlık nedeniyle kaybedilmiştir ve bunun İngiltere'ye maliyeti yaklaşık 11,6 milyar Sterlin civarında olmuştur (Brun, 2006).

1.3.3.2.4. İş Gücü Devri

Örgütleri günümüzde meşgul ederek zaman ve maddi enerjilerinin kaybına neden olan bir diğer olumsuz konu işgörenlerin kısa sürede işlerinden kendi isteğiyle ayrılmasıdır. Mobley (1977), işgörenlerin objektif olarak kendi hür iradeleriyle işlerini sonlandırma kararı alarak örgütten ayrılmaları olarak tanımladığı iş gücü devri, örgütün belirli konularda yatırım yaptığı bir çalışanın işten ayrılması, örgütün yeni baştan sürece başlamasına neden olacak ve entelektüel sermayenin kaybına yol açabilecektir. Bir işletmede işgörenlerin işe giriş-çıkış oranlarının yüksekliğinin birçok sebebi olmakla beraber bunlardan bir tanesi de işgörenlerin yaşadığı iş stresidir (Çelik, 2010: 274).

İşgören devri özellikle belirli tecrübe gerektiren işlerin yapılmasında önemli bir sorundur. Bir konuda ustalaşmış bir çalışanın yerine getirilecek acemi işgörenin belirli bir maharet kazanması için zamana ihtiyaç vardır. Gececek bu zaman zarfında performansın yavaş olması, hatalı üretim veya iş kazalarının olması muhtemeldir. Ayrıca bir örgütün yetenekli ve tecrübeli bir çalışanın başka bir işletmeye kaptırması rekabet açısından da olumsuz etki yapabilecektir (Örnek ve Aydın, 2011: 213).

İşten ayrılma kararı ile iş stresi arasındaki ilişki ile ilgili yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde; ABD’de finans sektöründe yapılan bir araştırmada iş stresinin en önemli örgütsel sonuçları arasında yorgunluk, iş tatminsizliği ve işten ayrılma eğilimi olmuştur. Aynı çalışmada örgütlerde iş stresini azaltıcı etkileri olan; örgütsel destek, rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin azlığı, iş yerinde destekleyici ortamın varlığı gibi öncüllerin iş gücü devrini azalttığı görülmüştür (DeTienne vd, 2012). ABD’de hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada ise olumlu ve etik bir örgüt iklimin var olduğu ve stresin az olduğu örgütlerde işten ayrılma niyetinin az olduğu; örgütsel desteğin fazla olmadığı stresli ve etik değerlere bağlı olmayan örgütlerde ise işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Ulrich, 2007). Taiwan’da yapılan başka bir ampirik araştırmada örgütsel stresin nedenleri arasında yer alan rol belirsizliği ve rol çatışmasının çok güçlü bir şekilde işten ayrılma eğilimine yol açtığı görülmüştür (Chen vd, 2011). Son olarak ABD’de kooperatif sisteminde çalışan 333 personel üzerinde yapılan araştırmada, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir (Ezell, 2003).

Örgütte yaşanan sıkıntılar biriktikçe işgörende depresyona yol açarak o örgütten ayrılma kararı almaya giden bir sürece yol açmaktadır. Günümüz yöneticilerinin değerli ve tecrübeli çalışanlarını kaybetmemek için bu konuya özel bir önem ve öncelik vermelerinin uygun olacağını değerlendirilmektedir.

1.3.3.2.5. İş Kazaları

Kişisel faktörlerden kaynaklanan iş kazalarının büyük bir çoğunluğunun iş stresinden kaynaklandığı düşünülmektedir. İş ortamında yaşanan stres veya gerilim, işgörenin kaza yapma ihtimalini artırabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2011: 210).

Sosyal Güvenlik Kurumunun (SGK) 2012 yılı verilerine göre Türkiye’de 74.871 iş kazası meydana gelmiştir. Bu kazaların sonucunda 744 işgören hayatını kaybetmiş ve 2.216 çalışan ise iş göremez raporu almıştır. 2012 yılında iş kazaları nedeniyle 12 milyon iş günü kaybedilmiştir (SGK, 2012: Tablo 3-1). Şüphesiz bu kazaların kaçının iş stresinden kaynaklandığını bilmek güçtür. Ancak istatistikler incelendiğinde iş

kazası meydana gelen sektörlerin genellikle stres seviyesi yüksek olan, madencilik, inşaat gibi sektörler olduğu göze çarpmaktadır.

Bu konuda yapılan çalışmalara bakıldığında; Finlandiya'da oldukça stresli bir meslek olan itfaiyecilerin uzun saatler boyunca çalışmalarının onları daha stresli hale getirdiği ve uyku problemleri ile birlikte iş kazası riskini artırdığı tespit edilmiştir (Lusa vd, 2002). İran'da demir-çelik sektöründe çalışan işçiler üzerinde yapılan araştırmada işçilerin stres seviyesi ile iş kazaları arasında pozitif ilişki olduğu belirtilmiştir (Kiani vd, 2011).

1.3.3.3. Çevresel Etki ve Sonuçlar

Stresin bireyde meydana getirdiği etkiler zincirleme olarak örgütleri etkilemektedir. Bu olgu daha sonra topyekûn toplumda bozulmalar olmasına yol açabilmektedir. Aşırı stresli bireylerin olduğu toplumlarda insanların birbirlerine olan tahammül sınırları gittikçe azalmakta ve çatışmalar artabilmektedir. Bu husus aile ve sosyal hayatta ciddi deformasyonlar oluşmasına ve çocukların üzerinde kalıcı etkiler bırakarak sorunun geleceğe taşınmasına neden olabilmektedir.

Yukarıdaki bölümde belirtilen örgütsel sonuçların bazı etkileri tüm toplumu ilgilendirebilir. Stres yüzünden işine dikkatini vermeyen bir çalışanın neden olduğu bir iş kazası birçok kişiyi etkileyebilir. Ayrıca stresin neden olduğu bireysel ve örgütsel sonuçlar ülke ekonomisi için ciddi kayıplara yol açabilmektedir.

1.4. STRESLE BAŞA ÇIKMA

Günümüzün modern çağında stres hepimizin gündelik hayatında sürekli karşılaştığımız ve asla kaçamayacağımız bir olgudur. İş hayatında veya aile hayatında ve çevrede meydana gelen olayların da etkisiyle irili ufaklı birçok stres yaratan durum insanların dengesini bozmaya çalışır.

Bireyler çeşitli zamanlarda stresle mücadele edebilmek için bazı yollar dener. Bu çabalar stres yaratan faktörleri tamamen ortadan kaldıramaz ancak onu en aza indirmenin çeşitli yolları vardır ve buna stresle başa çıkma denir (Carnegie, 2012: 124). Stresle baş etme öncelikle kendimizi tanımayı, bilgi ve becerilerimizi artırmayı, gayret göstermeyi ve mücadele etmemizi gerektiren zorlu bir süreçtir (Yöndem, 2011: 29). Stresle baş etmede kullanılan stratejiler genellikle bireysel ve örgütsel olarak iki aşamada değerlendirilmektedir (Balcı, 2000: 33). Ancak hangi tür strateji kullanılırsa kullanılsın, stresle baş edilemediği takdirde öncelikle bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığı bozulabilecek ve buna bağlı olarak da aile ve iş hayatı bundan olumsuz etkilenecektir.

Stresle mücadelenin bireysel anlamdaki olumsuz sonuçları belirli bir süre sonra örgüte de sirayet edebilecektir. Bu bakımdan bireysel başa çıkma tekniklerini iyi uygulayan bireyler daha sağlıklı örgütlere hizmet edebilirler.

1.4.1. Bireysel Stratejiler

Stresle başa çıkmanın ilk adımı bireyin kendi iç dünyasında ve stresörün yapısına bağlı olarak gelişir. Her birey başına gelen olayları farklı değerlendirir ve ona göre tepkiler oluşturur. Meydana gelen stresin birey tarafından yönetiminde asli unsur onun bireye özgü kişisel özellikleridir. Birbirine benzer stresli ortamlarda bazıları çok stresli olurken bazıları daha soğukkanlı ve mutedil olabilirler (Tutar, 2011: 270).

Stresle başa çıkabilmeyi öğrenebilmek, fiziksel ve psikolojik sağlığı korumak ve daha mutlu, huzurlu bir hayat sürmek için zaruri bir konudur. Ayrıca birey stresle başa çıkmada ne kadar başarılı ve dirençli olursa gelecekte de karşılaşması muhtemel daha stresli durumlara karşı hazırlıklı olabilir (Bozkurt vd, 2010: 30).

1.4.1.1. Problem Odaklı ve Duygu Odaklı Baş Etme

Lazarus ve Folkman'ın ortaya attığı bu teoride; birey meydana gelen stres olaylarını kendi açısından önemli olup olmadığını değerlendirir daha sonra da mevcut kaynaklarını hesaplayarak başa çıkma stratejilerini belirler (Lazarus ve Folkman, 1986). Folkman ve Lazarus (1988: 47); başa çıkma davranışına giden yolda önemli olan öğeleri; stresle yüzleşme, önce mesafeli yaklaşma, kendini kontrol etme ve bu esnada sosyal destek arama, destek bulursa sorumluluk alarak problemi çözmeye girişme veya destek bulamazsa kaçma-kaçınma davranışlarını gösterme olarak belirtmiş, olumlu yaklaşımın bu süreçte önemli olduğunu vurgulamıştır.

Stresle başa çıkma sürecinde iki önemli davranış şekli diğerlerine göre daha fazla öne çıkar. Bunlardan birincisi; bireyin strese neden olan etmenle aktif olarak mücadele etmesini öngören problem odaklı yaklaşımdır. İkinci yaklaşım ise stresin yarattığı olumsuz gerginliği azaltmaya yönelik olarak yapılan duygu odaklı yaklaşımdır. Duygu odaklı yani pasif yaklaşımda duyguları kontrol etme, düşünceleri değiştirme gibi düşünsel çabalar söz konusudur (Lazarus, 1993b). Örneğin evinizde otururken üst komşunuzun gürültü yaptığını ve sizi rahatsız ettiğini düşündüğünüzde; yukarı çıkıp kendisini ikaz etmeniz problem odaklı (aktif) bir yaklaşım iken, evinizde oturup gürültüyü düşünmemeye, başka şeyleri düşünerek stres yaratan bu faktörü unutmaya çalışmak duygu odaklı (pasif) bir yaklaşım sergilemektir.

Duygu odaklı başa çıkma davranışları sorunun varlığını kabul ederek onunla mücadele etmek yerine harekete geçmeyi engelleyerek duygusal olarak rahatlamaya yönelik tepkilerdir. Problem odaklı ve duygu odaklı başa çıkma davranışlarının ortaya çıkmasında belirleyici olan etken bireyin kişilik özellikleri ve stresörün özelliği olabilmektedir. Bireyin başına gelen olayları dış etkenlere veya kendi çabalarına göre değerlendirmesini esas alan kontrol odağı kavramı bu konuda belirleyici bir kişilik özelliği olarak ortaya çıkabilmektedir (Anderson, 1977; Baltaş, 2002; Elfstrom ve Kreuter, 2006; Arslan vd, 2009).

İnsanların başına gelen deprem, sel yangın gibi bazı büyük olaylarda veya bir yakını kaybetme gibi durumlarda problem odaklı olarak yaklaşmanın esasında bir faydası da yoktur. Çünkü hepimizin değiştiremeyeceği bazı olaylar vardır. Bu gibi durumlarda kendimizi meydana gelen olayın duygusal olarak tahribatını engelleyecek tedbirleri almaya zorlamak, yani duygu odaklı olarak stresle mücadele etmek en etkili yol olarak görülebilecektir. Ancak insanın başına gelen stresli bir olayı mücadele ederek defetme imkanı varken bunun için çaba göstermeyip kendi kabuğuna çekilerek duygusal olarak pasif tepki göstermesi sağlıklı bir yaklaşım olmamaktadır (Yöndem, 2011: 38).

Yukarıda belirtilen problem ve duygu odaklı yaklaşımlar çoğu zaman birlikte kullanılmaktadır. Ancak sürekli duygu odaklı yaklaşan bireylerin bazılarının sorunla yüzleşme yerine sürekli kaçınmayı tercih etmeleri bir süre sonra alkol, uyuşturucu gibi zararlı maddeleri sık sık kullanmaya başlamalarına yol açabilmektedir. Tütün, alkol gibi maddeler geçici sürelerle kaygıyı azaltsa da uzun dönemde çok büyük sağlık sorunlarına sebep olmaktadır (Stora, 1993: 120).

Japonya'da çalışan göçmen işçiler üzerine yapılan bir araştırmada; stresle başa çıkmada problem odaklı stratejileri yoğun olarak kullanan çalışanlarda çatışmayı önleme, yaratıcılık, yardımseverlik, örgütsel değişime yardım, başka görevlerde esnek olarak görev yapabilme ve yapıcı ilişkiler kurabilme gibi özellikler gözlenirken; duygu odaklı stratejileri yoğun olarak kullanan çalışanlarda ise sorumluluk almaktan kaçınma, çekinme ve kaçınma, istifa ve ülkesine geri dönme gibi davranışlar gözlenmiştir (Herman ve Tetric, 2009). Problem odaklı veya duygu odaklı başa çıkma stratejilerinin belirlenmesinde; karşılaşılan stresin zorluk derecesi, bireyin kendi yeteneklerini nasıl gördüğü ve çevresine olan güveninin de çok önemli olduğu ABD'de lisans öğrencileri üzerinde yapılan deneysel bir çalışmada görülmüştür (Craig ve Leslie, 2009).

Stresle başa çıkmada bireyler sorunla karşı karşıya kalmaktan yani yüzleşmekten korkarak kaçınma yolunu tercih edebilirler. Bireylerin sorunlarla başa çıkabilme gücünü elde edebilmesinde öncelikle küçük çaplı sorunlarla yüzleşerek adeta antrenman yaparak zaman içerisinde daha büyük sorunlarla baş edebilmeyi öğrenebilirler. Bireylerin sorunlarla yüzleşmekten korkarak kaçındıkları davranışların savunma mekanizmaları ile de yakından ilgisi vardır. Bunlardan bazıları; sorunun varlığını kabul etmeme, duygusal olarak bastırma, başkalarına yansıtmadır. Bireyin zaman zaman başarısızlık duygusunu hafifletme, endişeyi azaltma ve duygularını düzenleme açısından savunma mekanizmaları faydalı olabilmektedir. Ancak sorunu çözmek yerine her defasında savunma mekanizması geliştirmenin bireyin gelişimi açısından uygun bir davranış olmadığı değerlendirilmektedir (Yöndem, 2011: 48).

Stresle başa çıkma davranışlarının gösterilmesinde etkili olan; kişisel özelliklerden kontrol odağı ve çevresel özelliklerden örgütsel desteğin ne derecede etkili olduğunun görülmesinde ve tüm bu değişkenlere bireylerin pozitif bakış açılarıyla doğru orantılı olan psikolojik sermayelerinin ne gibi etkilerinin olduğunun saptanmasını esas olan bu çalışmada kullanacağımız stresle başa çıkma stratejileri uluslar arası literatürde sıklıkla kullanılan Lazarus ve Folkman'ın geliştirdiği problem odaklı ve duygu odaklı yaklaşımlardır.

1.4.1.2. Zihinsel ve Bedensel Gevşeme Egzersizleri

Stresin bedende meydana getirdiği olumsuz etkileri azaltmaya yönelik olarak vücudun gevşetilerek rahatlatılması teknikleri olarak, meditasyon, gevşeme eğitimi, derin ve düzenli nefes alma gibi tekniklerin bireyin daha çabuk dinlenmesine ve rahatlamasına katkıda bulunduğu tespit edilmiştir (Ertekin, 1993: 95). Tutar'a (2011: 272) göre insan vücudundaki kasları önce sıkarak daha sonra da yavaş yavaş gevşeterek ve rahatlatarak stresin azaltılması mümkün olabilmektedir.

Derin bir psikolojik dinlenme durumuna yol açan meditasyon, zihnin gerekli olan kontrol ve gayretlerden uzak olarak sürüklenmesidir. Bu şekilde bir dinlenme stresle başa çıkmayı kolaylaştırabilmektedir (Balci, 2000: 32). Yöndem'e (2011: 40) göre ise derin nefes alıp verme, kasları rahatlatma, meditasyon yapma ve biyolojik geri bildirimde bulunma etkili bir stresle başa çıkma tekniğidir.

Bireyin stresli bir durumda iken gevşeme teknikleri ile kendini rahatlatması, organizmada stresten dolayı meydana gelen çeşitli kimyasal madde salınımlarının

durmasına yol açabilmektedir. Gevşeme teknikleri kolay ve her yerde uygulanabilir teknikler olmasına karşın her derde deva olarak da görülmemelidir (Çelik, 2010: 286).

Stresle başa çıkmayı kolaylaştıran bir diğer önemli faktör de düzenli spor ve egzersiz yapmaktır. Küçüklüğümüzden beri her zaman işittiğimiz “sağlam kafa sağlam vücutta bulunur” atasözü bize bu durumu özetleyen en çarpıcı sözdür. İnsan vücudu stresli olduğunda daha fazla oksijene ihtiyaç duyar. Düzenli fiziksel egzersiz ve spor yapmak insanın damarlarındaki tıkanıkların açılmasına ve hücrelere daha fazla enerji gitmesine neden olur. Ayrıca kalp-damar hastalıkları başta olmak üzere birçok hastalığın oluşmasını engelleyen bu faktör bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı olmasını sağlar. Baltaşlara göre (2012: 206) fiziksel egzersiz yapmanın bazı faydaları şunlardır:

- Kas ve zihinsel gevşeme, duygusal olarak rahatlama,
- Enerjide artış ve işte etkinliğin artması,
- Düzenli ve kaliteli uyku,
- Endişelerde azalma,
- Kemiklerin kuvvetlenmesi,
- Bireyin daha sağlıklı olması ve kendine olan güveninin artması.

Stresle başa çıkmak bireyin her şeyden önce mutlu olmasına katkıda bulunan önemli bir etkidir. Bedenin fiziksel ve ruhsal olarak gevşemesine yarar sağlayan bazı etkenler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Bozkurt vd, 2010: 31):

- Olumlu bir ruh hali geliştirmek,
- Uğraşılan şeylerin gerçekten savaşmaya değer olup olmadığı,
- Gerçekleşmesi çok zor hedefler için yoğun çaba sarfetmek,
- Zevk ve mutluluk veren olaylara daha çok zaman ayırmak,
- Başarısızlıklar ve olaylar fazla büyütülmemeli, insanlar olduğu gibi kabul edilmelidir,
- Stres durumlarında “sakin olmalıyım”, “öfkelenmemeliyim” gibi cümleler kurulmalıdır.

1.4.1.3. Sağlıklı Beslenme

Günümüzde yapılan araştırmalarda erken ölümlere sebep olan dört önemli faktör; şişmanlık, yüksek tansiyon, diyabet ve sigaradır. Yüksek tansiyon ve diyabetin çoğunlukla şişmanlıkla birlikte görülen bir hastalık olduğu düşünüldüğünde, beslenme

alışkanlığının insanlar için ne kadar önemli bir faktör olduğu görülebilmektedir. İnsanlar sağlıklı beslenerek risk faktörlerini azaltabilirler, stresli bazı durumlarda karşılaşma ihtimalleri düşebilir ve stresle karşılaştığında mücadele etme güçleri artabilir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 206).

Strese verilen tepkileri ve sağlık durumunu kontrol altında tutmak için aşağıda belirtilen önlemleri almak önemlidir (Bozkurt vd, 2010: 39):

- Alkol, çay, kahve, kola gibi maddelerin tüketimine dikkat edilmeli, aşırıya kaçılmamalıdır,
- Vücutta B vitaminini azaltıcı etkisi olan beyaz şeker, unlu mamullere dikkat edilmeli,
- Kan şekerinin düşmesine dikkat edilmeli,
- Tuz tüketimi azaltılmalıdır.

Yapılan bazı araştırmalarda organizmanın kaygı, endişe, depresyon gibi durumlarda daha fazla B vitamini tükettiği tespit edilmiştir. Bu bakımdan bireylerin stresle daha etkili mücadele edebilmeleri için dengeli ve sağlıklı beslenmeleri önem arz etmektedir (Çelik, 2010: 283). Brezilya'da görev yapan askeri inzibatlar (military police) üzerinde yapılan bir araştırmada; stres seviyesi yüksek olanların birçoğunun fazla kilolu, yağ birikimi fazla ve genetik bulaşıcı olmayan kronik hastalıklara (diyabet, kalp vb.) yatkın oldukları görülmüştür (Santana vd, 2012). ABD'de satış elemanları üzerinde yapılan başka bir araştırmada; çalışanların kendilerini sağlıklı ve huzurlu hissetmeleri onların stresle başa çıkma için enerji kazanmalarına neden olmakta ve tükenmeyi engellemektedir. Elemanların kendilerinin sağlıklı hissetmelerini sağlayan önemli etkenlerden birisinin de sağlıklı beslenme alışkanlığı olduğu tespit edilmiştir (Porter vd, 2008).

1.4.1.4. Zaman Yönetimi

Zaman hiçbir şekilde tasarruf edemediğimiz, başkalarına ödünç veremediğimiz, kiralayamadığımız veya satın alamadığımız çok kritik bir kaynaktır. Bireyler planlı yaşadıkları ölçüde sürprizlerle karşılaşma ihtimalleri azalır. Çalışanların işlerini ve günlük faaliyetlerini planlamaları onların hayatlarını yönetmeleri anlamına gelir. Hayatı yönetmek ise ancak zamanı yönetmek ile mümkün olabilir (Deniz: 1996: 110). Günümüzde özellikle iş hayatında sürekli bir koşuşturmaca içerisinde faaliyetler icra edilir. Sürekli zamanlarının yetmediğinden şikâyet eden bireyler zamanlarını iyi planladıkları zaman daha az stresli olacaklardır (Çelik, 2010: 292).

Zamanın kontrol edilebilmesi bireylerin iş hayatında, endişe duymamalarını, hayal kırıklığı yaşamamalarını ve panik olmamalarını sağlar. Esasında zaman yönetimi, yönetimin ana ilkelerinden olan planlama ile de yakından ilişkilidir. Bu konuda bireylerin yapacağı bazı pratik uygulamalar zamanlarını daha etkin kullanmalarına ve daha az stresli olmalarını sağlayacaktır (Örnek ve Aydın, 2011: 216-217):

- Yapılacak işlerin belirlenmesi,
- İşlerin önem ve öncelik sıralarının belirlenmesi,
- Elimizdeki mevcut zamanın yapılacak işlere paylaşılması.

Zamanı planlarken olması muhtemel gecikme ve aksaklıklar için esnek davranılmalıdır. Zamanı mümkün olduğunca etkin ve stressiz kullanabilmek için yaşanan zamanda yani “o an”da yapılan faaliyete odaklanmak önem arz etmektedir. Aksi halde yoğunlaşmadan yapılan bir iş planlanan sürede bitirilemeyecek ve dinlenme zamanlarının çalınmasına, doğal olarak da stresin artmasına neden olacaktır (Tutar, 2011:292).

Zamanı uygun şekilde yönetmenin bir başka yöntemi de yapılacak faaliyetlerin geriye doğru planlanmasıdır. Örneğin ertesi gün saat 08.30’da yetişmemiz gereken çok önemli bir toplantı vardır. Toplantı salonu ile evimiz arasındaki yol otomobille 15 dakika sürmektedir. O halde trafiğin sıkışma ihtimali için de 10 dakikalık esneklik payı vererek bizim evden en geç 08.05’de çıkmamız gerekir. 08.05’de evden çıkabilmek için 20 dakika kahvaltı süresi ve 20 dakika traş olma ve hazırlık için geçeceğini düşünürsek sabah saat 07.25’de kalkmış olmamız gerekir. Tüm bunlar için 15 dakika esneklik payı vererek saatimizi sabah saat 07.10’a kurmamız halinde ertesi günkü toplantıya yetişmek için ilave bir stres yaşamayız.

Zaman yönetimi ile stres arasında literatürde birçok araştırma yapılmıştır. Örneğin Özçelik ve arkadaşlarının (2012) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları bir ampirik araştırmada zamanı iyi yönetme değişkeni ile işgörenlerin stres seviyeleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Okul müdürleri üzerinde yapılan başka bir araştırmada onları en fazla strese sokan şeyin işlerinin yoğunluğu olduğu ve bunu önleyebilmek yani stresle baş edebilmek için evlerine sürekli iş götürdüklerini tespit etmiştir. Eve iş götürmelerinin en büyük nedeni ise zamanlarını iyi planlayamamaları gösterilmiştir (Altun, 2011).

1.4.1.5. Sosyal Destek Sağlama

Yapılan birçok araştırmada stresle başa çıkmada tampon görevi üstlendiği vurgulanan sosyal destek, işgörenlerin örgütte iş tatminini sağlayan çok önemli bir faktördür. Sosyal destek bireylerin kişisel özelliklerine bağlı olarak değişmekle birlikte aşağıda belirtilen sonuçları vardır (Tutar, 2011: 286):

- Sosyal destek her nereden gelirse gelsin birey için faydalıdır,
- Sosyal destek duygusal, bilişsel veya maddi şekilde olabilir,
- Bireyin sahip olduğu sosyal destek, yaşanan olumsuz olayların ve stresin etkisini azaltabilir.

Fransa'da kamuda çalışan 180 orta kademe, 130 alt kademe yönetici olmak üzere toplam 310 yönetici üzerinde yapılan araştırmada rol çatışmalarının neden olduğu stresin algılanmasında bireylerin işyerlerinden ve çevrelerinden aldıkları desteğin önemli bir rolü olduğu saptanmıştır (Codo ve Soparnot, 2013). Ortadoğu'da yer alan körfez ülkelerindeki hastane çalışanları üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise sosyal desteğin iş stresinin olumsuz etkilerini önlemede tampon etkisi yaptığı tespit edilmiştir (Jamal, 2013). Stresle başa çıkmada önemli bir yere sahip olan sosyal destek, iş ortamlarında kararlara katılım ve kişiler arası ilişkileri güçlendirme noktasında pozitif bir katkıda bulunmaktadır (Örnek ve Aydın, 2011: 218).

1.4.2. Örgütsel Stratejiler

Örgütler, stresin olumsuz sonuçlarından dolayı çok ciddi ekonomik kayıplara uğramaktadır. Bu nedenle çeşitli stratejiler geliştirmekte ve bu kayıpları en aza indirmeye çalışmaktadır. ABD'de yapılan çalışmalarda stresten dolayı iş devamsızlığının maliyetinin yaklaşık 2.9 milyar dolar, sağlık harcamalarından dolayı ise yaklaşık 20 milyar dolar civarında olduğu tahmin edilmektedir (aktaran Örnek ve Aydın, 2011: 214).

Şüphesiz ki örgütlerde stresin olumsuz etkilerini tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir, ancak alınabilecek önlemlerle bu olumsuz etkiler en aza indirilebilecektir. Örgütlerde stresle mücadele stratejileri olarak; fiziksel düzenlemeler, katılımcı yönetim anlayışı oluşturma, eğitim seminerleri düzenleme, rol belirsizliği ve rol çatışmalarını önleme, insan kaynakları yönetimi uygulamalarında düzenlemeler yapma ve destekleyici örgüt yapısı oluşturma gibi yöntemler uygulanabilmektedir.

Bireysel olarak kullanılan zaman yönetimi, zihinsel ve fiziksel egzersizler gibi uygulamalar, örgütsel yapı içerisinde ve toplu eğitim ortamları içerisinde daha etkili olabilmektedir.

1.4.2.1. Fiziksel Çalışma Koşullarının Düzenlenmesi

Örgüt içerisinde gürültü, aydınlanma, sıcaklık ve ergonomi gibi problemlerle ilgili bir ekip oluşturarak yapılacak düzenlemeler örgütün performansını artıracak gibi çalışanların morallerini yükseltecek ve streslerini azaltabilecektir. İşyerindeki fiziksel çalışma ortamlarının iyileştirilmesi ile stresin azaltılması konusunda Malezya'daki bankacılar üzerinde yapılan bir çalışmada bu konu ele alınmış ve fiziksel düzenlemelerin iyileştirilmesi işe iş stresi arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Makhbul vd, 2011).

Fiziksel sorunlardan kaynaklanan sıkıntılar aynı zamanda iş güvenliğini de olumsuz etkilemekte ve ilave bir strese neden olabilmektedir. Bu konuda işletmelerin alabileceği bazı basit tedbirler aşağıda belirtilmiştir (Örnek ve Aydın, 2011: 226):

- Güneş ışığından azami faydalanacak şekilde aydınlatma sistemlerini veya pencerelerin düzenlenmesi,
- Gürültünün azaltılmasına yönelik, ses geçirmez yalıtım malzemeleri kullanmak, kulak koruyucuları veya tamponları kullanmak,
- Çalışma ortamının ısı, nem durumunu sürekli kontrol edecek havalandırma sistemlerinin kullanılması,
- Yeni teknoloji ürünü ergonomik büro malzemeleri kullanmak çalışanların moralini oldukça yükseltecektir.

Yukarıda sayılanlara ilave olarak, örgütler çalışanlarının daha rahat fiziksel egzersiz ve spor yapmalarına imkân sağlayacak çeşitli spor tesislerini yapmaları işgörenlerin deşarj olmasını sağlayacaktır. Çalışma ortamlarının fiziksel olarak iyileştirilmesi, direkt gözle görülür ve hissedilebilir olduğu için moral üzerinde beklenenden fazla etki yapabilmektedir. Şüphesiz ki bu düzenlemeler örgütlerin maddi imkânları ile doğru orantılıdır. Ancak unutulmamalıdır ki stresten dolayı veya stresin neden olduğu iş kayıp ve kazalarının ekonomik maliyeti hiç de az değildir.

1.4.2.2. Katılımcı Yönetim Anlayışı

Örgüt çalışanlarının özellikle kendilerini ilgilendiren kararlara katılımı onlarda belirsizlik duygusunun azalmasına ve alınan kararlara sahip çıkma olgusuna yol

açarak stres seviyesini azaltmaktadır (Balcı, 2000: 34). Günümüzün modern yönetim anlayışında işgörenleri kararların alınmasına ortak etmek onların işlerinden memnuniyet duymalarına yol açan etkin bir yöneticilik ve liderlik prensibidir. Katılımcı bir örgüt içerisindeki yöneticiler örgütsel uygulama ve süreçlerle ilgili, astlarını yeterince bilgilendirerek, görüş ve önerilerini alarak onlarda değişime karşı oluşabilecek direnci engellemekte ve bundan dolayı oluşabilecek stresi azaltabilmektedir (Çelik, 2010: 289).

Katılımcı yönetim anlayışında işgörenlerin sorumluluk ve otoritelerini artırarak, onları işin bir parçası haline getirilmesi ve bu nedenle de örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde motive edilmeleri önem arz etmektedir. Ancak bu anlayış içerisinde bazı astlar, ilave sorumlulukların yüklenmesini veya kararların alınmasında görevler alınmasını kaldıramayabilir ve bundan dolayı strese girebilir (Örnek ve Aydın, 2011: 220). Stresin azaltılmasında ekip çalışmasının önemi büyüktür. Ekip çalışmasında kararlar hep birlikte alınır ve sorumluluk kolektif olarak paylaşılır. Paylaşılan bu sorumluluk, işgörenlerin işin yapılması esnasında karşılaştığı güçlüklerin aşılmasında büyük bir rol oynar (Çelik, 2010: 289).

ABD Adalet Bakanlığına bağlı ıslah kurumlarında çalışanların işten ayrılma davranışlarının örgütsel stresle olan ilişkisinin arandığı 7 yıl süren bir çalışmada; birbirine çok benzer stresli ortamlarda çalışanlar arasında işten ayrılma davranışlarının çok farklı olduğu görülmüştür. Yapılan değerlendirmede bunun en önemli nedeni olarak; işten ayrılma davranışının az olduğu örgütlerde katılımcı karar vermeyi esas alan yönetim anlayışının hâkim olduğu görülmüştür (Slate vd, 2001). ABD'de oldukça stresli bir meslek olan federal gözetim memurları arasında yapılan başka bir çalışmada ise katılımcı örgüt ikliminin iş stresini ve devamında işgücü devrini azalttığı tespit edilmiştir (Lee vd, 2009).

1.4.2.3. Eğitim Seminerleri

Günümüzde örgütler stresin olumsuz etkilerini en aza indirebilmek için çalışanlarına eğitim seminerleri düzenlemektedir. Uygulanan bu eğitim programlarında gevşeme yöntemleri, biyolojik geri besleme, olumlu düşünme ve algılama ve davranış biçimlerini değiştirmeye yönelik stresle başa çıkma yöntemleri öğretilmeye çalışılmaktadır. ABD'de çeşitli örgütler tarafından kısa ve uzun süreli olarak yapılan birçok stresle başa çıkma eğitim uygulamalarının sonucunda çalışanların stresle mücadele gayretlerinde ciddi değişimler olmuştur. Bu eğitime

katılanlar çalışanların iş yerlerinde daha uyumlu oldukları, daha az sağlık sorunları yaşadıkları görülmüştür (aktaran Ertekin, 1993: 94).

Yapılan eğitim seminerlerinde işgörenlere stresin ne olduğu, nedenleri ve sonuçları açıklanmaya çalışılmaktadır. İşgörenlere; stresin fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerinin nasıl atlatılacağı konusunda tavsiyelerde bulunulmaktadır. Eğitimlerde verilen bazı konular aşağıda sıralanmıştır (Örnek ve Aydın, 2011: 225):

- Meditasyon, kas gevşetici egzersizler,
- Psikolojik geri bildirim,
- Zaman yönetimi,
- Pozitif düşünmeyi geliştirme.

Eğitim seminerlerinde üzerinde özellikle durulması gereken konulardan birisi de iletişim becerilerinin geliştirilmesidir. Etkili iletişim yöntemlerini kullanmak örgüt çalışanlarının kendine olan güvenlerinin artmasına; aksaklık, çatışmaların ve bu sebeple de stresin azalmasına fayda sağlayabilmektedir. Örgütlerde yapılan stresle mücadele eğitimlerinde üzerinde özellikle durulması gereken konulardan birisi de A tipi davranış kalıplarının değiştirilmesini sağlamaktır. Bu eğitimlerde; yavaş konuşma, başkalarının sözünü kesmeme, dinlemeyi geliştirme gibi davranış biçimleri geliştirilmeye çalışılmaktadır (Ertekin, 1993: 94).

Bu konuda yapılan bazı araştırmalar incelendiğinde; Gaziantep'te uygulanan on haftalık bir stresle başa çıkma eğitim programı neticesinde çalışanların tükenmişlik algılarında azalmalar olduğu gözlenmiştir (Çoban ve Hamamcı, 2008). Avustralya'da çalışanların ev ve iş streslerini azaltmaya yönelik 12 hafta süren eğitim programı neticesinde katılanların günlük hayatıyla ve iş ile ilgili olarak algıladıkları streste azalmalar olduğu görülmüştür (Lindquist ve Cooper, 1999). İşgörenlere çeşitli örgütler tarafından psikolojik destek sağlamak amacıyla rehberlik ve danışma hizmetleri de verilerek stresin olumsuz etkilerini azaltılmaya çalışılmaktadır. Bu eğitimlerde işgörenlere her zaman destek olunmaya hazır olunduğu hissettirilmekte, özellikle alkol ve uyuşturucu madde gibi zararlı alışkanlıklardan personelin kurtulmasına çalışılmaktadır (Yöndem, 2011: 144).

1.4.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmalarını Önleme

Örgütler çalışanların rolleri ile ilgili faktörlerden kaynaklanan stresi azaltmak için yetki ve sorumlulukları gözden geçirerek rolleri yeniden tanımlarlar (Ertekin,1993: 91). Çatışmaları azaltmak ve örgütsel rolleri berraklaştırmak yönetimin elinde olan bir sorumluluktur. İşgörenlerden tam olarak ne istendiği belirtmek, varsa aradaki farklılıkları görüşme yoluyla çözmek çalışanların stresini azaltacaktır (Korkusuz, 2012: 128). Örgütlerde çatışmaların ana nedenlerinden birisi olan rol belirsizliği ve rol çatışmaları önlemek için, ayrıntılı iş tanımları ve görev tarifleri hazırlanmalıdır. İyi hazırlanan bu iş tanımları örgütlerde ortada veya arada kalan bazı görevlerin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olacaktır (Örnek ve Aydın, 2011: 221).

1.4.2.5. İnsan Kaynakları Yönetimi Düzenlemeleri

İşgörenin işe alınma sürecinden başlamak üzere, hizmet içi eğitim, kariyer yönetimi, performans değerlendirme, ücretlendirme, iş zenginleştirme ve iş sağlığının korunması gibi konularında etkinliğin artırılması maksadıyla örgütler gayret sarf eder. Bu konuda yapılacak her türlü düzenleme ve iyileştirme stresin azaltılmasına katkıda bulunabilmektedir. Örneğin ABD'de dış hekimi yardımcıları üzerinde yapılan bir araştırmada iki ayrı grubun birisinde iş zenginleştirme yapılmış, diğerinde ise herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Sonuçta iş zenginleştirme yapılan grubunun motivasyonunda artma ve iş stresinde azalma olduğu görülmüştür (Carrol, 1978).

Günümüzde bazı örgütler iş güvenliği ve iş sağlığı çalışmaları kapsamında çalışanların psikolojik problemleriyle yakından ilgilenebilmek için psikolojik danışma ve rehberlik birimleri kurma yoluna başvurumaktadırlar. Aynı zamanda stres danışmanlığı rolü de üstlenen bu tip birimler örgütsel bağlamda stresle mücadele etmede çalışanlara olumlu katkılar sunabilmektedir (Yumuşak, 2007).

Weinberg ve arkadaşlarına (2004: 121) göre iş ortamlarında uygulanacak bireylerin streslerini azaltma yöntemlerinin ilk basamağında kurulacak danışma birimleri yer almalıdır. Bu kapsamda yardım hattı, danışma birimi, çalışanlara psikolojik destek programları veya bireysel danışmanlık uygulamaları gibi faaliyetler iş stresini azaltmada faydalı olabilecek uygulamalardır. ABD'de Fortune 100 içerisinde yer alan şirketlerde yapılan araştırmalarda; danışmanlık hizmetleri sunan işletmelerde iş performansı, iş devamlılığı ve iş stresi konularında olumlu sonuçlar elde edildiği iddia edilmiştir (Weinberg, 2004:233).

1.4.2.6. Destekleyici Örgüt Yapısı ve İklimi Oluşturma

Bireylerin stresle mücadele etmesinde çevresinden aldığı sosyal destek büyük bir öneme sahiptir. İş ortamında yardımsever bir iklimin varlığı, sıralı amirlerin işgörenlerin özel veya işle ilgili problemleriyle ilgilenmesi gerilimi azaltır. Destekleyici örgüt yapısının stresle başa çıkma konusundaki önemini belirtmek açısından yapılan birkaç ampirik araştırmaya bakmakta fayda bulunmaktadır. Fransa'daki işletmelerde iş stresinin etkileri azaltan faktörlerin tespit edilmesine yönelik yapılan bir araştırmada, örgüt tarafından sağlanan desteğin stresin azaltılmasında önemli bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Guillet, 2007).

Pakistan'da eğitimciler üzerinde yapılan başka bir araştırmada destekleyici örgüt yapısının iş performansını artırdığını ve buna bağlı olarak iş stresini azalttığı tespit edilmiştir (Khalid vd., 2012). Çin'de otel çalışanlarının tükenme belirtileri ile örgütteki amirlerinden aldıkları destek arasında yapılan bir çalışmada; amir desteğinin işgörenlerin stresini azaltmada tampon etkisi gösterdiği tespit edilmiştir (Chen vd, 2012). Taiwan'da psikiyatri hemşireleri üzerinde yapılan bir araştırmada iş stresinden dolayı depresyon belirtileri gösteren hemşirelerin örgütten ve çevrelerinden aldıkları destek sayesinde daha az depresyon belirtileri gösterdikleri saptanmıştır (Lin vd, 2010).

Özdevecioğlu'na (2003) göre destekleyici bir örgütün özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir;

- İşgörenlerin her fırsatta görüş ve önerilerini almak, örgütte yapılabilecek değişikliklerde ve diğer uygulamalarda çalışanlara destek olarak algılanacaktır.
- Çalışanlara istihdam konusunda güvence vermek ve belirli bir iş güvenliği ortamı sağlamak örgütsel destek algısı oluşmasını sağlayacaktır. İşgörenlerin bazı ufak tefek hatalarının hoşgörülmesi, başarılı oldukları sürece işe devam edeceklerini bilmek onları psikolojik açıdan rahat hissettirecektir.
- Örgüt içerisinde iletişim kanallarını sürekli açık tutmak, ilişkileri olumlu çerçevede sürdürmek örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışanların motivasyonunu artıracaktır.
- Örgüt içinde adaletli uygulamalar icra etmek, hak edilenlerin karşılığını vermek, adam kayırmamak örgütsel destek algısı için önemlidir.

- İşgörenleri önemsemek, onlara değer vermek, gerektiğinde takdir etmek sosyal açıdan onlara büyük bir destek sağlayabilecektir.

Çalışmanın bu bölümünde örgütsel bağlamda stresin nedenleri, sonuçları ve başa çıkma yöntemleri ayrıntılı olarak değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bundan sonraki bölümde stresle başa çıkma davranışlarının belirlenmesinde önemli rol oynadığı değerlendirilen kişisel özelliklerden kontrol odağı konusu ele alınacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

KONTROL ODAĞI

Stresle başa çıkma davranışlarının belirlenmesinde kişisel, örgütsel veya çevresel faktörlerin önemli olduğunu çalışmamızın önceki bölümlerinde ayrıntılı olarak inceledikten sonra, son yıllarda araştırmacıların ilgisini çeken ve kişisel faktörlerden birisi olan kontrol veya denetim odağı kavramı bu bölümde ele alınacaktır. Kontrol odağı kavramı öncelikle tanımlanacak daha sonra iç ve dış kontrol odağı incelenecektir. Son olarak, örgütsel davranış açısından kontrol odağının önemi ve stresle başa çıkmada ne gibi rolü olduğunu literatür taraması yapılarak belirlenmeye çalışılacaktır.

2.1. KONTROL ODAĞININ TANIMI

Bireylerin ailevi ve iş ortamlarında başına gelen olayların sebeplerini nelerle ilişkilendirdiği konusu günümüzde bilim adamlarının dikkatlerinden kaçmamıştır. İnsanlardan bazıları, yaşadıkları çeşitli olayları, başarı ya da başarısızlıklarını kontrol edebileceklerine inanırlarken, bazıları ise şans ve kaderin bu tip olaylarda esas neden olduğunu düşünmektedirler. Bu düşünce farklılığı birçok davranış şeklini değiştirebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 47).

Temelleri sosyal öğrenme kuramından gelen kontrol odağı kavramı ilk olarak Rotter (1966) tarafından ele alınmıştır. Rotter'e göre öğrenme olayı, sosyal öğrenme kuramında olduğu gibi sadece pekiştirmenin bir sonucu olarak ortaya çıkmamaktadır. İnsanlar çocukluktan itibaren pekiştireçlerin sonucuna göre nasıl davranacaklarını öğrenirler. Ancak bu süreçte hangi tip davranışların ne gibi sonuçlar doğuracağı konusunda bazı beklentiler geliştirirler. Bu nedenle pekiştireçler bazen belirli şartlara göre davranışlar üzerinde etkili olurken bazen de etkili olmayabilir. Bireylerin yaşadığı bütün bu öğrenme tecrübeleri, onlarda olayları kontrol edip edemediği ile ilgili kendine özgü beklentilerin oluşmasına neden olur (Rotter, 1966). Bireyin yaşadığı pekiştireçlerin, hayatta ilgili başarı veya başarısızlıklarının nedenini hangi sebebe atfettiği (kendi davranışlarına veya başka güçlere) hususu bu noktada önem arz etmektedir (Tabak ve Erkuş, 2008).

Rotter'a göre (1966) insanların başlarına gelen iyi veya kötü olayları algılama biçimleri farklıdır ve bu farklılık, yaşamın devamında kendisinin veya başkalarının

başına gelen olayları değerlendirme biçimlerini etkiler. İşte bu noktadan hareketle bireylerin başlarına gelen olayları nelerin kontrol ettiğine dair inancına kontrol odağı denir (Basım ve Şeşen, 2008).

Birey, sonuçlanan olaylar ile pekiştireçler arasında bir ilişkinin var olduğu inancına sahip ise iç kontrol odaklı, tam tersine böyle bir ilişkinin var olmadığı inancına sahip ise dış kontrol odaklı olarak kabul edilmektedir. İç kontrol odaklı bireyler başarılarının veya başarısızlıklarının kaynağı olarak kendi davranışlarını görürler. Dış kontrol odaklı bireyler ise başlarına gelen iyi veya kötü olayların nedeni olarak şans, kader, daha güçlü insanlar veya başka dış sebepler olduğunu düşünürler (Çetin, 2011: 74).

Önemli bir kişilik özelliği olarak değerlendirilen kontrol odağı kavramının içsel ve dışsal olan iki boyutu birçok konuda bireylerin farklı davranmasına yol açabilmektedir (Başol ve Türkoğlu, 2009). Bireyin kontrol odağının içsel veya dışsal olmasında genel olarak çevresel faktörler, eğitim düzeyi, dini inançlar, kadercilik anlayışı, anne-baba yetiştirme tarzı gibi faktörler etkindir (Duma ve Şentürk, 2012). Kontrol odağı kavramını tanımladıktan sonra iç kontrol odağı ve dış kontrol odağının davranışlara olan etkisini ve aralarındaki farkların neler olduğunu bundan sonraki bölümde değerlendireceğiz.

2.2. İÇ KONTROL ODAĞI

Bireyler, yaşadıkları olayların sonuçlarını kendi kişisel özellikleriyle, yaptığı veya yapmadığı davranışlarıyla ilgili olduğunu düşünürse iç kontrol odaklıdır (Rotter, 1966). Bireyin çocukluktan itibaren yaşadığı olaylara, çevre ve sosyo-ekonomik özelliklere göre şekillenen kontrol odağının yönü zaman içerisinde tutarlı bir davranış sergiler.

İç kontrol odaklı bireyler çevrelerindeki değişiklik ve uyarılara, gelecekteki davranışlarını belirlemede etkili olacağını düşündüğünden çok fazla ilgi gösterirler. Çevredeki koşulları değiştirme konusunda daha isteklilerdir ve kendi yeteneklerine, başarı durumlarına önem verirler. Yaşamlarıyla ilgili herhangi bir mutsuz durum olduğunda bunu kendi çabalarıyla değiştirebileceklerini düşünürler. Duygularını kontrol etmede ve ifade etmede zorlanmazlar. Amaçlarına ulaşmanın ancak kendi çaba ve gayretleriyle ilgili olduğunu düşündüklerinden zor hedefler koyarlar. Başarı veya başarısızlıkları kendi gayretlerine bağlarlar. Problemleri çözmeye karşı aktif ve

mücadeleci davranışlar sergilerler ve iş ortamlarında daha başarılı olurlar (Basım ve Şeşen, 2008).

Yapılan araştırmalarda iç kontrol odaklı bireylerin akademik yönden başarılı ve rekabetçi oldukları, depresyona daha az yakalandıkları, yaratıcı oldukları, iş tatminlerinin ve motivasyonlarının yüksek olduğu, daha fazla ücret ve daha yüksek statüye sahip olduğu, girişimcilik özelliklerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Tabak ve Erkuş, 2008). Rotter'ın (1966) yaptığı araştırmalara göre iç kontrol odaklılar; ikna kabiliyetleri yüksek, kararlarında isabetli ve motivasyonları yüksek bireylerdir (Rotter, 1966).

Yukarıda yapılan değerlendirmelerden sonra iç kontrol odaklı bireylerin genel olarak; dış çevreden gelen olumsuz etkilere karşı koyabilen, özgürlüklerinin sınırlandırılması konusunda hassas olan ve pozitif düşünen bireyler oldukları söylenebilmektedir (Şeşen, 2010). Çetin'e (2011:75) göre iç kontrol odaklı bireyler gerektiğinde kararlılıkla adımlar atabilen, işine bağlı ve iş tatminleri yüksek kişilerdir ve daha az streslidirler.

Başol ve Türkoğlu'na göre (2009) erkekler kadınlara göre daha iç kontrol odaklıdır. Ayrıca iç kontrol odaklı bireylerin ebeveynleri daha eğitilmiş, sevecen, koruyucu ve destekleyicidirler. İç kontrol odaklı bireyler sorunların çözümü için daha fazla zaman ayırırlar. İç kontrol odaklı olmak genel olarak olumlu bir kişilik özelliğidir (Başol ve Türkoğlu, 2009). Durna ve Şentürk'e (2012) göre ise iç kontrol odağı karar verme sürecine direkt etki eden bir faktördür. İç kontrol odaklı bireyler grup içerisinde liderliği daha çabuk ele geçirirler, öz saygıları yüksektir, olaylara daha eleştirel bakabilirler, işlerini severler ve daha verimlidirler. Yapılan bir araştırmada, iç kontrol odaklı bireylerin iş yerlerinde daha nazik ve daha yardımsever oldukları görülmüştür (Basım ve Şeşen, 2006). Ayrıca iç kontrol odaklı bireylerin kişisel ilişkilerde daha başarılı ve sosyal açıdan daha güçlü oldukları değerlendirilmektedir (Meydan, 2010).

2.3. DIŞ KONTROL ODAĞI

Bireyler başlarına gelen olayları şansa, kadere, çevredeki güçlü insanlara veya başka faktörlere bağlıyorsa onlara dış kontrol odaklı bireyler denir. Rotter'ın yaptığı çalışmalarda dış kontrollü bireylerin ikna kabiliyetleri ve motivasyonlarının düşük olduğu, sigara içmeye daha fazla meyilli oldukları görülmüştür (Rotter, 1966). Genel olarak dış kontrol odaklılık olumsuz bir kişilik özelliğidir.

Dış kontrol odaklı bireyler, çevrelerindeki büyük ve karmaşık güçlerin davranışlarını ve hayatlarını yönlendirdiğini düşünürler. Çevrelerinde olup bitenleri değiştirme konusunda çok fazla istekli değildirler. Genel olarak hayatlarını yönlendirmede çaresizlik eğilimindedirler. Ayrıca bu bireyler kazandıkları başarı ve ödüllerin nedenini kendi çabalarından çok, doğru yerde doğru zamanda olmaya veya şansa bağlarlar. Belli bir işe seçilmek veya işlerinde kabullenilmek için çok fazla çaba sarf etmezler, endişe, kaygı ve depresyona daha yatkındırlar. Hayatta yaşadıkları başarısızlıklarda sürekli başkalarını suçlarlar veya başka dış sebepleri bunun nedeni olarak görürler. Problemleri çözme konusunda pasif yöntemleri seçme eğilimindedirler (Basım ve Şeşen, 2008).

Dış kontrol odaklı bireyler akademik ve entelektüel faaliyetlere daha az zaman ayırırlar. Hindistan'daki yatırımcılar üzerinde yapılan bir araştırmada dış kontrol odaklıların eğitim seviyelerinin iç kontrol odaklılara göre daha az olduğu görülmüştür (Kasilingam ve Sudha, 2010). Dış kontrol odaklılar iç kontrol odaklılara göre daha az başarılıdırlar. Çevrelerindeki insanlara çok fazla güvenmezler ve kendilerini yetersiz olarak görürler. İç kontrol odaklılara göre daha fazla streslidirler. İş yerlerini daha fazla stresli ve tehdit edici olarak algırlarlar. İş tatmini, iş bağlılığı ve iş motivasyonları iç kontrol odaklılara göre daha düşüktür. Genel olarak belirsizlikten kaçan, edilgen ve pasif bireylerdir (Tabak ve Erkuş, 2008).

Dış kontrol odaklı bireyler hayatlarında yaşanan mutsuzluklarla çok fazla mücadele etmezler, girişimcilik özellikleri zayıftır (Şeşen, 2010). Yapılan bazı araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha fazla dış kontrol odaklı oldukları, sosyal statü ve yaş ilerledikçe dış kontrollü olma özelliğinin arttığı belirlenmiştir. Ayrıca dış kontrol odaklı bireylerin ailelerinin baskıcı, reddedici ve eleştirici oldukları, çocuklarının eğitimiyle çok fazla ilgilenmedikleri tespit edilmiştir (Başol ve Türkoğlu, 2009).

Dış kontrol odaklı bireyler, hayatlarını devam ettirdikleri sosyal çevrenin kurallarına sıkı sıkıya bağlıdırlar. Sürekli "başkaları ne der?" şeklinde düşünür, çevrenin baskılarına kolayca boyun eğerler. Mutlu olmaları çevrelerinin mutluluğu ile yakından ilgilidir. Başkalarını mutlu etmeyi kendi mutlulukları olarak görürler (Durna ve Şentürk, 2012). Dış kontrol odaklı bireylerin hayattan beklentileri düşüktür, savunma mekanizmalarına daha sık başvururlar, etkili iletişim kurmada ve duygularını açık etmede zorlanırlar. Hayatlarını değiştirme ile ilgili sorumluluk alma konusunda isteksizdirler. Örneğin hastanede yatan hastalardan kendi sağlık durumlarıyla ilgili

daha az bilgiye sahip olmaları veya sigara içenlerin “sigara içmeyenler de kanser olmuyor mu?” gibi düşünce şekilleri dış kontrol odağını ifade etmektedir (Tokat vd, 2007).

Bireylerin psikolojik açıdan sağlıklı olmaları ile kontrol odağı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarda, dış kontrol odaklıların daha fazla psikolojik sıkıntılar yaşadıkları belirlenmiştir (Dirik ve Günay, 2009). Dış kontrol odaklı bireylerde; kişilik bozuklukları, kaygı, stres, olumsuz benlik kavramı, sosyal kaçınma, depresyon, saldırganlık ve düşmanlık hisleri gibi olumsuz psikolojik özelliklerin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Çivitçi, 2007). Yapılan başka bir çalışmada ise dış kontrol odaklı işgörenlerin çalışma ortamlarında iç kontrol odaklılara göre daha az yardımsever ve nazik olduğu belirlenmiştir (Basım ve Şeşen, 2006).

2.4. ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ VE KONTROL ODAĞI

Günümüzde kontrol odağı, eğitimden psikolojiye uzanan geniş bir alanda davranışların açıklanmasına yardımcı olmaktadır (Akın, 2007). Psikoloji biliminin ortaya attığı bu konu daha sonraki dönemlerde temeli insan faktörüne dayanan örgütleri ve buralardaki yönetim süreçlerini etkilemektedir (Basım ve Şeşen, 2008).

Kontrol odağı kavramı önemli bir kişilik özelliği olarak örgütsel davranış süreçlerini etkileyebilmektedir. Bir kişilik özelliği olarak işgörenlerin kontrol odağının bilinmesi bu yönde gelişim sağlanması örgütlerin etkinliği açısından önem arz etmektedir. Dış kontrol odaklılığı değiştirilemez bir kişilik özelliği değildir. Yapılan birçok araştırmada uygun ortamlar sağlandığında bireylerde dış kontrol odaklılıktan iç kontrol odaklılığa doğru değişimler sağlandığını göstermiştir (Cengil, 2004; Durna ve Şentürk, 2012). Coleman ve DeLaire (2003), kontrol odağının geliştirilmesine yönelik yapılacak çalışmaların, insan kaynakları sermayesinin gelişimine önemli katkılarda bulunacağını yaptıkları çalışmalarda belirtmişlerdir. Çalışmanın bundan sonraki bölümünde kontrol odağının örgütsel davranış sonuçları açısından değerlendirilmesini ele alacağız.

2.4.1. İş Performansı

Kontrol odağı ile işgörenlerin performansı arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılmasına yönelik çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu çalışmaların hemen hemen tamamında iç kontrol odaklı olma ile iş performansı arasında pozitif yönlü doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. ABD’de yönetici eğitimi alanlar üzerinde yapılan bir

araştırmada iç kontrol odaklıların liderlik özelliklerinin ve iş performanslarının dış kontrol odaklılara göre daha fazla olduğu belirtilmiştir (Anderson ve Schneier, 1978).

Taiwan'da gümrüksüz satış yapan yerlerdeki satıcılar arasında; iç kontrol odaklılık ile müşteri odaklı olma ve iş performansı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Chang ve Huang, 2011). İlköğretim müfettişleri üzerinde yapılan başka bir araştırmada bu personelin görevlendirilmesinde iç kontrol odaklı olanların seçiminin önemli bir faktör olduğu belirtilmiş ve iç kontrol odaklı müfettişlerin iş performanslarının daha yüksek olabileceği iddia edilmiştir (Konan, 2013).

Yukarıdaki örnek çalışmalarda görüldüğü gibi iç kontrol odaklı bireyler mücadeleci olmaları nedeniyle işlerinde daha etkin olabilmektedirler. Ancak bu tip personelin performansını artırabilmek için aynı zamanda iş tatmini, örgütsel bağlılık gibi faktörlerin de ele alınması gerekli olabilmektedir. Sonuç olarak rekabeti esas alan, pazarda iyi bir yer edinmeyi kendine hedef olarak belirlemiş örgütler, personelinin kişilik özelliklerini çok iyi tanıyıp, onların zayıf yönlerini geliştirecek tedbirler alırlarsa performanslarının da otomatik olarak artacağını değerlendirilmektedir.

2.4.2. İş Tatmini

İş tatmini, işgörenlerin işine, iş ortamına ve iş arkadaşlarına karşı geliştirdiği olumlu düşünce ve tutumlardır. Başka bir deyişle işgörenin yaptığı işten zevk alması, işini sevmesi olarak da adlandırılabilir. İş tatmini, işgörenlerin fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı olmalarını sağlarken, iş yerlerinde performanslarını artıran önemli bir örgütsel davranış değişkenidir. İş tatmini düşük olan işgörenlerin işleriyle aralarındaki bağ kuvvetli değildir ve iş performansları düşüktür. Ayrıca bu tip personelin işten ayrılma niyetleri de diğerlerine göre yüksek olabilmektedir (Top, 2012).

İş tatminini etkileyen başlıca iki faktör; işle ilgili özellikler (ücret, kariyer, çalışma şartları vb.) ve kişisel özelliklerdir (Yelboğa, 2012). Önemli bir kişilik özelliği olan kontrol odağı ile iş tatmini ilişkisi birçok araştırmaya konu olmuştur. Genel olarak varılan sonuç ise iç kontrol odaklı bireylerin iş tatminlerinin yüksek olduğudur (Mitchell vd, 1975; Tillman vd, 2010). Bu konuda yapılan bazı çalışmaların özeti aşağıda sunulmuştur.

ABD'de otel yöneticileri üzerinde yapılan ampirik bir araştırmada iç kontrol odaklı yöneticilerin dış kontrol odaklılara göre işlerinden daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir (Salazar vd, 2006). Öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada, iç

kontrol odaklı rehber öğretmenlerin iş tatminlerinin, dış kontrol odaklı rehber öğretmenlerinkinden daha yüksek olduğu ortaya konmuştur (Cengil, 2007). Pakistan'da öğretim üyeleri üzerinde yapılan bir araştırmada, B tipi kişilik özelliği baskın olan ve iç kontrollü olan bireylerin iş tatminlerinin, A tipi kişilik özellikleri baskın olan ve dış kontrol odaklı olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Hanif ve Sultan, 2011).

2.4.3. Örgütsel Bağlılık

Son yıllarda örgütsel davranış araştırmacılarının ilgisini çeken önemli konulardan birisi örgütsel bağlılıktır. İşgörenlerin içindeki buldukları örgütün amaçlarını ve değerlerini gönülden benimseyerek fazladan çaba harcamaya çalışmasına örgütsel bağlılık denir. Yapılan birçok araştırmada örgütsel bağlılığın çalışanların performansını yükselttiği ve örgütün etkinliğinin artırılmasında önemli katkılarda bulunduğu belirlenmiştir (Acar, 2013). Örgütsel bağlılık bireyin örgütüne karşı duyduğu psikolojik bir aidiyet duygusudur ve onun örgütte gönüllü olarak çalışmasını sağlar (Uygur ve Koç, 2010).

Kontrol odağı ile örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalarda, iç kontrol odağı ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Genellikle iç kontrol odaklı işgörenlerin örgütsel bağlılığı dış kontrol odaklılara göre daha fazla bulunmuştur. Bu konuda Kanada'da yapılan ayrıntılı bir çalışmada benzer sonuçlar elde edilmiş ancak iç kontrol odaklılarda örgüte karşı aktif bir bağlılık (daha fazla gayret gösterme) görülürken dış kontrol odaklılarda örgütte kalma eğiliminin devamı şeklinde pasif bir bağlılık görülmüştür (Coleman vd, 1999). Bu konuda ABD'de bankacılar üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise iç kontrol odağı ile örgütsel bağlılığın artması arasında yakın ilişki görülmüş ve bu süreçte yönetici-ast ilişkilerinin de çok önemli olduğu ve bu bağlılığın artmasında yönetici-ast ilişkilerinin aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir (Kinicki ve Vecchio, 1994).

Hong-Kong'da yöneticiler üzerinde sekiz aylık süre içinde yapılan bir ampirik araştırmada; iç kontrol odaklı yöneticilerin örgütün kaynaklarından daha fazla istifade etmek için örgüte daha bağlı olduğunu ve bu kapsamda kendi iş ve sosyal çevrelerini aktif olarak kullandıkları görülmüştür (Thomas ve Felman, 2011).

2.4.4. İş Gücü Devri

Günümüzde örgütlerin yaşadıkları önemli problemlerden birisi çalışanların çeşitli nedenlerle işten ayrılmalarıdır. İşten ayrılan çalışanların yerine işe giren tecrübesiz işgörenler, örgütte tekrar bir oryantasyon ve alıştırma sürecinin başlamasına ve verimin düşmesine neden olur. Ayrıca yetenekli ve çalışkan işgörenlerin bir şekilde rakip örgütlere kayması etkinliği azaltacaktır.

İş gücü devri; çalışanların organizasyonel (ücret, terfi imkânı, daha iyi fırsat) veya kişisel (emeklilik, aile sorunları) nedenlerle gönüllü olarak işten ayrılma niyetleriyle olabileceği gibi geçimsizlik, düşük performans gibi sebeplerle de gönüsüz olarak işten çıkarılma şeklinde gerçekleşebilir. Her iki durumda da örgüt için yukarıda belirtilen ilave maliyetler oluşabilecektir (Yıldız, 2013).

Kontrol odağı ile işten ayrılma niyeti konusunda yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde genellikle kontrol odağının başka değişkenlerle (iş tatmini, iş performansı, örgütsel bağlılık vb.) işten ayrılma davranışı arasında aracılık rolü üstlendiğini belirtilmiştir (Blau, 1987; Allen vd, 2005; Chiu vd, 2005). Bunun yanında iç kontrol odaklılarla işten ayrılma davranışı arasında direkt bir negatif ilişki bulan çalışmalar da vardır. ABD'de finans sektöründe çalışan 800 işgören üzerinde yapılan bir araştırmada iç kontrol odaklı çalışanlarda, örgüt içi bilgi paylaşımı etkin olarak gerçekleştirildiğinde işte kalma niyetleri artmaktadır (Thomas ve Marcus, 2009).

Çalışmanın bu bölümünde stresle başa çıkma davranışları üzerinde etkili olan kişilik faktörlerinden kontrol odağının tanımı, unsurları ve örgütsel davranış açısından sonuçları irdelenmiştir. Bundan sonraki bölümde ise iş ortamlarında stresle başa çıkma davranışları üzerinde etkili olabileceği değerlendirilen çevresel faktörlerden olan algılanan örgütsel destek konusunu ele alınacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamında örgütler etkinliğini ve verimliliğini artırabilmek için farklı ve yeni uygulamalar denemektedirler. Bu uygulamaların temelinde, örgütler için en önemli kaynak olan insan faktörünün bilinmeyenlerini keşfetmek ve bunları örgütsel davranış süreci içerisinde kullanabilmek bulunmaktadır.

Son yıllarda örgütsel davranış süreçlerini inceleyen bilim adamlarının üzerinde durduğu önemli bir değişken de örgütsel destektir. Çalışmanın bu bölümünde örgütsel destek kavramının gelişimi ve tanımı, öncülleri ve örgütsel davranış açısından sonuçlarının neler olduğunu incelenecektir.

3.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Başlık olarak örgütsel destek kavramının önüne, “algılanan” kavramı getirilmesinin en önemli nedeni işgörenlerin bu kavram için biçtikleri değer farklı olabileceğini vurgulamaktır. Algılama süreci bireyin dış çevresinde olup biten değişimleri kendi perspektifi içerisinde alması, düzenlemesi ve kendine göre yorumlamasını içerir. Bu süreçte bireyin kişilik özellikleri, kültürel değerleri gibi etmenler etkili olur. Algılanan örgütsel destek sürecinde örgütün işgören tarafından nasıl görüldüğü önemlidir ve kişilere göre değişebilir (Özdevecioğlu, 2003).

İşgörenlerin örgüt içerisindeki davranışlarını açıklama çalışmalarında Blau'nun geliştirdiği sosyal değişim teorisi önemli bir basamak teşkil etmiştir. Bu teoriye göre; bir kişi başka bir kişiye bir iyilik yaptığı zaman ondan belli bir karşılık bekler (aktaran Akın, 2008). Blau'ya göre örgütlerle işgören arasındaki ilişkiler bir çeşit değiş-tokuşa dayanır ve her biri bu ilişkide kendi çıkarlarını maksimize etmeye çalışır (aktaran Ruiller, 2010: 69). İşgörenlerle örgüt arasında var olan ancak tam olarak ifade edilemeyen benzer karşılıklı zorunluluklar vardır. İşgören; örgütün kendi amaçlarına ve çalışmalarına değer vermeye başladığı andan itibaren örgütle arasında karşılıklı bir etkileşim ve mübadele (karşılıklı takas) sürecini başlatır (Turunç ve Çelik, 2010a). Bu süreçte, örgütler çalışanların huzur ve refahı için girişimlerde buldukları ve bunun işgörenler tarafından doğru olarak algılanmasından itibaren sosyal değişim gerçekleşir (Turunç ve Çelik, 2010b).

Günümüzde herhangi bir birey çalışmak için bir örgüte başvurduğunda birisi açık diğeri ise açık olmayan iki sözleşmeyi kabul eder. Açık olan sözleşme hukuk ve ekonomik kurallara göre şekillenen, karşılıklı olarak imzalanarak tarafları yükümlülük altına sokan resmi bir belgedir. Açık olmayan sözleşmede ise konuşulmayan ama zımni olarak kabul edilen bazı gerçekler vardır. Psikolojik sözleşme denilen bu anlaşmada örgüt, çalışanlardan yüksek performans ve bağlılık beklerken, işgören de örgütten güven, destek gibi olguları bekler (Turunç ve Çelik, 2010a).

Eisenberger ve arkadaşları karşılıklı takas esasına dayanan sosyal etkileşim teorisinin, örgütsel süreçlerde; işgörenlerin örgüt hakkındaki olumlu algılarının, onlarda davranış ve tutum değişikliklerine yol açabileceğini belirterek örgütsel destekle ilgili çalışmalar yapmaya başlamışlardır (aktaran Kaplan, 2010). Yaptıkları çalışmalarda algılanan örgütsel desteği; işgörenler tarafından örgütün onlara değer vermesi ve onların refahını düşünmesinin algılanması olarak tanımlamışlardır (Eisenberger vd, 1986; Eisenberger vd, 1997). Başka bir ifadeyle çalışanların örgüte güvenmesi ve başına gelebilecek her türlü sıkıntıda örgütün onların arkasında durduğunu hissetmesidir. İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek onlar için bir çeşit garanti olarak görülür ve stresli durumlarda işin etkin olarak yapılmasını sağlar (Georges vd, 1993). Yapılan örgütsel destek tanımını biraz daha açacak olursak üç önemli faktörü vurgulamak gerekmektedir (Yüksel, 2006):

- Çalışanların örgüte katkıda bulunduğunun kabul edilmesi,
- Çalışanların yaptığı katkının örgüt tarafından değerli olarak görüldüğünün işgören tarafından algılanması,
- Çalışanların örgüte yaptığı katkıların karşılığı olarak örgütün çalışanların iyiliğini, huzur ve refahını düşündüğünün işgören tarafından algılanması.

Örgütsel destek müteakiliyet (karşılıklılık) esasına dayanır. İşgören önce çalıştığı örgütün kendi refahı ve iyiliği ile ilgilendiğini hisseder ve buna karşılık verme zorunluluğu hisseder ve örgütsel performansı artırmak için katkıda bulunur. Örgütün verdiği destek sosyal, moral, hukuki veya finansal açıdan olabileceği gibi, işgörenlere değer verme, kararlara katılım sağlama veya teşvik edici uygulamalar şeklinde de olabilmektedir (Levinson, 1965). İşgörenler örgüt içerisinde sunulan imkânlardan faydalandıkça ve kendilerinin bilgisine başvurulduğu, eğitimlerine ve kariyer olanaklarına değer verildiğini algıladığında; kendisinde bir zorunluluk hisseder (Eisenberger vd, 2001), bu zorunluluk duygusu işgörende örgüte ve amaçlarına karşı

daha fazla gayret gösterme davranışlarına neden olur ve nihayet örgüte olan bağlılığı artar ve örgütsel performansı artıracak davranışlarda bulunur (Aselage ve Eisenberger, 2003). Rhoades ve Eisenberger'a (2006) göre; işgörenler algıladıkları örgütsel destek durumuna göre örgütü kişiselleştirme eğilimine girerler. Bu kişiselleştirmenin sonucunda işgörenler kendi davranışlarının örgütün davranışlarını olumlu veya olumsuz yönde etkileme durumunu değerlendirir. Bu değerlendirmeden sonra örgütün uyguladığı çeşitli politikalar ve uygulamalarla işgörenlerin iyiliğini ne kadar önemseydiğine dair bir algı oluşur (Kaplan, 2010).

Örgüt tarafından sağlanan destek işle ilgili konularda olurken özel hayatla ilgili konularda da olur. Thomas ve Ganster'a (1995) göre iki tip örgütsel destek vardır:

- *Aile ve özel hayata yönelik örgütsel destek*; iş hayatıyla özel hayatın uyumunu amaçlayan düzenlemeleri içerir. Örneğin; çalışma saatleri düzenlemesi, çocuk kreşleri kurulması, evden çalışma.
- *Amir/Üst desteği*; çalışılan pozisyonun durumuna göre amir veya üstlerin işgörenle etkileşim içerisinde bulunarak mentorluk veya koçluk tarzında ona özel destekler verebilir.

Yüksel'e (2006) göre algılanan örgütsel desteğin üç boyutu vardır. Bunlar;

- *Uyumlaştırıcı örgütsel destek*; örgütün iş süreçlerinin devamında işgörenlerin ailesiyle ilgilenmesini ve destek olmasını,
- *Kariyerlerle ilgili örgütsel destek*; örgütün işgörenlerin kariyer olanaklarına yönelik yaptığı uygulamalar,
- *Finansal örgütsel destek algısı*; örgütün işgörenlerin finansal gereksinimlerine yönelik yaptığı gayretleri ifade eder.

Örgütsel desteğin oluşumunda hangi faktörlerin etkili olduğu konusu araştırmacıların ilgisini çeken önemli bir başka konu olmuştur. Örgüt tarafından sağlanan desteğin içeriğini oluşturan kaynakların niteliği, işgörenlerin örgüte karşı göstereceği bağlılığın da seviyesini belirlemede kilt rol oynar (Wayne vd, 2002). Eisenberger ve arkadaşları algılanan amir veya yönetici desteğini, algılanan örgütsel desteği oluşturan öncüllerden birisi olduğunu belirtmiştir. Algılanan örgütsel desteğin diğer öncülleri olarak; çalışma koşulları, örgütsel adalet ve örgütün çalışanların gelişimi için sunduğu fırsatlardır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bunlar;

- *Örgütsel adalet*; örgüt tarafından kuralların uygulanışı ve kaynakların tahsisi bakımından objektif ve eşit davranılmasını ifade eder.
- *Yönetici desteği*; Eisenberger'e göre örgütsel desteği etkileyen en önemli faktördür.
- *Çalışma şartları ve örgüt tarafından çalışanlara sunulan fırsatlar*; insan kaynakları yönetimi uygulamaları (Alis ve Dumas, 2003), iş güvenliği, özerk çalışma, iş yükü ve iş rollerinde yapılan düzenlemeler ile organizasyonun büyüklüğü algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlerdir (Dekker ve Barling, 1995).

Yüksel (2006) örgütsel desteğin belirleyicilerinin genel olarak birbirleriyle bağlantılı olan iş analizi, performans değerlendirmesi veya kariyer planlaması ve yönetimi gibi insan kaynakları uygulamaları olduğunu belirtmiştir. İşgörenlerde örgütsel destek algısının oluşması için sadece maddi ödüller genellikle yeterli olmamaktadır. Bu süreçte işgörelere yapıcı geri bildirimler sağlanması, zamanında yapılan kritik ikazlar ve amirler tarafından verilen gerekli bilgiler de önem arz etmektedir (Özdemir, 2010).

Örgütlerde işverenler ödül ve uygulamalarda işgörelere göre daha fazla etkiye sahiptir. Bu durumda işgören birçok durumda işverene bağlı olarak hareket eder. Zaman zaman verilecek önemsiz ödüller bile işgören nezdinde değerli olarak kabul görebilmektedir (Kaplan, 2010). Örgütsel desteği yazında yapılan çalışmalar ışığında tanımladıktan sonra bundan sonraki bölümde işgörenlerde örgütsel destek algısını oluşturan faktörleri yani örgütsel desteğin öncüllerini ele alınacaktır.

3.2. ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISINI OLUŞTURAN FAKTÖRLER

Örgütsel destek algısını oluşturan faktörlerin neler olduğunun tespit edilmesine yönelik yazında birçok araştırma yapılmıştır. Rhoades ve Eisenberger'a (2002) göre, örgütsel destek algısı oluşturan faktörler; örgütsel adalet, çalışma koşulları, amir desteği ve örgütün çalışanların gelişimi için sunduğu fırsatlardır. Yapılan başka çalışmalarda yukarıda sayılanlara ilave olarak insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve kişilik özellikleri gibi faktörlerin de etkili olabileceği vurgulanmıştır (Yüksel, 2006).

Çalışmanın bu bölümünde işgörenlerde, örgütün onların iyiliğini ve refahını düşünmesine neden olan faktörleri yani algılanan örgütsel desteğin öncüllerini ele alınacaktır.

3.2.1. Örgütsel Adalet

Günümüzde iletişim teknolojilerinde ve sosyal ağlarda yaşanan hızlı değişim ve gelişmelerle birlikte yaşanan gelişmeler hızla herkes tarafından duyulmaktadır. Örgüt içerisinde yaşanan adaletsiz uygulamalar çok kısa bir süre içinde tüm çalışanların moral değerlerini bozacak niteliğe bürünebilmektedir.

Örgütsel adalet, işgörenlerin örgüt içinde uygulanan süreç ve politikaların (görev dağılımı, ücret, mesai saatleri, ödül, terfi, fiziksel ortam koşulları) eşit ve adil bir şekilde uygulandığının algılanması olarak tanımlanmaktadır (Öztuğ ve Baştaş, 2012). Başka bir ifadeyle örgütsel adalet, örgütte ödül ve cezaların, normların, işlemlerin, süreçlerin, iletişim ve etkileşimlerin adil yapıp yapılmadığına ilişkin işgörenlerin algıdır. Örgütsel adaletin başlıca üç boyutu bulunmaktadır (Cooper ve Rousseau, 1995:22-23; Poussard ve Leroy, 2013):

- ***Dağıtımsal adalet:*** İşgörenlerin örgütte gösterdikleri çabaların sonucunda almayı bekledikleri maddi kazanç ve ödüllerin eşit dağıtılmasıdır. Dağıtımsal adaletin kapsamı içine; mallar, görevler, roller, ödül ve cezalar, terfiler gibi hususlar girmektedir.
- ***İşlemsel adalet:*** Örgütte karar alma sürecinde uygulanan prosedürler ve işgörenlerin bu sürece katılımını ifade eder. İşgörenlerin fikirlerinin alınması bu süreçte önem arz ederken diğer taraftan alınan kararların işgören nezdinde ne kadar haklı olup olmadığı da işlemsel adaletin gerçekleştirilmesine katkı sağlar.
- ***Etkileşimsel adalet:*** Örgütsel uygulamaların insani yönünü oluşturan etkileşimsel adalet, işgörenlerin karşılaştıkları tutum ve davranışlar, kişilerarası duyarlılık ve yapılan faaliyetlerin etik ve sosyal sorumluluk açısından değerlendirilmesini içerir.

Örgütsel adalet örgütlerin sağlıklı yönetilebilmesi için olmazsa olmaz faktörlerden birisidir. İşgörenlerde örgütsel destek algısının oluşmasında çok önemli bir role sahip olan örgütsel adalet konusu ile yazında yapılan araştırmalardan bazıları aşağıda belirtilmiştir.

ABD'de askeri hastanelerde çalışanlar üzerinde yapılan ampirik bir araştırmada, örgütsel adaletin algılanan örgütsel desteğin öncüllerinden birisi olduğu tespit edilmiştir (Moorman vd, 1998). Tayland'da bankacılar üzerinde yapılan araştırmada örgütsel adaletin olumlu algılanması örgütsel destek algısını etkilediği ve

bunun da iş performansını artırdığını ve piyasada rekabet gücünü artırdığı belirlenmiştir (Phattanacheewapul ve Ussahawanitchakit, 2008). Hong-Kong'daki çeşitli hizmet kuruluşlarında yapılan araştırmada etkileşimsel örgütsel adalet ile algılanan örgütsel destek arasında doğru orantılı ilişki tespit edilmiştir (Millissa ve Monica, 2008).

Eğitim uzmanları üzerinde yapılan başka bir araştırmada örgütsel adaletin direkt ve önemli derecede algılanan örgütsel desteği olumlu yönde etkilediği görülmüştür (Noruzy vd, 2011). İran'da üniversite çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada öncekilere benzer şekilde örgütsel adaletin algılanan örgütsel desteğin en önemli öncüllerinden birisi olduğu belirlenmiştir (Safari vd, 2012)

3.2.2. Yönetici Desteği

Çalışanlarda örgütsel destek algısının oluşmasında yöneticilerin rolü çok önemlidir. Çünkü yöneticiler veya amirler örgütün "insani" yönünü temsil ederler ve kolaylıkla işgörenlerle aralarında özel ve anlamlı bağlar kurabilirler (Ray ve Miller, 1994). Yönetici desteğinin gerçekleşebilmesi için her iki tarafında birbirlerine verecek değerli argümanlarının olması gerekir (Graen ve Scandura, 1987). Yönetici desteğini algılayan işgörenler, yaptıkları işlerin üstleri için çok önemli ve değerli olduğunu düşünürler (Kottke ve Sharafinski, 1988). Bu noktada algılanan örgütsel destekle algılanan amir veya yönetici desteği birbirinden farklı iki unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Wayne vd, 1997). Algılanan yönetici desteği algılanan örgütsel desteğin oluşmasına katkı sunan faktörlerden birisidir.

Örgütsel destek algısının oluşmasında amirlerin tutumu kadar iş arkadaşlarının davranışları da önem arz etmektedir (Louis, 1983). İş yerlerindeki ilk amirler ve çalışma arkadaşların örgütsel destek algısı oluşturmada önemli bir faktördür. İlk amirler çalışma ortamlarında işgörenlerin herhangi bir işin başarılması için onları seferber edecek olumlu hava yaratabilirler. Bu tip yakın üstler kendi ekipleri içinde olumlu örgüt iklimi oluşturarak işgörenlerin sosyalleşmesine katkıda bulunurlar. Ayrıca bu yöneticiler çalışanların bireysel performansları üzerinde çok etkilidir. Çünkü çalışanların beklediği emeklerine değer verilme konusu en çok bu kademedeki gerçekleşir (Ruiller, 2010: 70). Eisenberger ve arkadaşlarının (2002) ABD'de yaptıkları ampirik araştırmalarda, örgüt içerisinde işgörenler tarafından övgüyle bahsedilen yöneticilerin buldukları birimlerde algılanan örgütsel desteğin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetinin çok az olduğu belirlenmiştir.

Rhoades ve Eisenberger'in (2006) ABD'de elektronik ve beyaz eşya sektöründe tam zamanlı olarak çalışan işgörenler üzerinde yaptığı araştırmada, olumlu algılara sahip olan yöneticilerin, işgörenlerde örgütsel destek algısına katkıda bulunduğunu ve bu etkinin de işgören performansında ilave artışlara yol açtığını belirlemişlerdir. ABD'de satış elemanları üzerinde yapılan ampirik araştırmada algılanan yönetici desteği ile algılanan örgütsel destek arasında önceki çalışmalarda olduğu gibi pozitif yönlü ilişki bulunmuştur (DeConinck ve Johnson, 2009).

Pakistan'da bankacılar üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise yönetici desteğinin, iş tatmini ve kariyer olanaklarının gelişimi ile birlikte örgütsel destek algısına katkıda bulunduğu tespit edilmiştir (Waseem, 2010). Son olarak ABD'de yapılan bir meta analizde ise yöneticilerin işgörelere iş ve ailesi ile ilgili sağladığı olumlu destek, onların örgütsel destek algılarını artırmakta ve iş-aile çatışmalarını engellemekte olduğu tespit edilmiştir (Kossek vd, 2011).

3.2.3. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları

Günümüzde örgütler en değerli sermayeleri olan insan unsuruna yatırım yapmakla ciddi bir rekabet avantajı elde edebileceklerini fark etmişlerdir. Yapılan araştırmalarda insan kaynakları yönetimi fonksiyonlarında yapılan çeşitli düzenlemelerin işgörelere örgütsel destek algısını artırdığı belirtilmektedir (Kaplan, 2010).

Bireysel ve örgütsel kariyer yönetimi işgörelere örgütle ilgili olumlu düşünceler hissetmesi için önemli bir faktördür. Kanada'da hastane çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada; kariyer sorunları ile yönetici ve örgütsel destek arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve bu ilişkinin örgütsel bağlılık ve iş stresini etkilediği belirlenmiştir (Lapalme vd, 2009). Çin'de kariyerin, algılanan örgütsel desteği ne ölçüde etkilediğini belirlemeye yönelik yapılan bir araştırmada ise işgörelere elde ettikleri kariyerle bağlantılı olan kazançların örgütsel destek algısı oluşturmada önemli derecede rolü olduğu belirlenmiştir (Chen, 2011).

ABD'de perakende sektörü çalışanları üzerinde yapılan kapsamlı bir araştırmada; örgüt içerisinde uygulanan insan kaynakları yönetimi uygulamalarından, uygun ve adil bir performans değerlendirme sisteminin uygulanması, çalışanlara özel olarak sunulan promosyon fırsatları, kararlara ortak olma ve yönetim sürecine dahil edilme konularının algılanan örgütsel desteğe katkıları olduğu belirlenmiştir. Aynı araştırmada; eğitim, personel seçimi, performansa göre ücret dağıtımı gibi insan

kaynakları yönetimi uygulamaları ile örgütsel destek arasında kayda değer bir ilişki bulunamamıştır (Gavino vd, 2012).

İşgörenler çalıştıkları örgütte güvenli ve huzur içerisinde, sağlıklı çalışma koşullarında görev almak isterler. En küçük hatasında işten atılma endişesi yaşayan bir işgörenden örgütsel bağlılık beklenmeyeceği gibi, performans da beklemek fazla iyimserlik olur. Güney Kore’de bankacılar üzerinde yapılan bir araştırmada algılanan iş güvenliği ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Lee ve Peccei, 2007).

Performansın değerlendirilmesi ve bunu işgörenlere yansıtılması önemli bir insan kaynakları yönetimi fonksiyonudur. Bu işlem yapılırken işgörenlere önemli olan hususun örgütsel amaçları gerçekleştirmek olduğu hissettirilmelidir. ABD’de satış temsilcileri üzerinde yapılan bir araştırmada; işlerin yapılış sürecinde yapılan kontrollerin işgörenlerde örgütsel destek algısının artmasına neden olurken, tamamlanmış işlerin sık sık kontrol edilmesinin ise örgütsel destek algısının azalmasına yol açtığı belirtilmiştir (Hunt, 2008). Yukarıda belirtilen insan kaynakları uygulamalarına ilave olarak Rhoades ve Eisenberger’e (2002) göre, organizasyonlar büyüdükçe algılanan örgütsel destek azalmaktadır. Büyük organizasyonlarda yer alan resmi ve esnek olmayan iş kuralları ve prosedürleri işgörenlerin bireysel ihtiyaçlarıyla daha az ilgilenilme hissi doğurur.

Örgüt içerisinde meydana gelen bazı istenmeyen olaylar işgörenlerde örgütsel destek algısını azaltabilir. Özellikle iletişim eksikliğinden dolayı olan bu olaylardan bazıları; iş arkadaşlarından bilgi saklama, yöneticilere dalkavukluk yaparak örgütsel menfaatler temin etmek ve kendisini iyi göstermek için sürekli başkalarına iftira atmaktır. Bu tip olaylar aynı zamanda iş tatmini azaltarak örgütsel strese neden olabilmektedir. Ayrıca istenmeyen bu olaylar örgüt içinde rol belirsizliklerini ve rol çatışmalarını artırarak, ödül ve ceza sistemine olan inancı tahrip edebilmektedir (Harris vd, 2007).

3.2.4. Kişisel Özellikler

Örgüt içinde yapılan uygulamalardan sonra işgörende örgüt benim refahımla ilgileniyor, beni düşünüyor algısı oluşmaya başlar. Bu algı çalışanlarda bir zorunluluk hissi doğurur ve sosyal değişim teorisine göre karşılık verecek davranışlarda bulunur (Levinson, 1965).

Algılanan örgütsel desteğin öncüllerinin belirlenmesinde bazı kişisel özellikler de etken olabilmektedir. Bireylerin sahip olduğu kişisel özellikler onların algılama sürecinde farklı değerlendirmelerde bulunmalarına sebep olabilmektedir. Hindistan'da yapılan bir araştırmada dışa dönük, uyumlu ve dürüst işgörenlerde örgütsel destek algısının daha fazla olduğu iddia edilmiştir (Singh ve Singh, 2013).

Bu konuda ABD'de yapılan başka bir çalışmada pozitif bakış açısına sahip, karşılıklı değerlere önem veren, duyarlı beyaz yakalıların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu görülmüştür (Suazo ve Turnley, 2010). Ayrıca işgörenlerin çalıştığı örgütler ve kültürler de bu süreçte önemli olabilmektedir. Tokyo'da çalışan beyaz yakalı işgörenlerden ABD şirketlerinde çalışanlarda, Japon şirketlerinde çalışanlara göre; özerk çalışma koşullarının daha fazla örgütsel destek algısına neden olduğu iddia edilmiştir (Ikushi, 2001). Örgütsel destek algısının oluşmasında işgörenle örgüt arasındaki güven faktörünün de önemi olabilmektedir. Bu konuda yapılan bir araştırmada güven eğilimi ile algılanan örgütsel destek arasında düşük seviyede pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur (Eser, 2011).

3.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

İş ortamlarında örgütün ve yöneticilerin çalışanların refahıyla ilgilenmesi birçok olumlu örgütsel davranış sonuçlarının oluşmasına yol açmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin davranışları üzerindeki etkisi üzerinde yapılan birçok araştırmada örgütsel bağlılığı artırdığı ve çalışanların örgütten ayrılma niyetlerini azalttığı belirlenmiştir (Eisenberger vd, 1990). Rhoades ve Eisenberger'in (2002) yaptığı meta analizlerde algılanan örgütsel destek, örgütlerde iş tatminini ve iş performansını artırmakta, eğlenceli bir iş ortamı oluşmasına fırsat yaratmakta ve çalışanların işte kalma eğilimlerini artırmaktadır.

Eisenberger ve arkadaşlarının (2010) yaptıkları diğer çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin psikolojik sonuçları olarak zorunluluk hissetme, performans ödül beklentisi, stresin azalmasını ve örgütsel vatandaşlık duygusunun artmasını belirtmişlerdir. Yukarıda belirtilen çalışmalardan hareketle bu faktörleri aşağıda inceleyeceğiz.

3.3.1. Zorunluluk Hissetme

İşgörenler örgüt içerisinde sunulan imkânlardan faydalandıkça ve kendilerinin bilgisine başvurulduğu, eğitimlerine ve kariyer olanaklarına değer verildiğini algıladığında; kendisinde bir zorunluluk hisseder (Eisenberger vd, 2001). Bu zorunluluk duygusu işgörende örgüte ve amaçlarına karşı daha fazla gayret gösterme davranışlarına neden olur ve nihayet örgüte olan bağlılığı artar ve örgütsel performansı artıracak davranışlarda bulunur (Aselage ve Eisenberger, 2003).

Algılanan örgütsel destek, çalışanlara gerek kişisel gerekse de maddi bir takım olumlu kaynaklar bahsettiği için işgörende örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yönelik zorunluluk hissine yol açmaktadır (Kaplan, 2010). Eisenberger ve arkadaşlarının ABD’de posta çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmalarda algılanan örgütsel destek ile çalışanların genel örgütsel amaçlara yardım etmek için zorunluluk hissetmeleri arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir (Eisenberger vd, 2001; Eisenberger vd, 2010).

3.3.2. Örgütsel Bağlılık

Bir örgüt içerisinde işgörenlerle örgütün uyumunun önemli göstergelerinden birisi olan örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütte kalmak için güçlü duygular beslemesi, örgüt amaçlarına gönülden inanması ve örgüt hedefleri için var gücüyle çabalaması demektir (Akar ve Yıldırım, 2008). İşgörenlerin çalıştıkları örgüte gönülden bağlı olması onların işle ilgili birçok davranışını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Eisenberger ve arkadaşlarının (1990) yaptığı çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin örgütsel bağlılığını artırdığı belirtilmiştir. Bu konuda yazında yapılan çok fazla sayıda ampirik araştırma vardır. Yapılan araştırmaların sonucunda algılanan örgütsel destekle örgütsel bağlılık arasında çok güçlü bulgular ortaya çıkarılmıştır. Bu araştırmaların bazıları örnek olarak aşağıda sunulmuştur.

Kaplan’ın (2012) Nevşehir’de bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışanların algıladıkları örgütsel destekle örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yaptığı çalışmada; duygusal ve normatif açıdan örgütsel bağlılıkla algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü ilişki bulunurken, devam bağlılığı ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Nayir’in (2012) öğretmenler üzerinde yaptığı bir araştırmada algılanan örgütsel destekle örgütsel bağlılık arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiş ve örgütsel bağlılığın en önemli belirleyicisinin algılanan örgütsel destek olduğunu iddia edilmiştir.

İran'da öğretim üyeleri üzerinde yapılan bir araştırmada ise algılanan örgütsel destekle örgütsel bağlılık arasında çok güçlü pozitif ilişki bulunmuştur (Abdollahi vd, 2013). Hindistan'da beş yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada algılanan örgütsel destekle örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Nitesh vd, 2013). Günümüzün örgüt yöneticileri işgörenlerin refahı ve iyiliğiyle ilgilenecek politikalar üreterek onlarda örgütsel destek algısı oluşturdukları zaman çalışanları örgüte çok güçlü bir şekilde bağlanabileceklerdir.

3.3.3. Örgütsel Vatandaşlık

İlk olarak Dennis ve Organ tarafından kullanılan örgütsel vatandaşlık "biçimsel ödül sistemini dikkate almaksızın, bir bütün olarak organizasyonun fonksiyonlarını verimli ve etkili bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı birey davranışı" şeklinde tanımlanmaktadır (Dennis ve Organ'dan aktaran Tokmak vd, 2013). Örgütler açısından fayda sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışları herhangi bir zorlamayla veya istekle gerçekleştirilmeyen spontane olarak gelişen ekstra rol davranışları şeklinde görülmektedir (Güçlü, 2013).

Eisenberger ve arkadaşlarına (2010) göre örgüt içerisinde işgörenlerin bazı ihtiyaçlarının karşılanması onlarda örgütsel destek algısı oluşturur ve örgüt kimliği ve örgüte aidiyet konusunda çalışanlarda bir yaklaşma meydana getirir. Yukarıda belirtilen noktadan hareketle algılanan örgütsel destek ile örgütler açısından olumlu davranış biçimlerine neden olan örgütsel vatandaşlık arasında ampirik araştırmalar yapılmış ve bu araştırmalarda genellikle pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Bu araştırmalardan bazıları örnek olarak aşağıda verilmiştir.

Kaplan'ın (2010:61) aktardığına göre; ABD'de Fortune 500 listesinde yer alan iki işletme çalışanları üzerinde yapılan araştırmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. İran'da 177 eğitim uzmanı üzerinde yapılan araştırmada algılanan örgütsel desteğin doğrudan ve önemli ölçüde örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Noruzy vd, 2011).

3.3.4. İş Tatmini

İş tatmini, işgörenlerin işine, iş ortamına ve iş arkadaşlarına karşı geliştirdiği olumlu düşünce ve tutumlardır. Örgütsel süreçlerde birçok olumlu davranışın öncülü olan iş tatmininin oluşmasında algılanan örgütsel desteğin rolü önemlidir. Güney Kore'de yapılan bir araştırmada iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile birlikte

örgütsel bağlılığı pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir (Yoon ve Thye, 2002). ABD’de inşaat ve taşımacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 1438 işgören üzerinde yapılan bir araştırmada; algılanan örgütsel destek ve iş yerinde yapılan olumlu geri bildirimlerin iş tatminini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir (Huang vd, 2004).

Tayland’da polisler üzerinde yapılan bir araştırmada örgütsel adalet ve algılanan örgütsel desteğin iş tatminini ve örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Saekoo, 2011). Algılanan örgütsel destek işgörenlerde iş tatminini yükselterek onların olumlu düşünmesine yol açmakta ve bu da örgüte daha fazla katkıda bulunmaya sevk etmektedir. Akkoç (2012) ve arkadaşlarının Ankara’da faaliyet gösteren yazılım sektörü çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada algılanan örgütsel destekle iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki belirlenmiştir.

ABD’de hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada; hemşirelerin örgütsel destek algıları arttıkça iş tatminlerinin de arttığı görülmüştür (Gutierrez vd, 2012). İşgörenlerin kararlara katılımı, ödüllerin adaletli dağıtılması ve gelişim fırsatları elde etmesi gibi faktörler örgütsel bağlılığı ve iş tatminini artırmaktadır. Bu süreçte algılanan örgütsel desteğin aracı rolü de etkili olabilmektedir (Akkoç vd, 2012).

Çalışanların işyerlerinde kendilerini mutlu hissetmeleri örgütsel etkinlik açısından önem arz eden bir faktördür. Çünkü işgörenlerde meydana gelen isteksizlik ve bıkkınlık, iş kazaları, performansın düşmesi gibi pek çok olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bu bakımdan çalışanlarda iş tatminini artırabilmek için örgütlerde çalışanların destek algılarının yükseltilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

3.3.5. Performans-Ödül Beklentisi ve İş Performansı

Örgütsel destek teorisi; algılanan örgütsel destek ile performans-ödül beklentisi arasında karşılıklı ilişki olduğunu öngörür. Örgütler çalışanlarına destek olabilmek için çeşitli olumlu fırsatlar sunarlar. İşgörenler ise performanslarının karşılığında bu fırsatlardan istifade etmek isterler (Eisenberger vd, 2010).

Örgüt içerisinde yüksek seviyede örgütsel destek algısına sahip olan işgörenler çalışmalarının karşılığının örgüt tarafından ödüllendirileceğine dair beklentiler geliştirirler. Bekledikleri ödüller maddi ücret veya terfi gibi olabilirken, aynı zamanda tanınma, saygı duyulma ve onaylanma gibi sosyal ödüller de olabilmektedir (Kaplan, 2010:56).

Yukarıda belirtilen performans-ödül beklentisi ilişkisi, işgörenlerin iş performanslarına direkt yansımaktadır. Rhoades ve Eisenberger'in (2006) yaptığı araştırmalarda, işgörenlerde oluşan örgütsel destek algısının iş performansında ilave artışlara yol açtığını görülmüştür. Eisenberger ve Neves'in (2012) yaptığı başka bir çalışmada ise algılanan örgütsel desteğin örgüt içerisindeki iletişim ile işgören performansının artması arasında aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Bu konuda yazında yapılan birçok araştırma Eisenberger'in görüşlerini destekler niteliktedir. Örgüt yöneticileri açısından işgören performansının artırılması hayati öneme haiz bir konudur. Aşağıda bu konuda yapılan çalışmalardan bazılarına yer verilecektir.

ABD'de üretim sektöründeki firmaların çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin iş performansını artırdığı belirlenmiştir (Randall vd, 1999). Çin'de faaliyet gösteren geniş ölçekli iki devlet kuruluşunda yapılan araştırmada örgütsel desteğin iş tatmini ile birlikte işgörenlerin performanslarının artmasında olumlu etkisi olduğu tespit edilmiştir (Miao, 2011).

Ülkemizde yapılan ampirik araştırmalarda da algılanan örgütsel desteğin iş performansını pozitif yönde etkilediği yönünde bulgular elde edilmiştir (Turunç ve Çelik, 2010a; Akkoç vd, 2012). İngiltere'de bankacılar üzerinde bir yıllık periyotta yapılan inceleme ve araştırmalar neticesinde psikolojik kontratın iş performansını artırdığını ve bu süreçte algılanan örgütsel desteğin çok kuvvetli bir şekilde aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir (Conway vd, 2012).

Pakistan'da yapılan başka bir araştırmada, kariyer gelişimini destekleyici şekilde algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin performanslarını artırdığı görülmüştür (Saleem ve Amin, 2013). Ülkemizde Karadeniz Bölgesinde KOBİ'lerde çalışan 186 yönetici üzerinde yapılan bir araştırmada ise insan kaynakları yönetimi uygulamalarının iş performansını artırdığı ve bu süreçte örgütsel desteğin aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir (Tokmak vd, 2012).

3.3.6. İş Gücü Devri

Örgütlerin küresel veya yerel ölçekte rekabet edebilmek için yetenekli ve çalışkan işgörelere ihtiyaçları vardır. Üretim sürecinin içine dahil edilen her bir işgören gerek eğitim ve oryantasyon, gerekse de o süre zarfında üretimin azalması nedeniyle örgüt için belli bir bedele mal olmaktadır. Bütün bunlar gerçekleşikten sonra da gerçekten örgüt için katma değer yaratan özel yetenekli işgörelere keşfedilebilmektedir. Bu personelin işten ayrılması örgüt açısından rekabete sekte

vuracaktır. ABD'de yapılan tahminlere göre 2020 yılında yaklaşık 20 milyon vasıflı işçi kıtlığı yaşanacaktır. Bu konuda yapılan pek çok araştırmada, algılanan örgütsel destekle işgörenlerin işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir (Dawley, 2010). Günümüzde örgütler, personeline kurumsal olarak destek sağlayacak politikalar gerçekleştirdiği takdirde çalışanlarını kaybetmeyecek ve bunun için ilave bedel ödemek zorunda kalmayacaktır.

ABD'de üretim sektöründeki firmaların çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif etkisi olduğu belirlenmiştir (Randall vd, 1999). Benzer şekilde ABD'de sosyal hizmet çalışanları üzerinde yapılan araştırmada öncekine benzer şekilde algılanan örgütsel destekle işgörenlerin işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki negatif yönlü olmuştur (Maertz vd, 2007). Yine ABD'de satış temsilcileri üzerinde yapılan araştırmada algılanan örgütsel destek ile işgörenlerin işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur (DeConinck ve Johnson, 2009).

Taylanda yapılan bir araştırmanın sonucu da yukarıdakileri destekler niteliktedir. Üniversite bünyesinde çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça örgütsel bağlılığın arttığı ve buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinin azaldığı görülmüştür (Chuebang ve Baotham, 2011). Bu konuda ülkemizde yapılan bir çalışmanın sonuçları gerçekten dikkat çekicidir. Tüzün ve Kalemci'nin (2012) tam zamanlı işçiler üzerine yaptığı araştırmada; işçilerden yüksek derecede yönetici desteği olan ancak düşük seviyede örgütsel destek algısı olanların işten ayrılma niyetlerinin fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma algılanan örgütsel desteğin yönetici desteğinden daha kapsamlı bir olgu olduğunu göstermesi açısından önem arz etmektedir. Son olarak Fransa'da işçiler üzerinde yapılan bir çalışmada ise algılanan örgütsel destekle işgörenlerin işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Gillet vd, 2013).

3.3.7. İş Stresi

Günümüzde büyük bir çoğunluğu kentlerde yaşayan ve sürekli koşuşturmaca içinde işlerini yetiştirmeye çalışan bireyler büyük bir stres yükü altındadırlar. Yaşanan bu stresin önemli bir bölümü ise bireylerin iş ortamlarından kaynaklanmaktadır. İş yerlerinde çalışanların çevrelerinden ve örgütten alacakları destek onların stres seviyesinde azaltıcı etki yapacaktır. Bu konuda yazında yapılan çalışmalarda

algılanan örgütsel desteğin iş stresini azalttığı görülmektedir. Aşağıda bu konuda yapılan çalışmalardan bazıları aşağıda incelenecektir.

Hong-Kong'da çalışan işçiler üzerinde yapılan araştırmada; işçilerin iş ve aile çatışmalarına neden olan stres faktörlerinin (rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü), iş yerlerinde örgütsel destek algılarının fazla olduğu zamanlarda azaldığı belirlenmiştir (Foley vd, 2005). Hong-Kong'da mühendisler üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise yönetici ve iş arkadaşlarından destek aldığını düşünen işgörenlerin stres seviyelerinde azalma olduğu tespit edilmiştir (Leung vd, 2008).

ABD'de perakende sektöründe hizmet veren işletmelerde çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada stres yaratan faktörlerin işgörenlerde duygusal ve bilişsel zorlanmaya sebep olduğunu, bu aşamada algılanan örgütsel desteğin duygusal ve bilişsel zorlanmayı engellemede tampon görevi üstlendiği tespit edilmiştir (Richardson vd, 2008). Avustralya'da yapılan bir çalışmada; işgörenlerin yönetici destek algı seviyesi arttıkça iş streslerinin azaldığı tespit edilmiştir (Sawang, 2010). Ürdün'de oldukça stresli bir meslek olan hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada; örgütsel ve yönetici desteği algısı zayıf olan hemşirelerin iş yerlerinde daha stresli oldukları belirlenmiştir (Ayman vd, 2011).

Hindistan'da özel sektörde çalışan 200 yönetici üzerinde yapılan araştırmada yöneticilerin algıladıkları örgütsel destek ile stres seviyeleri arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Pathak, 2012). Ülkemizde yapılan ampirik bir araştırmada da, çalışanların algıladıkları örgütsel destek seviyesi yükseldikçe iş stresinin de azaldığı tespit edilmiştir (Akin, 2008; Yılmaz ve Görmüş, 2012). Çalışmanın bundan sonraki bölümde stresle başa çıkma davranışlarının sergilenmesinde bireylerin sahip oldukları psikolojik durumlarının da etkili olabileceği düşünülerek yazında oldukça yeni bir kavram olan psikolojik sermaye konusunu ele alınacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE

Günümüzde hemen her platformda örgütlerde en önemli kaynağın insan unsuru olduğu belirtilmesine rağmen Luthans ve Youssef'e (2004) göre modern yöneticilerin sadece yarısı insan kaynaklarının gerçekten önemine inanmakta, diğer yarısı ise yapmacık olarak saygı göstermenin ötesinde her hangi bir şey yapmamaktadır. Bundan dolayı günümüzde örgütlerde stratejik kararların hâlâ büyük bir çoğunluğu finansal değerlendirmelere göre verilmektedir. Microsoft'un kurucusu Bill Gates "en önemli değerimiz her akşam bu kapıdan yürüyüp gidiyor" diyerek insan kaynaklarının önemine vurgu yapmıştır. İnsan kaynaklarının iş yapmak için gözden çıkarılması gereken bir maliyet olarak değil, vazgeçilemez bir değer ve etkili bir yönetim neticesinde yüksek verim alınabilecek bir yatırım olduğu düşüncesi günümüzde yerleşmeye devam etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004).

İnsan faktörünün rekabet açısından adeta bir kuvvet çarpanı olduğu günümüzde işgörenlerin bilgi, beceri ve tecrübelerinden oluşan insan sermayesinin örgütsel alandaki rolü önem arz etmektedir. İnsan ile ilgili olarak son yıllarda araştırmalara konu olmaya başlayan "örgütsel psikolojik sermaye", örgütsel davranış konusuna farklı bir bakış açısı getirmektedir (Çetin ve Basım, 2012).

Psikoloji bilimi; genelde başarısızlık, patoloji, tükenmişlik ve çaresizlik gibi insan davranışının olumsuz yönünü araştırmakta iken günümüzde pozitif psikoloji akımı doğrultusunda modern yaşamın bireyler için sağladığı olanaklar ve mutlu yaşama erişebilme imkânları üzerinde durmaya başlamıştır (Keleş, 2011). Çalışanların zayıf taraflarına odaklanmak yerine onların güçlü olduğu yönlerini ortaya çıkarmaya çalışan pozitif psikoloji yaklaşımına göre bireylerin sahip oldukları güçlü yönlerini geliştirerek örgütsel performansı artırmak hedeflenmektedir. Bu kapsamda bireylerin pozitif gelişme haline psikolojik sermaye denilmektedir (Akçay, 2012).

Bu yeni yaklaşıma göre psikolojik sermaye, bireysel olarak kişisel gelişim ve performansı teşvik ederken, örgütsel olarak da insan sermayesi ve sosyal sermayenin bir unsuru olarak performans artışıyla birlikte, verimlilik artışı, yatırım getirisi ve en önemlisi rekabet avantajı yaratmaktadır. Bütün örgütsel yapılanmaların temel faktörünün insan olduğu gerçeğinden hareketle, psikolojik sermaye örgüt

performansını artırmak maksadıyla mutlaka yönetilmesi gereken bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin ve Basım, 2012).

Çetin ve Basım'ın (2011) aktardığına göre; Luthans psikolojik sermayeyi bireysel ve örgütsel performansın geliştirilmesi ve yönlendirilmesine yönelik olarak, tecrübeyle veya eğitimle değişebilen ve geliştirilebilen bir özellikler bütünü olduğunu savunmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde psikolojik sermaye kavramının gelişimi ve tanımı, bileşenleri, örgütsel sonuçları ve psikolojik sermayenin stresle olan ilişkisi konuları ele alınacaktır. Psikolojik sermaye kavramının tanımına geçmeden önce gelişim sürecinde önemli bir yeri olan pozitif psikoloji yaklaşımı incelenecektir.

4.1. POZİTİF PSİKOLOJİ

Psikoloji bilimi uzun yıllar boyunca insanların olumsuz davranışlarının nedenlerini ve bunların tedavi yöntemlerini belirlemeye çalışmıştır. Bu süreçte insan davranışlarının başarısızlık, tükenmişlik ve çaresizlik gibi olumsuz özellikleri sürekli araştırılan konulardan olmuştur (Keleş, 2011). Bu konuda yapılan ilginç bir araştırma genellikle bilim adamlarının olumsuz konulara yoğunlaştığının bir göstergesi olarak görülebilir. Meslek sağlığı yazınında yapılan her bir pozitif yaklaşıma 15 negatif yaklaşımı içeren makale yer almaktadır (Avey vd, 2009b).

Maslow, psikoloji biliminin kendi potansiyelini genellikle karanlık ve belirsiz noktalara odaklanma eğiliminde olduğunu, iyimserlik ve insanın kendini gerçekleştirme gibi alanlarda daha tutarlı çalışmaların yapılabileceğini önermiştir (aktaran Avey vd, 2010). Daha sonraki yıllarda Seligman, bireylerin sorunlarından ziyade onları mutlu eden şeylerin, olumlu düşünme biçimlerinin, hoşgörülü ve neşeli olmalarının çok daha önemli olduğunu vurgulamış ve bireylerde pozitif davranış biçimlerinin geliştirilmesinde birçok konuda faydası olabileceğini düşünen "pozitif psikoloji" kavramını ortaya atmıştır (aktaran Nelson ve Cooper, 2007: 3). Bu kapsamda bireylerin güçlü ve olumlu özelliklerinin ortaya çıkarılması ile onların daha mutlu, daha başarılı ve daha sağlıklı olabilecekleri iddia edilmiştir (Keleş, 2011).

Seligman'ın bu yaklaşımından sonra özellikle mesleki sağlık psikolojisinde, insanların yaşamında birçok alanı etkileyen ve kişilerin başarılarıyla ilgili olan "mutluluk" kavramının üzerinde sıklıkla durulmaya başlanmıştır (Seligman vd, 2005). Bu yaklaşımda özellikle aşağıdaki sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır;

- Karşılaşılan zor durumlarda sağlıklı ruh hali nasıl korunabilir?

- Neden bazı durumlarda insanların bir kısmı çaresizlik hissederken diğerleri bu durumlardan fazla etkilenmezler?
- Karşılaşılan sorunlarla daha iyi mücadele edebilmek için kendimizi nasıl geliştirebiliriz?

Bu soruların cevabı Seligman ve arkadaşlarına (2005) göre, pozitif düşünmeyi öğrenmekten geçer.

Pozitifliğin mutluluk üzerine oynadığı rolün tanınması ve gösterilmesi kapsamında yapılan korelasyon analizleri ile boylamsal ve deneysel yöntemleri kullanan meta analiz yöntemlerinde mutlu ve pozitif insanların fiziksel ve psikolojik açıdan daha iyi oldukları kanıtlanmıştır. Avey ve arkadaşları (2010), mutlu ve pozitif durumda olan insanların zorluk karşısında daha esnek ve daha güçlü bir bağışıklık sistemi ve fiziksel sağlığa sahip olabileceklerini hatta daha fazla yaşayabileceklerini iddia etmiştir. Bu süreçte bireylerin pozitif tutumları, mutlulukları, yaşam tatminleri, pozitif algıları, fiziksel ve ruhsal sağlık durumlarının mutlaka takip edilmesi gerektiği savunulmaktadır (Avey vd, 2010).

Pozitif psikoloji normal bir insanın nasıl olduğunu, onun hayatında nelerin doğru, nelerin gelişmekte olduğunu tespit etmeye çalışır (Keleş, 2011). Luthans ve Youssef'a göre (2004) göre; pozitif psikoloji yaklaşımında insanlarda neyin yanlış olduğuna değil, neyin doğru olduğuna ve bunun nasıl geliştirilebileceğine odaklanmak gereklidir.

Pozitif psikoloji konusunda Fredricson'un ortaya attığı pozitif duygular teorisi incelemeye değer bir çalışmadır. Bu teoriye göre bireyin sahip olduğu olumlu bakış açısı (aktaran Çetin vd, 2013a);

- Entelektüel kaynakların artışına (problem çözme becerisi, yaratıcılık vb.),
 - Fiziksel kaynakların artışına (stresle daha etkin baş edebilme, beden sağlığı),
 - Sosyal kaynakların artışına (sosyal ilişkiler, arkadaş çevresi vb.),
 - Psikolojik kaynaklarda artışa (mutluluk, iyi bir ruh hali) yol açabilmektedir.
- Bu kapsamda çevredekilere göre daha fazla olumlu duygulara sahip kişilerin iş ortamlarında daha uyumlu oldukları söylenebilmektedir.

Seligman'ın ortaya attığı pozitif psikoloji kavramı daha sonraki yıllarda birçok araştırmacının dikkatini çekmiştir. Bu konunun örgütsel davranış esaslarına tatbik

edilebileceğini belirten Luthans ve arkadaşları (2004) pozitif psikolojiden yola çıkarak psikolojik sermaye konusunda araştırmalarını yoğunlaştırmışlardır.

4.2. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Pozitif psikoloji yaklaşımı konusunda yapılan çalışmaların gelişmesiyle birlikte örgütsel davranış esaslarına pozitif bir bakış açısıyla bakmanın önemli olduğuna ilişkin çalışmalar başlamıştır. Bu kapsamda, modern iş ortamında örgütlerin performansını ve etkinliğini artırabilmek için insan faktörünün güçlü yönlerini ve psikolojik kapasitesinin kullanılabilmesini öngören “pozitif örgütsel davranış” kavramı ortaya atılmıştır (aktaran Akdoğan ve Polatçı, 2013). Luthans psikolojik örgütsel davranışı “bugünün çalışma alanlarında performansın gelişimi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve efektif bir şekilde yönetilebilen insan kaynakları gücü ve psikolojik kapasiteleri üzerine yapılan çalışma ve uygulamalar bütünüdür” şeklinde tanımlamıştır (Avey, Luthans vd, 2010). Luthans’ın tanımında dikkat çeken noktalar aşağıdaki şekilde belirtebilir (Luthans ve Youssef, 2007);

- Yapılacak çalışmalar bilimsel teori, araştırma ve geçerli ölçümlere dayanmalıdır,
- Değiştirilmesi zor olan kişisel özelliklerinden ziyade değiştirilebilir ve geliştirilmeye açık olan durumsal özelliklere odaklanılmalıdır,
- Örgüt ve kişisel performans üzerinde etkili olmalıdır.

Yukarıda belirtilen tanımda durumsal özelliklerin neler olduğunun açıklanmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Luthans ve arkadaşlarına (2010) göre yıllar boyu psikoloji alanında durumsallık ve kişisel özelliklerin neler olduğu üzerinde tartışmalar sürüp gitmiştir. Durumsal ve kişisel özellik çoğunlukla birbirinden ayrı bağımsız kavramlar olarak görülmüş olsa da bunlar bir süreç dâhilinde aşağıdaki şekilde ele alınabilmektedir:

- Bir uç nokta da nispeten saf durumsallık vardır ki bu durumsallık anlık ve çok değişken olan duyguları kapsar (zevk, mutluluk vb.),
- Daha sonra ise durumsallık benzeri oluşumlar gelir ki bunlar daha şekillendirilebilir gelişime açık pozitif psikoloji kaynaklarını simgelemektedirler (özyeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık),
- Süreç dâhilinde hareket edildiğinde kişisel özellikler benzeri oluşumlar gelir ki bunlar daha sabit değiştirilmesi zor benlik özellikleridir (karakter ve kişisel özellikler),

- Son olarak diğer uç nokta olan saf özellikler gelir ki bunlar oldukça sabit ve değiştirilmesi çok zordur (zekâ, yetenek, kalıtsal özellikler).

İşte bu noktada bireylerin durağan ve sabit olmayan durumsal özelliklerinin geliştirilmeye açık olduğunu belirten Luthans ve Youssef (2004), pozitif örgütsel davranış yaklaşımıyla günümüzdeki örgütlerde çalışanların performanslarının ve etkinliğinin artırabileceğini değerlendirmiştir. Luthans'ın öncülük yaptığı pozitif örgütsel davranış yaklaşımı, işgörenlerin zayıf taraflarıyla ilgilenmek yerine onların olumlu ve iyi olan özelliklerine odaklanarak bu olumlu özellikleri ölçerek, geliştirerek ve yönetmeye çalışarak iş performansının artırılmasını öngörmektedir (aktaran Akçay, 2011). Pozitif örgütsel davranış yaklaşımından hareketle rekabetin yoğun olarak yaşandığı dünyamızda mevcut olan sermayelere (ekonomik, entelektüel, beşeri, sosyal) ilave olarak Fred Luthans tarafından “psikolojik sermaye” kavramı eklenmiştir. Luthans psikolojik sermayeyi “bireyin pozitif psikolojik gelişme hali” olarak tanımlanmıştır (Luthans ve Youssef, 2007).

Klasik sermaye faktörlerinden; insan sermayesi “Hangi bilgilere sahipsin?”, sosyal sermaye “Sosyal ilişkilerin ve arkadaş çevren nasıl veya kimleri tanıyorsun?”, ekonomik sermaye “neye sahipsin?” gibi sorulara cevap aramaya çalışır. Psikolojik sermaye insana bunlardan farklı yaklaşarak “sen kimsin, hangi özelliklerin güçlüdür, hangi özelliklerin olumlu olarak geliştirilebilir?” sorularına cevap aramaya çalışır ve bunları geliştirmeyi hedefler. Elde edilen bu psikolojik durum, sabit ve belli özellikleri barındıran faktörlerden ziyade, duruma göre tecrübe ve eğitimle değiştirilebilen ve geliştirilebilen özelliklerin bütünüdür (Çetim ve Basım, 2012). Luthans ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan boylamsal çalışmalarda belirli bir eğitim sürecinde psikolojik sermayenin geliştirilebildiği ispatlanmıştır. Luthans ve arkadaşları (2008a) tarafından yapılan başka bir araştırmada ise üretim, satış ve hizmet bölümünde çalışan işçilere web tabanlı olarak uygulanan eğitim programları sonucunda psikolojik sermayelerinde artış olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sermayenin bireysel ve örgütsel performansı geliştirici özelliğinin bulunması ve bunun eğitimle artırılabilmesi özellikle önem arz etmektedir.

Luthans'a göre psikolojik sermayenin oluşumunu sağlayan dört temel faktör vardır (Luthans vd, 2010):

- **Özyeterlilik:** Bireyin zor görevleri başarabilmek için sahip olduğu yeteneklerine olan inancı ve bu doğrultuda gösterdiği gayretlerdir.

- *İyimserlik*: Şimdi ve gelecekte başarılı olmak için pozitif bakış açısına sahip olmak.
- *Umut*: Hedefe doğru başarı için azimle ilerlemek, alternatif yollar aramak.
- *Psikolojik Dayanıklılık*: Olumsuzluklarla çevrili olsa bile bireyin kendini toparlayarak başarı için devam etmesidir.

Psikolojik sermaye, yukarıda belirtilen durumsal faktörlerin hepsini bünyesinde barındıran sinerjik bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu faktörlerin hepsi kişilik özellikleri gibi sabit ve değiştirilemez olmayıp değiştirilebilir ve geliştirilebilir faktörlerdir. Bu faktörler icra edilebilecek çeşitli uygulamalarla bireysel ve örgütsel performansın artırılmasını sağlamaktadır (Çetin vd, 2013b).

Psikolojik sermaye kavramının gelişimini ve tanımını irdeledikten sonra günümüzde örgütler açısından büyük bir rekabet avantajı sağlayabileceği değerlendirilen bu olgunun öneminden bahsetmenin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Bugünün ekonomilerinde insan kaynaklarının önemine inanan yöneticiler insan kaynaklarına olan yatırımın nasıl ölçüleceğini, geliştirilip istenilen sonucu vermesi için nasıl değerlendirildiğini objektif olarak görmek ister. Başka bir deyişle insan kaynaklarına yapılan alternatif yatırımların rekabet avantajına ne gibi katkıda bulunabileceğini somut olarak görmek isterler. İşte bu noktada Luthans ve arkadaşlarının psikolojik sermaye konusuna yaklaşımları özellikle rekabet avantajı yaratması yönüyle önem arz etmektedir.

Küresel çapta yaşanan gelişmeler geleneksel kaynakların sürdürülebilir rekabet avantajı için ideal kaynak olarak görülmesinin yanlış olduğunu göstermiştir. Örnek olarak yalnızca kısa dönemli finansal kaynak biriktirme gibi temel stratejileri uygulayan ABD'deki Arthur Andersen, Enron Corp. gibi bir zamanların dev şirketleri iflasın eşiğine gelmiştir. Günümüzde, son derece gelişmiş teknolojiler kullanılarak birkaç ay hatta birkaç hafta içinde pazara benzersiz ürünler ile çıkılabilmekte veya diğer rakiplerinkilere benzer ürünlerle fakat daha uygun fiyata pazara girebilmek mümkün olabilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004). Bu nedenle geleneksel rekabet kaynakları olarak görülebilen finansal, yapısal veya teknolojik unsurlar kolaylıkla alt edilebilmektedir.

Günümüzde işletmelerde rekabetin en önemli ve taklit edilemez kaynağı olarak insan faktörü görülmektedir. Bu faktörün en önemli sermayesi olarak

entelektüel sermaye son yıllarda göze çarpan bir konudur. İnsan sermayesinin çok önemli bir bölümünü oluşturan entelektüel sermaye Luthans'a göre kolayca taklit edilebilen açık bilgiden ve organizasyon içindeki süreçlerin birikiminden oluşan örtük bilgiden oluşmaktadır. Örtük bilgi, çalışanların belirli bir sürede örgütün bir parçası olarak işletmeyle bütünleşip işletme içinde sosyallik kazanmaya başladıkça zaman içinde ortaya çıkan ve işletme için çok kritik öneme haiz olan bir bilgidir. Örgüt için rekabet avantajı yaratan faktör bu örtük bilgidir. Ancak bu bilginin ne zaman ortaya çıkacağı kesin olarak belli olamamakta ve nasıl ölçüleceği bilinmemektedir (Luthans ve Youssef, 2004). Bu kapsamda, entelektüel sermaye çalışanların “neyi bildiklerine” odaklanmayı amaçlar ancak bu konu insanı tanımlamaya yetmeyebilir (Akçay, 2011).

İnsanlar arasındaki ilişkileri konu alan sosyal sermaye; işgörenlerin çevresiyle uygun şekilde iletişim kurmalarını içeren ve bu yolla çok çeşitli bilgileri ve işlerin yapılış şekillerini öğrenebilmelerini sağlamaktadır. Sosyal sermaye ilişkiler ağını içerir ve işletmeler için ciddi bir rekabet unsuru olarak göze çarpar. Ancak bu ilişkilerde güven çok önemlidir. Güven uzun dönemli ilişkileri, açık iletişimi, bilgi paylaşımını ve devamlı bir geri beslemenin yapılmasını engelleyen bariyerleri ortadan kaldırarak rekabetin, yenilikçiliğin ve yaratıcılığın ortaya çıkmasını sağlar (Luthans ve Youssef, 2004). Sosyal sermaye ve entelektüel insan sermayesi rekabet yaratan önemli iki faktör olmakla birlikte bazı araştırmacılara göre verimliliği artıran, yapılan işin kalitesini yükselten ve insan faktörünü tasvir eden bir diğer önemli etken de bir işletmede bulunan pozitif örgütsel davranış biçimidir (Akçay, 2011). Geleneksel sermaye kaynakları ile psikolojik sermayenin karşılaştırıldığı Tablo-3'de Luthans'a göre sermaye faktörlerinin bileşenleri ve özellikleri tasvir edilmeye çalışılmıştır.

Tablo-3 Rekabet Avantajı Yaratan Çeşitli Kaynakların Durumu

KAYNAKLAR		UZUN VADELİ	BENZERSİZ	BİRİKTİRİLEBİLİR	BİRBİRİNE BAĞLI	YENİLENEBİLİR
GELENEKSEL SERMAYE	Finansal	-	-	+	-	-
	Yapısal	+	-	+	?	?
	Teknoloji	-	-	-	?	-
İNSAN SERMAYESİ	Açık Bilgi	?	-	+	-	?
	Örtük bilgi	+	+	+	+	+
SOSYAL SERMAYE	İlişkiler Ağı	?	+	+	+	?
	Normlar ve değerler	+	+	+	+	+
	Güven	+	+	+	+	+
PSİKOLOJİK SERMAYE	Özyeterlilik	+	+	+	+	+
	İyimserlik	+	+	+	+	+
	Umut	+	+	+	+	+
	Psikolojik Dayanıklılık	+	+	+	+	+

Kaynak: LUTHANS, Fred and YOUSSEF, C.M., Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage, Organizational Dynamics, Vol. 33, No. 2, 2004:145.

Son yıllarda sıklıkla yapılan çalışmalar, psikolojik sermayenin örgütler açısından sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmada önemli bir kaynak olarak değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Toor ve Ofori, 2010).

4.3. PSİKOLOJİK SERMAYENİN BİLEŞENLERİ

Luthans ve arkadaşları (2007) psikolojik sermayeyi oluşturan dört önemli bileşen olduğunu belirtmiştir. Bunlardan ilki bireyin zorlu işleri başarmak için gerekli çabayı gösterebileceğine dair kendine olan güvenini gösteren özyeterliliktir. Diğerleri ise bireyin yaşadığı anda ve gelecekte başarılı olmaya dair olumlu beklentilerini temsil eden iyimserliktir. Bireyin hedeflerine ulaşmak için gösterdiği azim ise umuttur. Son özellik ise yaşanan zorluklar ve sıkıntılar karşısında ayakta kalabilme ve her şeye rağmen başarıya ulaşma olarak ifade edilen psikolojik dayanıklılıktır (Keleş, 2011).

Luthans'a göre bu dört faktör arka planda ortak bir başa sahiptir ve psikolojik sermaye olarak adlandırılan ikinci dereceden bir pozitif kaynaktan birleşmektedir (Avey vd, 2009).

Psikolojik sermaye yukarıda bahsedilen dört yapı üzerinde hedefe ulaşım başarmak için birleştirici, sinerjik bir yapı olarak ortaya çıkar. Bu dört psikolojik yapının birbiriyle uyum içinde olduğu anda kişinin başarı olarak yüksek seviyelere ulaştığı ampirik araştırmalarla ispatlanmıştır. Bu konuda çalışanlar ile ilgili bir örnek verilecek olursa; umutlu bir işçi birçok olumsuzlukta dahi farklı yöntemler seçmekte ve başarmaya çalışmaktadır. Bunun nedeni ise yüksek seviyede iyimserlik, özyeterlilik ve psikolojik dayanıklılıktır (Luthans vd, 2010).

Bu dört kaynak birbiriyle ilişkili olarak psikolojik sermayenin temelini oluştururlar ve bireyin daha fazla gayretli olması, problemlerin çözümünde farklı yollar üretmesi, yüksek bir motivasyon düzeyine neden olan olumlu beklentiler geliştirmesi ve karşılaştığı engellere karşı olumlu bakış açısıyla yaklaşması gibi nedenlerden dolayı performansında artışa yol açabilir.

4.3.1. Özyeterlilik

Temelleri sosyal öğrenme teorisine dayanan özyeterlilik kavramını Albert Bandura bilim dünyasına kazandırmıştır. Çetin ve Basım'ın (2010) aktardığına göre; Bandura kişilerin, yaşamları süresince edindikleri tecrübelerle ilgili olarak, kendi yetenekleriyle ilgili özel inançlar geliştirdiklerini ve sahip oldukları bu özyeterlilik inançlarının onlarda davranış değişikliğine yol açtığını iddia etmiştir. Bandura özyeterliliği "Bireyin belirli bir görevi başarıyla yapmak için gereksinim duyduğu motivasyon, bilişsel kaynaklar ve davranış biçimini seferber etme noktasında kendisine duyduğu güven ve kendisi hakkındaki kanaati" olarak tanımlamıştır (aktaran Akçay, 2011).

Luthans'a (2004) göre; özyeterlilik, kişinin bir işi başarabilmek için kendine olan yeterliliği ve güvenidir. Kendine güveni olan insanlar sorunlar ile yüzleşmeyi, bu sorunları çözebilmek için çabalamayı ve hedeflerine ulaşım başarılı olmak için gayret sarfetmeyi, engellerle karşılaşıldığında ise umudunu yitirmemeyi seçerler. Özyeterliliğin organizasyon üzerine pozitif bir etkisi vardır. Bu ise birçok performans artırıcı unsurun katkısından daha fazla bir değerdir (Luthans ve Youssef, 2004; Avey vd, 2008b; Avey vd, 2010).

Herhangi bir işe başlamadan önce bireyler kendi yeteneklerini kontrol eder ve buna göre başlayacağı işin zorluk derecesiyle kendi yeterliliğini kıyaslar ve daha sonra kararlılıkla işe girer. Örgütsel süreçler açısından özyeterlilikle iş performansı arasında çok yakın bir ilişki vardır. Performansın artışına yol açabilen özyeterlilik özelliği; ikna, olumlu geri besleme, psikolojik ve fizyolojik uyarılma veya çeşitli öğrenme teknikleriyle sürekli geliştirilebilmektedir (Çetin ve Basım, 2012; Akdoğan ve Polatçı, 2013).

Bandura özyeterliliğin gelişimi için dört kaynak tanımlamıştır. İlk olarak bir birey zor bir görevi başarıyla tamamlarsa zor görevleri başarmak için kendine olan güveni daha da artırmaktadır. İkinci olarak kişiler etrafındakilerin başarılarını gözlemleyerek dolaylı olarak özyeterlilik kazanmaktadırlar. Üçüncü olarak bireyi eğer başarılı olacağına saygı duyulan (örneğin yönetici) kişi tarafından ikna edilirse özyeterliliği artar. Son olarak psikolojik ve duygusal mutluluk seviyesi kişilerin özyeterliliğini etkileyen bir etmendir. Örnek olarak bir organizasyonda liderin çalışanlarına duygusal destek vermesi, onları gözetmesi, çalışanların ruhsal ve fiziksel olarak sağlıklı olmasına yardımcı olur (aktaran Luthans vd, 2010).

Başka bir deyişle Bandura'nın belirlediği dört temel özyeterlilik geliştirme metodu aşağıdaki gibidir (Akçay, 2011):

- Gerçekleşen performans-kazanılan deneyim: Özyeterliliği geliştirmenin en etkili yollarından birisi bir işi birçok kez denemek ve yapmaktır. Bu süreçte işin zorluk derecesi ve bireyin kendi kabiliyetlerini nasıl anladığına dair bilişsel algılar da önem arz etmektedir.
- Dolaylı model yoluyla öğrenme: Bazı durumlarda doğrudan deneme yerine çevrede o işi deneyenlerin tecrübelerinden istifade etmek de bireyde özyeterliliğin artmasına neden olur. Çevredeki başarı veya başarısızlıklardan ders çıkararak bireyin tecrübeleri artar.
- Sosyal ikna-pozitif geri bildirim: Bireyleri iş ortamlarında veya başka yerlerde çevresindekilerin teşvik etmesi, olumlu geri bildirimlerde bulunması onların motivasyonlarını ve özyeterliliklerini artırır.
- Fiziksel ve psikolojik durum: Bireyin fiziksel olarak sağlıklı olması ve olumlu ruh hali içerisinde olması onun özyeterliliğin artmasına katkıda bulunur. Bireyin herhangi bir işi başarabilme noktasında kendisinin yeterli olup olmadığına dair kanaati özyeterliliği etkiler. Eğer bunun

geliştirilebileceği kanatine ulaşırsa özyeterliliğini artıracak faaliyetlere talip olabilmektedir.

Yukarıda sayılanlara ilave olarak zor ve karmaşık bir görevin başarılması için o görevin daha küçük ve kolay başarılabilecek alt bileşenlerine ayrılarak adım adım uygulayıp başararak görevin tamamlanması ve özyeterliliğin artırılabilmesi sağlanabilmektedir. Ayrıca örnek olay, muhtelif senaryo analizleri yapmak, çalışanlara destek sağlayabilecek programlar uygulamak veya fiziksel ve psikolojik açıdan uygun çalışma ortamları hazırlamak özyeterliliğin gelişmesine katkı sağlamaktadır (Akçay, 2012).

Özyeterlilik pozitif psikolojik yapılar arasında en geniş teori ve çalışma desteğini elde etmiş bir olgudur. Özyeterlilik diğer psikolojik yapılara göre önemli farklılıklar gösterir. Örneğin, özyeterlilik bir görev icrasıyla ilgili olarak sahip olunan inançken, iyimserlik ise olumlu sonuçlar elde etme ümididir. Organizasyon içindeki bireyler; bir iş için veya yapılan bir aktivite içinde etkili olabilirken yani özyeterliliği yüksek seviyede olurken, kötümser düşünüp yeteneklerini göz ardı edip işten atılmaya kadar giden düşüncelere de sahip olabilirler. Ayrıca çalışanlar yeterli özyeterliliğe sahip olamayıp yine de iyimser olarak bazı görevlerde başarılı olacağını ümit edebilir (Luthans vd, 2010).

4.3.2. İyimserlik

Carver ve Scheier'in tanımlarına göre iyimserler kendi karşılaştıkları şeyleri iyiye yoran kişilerken, kötümserler ise karşılaştıkları olaylara kötü yana yoran özellikte insanlardır ve aralarındaki fark önemsenmeyecek kadar büyüktür. Bu fark ise iyimserlerin işe yaklaşım ve problemlerle başa çıkış yollarında ortaya çıkar (aktaran Luthans vd, 2010). Seligman ve arkadaşları (2005) tarafından pozitif psikoloji akımı içerisinde araştırılan iyimserlik kavramı; olaylara pozitif yönden bakan ve bu şekilde olayları açıklayan bir yöntem olarak karşımıza çıkar ve negatif olayları bazı spesifik olaylara bağlı geçici durumlar olarak yorumlar. Olaylara iyimser bakmak, bireylerde bu gibi durumlar karşısında kendilerine güven ve moral aşılmasına yol açar (Luthans ve Youssef, 2004; Avey vd, 2008a; Avey vd, 2010).

İyimserlik mekanizmasının arkasında yatan öncül işlem arzu edilen sonucun efor sarfedilerek ortaya çıkabileceği "beklenti"sidir. İnsanlar bir durum hakkında pozitif bir beklentiye sahip oldukları zaman, karşılaştıkları sıkıntılara rağmen gayret sarfedebileceklerdir. Bunun tam tersi olarak kötümserlerde ise kişiyi istenilen sonuca

götürecek ufak bir hareket başlatılması için gereken pozitif beklenti genelde yoktur (Luthans vd, 2010). İyimser kişiler başlarına gelen olumsuzlukları dışsal (benim hatam değil), değişken (bu olay sadece bugüne has bir şey) ve spesifik (yalnızca bu olay) olarak görme eğilimindedir. Kötümser kişiler ise başlarına gelen olayları içsel (benim hatamdan dolayı oldu), sabit (bu her zaman oluyor) ve genel (her olay) değerlendirme eğilimindedir (Çetin ve Basım, 2012).

İyimser bireylerin başlarına gelen olayları gerçekçi bir şekilde değerlendirmeleri son derece önemli bir konudur. Aksi halde başarısızlığa uğrayan bir kişinin sürekli olarak bunun nedenlerini başkalarında araması iyimserlikle ilgili değildir. Bireyler yaşanan olayları gerçekçi değerlendirip hataları varsa ve bundan ders çıkarması gerekiyorsa gerekeni yapıp müteakip davranışlarını bu çerçevede yönlendirmelidir. Bu bakımdan iyimserliği bu çeşit bir tuzakla karıştırmamak gerekmektedir (Akçay, 2012).

İyimserlere göre karşılaşılan engeller başarısızlıktan ziyade başarıları geliştirmek için fırsatlar olarak görülür. Çetin ve Basım'a (2012) göre iyimserler gerek iş hayatında gerekse de akademik hayatlarında daha çalışkan ve atletik kişilerdir (Çetin ve Basım, 2012). Keleş'e göre iyimserler; çalışmaya daha kolay teşvik edilebilen, tatminkâr, zorluklara karşı sebat edebilen, fiziksel ve duygusal açıdan daha aktif kişilerdir (Keleş, 2011).

İyimserlik örgütler için kritik öneme haiz bir konudur. Örneğin Seligman'ın Metropolitan Life Insurance Co. üzerinde yaptığı deneylerde iyimser bakış açısına sahip olanların daha iyi bir iş performansı yakaladıkları tespit edilmiştir (aktaran Luthans ve Youssef, 2004). Günümüzde çalışanlarını daha pozitif düşünmeye sevk eden örgütler, karşılığında performans artışı elde edebilmektedirler. Bu bakımdan her seviyedeki örgüt yöneticilerinin iyimserlik konusuna dikkat etmeleri gerektiği değerlendirilmektedir.

4.3.3. Umut

Günlük hayatta çok sık kullandığımız umut kavramı pozitif psikolojide dikkate değer bir teorik ve araştırma desteğine sahiptir. Synder umut teorisini şöyle açıklamıştır; insanların belirli amaçları vardır ve bu amaçlarını başarabilmek için denemelerde bulunur. İnsanların amaçlarını başarabilmesini sağlayan umudun ise iki unsuru vardır. Bunlardan birincisi irade, diğeri ise takip edilecek yoldur. İrade kişinin kapasitesi veya başarıma için motivasyonunu ifade eder. Motivasyon ise karşılaşılan

engellerin aşılmasında önem taşır. Bu motivasyon kişinin zor bir durumla karşılaştığında içinden gelen “ben yapabilirim” duygusudur (aktaran Luthans vd, 2010). Synder’in tanımı başka bir ifadeyle; belli bir amaca odaklanmış enerjinin çeşitli metotlarla (altrenatif yollarla) yüksek bir motivasyon içinde ortaya çıkmasıdır (aktaran Çetin ve Basım, 2011).

Yüksek umuda sahip kişiler hedeflerine giden yolda engellerle karşılaşsa bile alternatif yollar üretecek kapasiteye sahiptir. Umudun klinik, eğitimsel ve atletizm üzerine pozitif etkilerine rağmen, umut ve iş performansı arasındaki ilişki ile ilgili yapılan çalışmalar henüz çok yenidir. Luthans tarafından yapılan araştırmalar, liderlerin umudunun iş ünitesindeki çalışanların finansal performansını ve iş tatminini önemli düzeyde pozitif olarak etkilediğini göstermiştir (Luthans ve Youssef, 2004). Akçay’a (2012) göre işletmelerde alt kademelerden üste doğru kurulacak etkili bir iletişim sistemi, personeli güçlendirme (empowerment) ve katılımcı yönetim anlayışının oluşturacağı olumlu hava çalışanların motivasyonunu artıracak ve görevlerini başarmak için alternatif yollar aramalarını sağlayacaktır.

Yöneticilerin çalışanların umutlarını geliştirebilmeleri için umudun bileşenleri olan hedef, yol ve vasıtaları zenginleştirmeleri gerekir. Başka bir deyişle kesin, reel, açıkça ifade edilmiş hedefler, çalışanların yönlenebileceği yol ve vasıta seçimi için kritik öneme sahiptir ve organizasyonun rekabet edebilmesine olanak sağlar. Çalışanların umudunu artırabilmek için uygulanabilecek bir başka yöntem ise büyük problemleri küçük parçalara ayırmak ve çalışanların küçük başarılar deneyim etmesine izin vermektir. Yöneticilerin çalışanlarına başarılı olacakmış gibi davranması işgörenlerin umudunu arttırıp başarma isteğinin körüklenmesini sağlar (Luthans ve Youssef, 2004).

4.3.4. Psikolojik Dayanıklılık

Psikolojik sermayenin önemli bileşenlerinden birisi de bireylerin sahip olduğu psikolojik dayanıklılıktır. Psikolojik dayanıklılık; sıkıntı ve güçlükler karşısında kendisini toparlayan birey ile yine sıkıntı ve karşılaşılan zorluklar karşısında yıkıma uğrayan bireyler arasındaki farkı belirtmektedir. Yüksek seviyede dayanıklı olan kişilerin zorlukla karşılaştıklarında daha rahat bir şekilde mücadele verdikleri görülmüştür (Luthans vd, 2010). Luthans’a göre psikolojik dayanıklılık; giderek artan sorumluluk gibi olumsuzluklara, belirsizliğe veya başarısızlığa, pozitif dahi olsa karmaşık değişimlere karşı bireyin gösterdiği kendini olumlu yönde toplama ve

kararlılıktır. Psikolojik dayanıklılık bireysel ve çevresel risk faktörlerinin düşürülmesi için zemin sağlar (Luthans ve Youssef, 2004).

Psikolojik dayanıklılık; bireyin karşısına çıkan zorluklara göğüs gerip bunlara karşı gösterdiği dayanma gücü, esnekliği, uyumu ve yaşanan değişikliklere verdiği tepkilerdir. Bireyin hayatı boyunca çevresinde sürekli devam eden değişim ve belirsizliklerle mücadelesi sonucunda sahip olduğu kritik ve hassas bir psikolojik yapıdır (Keleş, 2011). Psikolojik dayanıklılık sayesinde bireyler zor ve başarısız durumlar karşısında kendilerini yeni duruma uydurabilirler ve önceki durumuna göre daha fazla performans gösterebilirler (Akçay, 2012).

Psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan çalışmalarda hangi faktörlerin bu süreçte etkili olduğu konusu incelenmiştir. Bu noktada, bireyin olumsuz durumlara karşı uyum yeteneği ve pozitif davranış sonuçların tahmin edilmesinde kullanılan ölçülebilir karakteristiklerin önemli olduğu değerlendirilmektedir (Luthans vd, 2010). Psikolojik dayanıklılığın bireye sağladığı en önemli faydalardan birisi stresle başa çıkma noktasındadır ve bu aşamada bireyin başa çıkma stratejilerine direkt olarak yön verebilmektedir (Çetin ve Basım, 2012).

Luthans'a göre psikolojik dayanıklılık insanların bir ömür boyu geliştirmek için sürdürdüğü, günlük ve ilerici adımlardır. Daha değişik bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık bir hedef olmaktan ziyade bir süreç veya bir işlemdir. Psikolojik dayanıklılığı geliştirmek için; bireylerin sahip olduğu varlıklara, risklerin durumuna ve süreçlere odaklanmak gerekmektedir (Luthans ve Youssef, 2004).

4.4. Psikolojik Sermayenin Örgütsel Sonuçları

Pozitif psikoloji ve psikolojik sermaye konusu ile ilgili yapılan çalışmalar henüz yeni sayılabilecek özelliktedir. Ancak 2002 yılından günümüze kadar yapılan çalışmalardan edinilen bilgiler psikolojik sermayenin birçok örgütsel davranışın sonucuyla yakın ilişkisi olduğunu göstermiştir.

Avey ve arkadaşlarının 12.567 çalışan üzerinde yaptıkları meta analizlerde psikolojik sermaye ile, olumlu işgören tutumları (iş tatmini, örgütsel bağlılık ve psikolojik olarak sağlıklı durumda olma), olumlu işgören davranışları (örgütsel vatandaşlık) ve performans (yönetici ve objektif değerlendirmelerine göre) arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Aynı çalışmada psikolojik sermaye ile olumsuz işgören tutumları (örgütsel sinizm, işten ayrılma eğilimi, iş stresi ve endişe) ve

olumsuz işgören davranışları (iş yerinde yapılan üretim hataları) arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Avey vd, 2011).

4.4.1. İş Performansı

Psikolojik sermaye kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte örgütsel açıdan en önemli sonucu olarak işgörenlerin performanslarındaki artış gösterilmiştir. Bu konuda yapılan ampirik çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Yapılan çalışmalardan bazı örnekleri aşağıda kısaca belirtmekte fayda olduğu değerlendirilmektedir.

Luthans ve arkadaşlarının deri ayakkabı fabrikası çalışanları (Luthans vd, 2005); ileri teknoloji mühendis ve teknisyenler (Luthans vd, 2007a); sigorta satış görevlileri (Luthans vd, 2008b) ve bakır artıma fabrikasında çalışan Çinli işçiler (Luthans vd, 2008c) üzerinde yaptığı ampirik araştırmalarda psikolojik sermaye ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur.

ABD’de polis şefleri ve onların personelleri üzerinde yapılan bir araştırmada polis şeflerinin psikolojik sermayelerinin yüksek olması onların personelinin de psikolojik sermayesinin yüksek olmasına ve sonuçta iş performansının artmasına yol açtığı görülmüştür (Walumbwa vd, 2010). Walumbwa ve arkadaşlarının (2011) finans sektöründe çalışanlar üzerinde yaptığı bir araştırmada belirli seviyede oluşturulan grupların kolektif psikolojik sermaye ve aralarındaki güven olgusunun artmasının, grubun performansının ve örgütsel vatandaşlık duygularının da artmasına yol açtığı belirlenmiştir.

İran’da yapılan bir araştırmada olumlu liderlik özelliklerine sahip yöneticilerin çalışanların güveninin ve psikolojik sermayelerinin artmasını sağladığı bunun sonucunda da iş performanslarının arttığı iddia edilmiştir (Zamahani vd, 2011). Öğrencilerin akademik performansı ile psikolojik sermaye arasında yapılan bir araştırmada; psikolojik sermayeleri yüksek olan öğrencilerin akademik performanslarının psikolojik sermayeleri düşük olan öğrencilere göre daha fazla olduğu görülmüştür (Jafri, 2013).

4.4.2. İş Tatmini

Örgütlerde çalışan işgörenlerin yaptıkları işi sevmeleri ve işten tatmin olmaları onların performansların artmasına ve diğer olumlu örgütsel davranışlar sergilemelerinde öncü faktör olmaktadır. Psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisini

inceleyen araştırmalarda genellikle olumlu değerlendirmeler elde edilmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalar aşağıda belirtilmiştir.

Larson ve Luthans'ın (2006) orta seviyede teknoloji içeren işlerde çalışan işçiler izerinde yaptığı araştırmada psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında pozitif anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmayla benzer bir araştırma ileri teknoloji içeren işlerde çalışan miihendis ve teknisyenler izerinde yapılmış ve yine aynı şekilde psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında olumlu ilişki bulunmuştur (Luthans vd, 2008a). ABD'de sigorta çalışanları izerinde yapılan başka bir araştırmada da çalışanların psikolojik sermaye seviyeleri ile iş tatminleri arasında olumlu ve pozitif ilişki olduğu giirmiştir (Luthans vd, 2008b).

4.4.3. irgitsel Bağlılık

Giiniimiizde irgitsel davranış esaslarını açıklamada birçok olumlu tepkinin inciilii olarak işgirenlerin çalıştıkları kurumlara kendilerini giiniilden bağlı hissetmeleri giisterilmektedir. Psikolojik sermayenin değiştirilebilir ve geliştirilebilir izelliği bu kapsamda irgitsel bağlılığı olumlu yiinde etkileyebilecek bir faktiir olarak giize çarpmaktadır. Bu konuda yazında yapılan çalışmaların bazıları aşağıda sunulmuştur.

Larson ve Luthans'ın (2006) orta seviyede teknoloji ile çalışan işçiler izerinde yaptığı araştırmada psikolojik sermaye ile irgitsel bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yine buna benzer şekilde sigorta çalışanları ve yiiksek teknolojide çalışan miihendis ve teknisyenler izerinde yapılan araştırmalarda psikolojik sermayenin irgitsel bağlılığı olumlu yiinde etkilediği giirmiştir (Luthans vd, 2008a).

şirketlerin sahiplik yapısı ile ilgili olarak yapılan bir çalışmada aile şirketlerindeki psikolojik sermaye kapasitesinin diğerlerine giire daha fazla olabileceği iddia edilmektedir (Memili vd, 2013). izellikle lider-iye etkileşimi ve farklı irgit kiiltiiri nenedeniyle olabileceği değerlendirilen bu yapının irgitsel bağlılığı artırılabileceği diişiiniilmektedir.

4.4.4. iş Devamsızlığı ve işten Ayrılma Eğilimi

irgitler iin giiniimiizde yaşanan bir diğer sorun alanı çalışanların çeşitli sebeplerle işe gelmeyi aksatmaları ve devamsızlık yapmalarıdır. Bunun daha ileri noktası ise işgirenlerin kendi istekleriyle veya başka nedenlerle işten ayrılmalarıdır.

Bu konuda çok fazla çalışma henüz yapılamamıştır. Aşağıda bunlarla ilgili yazında bulunan sonuçlar özetlenmiştir.

Avey ve arkadaşlarının (2006) üretim sektöründeki yöneticiler üzerinde yaptığı araştırmada psikolojik sermayenin seviyesi ile işe gelmeme arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile ilgili birçok şirket çalışanları üzerinde yapılan iki farklı araştırmada ise psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki belirlenmiştir (Avey vd, 2009a; Avey vd, 2009b).

Çin'de hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada ise psikolojik sermaye kapasitesi ile işte kalma eğilimi ve iş performansı arasında pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir (Sun vd, 2012). İran'da yapılan bir araştırmada hemşirelerin iş yerlerinde yaptıkları hataları düzeltme eğilimi ile psikolojik sermayeleri arasında olumlu ilişkiler tespit edilmiştir (Amini ve Mortazavi, 2012). Singapur iş bulma kurumunda iş arayan kişiler üzerinde yapılan bir araştırmada kişilerin psikolojik sermaye kapasiteleriyle algıladıkları iş bulma ümitleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Chen ve Lim, 2012).

Yukarıda belirtilenlerden başka yazında yapılan incelemelerde psikolojik sermaye ile destekleyici örgüt iklimi arasında pozitif yönlü (Luthans vd, 2008b); çalışanların kendilerini fiziksel ve psikolojik olarak iyi hissetmeleri arasında pozitif yönlü (Avey vd, 2010); örgütsel sinizm ile arasında negatif yönlü ilişki (Avey vd, 2008) olduğu görülmektedir. Ayrıca psikolojik sermayenin yaratıcılık ve yenilik üzerinde de olumlu etkileri olabileceği düşünülmektedir. Hindistan'da moda evlerinde çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada işgörenlerin psikolojik sermaye kapasiteleri ile yenilikçi ve yaratıcı davranışları arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Jafri, 2012).

Çalışmanın literatür taraması bölümü burada noktalanarak, müteakip kısımda kavramsal çerçevede ele alınan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri yazında yapılan teorilerden ve çalışmalardan referans alınmak suretiyle belirlenmeye çalışılacaktır. Tespit edilmeye çalışılan ilişkilerden yola çıkmak suretiyle araştırma hipotezleri ifade edilerek uygulamalı araştırma bölümünde belirlenen hipotezler bilimsel yöntemlerle sınanacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

5.1. KONTROL ODAĞI VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

Stresle başa çıkmada bireysel olarak sıklıkla kullanılan yöntem problem odaklı (aktif) ve duygu odaklı (pasif) yaklaşımlar olduğunu çalışmamızın önceki bölümlerinde değerlendirmiştik. Önemli bir kişilik özelliği olan kontrol odağı bu süreçte etkili bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzde yapılan bazı araştırmalar kontrol odağının stresle başa çıkma üzerinde etkisinin olduğunu göstermekte ve iç kontrol odaklı bireylerin stresle başa çıkmada daha başarılı olduklarını göstermektedir (Baltaş, 2012: 54). Bu kapsamda yapılan ampirik çalışmalarda; iç kontrol odaklı işgörenlerin stresle başa çıkmada daha etkin oldukları, işyerlerinde meydana gelen çeşitli fiziksel rahatsızlıklardan (kas ve iskelet ağrısı gibi) daha az muzdarip oldukları ve iş yerlerinde daha az stresli oldukları ve çevreleriyle daha uyumlu oldukları belirtilmiştir (Karimi ve Alipour, 2011a).

Taiwan'da gıda hizmeti sektöründe yapılan bir araştırmada iç kontrol odağı ile iş stresi konusunda negatif ilişki tespit edilmiştir (Huang, 2006). İsveç'te yapılan bir araştırmada ise iç kontrol odaklı bireylerin stresle başa çıkmada daha çok mücadeleciler stratejileri tercih ettiklerini, dış kontrol odaklıların ise sosyal destek arama gibi yollarla stresle başa çıkmaya çalıştıklarını belirtmiştir (Elfstrom ve Kreuter, 2006).

Üniversite öğrencileri üzerinde yapılan ampirik bir araştırmada iç kontrol odaklı bireylerin endişe seviyeleri dış kontrol odaklılara göre daha az olduğu ve iç kontrol odaklıların problem odaklı stresle başa çıkma davranışlarını daha fazla benimsedikleri belirlenmiştir (Arslan vd, 2009). Pakistan'da öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada, iç kontrol odaklı öğretmenlerin stres seviyelerinin dış kontrol odaklılara göre daha az olduğu ve iç kontrol odaklıların stresle başa çıkmada daha aktif yöntemler benimsedikleri belirlenmiştir (Khan vd, 2012).

Örgütler stresten dolayı ödedikleri bedelleri azaltmak için çeşitli stratejiler geliştirirler. İşte bu kapsamda işgörenlere verilen eğitim seminerlerinde iç kontrol odağının geliştirilmesine yönelik yapılacak çalışmalar örgüt içerisinde algılanacak stres seviyesini azaltacak ve her şeye rağmen meydana gelen stresli durumlarda

daha aktif yöntemlerin kullanılmasını artıracaktır. Ayrıca örgüt içinde çeşitli görevlendirmeler veya terfilerden önce işgörenlerin kontrol odağının yönünün de dikkate alınması örgütsel etkinliğin artırılması adına faydalı olabilecektir. Aşağıda belirtilen faaliyetlerin yapılması işgörenlerde iç kontrol odağını geliştirmek için kullanılabilir (Karimi ve Alipour, 2011b);

- Pozitif insanlarla iletişim kurarak hayata olumlu bakmayı öğrenebilmek,
- Özgüveni artıracak faaliyetlerde bulunma,
- Ulaşılabilir ve gerçekçi hedefler belirleme,
- Farklı konularda tecrübeler edinerek bakış açısında değişiklikler yapmak,
- İş yeteneklerini artıracak fırsatları değerlendirmek.

ABD'de muhasebe firmaları üzerinde yapılan çalışmalarda; rol çatışmalarının fazla olduğu ortamlarda iç kontrol odaklıların dış kontrol odaklılara göre daha az iş stresi algıladıkları ve iş tatminlerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Hyatt, 1996). Yine ABD'de 90 girişimcinin iki buçuk yıl süresince incelendiği boylamsal bir çalışmada çok değerli sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmada iç kontrol odaklıların dış kontrol odaklılara göre daha az stres algıladıkları ve stresle başa çıkma davranışlarında daha fazla problem odaklı (aktif) yaklaşımları seçtiklerini, ayrıca iç kontrol odaklıların dış kontrol odaklılara göre daha az duygu odaklı (pasif) başa çıkma davranışları sergiledikleri belirlenmiştir (Anderson, 1977). Ayrıca dış kontrol odaklıların hayatta yaşadıkları başarısızlıklarda sürekli başkalarını suçlaması onların problemleri çözme konusunda genellikle pasif yöntemleri seçmesine neden olabilmektedir (Basım ve Şeşen, 2008).

Yukarıda belirtilen kuramsal çerçeve kapsamında; yazında yer alan çalışmaların ışığında Lazarus'un (1993b) ortaya attığı problem odaklı ve duygu odaklı stresle başa çıkma davranışlarının sergilenmesinde iç veya dış kontrol odağının etkisinin olabileceğinden (Anderson, 1977; Baltaş, 2012; Elfstrom ve Kreuter, 2006; Arslan vd, 2009) yola çıkarak aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri ifade edilmiştir.

Hipotez-1: İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-2: İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

Stresle başa çıkmada bireylerin uyguladığı stratejiler; problem odaklı (aktif) yani meydana gelen stres yaratıcı faktörü ortadan kaldırmaya yönelik olabileceği gibi duygu odaklı (pasif) olarak stresin olumsuz etkilerini psikolojik açıdan azaltmaya yönelik de olabilmektedir. Bu iki yaklaşımdan birisinin tercih edilmesinde işgörenin örgütten ve yöneticilerden alacağı destek önem arz etmektedir.

Çin'de yapılan kapsamlı bir araştırmada Hong-Kong bölgesinde çalışan gurbetçi inşaat işçileri üzerinde yapılan çalışmalarda örgütsel destek uygulamaları olarak finansal destek, kariyer gelişimi ve çeşitli iş düzenlemelerinin işgörenlerdeki stresle başa çıkma stratejileri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Yapılan incelemelerde işgörenlerin hem problem odaklı hem de duygu odaklı başa çıkma stratejilerinin ikisini de kullandığı görülmüştür. Örgütsel destek algısı fazla olan işgörenlerin aşağıda belirtilen problem odaklı başa çıkma davranışlarını daha fazla kullandıkları görülmüştür (Chan vd, 2012);

- Doğrudan sorun ile başa çıkmaya çalışma,
- Zaman yönetimi ile ilgili çaba harcama,
- Yönetim becerilerini geliştirmeye çalışma,
- Kendini geliştirmeye çalışma,
- Deneyimli ve kıdemli meslektaşlarına danışma davranışları sergiledikleri görülmüştür.

Örgütsel destek algısı az olan işgörenlerin ise aşağıda belirtilen duygu odaklı başa çıkma davranışları daha fazla kullandıkları belirlenmiştir (Chan vd, 2012);

- Egzersiz yapma, müzik dinleme, kitap okumak ve DVD izleme,
- Sürekli ağlama, fazla yemek yeme, sigara içme, alkol kullanma,
- Fazla uyuma, yalnız yürüyüşler yapma,
- Çevresindekileri sürekli azarlama,
- İlgisiz şeyler düşünme ya da yapma,
- Telefon görüşmelerinden mümkün olduğunca kaçınma,
- Stresli görevlerden kaçınma,
- İş devamsızlıklarında artış gibi davranışlar görülmüştür.

Algılanan örgütsel destek teorisini ortaya atan Eisenberger ve arkadaşları, algılanan örgütsel desteğin önemli psikolojik sonuçlarından birisi olarak iş stresinin

azalmasını belirtmişlerdir. Yaptıkları araştırmalardan elde edilen sonuçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Eisenberger vd, 2010):

- Duygusal ve maddi argümanlardan oluşan örgütsel destek stresli durumlarda gerginliği azaltır,
- Algılanan örgütsel destekle; psikolojik yorgunluk, tükenme, endişe ve baş ağrıları arasında negatif ilişkiler tespit edilmiştir,
- İşyerlerinde önleyici sağlık hizmetleri kapsamında stresin azaltılmasına yönelik uygulanacak örgütsel destek uygulamaları işe olan devamsızlığın ve düşük iş performansının önlenmesinde etkili bir çözüm olabilecektir,
- Algılanan örgütsel destek potansiyelinin iş stresini azalttığı konusunda yazında daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir.

Algılanan örgütsel destekle iş stresi arasında negatif yönlü ilişkilerin tespit edildiği çalışmaları (Foley vd, 2005; Leung vd, 2008; Richardson vd, 2008; Akın, 2008; Sawang, 2010; Ayman vd, 2011; Pathak, 2012; Yılmaz ve Görmüş, 2012) ve örgütsel destek teorisini ortaya atan Eisenberger ve arkadaşlarının algılanan örgütsel destekle iş stresi arasındaki negatif yönlü ilişkiyi tespit ettiği çalışmaları (Eisenberger vd, 2002; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Eisenberger vd, 2010) kavramsal çerçeve bölümünde detaylı olarak incelenmiştir.

Yukarıda belirtilen çalışmalar ışığında ulusal ve uluslararası yazında genellikle algılanan örgütsel desteğin iş stresini azaltıp azaltmadığı yönünde çalışmalar bulunduğu, stresle baş etme noktasında algılanan örgütsel desteğin hangi baş etme stratejisinin kullanılacağına olan etkisini belirlemeye yönelik çok fazla araştırmaya rastlanılmamıştır.

İşte bu aşamada yazında belirtilen çalışmalardan referans almak suretiyle algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin streslerini azaltırken hangi tip başa çıkma davranışlarının gösterilmesinde etkili olabileceği konusu dikkatimizi çekmiştir. Kavramsal çerçeveden edinilen bilgiler ışığında araştırma hipotezlerini aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Hipotez-3: İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-4: İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.3. KONTROL ODAĞI VE PSİKOLOJİK SERMAYE

Bireyler, yaşadıkları olayların sonuçlarını kendi kişisel özellikleriyle, yaptığı veya yapmadığı davranışlarıyla ilgili olduğunu düşünürse iç kontrol odaklı; şansa, kadere, çevredeki güçlü insanlara veya başka faktörlere bağlıyorsa dış kontrol odaklıdır (Rotter, 1966).

İç kontrol odaklı bireyler; kararlarında isabetli, ikna kabiliyetleri ve motivasyonları yüksek, çevredeki koşulları değiştirme konusunda daha istekli ve kendi yeteneklerine, başarı durumlarına önem veren, akademik yönden başarılı ve rekabetçi, depresyona daha az yakalanan, yaratıcı, iş tatminleri ve motivasyonları yüksek, daha fazla ücret ve daha yüksek statüye sahip, girişimcilik özellikleri yüksek olan bireylerdir (Rotter, 1966; Basım ve Şeşen, 2008; Tabak ve Erkuş, 2008). İç kontrol odaklı bireyler genellikle pozitif bakış açısına sahiptir ve daha az streslidirler (Şeşen, 2010; Çetin, 2011).

İş yerlerinde daha nazik ve daha yardımsever, kişisel ilişkilerde daha başarılı ve sosyal açıdan daha güçlü olan iç kontrol odaklı bireylerin bu özellikleri genel olarak olumlu bir kişilik özelliğini işaret etmektedir (Basım ve Şeşen, 2006; Meydan, 2010; Başol ve Türkoğlu, 2009). Dış kontrol odaklı bireyler ise; çevrelerinde olup bitenleri değiştirme konusunda çok fazla istekli olmayan, başarısızlıklarda sürekli başkalarını suçlayan, akademik ve entelektüel faaliyetlere daha az katılan, iş tatmini, iş bağlılığı ve iş motivasyonları daha düşük olan, genel olarak belirsizlikten kaçan, edilgen ve pasif kişilik özellikleri sergileyen, girişimcilik özellikleri zayıf olan yapıdadır (Basım ve Şeşen, 2008; Kasilingam ve Sudha, 2010; Tabak ve Erkuş, 2008; Şeşen, 2010).

Dış kontrol odaklı bireylerde; kişilik bozuklukları, kaygı, stres, olumsuz benlik kavramı, sosyal kaçınma, depresyon), saldırganlık ve düşmanlık hisleri gibi olumsuz psikolojik özelliklerin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Dirik ve Günay, 2009; Çivitçi, 2007). İş ortamlarında daha az yardımsever ve nazik, duygularını açık etmede zorlanan, başkalarını mutlu etmeyi kendi mutlulukları olarak gören dış kontrol odaklı bireylerin bu özelliği genellikle olumsuz bir kişilik özelliği olarak göze çarpmaktadır (Basım ve Şeşen, 2006; Tokat vd, 2007; Durna ve Şentürk, 2012).

Yukarıda yer alan çalışmaların ışığında; iç kontrol odaklı bireylerin, dış kontrol odaklılara göre daha fazla kendilerine güvenen, daha az stresli, kendilerine ve çevrelerine pozitif yaklaşan bireyler olduğu gerçeğinden hareketle iç kontrol odaklıların psikolojik açıdan dış kontrol odaklılara göre daha iyi durumda olduğu

söylenmektedir. Bu konuda Çetin ve arkadaşlarının (2013) özel bir firmada çalışan 211 işgören üzerinde yaptıkları ampirik bir araştırmada iç kontrol odaklıların psikolojik sermayelerinin dış kontrol odaklılara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bütün bu çalışmalardan elde edilen bilgiler ışığında araştırma hipotezi aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Hipotez-5: İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE

Örgütlerde çalışan işgörenlerin destekleyici bir örgüt iklimi içerisinde görev yapmaları onların stresini azalttığını, iş performansı, iş tatmini gibi olumlu örgütsel davranışlara yol açtığı (Foley vd, 2005; Leung vd, 2008; Richardson vd, 2008; Akın, 2008; Sawang, 2010; Ayman vd, 2011; Pathak, 2012; Yılmaz ve Görmüş, 2012) kavramsal çerçeve bölümünde ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Destekleyici örgüt kültürünün yarattığı bu olumlu hava işgörenlerin daha uyumlu, güvenilir ve yardımsever davranışlar sergilemelerini sağlamaktadır. Ayrıca çalışanların teşvik edilmesine imkân tanıyan destekleyici iş ortamı işgörenlerin pozitif duygular beslemesine yol açabilmektedir (Çetin vd, 2013). Özdevecioğluna (2003) göre destekleyici bir örgütün içinde; iletişim kanallarını sürekli açık tutmak ve ilişkileri olumlu çerçevede sürdürmek örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışanların motivasyonunu artıracaktır.

Rhoades ve Eisenberger'in (2002) yaptığı meta analizlerde algılanan örgütsel desteğin, örgütlerde iş tatminini ve iş performansını artırmakta, eğlenceli bir iş ortamı oluşmasına fırsat yaratmakta ve çalışanların işte kalma eğilimlerini artırmaktadır. İş ortamlarında yaratılan eğlenceli uygulamalar işgörenlerin mutlu olmasına ve olumlu duygulara sahip olmalarını sağlayabilecektir. Bu konuda ABD'de yapılan başka bir çalışmada pozitif bakış açısına sahip, karşılıklı değerlere önem veren, duyarlı beyaz yakalıların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu görülmüştür (Suazo ve Turnley, 2010).

Luthans ve arkadaşlarının 404 yönetim bölümü öğrencisi üzerinde yaptıkları çalışmada destekleyici örgüt ikliminin performansı artırmasında, psikolojik sermayenin aracı rolü üstlendiğini belirlemişlerdir (Luthans vd, 2008b). Özel bir hastanenin 319 çalışanı üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise psikolojik sermayenin iş

doyumunu artırmada destekleyici örgüt yapısının düzenleyici etkisi olduğu tespit edilmiştir (Özer vd, 2013).

Bu konuda ülkemizde yapılan önemli bir araştırmada Çetin ve arkadaşlarının (2013) özel bir firmada çalışan 211 işgören üzerinde yaptıkları incelemelerde destekleyici örgüt kültürünü algılayan işgörenlerin psikolojik sermayelerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ulusal ve uluslar arası yazından oluşturulan kavramsal çerçeve ve yukarıdaki belirtilen araştırmalardan yola çıkmak suretiyle; işgörenlerin iş ortamlarında algıladıkları örgütsel desteğin, onların karşılaştıkları güçlükleri aşma noktasında daha pozitif bir bakış açısına sahip olabilecekleri önemli bir çevresel faktör olabileceği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda araştırma hipotezi aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Hipotez-6: İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.5. PSİKOLOJİK SERMAYE VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

Hobfoll önderliğinde bir grup bilim adamı önceki yaklaşımlardan farklı olarak stresin oluşumundan sonra bireyin sağlığını korumaya yardım edecek psikolojik kaynakların önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu kaynakların; sosyal destek, tutarlı bir yaşam, dayanıklılık ve tahammül yeteneği, özyeterlilik ve iyimserlik gibi çeşitli sosyal ve kişilik yapılarından oluştuğu düşünülmektedir (aktaran Krohne, 2002).

Strese karşı bireyin korunmasına yardımcı olan bu özellikler aşağıdaki şekilde açıklanabilir (Yöndem, 2011):

- *Sosyal destek*; bireyin çevresindeki kişilerden çeşitli yardımlar (maddi, manevi, duygusal) alması,
- *Tutarlılık*; yaşanan hayatın doyumuna vararak uyumlu zaman geçirme,
- *Dayanıklılık*; yapılan işlerde kendisini vererek mücadele etme, hayatın kontrolünün bireyde olduğu inancını taşıma, sorunlara tahammül edebilme,
- *Özyeterlilik*; bireylerin kendilerine olan güvenleri,
- *Optimizm*; çevredekilere ve yaşanan olaylara olumlu bakabilme.

Hobfoll'a göre, bireyler stresle karşılaştığında sahip oldukları kaynakların bir kısmını kaybettiğini veya tehdit altında olduğunu hissettiğinde mücadele edebilmek için aşağıda belirtilen kaynakların durumu önem kazanmaktadır (aktaran Krohne, 2002);

- Nesnel kaynaklar; giyim, ev, araba, ulaşım imkânları gibi fiziksel nesnelere,
- Durumsal kaynaklar; mesleki ve kişisel ilişkiler,
- Kişisel kaynaklar; bilgi-beceri, özyeterlilik,
- Enerji kaynakları; para, kredi gibi diğer kaynaklara ulaşabilme kolaylığı.

Uzun yıllar boyunca yapılan çalışmalar; stresörlerin, stresle başa çıkma mekanizmalarının, bireylerin ve işletmelerin stresi etkin olarak yönetip yönetemedikleri üzerine odaklanmıştır. Bu kadar dikkatle üzerinde durulmasına rağmen, Avey ve arkadaşlarına göre (2009a) stresle başa çıkmak için çareler tam olarak ortaya konamamıştır. Bu bakımdan stres yönetimi üzerinde yeni araştırma ve perspektifler geliştirme ihtiyacı bulunmaktadır (Avey vd, 2009a). Hobfoll'un stresle başa çıkma konusunda geliştirdiği kaynakların korunması teorisinde yer alan faktörlerle psikolojik sermayenin ana bileşenleri olan özyeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığın neredeyse birbirini tamamlayan kavramlar olduğunu değerlendiren Luthans ve arkadaşları psikolojik sermayenin stresle başa çıkmada önemli bir faktör olabileceğini iddia etmiştir (Avey, Luthans vd, 2010).

Psikolojik sermaye kavramını ortaya atan Luthans ve arkadaşları, psikolojik sermayenin stresi ve onun sebep olabileceği olumsuz işgören davranışlarını engellemede rolü olabileceğini düşünmüş ve bu konuda elde ettiği sonuçları psikolojik sermayenin bileşenleri kapsamında aşağıdaki şekilde açıklamıştır (Avey, Luthans vd, 2009):

- Bandura insanda stresini oluşturan etmenlerin çoğunun inançlar tarafından yönetildiğini ve bu durumun özyeterlilikle ilgili olduğunu iddia etmiştir (aktaran Avey vd, 2009a). Yapılan bir araştırmaya göre; özyeterlilik tarafından etkilenen iş yerinde aşırı iş yükü algısı, kişilere göre farklılık göstermekte ve bu durum bireylerin stresten etkilenme derecelerini değiştirmektedir. Özyeterlilik ile stres arasındaki negatif ilişki Beijing ve Hong Kong'ta çalışan işçiler ile kanserli hastalara bakan hemşireler üzerinde yapılan çalışmalarda da ortaya çıkarılmıştır (aktaran Avey vd, 2009a).
- Seligman iyimserliği pozitif olayların sürekli, kişisel, yaygın durumlar olduğuna dair atıflar olduğunu; negatif olayların ise duruma özgü, geçici, dışsal bir bakış açısıyla değerlendirildiğine dair atıflar olduğunu belirtmiştir. İyimserlik psikolojik sermayenin pozitif bakış açısıyla ilgili yüzü olmakla birlikte olayların gerçekçi değerlendirmelerle yapılması gerektiği de bu noktada önem

arz etmektedir. Schneider çalışanların suçluluk ve utanç gibi duygularını iyi ayarlayan bir mekanizmaya ihtiyaç duyduklarını çünkü bu negatif hislerin yine bireylerin pozitif durumlardan birşeyler öğrenmeyi hatta gelecek için risk almayı dahi engellediğini iddia etmiştir. Yapılan araştırmalarda iyimserliğin iş karakteristiği ve iş stresi arasındaki ilişkide yumuşatıcı bir etkiye sahip olduğu ve iyimser kişilerde daha az stres belirtileri olduğu tespit edilmiştir (aktaran Avey vd, 2009a).

- Yüksek derecede umuda sahip yöneticiler daha yüksek ekip performansı elde etmekte ve çalışanların işten ayrılmalarında düşüşle birlikte daha fazla iş tatmini elde etmelerini sağlamaktadır. Synder'in yaptığı çalışmalarda umut ile endişe arasında negatif bir ilişki olduğu ve bireylerin umut seviyelerinin savunmasızlıklara, kontrolsüzlüklere ve belirsizliklere karşı bir koruma kalkanı oluşturduğunu göstermiştir. Ayrıca kısa süreli eğitimler ile bireylerin umutlarının oluşturulması ve desteklenmesinin sağlanabileceği belirtilmiştir (aktaran Avey vd, 2009a).

- Psikolojik olarak bireylerin dayanıklı olması, yaşanan olumsuz durumlarda, başarısızlıklarda veya bir çatışma karşısında strese karşı direnç sağlayan çok önemli bir faktördür. Günümüzde rekabetin yoğunlaştığı çalışma ortamlarında iş danışmanları; bireyleri, kötü durumlara karşı kendilerini hazırlamaları ve psikolojik olarak dayanıklı olmaları konusunda uyarmaktadır. Araştırmalar dayanıklı insanların, sürekli değişen çalışma ortamlarında karşılaştıkları stres etmenlerine karşı direnmek için daha donanımlı oldukları ve yeni deneyimlere açık olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu tip bireylerin, değişen isteklere karşı daha esnek ve kötüleşen durumlar karşısında duygusal olarak daha kararlı oldukları iddia edilmiştir (Avey vd, 2009a).

Bu konuda Çetin ve arkadaşlarının (2013) kamuda yaptıkları araştırmada psikolojik sermaye kapasitesi ile tükenmişlik sendromu arasında ters yönlü ilişki olduğu, psikolojik sermaye bileşenlerinden özyeterlilik ve umut faktörünün diğerlerine göre daha fazla tükenmişlik sendromunu engelleyebileceği iddia edilmiştir.

Çin'deki hapisanede görev yapan ıslah memurları üzerinde yapılan kapsamlı bir çalışmada, algılanan örgütsel desteğin stresin etkilerini azaltmadaki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir (Liu vd, 2013). Yine Çin'de hekimler üzerinde yapılan başka bir araştırmada psikolojik sermayenin iş stresini

azalttığı yönünde bulgular elde edilmiştir (Liu vd, 2012). Hobfoll'un stresle başa çıkmada geliştirdiği kaynakların korunması teorisi ve Luthans'ın bu konuda yaptığı çalışmaları referans alarak yazında yapılan ampirik araştırmaların da ışığında araştırma hipotezi aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Hipotez-7: Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-8: Psikolojik sermaye ile duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Psikolojik sermaye çalışanların iş alanında karşılaştıkları stresli durumları yenmede kritik bir kaynaktır ve böylelikle stresin semptomlarını minimize etmektedir (Avey vd, 2009a). Genellikle pozitif bakış açısına sahip olan iç kontrol odaklı bireylerin çevredeki koşulları değiştirme konusunda daha istekli olduğu ve kendi yeteneklerine ve başarı durumlarına önem veren yapıda ve daha az stresli olduğu yapılan çalışmalarda ifade edilmektedir (Basım ve Şeşen, 2008; Şeşen, 2010; Çetin, 2011). Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde iç kontrol odaklı bireylerin dış kontrol odaklılara göre daha az stresli olmaları ile pozitif bakış açısına sahip olmaları arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülebilir. Bu kapsamda yaptığımız çalışmada kontrol odağı ile stres arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü oynayabileceğinden hareketle aşağıdaki hipotez test edilmeye çalışılacaktır.

Hipotez-9: Psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.

Taiwan'da hayat sigortası sektöründe çalışan 428 personel üzerinde yapılan bir araştırmada algılanan yönetici desteğinin iş performansını artırmasında psikolojik sermayenin aracı rolü üstlendiği belirlenmiştir (Liu, 2013). Çin'in kuzeydoğusunda çalışan 1428 işgören üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise algılanan örgütsel desteğin depresyon belirtilerini azalttığını ve psikolojik sermayenin bu ilişkide aracı rolü üstlendiği tespit edilmiştir (Liu vd, 2013).

Yukarıda ifade edilen bu sonuçlar, algılanan örgütsel desteğin stresle başa çıkma davranışlarını belirlerken psikolojik sermayenin de bu süreçte aracılık rolü oynayabileceğini düşündürmektedir. Bu çıkarımdan hareketle yapacağımız uygulamalı çalışmada aşağıda belirtilen hipotez test edilecektir.

Hipotez-10: Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.

Çalışma ile ilgili oluşturulan hipotezler Tablo-4'dedir.

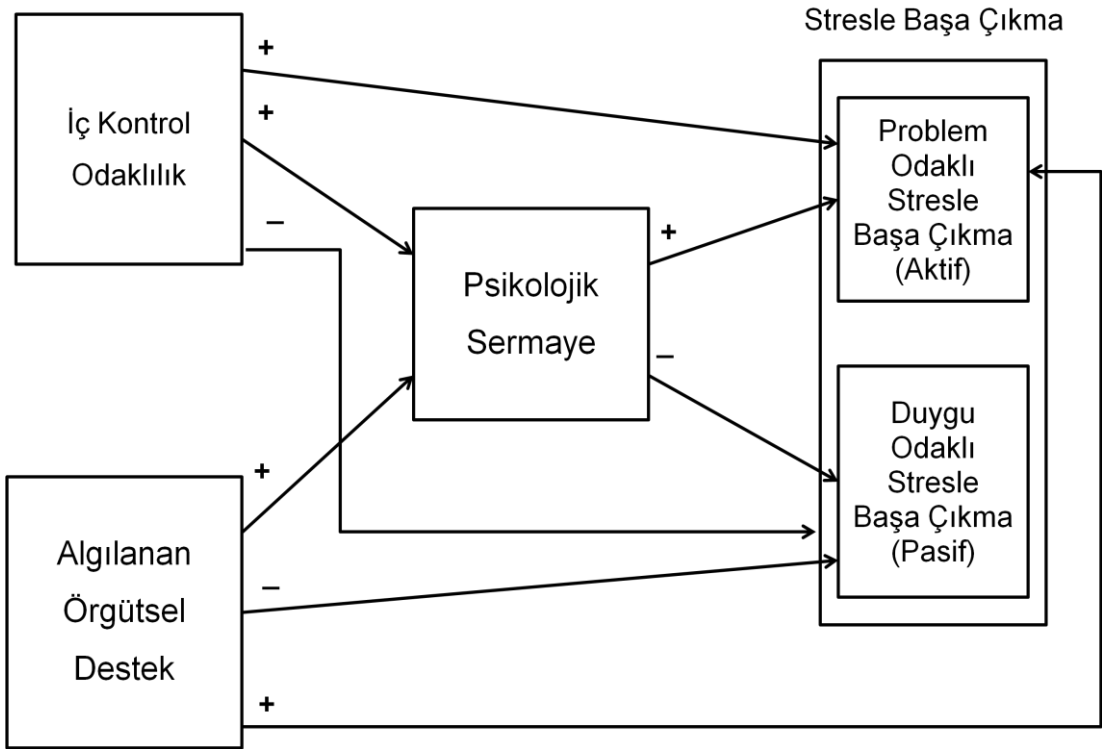
Tablo-4 Hipotezler

S.NU.		HİPOTEZLER
Hipotez-1	H ₁₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₁₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-2	H ₂₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₂₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-3	H ₃₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₃₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-4	H ₄₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₄₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-5	H ₅₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₅₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-6	H ₆₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₆₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-7	H ₇₍₀₎	Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₇₍₁₎	Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-8	H ₈₍₀₎	Psikolojik sermaye ile duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
	H ₈₍₁₎	Psikolojik sermaye ile duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez-9	H ₉₍₀₎	Psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü yoktur.
	H ₉₍₁₎	Psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.
Hipotez-10	H ₁₀₍₀₎	Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü yoktur.
	H ₁₀₍₁₎	Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.

5.6. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER MODELİ

Çalışmanın kavramsal çerçevesini oluşturduktan sonra yazında yer alan ampirik araştırmalar ve teorilerin ışığında geliştirilen araştırma hipotezlerinin ifade edilmesi suretiyle oluşturulan araştırma modeli Şekil-12'de gösterilmiştir.

Şekil-12 Araştırma Modeli



ALTINCI BÖLÜM

UYGULAMALI ARAŞTIRMA

Yapılan çalışmanın bu bölümüne kadar stresle başa çıkma, algılanan örgütsel destek, kontrol odağı ve psikolojik sermaye değişkenlerinin kavramsal çerçevesi, öncülleri ve örgütsel davranış boyutları açısından sonuçları irdelenmeye çalışılmıştır. Bu bölümde ise kavramsal çerçevede ifade ettiğimiz değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin neler olduğunu ampirik bir araştırma vasıtasıyla test edilmesi neticesinde elde edilen bulgular değerlendirilecek ve sonuçlar ortaya konacaktır.

6.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Yapılan çalışmanın önceki bölümlerinde belirtilen değişkenlerden stresle başa çıkma olgusunu etkileyen bağımsız değişkenler olarak algılanan örgütsel destek, kontrol odağı ve psikolojik sermaye incelenmiştir. Yapılan çalışmanın en temel amacı; algılanan örgütsel destek ve kontrol odağının stresle başa çıkma yöntemleri üzerine etkisinin olup olmadığını belirleyebilmektir. Ayrıca ifade edilen bu süreçte psikolojik sermayenin aracılık rolü oynayıp oynamadığını belirlemek de amaçlanmıştır.

Yapılan çalışmanın başka bir amacı ise ülkemizde hizmet sektöründe faaliyet gösteren özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek düzeyi, kontrol odağı ve bunun eğitim, cinsiyet, tecrübe ile olan farklılıkları ve çalışanların psikolojik sermayelerinin durumu ile ilgili açıklayıcı bilgiler elde edebilmektedir.

6.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Ülkemizde eğitim çağında olan (0-29 yaş) zihinsel engellerin sayısı yaklaşık 214.205'tir (TÜİK, 2002). Eğitim ve rehabilitasyon çağında bulunan bireylerin gelişimi için kurulan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri bu sektörde önemli bir yere sahiptir. Bu kurumlarda zihinsel engelliler ve okul öncesi öğretmenleri, fizyoterapistler, psikologlar istihdam edilmekte ayrıca bunlara yardımcı olarak usta öğreticiler, büro elemanları, hizmetliler ve servis elemanları çalışmaktadır. Bütün bu çalışanlar mesailerinin neredeyse tamamını oldukça zahmetli ve stresli bir iş olan zihinsel engellilerle birlikte geçirmektedirler. Ayrıca bu kurumlar aynı zamanda kâr amacı güden birer işletmedir. Özel eğitim kurumuna yatırım yapanların ana amacı rekabetin yoğun yaşandığı sektörde varlığını sürdürebilmektir. Yukarıda belirtilen nedenlerle ülkemizde bu şekilde bir çalışmanın yapılmasının gerçek anlamda sektörün sorunlarıyla ilgili önemli bir araştırma olabileceği değerlendirilmektedir.

Teorik bağlamda ise; yazında her ne kadar örgüsel destek ve stres arasında (Foley vd, 2005; Leung vd, 2008; Richardson vd, 2008; Akın, 2008; Sawang, 2010:247; Ayman vd, 2011; Yılmaz ve Görmüş, 2012); kontrol odağı ile stres arasında (Huang, 2006; Elfstrom ve Kreuter, 2006; Arslan vd, 2009; Khan vd, 2012; Karimi ve Alipour, 2011a) ve psikolojik sermaye ile stres arasında (Siu vd, 2005; Avey vd, 2009; Liu vd, 2012; Çetin vd, 2013) bu iki değişkeni birlikte ele alan birçok çalışma olsa da kişisel ve ortamsal değişkenlerin etkilerinin birlikte görülmesi ve bu süreçte kişilerin psikolojik durumlarının oynadığı rolün ortaya çıkarılmasının hem uluslar arası hem de ulusal literatüre önemli katkılar sağlayacağı değerlendirilmektedir.

6.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Yapılan bu çalışmada stresle başa çıkma tarzlarına etki eden faktörlerden kişisel, çevresel ve durumsal faktörlerden birer tanesinin incelemeye alınması, etkisi olabilecek diğer faktörlerin incelenememesi bir sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Ancak şüphesiz ki etkisi olan bütün değişkenlerin bir çalışma içerisinde incelenmesi zaman ve kaynak açısından ciddi sorunlar doğurmaktadır.

Araştırmanın yapıldığı örneklem; TRB-1 bölgesindeki Malatya, Elazığ, Tunceli, Bingöl içerisindeki özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerini kapsamaktadır. Bu nedenle çıkarım yapılabilecek sonuçlar bölgesel ve kültürel farklılıklara göre değişkenlik gösterebilir. Buna ilave olarak elde edilen sonuçlar bu sektöre ait olup farklı sektörlerde yapılacak çalışmalarla benzerlik göstermeyebilir. Ayrıca anket yöntemi ile yapılan araştırmada katılımcıların soruları içtenlikle cevaplamama olasılığı da bir sınırlılık olarak değerlendirilmektedir.

6.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket yöntemi belirli bir durumu saptama, hipotezleri test etmede çoğunlukla kullanılan bir tekniktir. Uygun örneklemde ve uygun şekilde hazırlanmış sorularla yapılan anketler özenli bir şekilde değerlendirildiğinde oldukça güvenilir ve hata payı az olmaktadır (Aziz, 2008: 82).

6.4.1. Anakütle ve Örneklem

Araştırmamızın anakütlesini TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırılması 2.düzeye göre TRB-1 Bölgesi (Malatya, Elazığ, Tunceli, Bingöl) içerisindeki özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanları oluşturmaktadır. TRB-1 bölgesinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin sayısı ve çalışan sayıları Tablo-5'de belirtilmiştir.

Tablo-5 TRB-1 Bölgesi Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri

İLLER	KURUM SAYISI*	ÇALIŞAN SAYISI**	YAPILAN ANKET SAYISI
Malatya	20	657	164
Elazığ	9	265	86
Tunceli	1	24	9
Bingöl	5	142	48
Toplam	35	1088	307

*MEB Özel Eğitim Kurumları Genel Müdürlüğünden alınmıştır.

**Kurumların verdiği cevaplara göre belirlenmiştir.

Araştırma evreninde bulunan kurumların tamamı ile temas sağlanmıştır. Bu kurumlardan bazıları çalışmaya katılmak istememiştir. Bu kapsamda Malatya ve Elazığ illerinde anketör kullanmak suretiyle, Bingöl ve Tunceli ilinde ise posta ve internet yoluyla anketlerin doldurulması sağlanmıştır. Toplamda her ilden veri alınması sağlanmıştır. Toplanan anketlerden 14 adedi uygun şekilde doldurulmadığı için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak yapılacak araştırma için 307 adet katılımcıdan oluşan bir örneklem belirlenmiştir. Söz konusu veriler incelendiğinde; 1088 işgörenen oluşan araştırma anakütlesi için %95 güven aralığında yaklaşık olarak $n=285$ olması gerekmektedir. Bu kapsamda 307 katılımcıdan oluşan örneklemin ana kütleli özelliklerini yansıttığı değerlendirilmektedir (Keser, 2006).

6.4.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, tecrübe, kurumun sektördeki yaşı gibi demografik faktörlerle birlikte; stresle başa çıkma tarzlarını belirleyebilmek için “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”, işgörenlerin kurumda algıladıkları örgütsel desteği ölçmek amacıyla “Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği”, işgörenlerin çeşitli davranışlarını belirlemesinde önemli bir kişilik özelliği olarak ortaya çıkan kontrol odağını ölçmek amacıyla “Kontrol Odağı Ölçeği” ve son olarak bireylerin durumsal bir faktör olarak psikolojik sermayelerini ölçmek amacıyla “Psikolojik Sermaye Ölçeği” kullanılmıştır. Belirlenen ölçekler ön kontrol amacıyla 36 kişilik bir grup üzerinde denenmiş ve soruların yeterince anlaşıldığı tespit edilmiştir.

6.4.2.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Araştırmada Lazarus ve Folkman (1984) tarafından geliştirilen ve Şahin ve Durak (1995) tarafından sadeleştirilerek Türkçeleştirilen “Stresle başa çıkma tarzları ölçeği” kullanılmıştır. Lazarus ve Folman (1984) tarafından geliştirilen 66 maddelik stresle başa çıkma envanteri adlı ölçek 4'lü Likert tipine göre hazırlanmıştır. Şahin ve Durak (1995) bu ölçeği Türkçeleştirmiş ve sadeleştirerek 30 maddeye indirerek üniversite öğrencilerine uyarlamıştır.

Şahin ve Durak (1995); üç ayrı örneklem üzerinde uyarladıkları ölçeği sırasıyla 575 üniversite öğrencisine, 426 banka çalışanına ve 232 Ankara'da ikamet eden şahıslar üzerinde test etmişlerdir. Yapılan bu üç çalışmanın neticesinde ölçeğin 5 faktörden oluştuğu saptanmıştır. Bu faktörler; kendine güvenli yaklaşım (8, 10, 14, 16, 20, 23 ve 26. maddeler), çaresiz yaklaşım (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27 ve 28. maddeler), boyun eğici yaklaşım (5, 13, 15, 17, 21 ve 24. maddeler), iyimser yaklaşım (2, 4, 6, 12 ve 18. maddeler) ve sosyal destek aramadan (1*, 9*, 29 ve 30. maddeler) oluşmaktadır. 1 ve 9. sorular ters puanlanmıştır. Bu faktörlerin kendi içinde gruplandırıldığında; problem odaklı (kendine güvenli yaklaşım, iyimser ve sosyal destek arama) ve duygu odaklı (çaresiz ve boyun eğici) yaklaşım olarak iki şekilde değerlendirilebilmektedir (Şahin ve Durak, 1995). Likert tipi ölçekte yükselen puanlar alt boyutların ne derecede uygulandığını işaret etmektedir.

Üç farklı örnekleme dayanarak elde edilen bulgulara göre, iyimser yaklaşım alt boyutunun güvenilirlik kat sayılarının $\alpha=0.68$ ile 0.49 arasında; kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için $\alpha=0.62$ ile 0.80 arasında; çaresiz yaklaşım alt boyutu için $\alpha=0.64$ ile 0.73 arasında; boyun eğici yaklaşım alt boyutu için $\alpha=0.47$ ile 0.72 ; sosyal desteğe başvurma alt boyutu için de $\alpha=0.47$ ile 0.45 arasında değiştiği tespit edilmiştir (Şahin ve Durak, 1995). Yukarıda belirtilenler ışığında Şahin ve Durak (1995) tarafından geliştirilen ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilmektedir.

Faktör analizi yapısal geçerliğinin incelenmesinde kullanılan belli başlı yöntemlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Jonsson, 2000: 1457). Faktör analizi yapılmasının temel amacı çok sayıdaki maddelerin daha az sayıda “faktörle” ifade edilmesidir. Faktör analizi sonucunda ölçülen maddeler bir araya gelerek çeşitli gruplar (faktörler) oluşturur. Her faktör grubu, içinde bulunan maddelerin ortak özelliklerine göre, belli bir faktör adı ile belirtilir (Karasar, 2005: 152). Bu çalışmada

ölçeğin güvenilirlik ve yapı geçerliğini ortaya koymak amacıyla SPSS 20.0 programı kullanılarak faktör analizi yapılmış ve ortaya çıkan faktörlerin Cronbach alfa güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Toplanan 307 verinin faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. Elde edilen KMO katsayısının 0.873 olması ($0.873 > 0.60$) ve Barlett Sphericity Testinin (BST) ($p < 0.001$) anlamlı olması faktör analizinin yapılmasını olanaklı kılmıştır (Büyüköztürk, 2006: 126). Variamax yöntemiyle yapılan faktör analizinde 1, 3, 12, 18 ve 30. sorular birden fazla faktörü ölçtüğü için testten çıkarılmış ve yapılan faktör analizinin önceki çalışmalara benzer şekilde 5 faktöre dağıldığı görülmüştür. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %64,371'inin açıklandığı görülmüş ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklediği görülmüştür. Anketteki kalan 27 maddenin faktör yükleri 0.665 ile 0.867 arasında değiştiği belirlenmiştir. Faktör analizi ile ilgili ayrıntılar Tablo-6'dadır.

Tablo-6 incelendiğinde, stresle başa çıkma tarzlarına ait faktör yükleri 0,50'den büyük olduğu ve iki faktöre giren faktör yüklerinin arasındaki farkın da 0,1'den büyük olduğu görülmektedir (Tavşancıl, 2002). Ayrıca tüm faktör yüklerinin 0,6'nın üzerinde olduğundan "iyi" seviyede olduğu değerlendirilmiştir (Türen vd, 2013).

Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan metotlardan birisi Cronbach alfa testidir ve bu katsayının 0.70'den büyük olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demirer, 2008). Bu kapsamda Cronbach Alpha katsayılarına bakıldığında; kendine güvenli yaklaşım alt boyutunun 0.889, çaresiz yaklaşım alt boyutunun 0.875, boyun eğici yaklaşım alt boyutunun 0.892, sosyal destek boyutunun 0.772, iyimserlik alt boyutunun ise 0.831 olarak bulunmuştur. Ölçeğin tamamının güvenilirlik katsayısı ise 0.767 olarak tespit edilmiştir. Sonuç olarak stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin bu çalışmadaki örneklem üzerinde alt boyutlarıyla beraber $\alpha > 0.70$ olduğundan, güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Nunnally, 1978: 245).

Tablo-6 Stresle başa çıkma tarzları ölçeği açımlayıcı faktör analizi

KMO:0,873		BST	Yaklaşık χ^2	SD	p
			4537,18	351	0,000
Faktör	Kod	Maddeler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyans (%)
Kendine güvenli yaklaşım	ST14	Mutlaka bir yol bulacağıma inanırım.	0,767	7,78	16,44
	ST10	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	0,765		
	ST26	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.	0,770		
	ST16	Her şeye yeni başlayacak gücü kendimde bulurum.	0,740		
	ST20	Problemi adım adım yavaş yavaş çözmeye çalışırım.	0,687		
	ST23	Hakkımı savunabileceğime inanırım.	0,690		
	ST8	Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.	0,682		
Çaresiz yaklaşım	ST19	Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.	0,753	3,94	15,71
	ST28	Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm.	0,741		
	ST25	Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürüm.	0,736		
	ST11	Olanları kafama takıp, sürekli düşünürüm.	0,731		
	ST27	Benim suçum ne diye düşünürüm.	0,725		
	ST7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.	0,690		
	ST22	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	0,677		
Boyun eğici yaklaşım	ST13	İş olacağına varır diye düşünürüm.	0,846	2,36	14,78
	ST5	Başta gelen çekilir diye düşünürüm.	0,832		
	ST15	Problemin çözümü için adak adarım.	0,795		
	ST24	Olanlar karşısında kaderim buymuş derim.	0,779		
	ST21	Mücadeleden vazgeçerim.	0,666		
	ST17	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.	0,665		
Sosyal destek	ST9	İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.	0,810	2,07	9,02
	ST29	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	0,673		
İyimser	ST2	İyimser olmaya çalışırım.	0,794	1,21	8,38
	ST4	Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.	0,781		
	ST6	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.	0,773		

Araştırmaya katılanların stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin verdiği cevapların oransal dağılımı, ortalama değerleri ve standart sapmaları Tablo-7’de verilmiştir.

Tablo-7 Katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin istatistikler

S.NU	SORULAR	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
30	Bana destek olacak kişilerin varlığı beni rahatlatır.	%3,9	%6,2	%9,4	%36,2	%44,3	4,1	1,06
8	Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.	%2	%4,2	%13,0	%44,6	%36,2	4,08	0,91
23	Hakkımı savunabileceğime inanırım.	%2,3	%5,9	%13,7	%43,0	%35,2	4,02	0,96
14	Mutlaka bir yol bulacağıma inanırım.	%2,0	%6,8	%15,6	%40,4	%35,2	4,0	0,98
10	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	%2,0	%7,2	%17,9	%36,2	%36,8	3,98	1,00
26	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.	%1,3	%8,5	%12,7	%48,5	%29	3,95	0,93
18	Olaydan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.	%2,0	%8,1	%15,0	%49,2	%25,7	3,88	0,94
16	Her şeye yeni başlayacak gücü kendimde bulurum.	%3,3	%7,8	%18,6	%38,1	%32,2	3,88	1,05
2	İyimser olmaya çalışırım.	%3,6	%8,5	%13,7	%47,9	%26,4	3,85	1,02
20	Problemi adım adım yavaş yavaş çözmeye çalışırım.	%1,3	%7,8	%17,9	%50,5	%22,5	3,85	0,90
12	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.	%2,6	%8,5	%18,2	%44,0	%26,7	3,83	0,99
6	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.	%2,9	%10,4	%15,0	%45,6	%26,1	3,81	1,02
29	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	%4,9	%8,5	%18,9	%45,9	%21,8	3,71	1,05
4	Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.	%4,6	%11,4	%18,9	%41,4	%23,8	3,68	1,09
25	Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürüm.	%12,7	%24,1	%15,6	%25,1	%22,5	3,2	1,36
11	Olanları kafama takıp, sürekli düşünürüm.	%11,1	%28,3	%15,6	%26,7	%18,2	3,12	1,30
19	Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.	%8,8	%29,0	%25,1	%25,1	%12,1	3,02	1,17
27	Benim suçum ne diye düşünürüm.	%12,1	%26,4	%23,1	%25,4	%13,0	3,0	1,23
9	İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.	%14,7	%22,8	%26,4	%23,1	%13,0	2,97	1,25
22	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	%11,4	%26,7	%33,6	%20,2	%8,1	2,86	1,11
3	Bir mucize olmasını beklerim.	%25,7	%23,8	%10,4	%20,2	%19,9	2,84	1,49
13	İş olacağına varır diye düşünürüm.	%16,3	%35,5	%14,7	%21,5	%12,1	2,77	1,28
1	Kimsenin bilmesini istemem.	%18,9	%31,3	%18,6	%17,9	%13,4	2,75	1,31
7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.	%20,2	%25,1	%23,8	%22,1	%8,8	2,74	1,25
28	Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm.	%17,9	%32,2	%20,5	%19,9	%9,4	2,7	1,23
5	Başta gelen çekilir diye düşünürüm.	%20,5	%36,2	%14,7	%17,6	%11,1	2,62	1,29
24	Olanlar karşısında kaderim buymuş derim.	%27,4	%28,0	%18,2	%15,0	%11,4	2,55	1,33
15	Problemin çözümü için adak adarım.	%30,9	%28,7	%17,3	%15,0	%8,1	2,4	1,28
17	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.	%30,6	%33,9	%18,6	%13,0	%3,9	2,25	1,14
21	Mücadeleden vazgeçerim.	%33,9	%32,9	%17,9	%9,8	%5,5	2,2	1,17

Tablo-7'deki veriler incelendiğinde katılımcıların kendine güvenli yaklaşımı temsil eden sorulara yüksek puanlar verdikleri görülmektedir. Ortalama değeri yüksek olan ilk beş maddenin değerlerinin bu şekilde yüksek çıkmasının nedeni olarak özel eğitim ve rehabilitasyon sektöründe çalışanların zor ve zahmetli bir süreçte zihinsel engelli çocuklara bir takım bilgi ve beceriler kazandırabilmenin verdiği özgüven gösterilebilir. Bunun tersi olarak da düşük puanların toplandığı son beş madde boyun eğici yaklaşım faktörüne ait sorulardan oluşmaktadır. Benzer şekilde bu tip kurumlarda çalışanların, zaten doğuştan zihinsel engelli çocukları kaderlerine terk etmelerinin çok da bekenmeyen bir durum olduğu değerlendirilmektedir.

6.4.2.2. Kontrol Odağı Ölçeği

Yaptığımız çalışmada, bireylerin kontrol odaklarını ölçmek amacıyla Rotter'in (1966'dan aktaran Dağ, 1991) "İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği" (Internal- External Locus of Control Scale) kullanılmıştır. Ölçek kişilerin genellenmiş kontrol beklentilerinin içsellik veya dışsallık boyutu üzerindeki konumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek 29 maddeden oluşmaktadır ve herhangi bir zaman sınırlaması bulunmamaktadır. Her madde "a" ve "b" şeklinde iki seçenekten oluşmakta ve katılımcılardan bu seçeneklerden kendilerine uygun olanını seçmeleri istenmektedir. 29 maddenin 6'sı (1, 8, 14, 19, 24, 27) dolgu maddesi olarak puanlamaya dâhil edilmemekle birlikte 2, 6, 7, 9, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 25, 29 numaralı maddelerin "a" seçenekleri için 1'er puan verilmektedir. Bununla beraber 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 22, 26, ve 28 numaralı maddelerin "b" seçenekleri için 1'er puan verilmektedir. Böylece 0 ile 23 arasında bir toplam puan alınmaktadır. Maddelerin sırası ve puanlama sistemi orijinali ile aynıdır. Yükselen puanlar, dış kontrol odağı inancındaki artışı göstermektedir.

Ölçeğin Türkçeleştirilmesi çalışmalarında, madde toplam korelasyonlarının 0.11 ile 0.48 arasında değiştiği (Dağ, 2002) ve bir örnekleme iç tutarlılık katsayısı 0.77 olarak bulunmuştur. Yapılan iki yarı test güvenilirlik katsayısının çeşitli örneklemlerde 0.65 ile 0.79 arasında değiştiği bulunmuştur. Ayrıca 1-2 aylık zaman aralıklarında tekrar uygulanması sonucu test tekrar test güvenilirliğinin 0.49 ile 0.83 arasında değiştiği belirtilmektedir. Geçerlilik çalışmalarında ise yapılan faktör analizlerinde farklı sayılarda faktörler elde edilmiş, fakat bunların genel olarak iç-dış kontrol odağı boyutunu oluşturduğu ortaya konmaktadır. Bunun yanında daha sonradan geliştiren bazı kontrol odağı ölçekleriyle yapılan çalışmalarda 0.25 ile 0.55 arasında korelasyonlarının ortaya çıktığı görülmektedir (Savaşır ve Şahin, 1997).

Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Dağ (1991) tarafından yapılmış olup “Rotter’in İç-Dış kontrol Odağı Ölçeği” biçiminde adlandırılmaktadır. Ölçek psikometri ve klinik psikoloji alanındaki uzmanlara inceletilerek çevirileri yapılmış, kültürel uygunluk da dikkate alınarak son şeklini almıştır.

Faktör analizi yapısal geçerliğinin incelenmesinde kullanılan belli başlı yöntemlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Jonsson, 2000: 1457). Faktör analizi yapılmasının temel amacı çok sayıdaki maddelerin daha az sayıda “faktörle” ifade edilmesidir. Faktör analizi sonucunda ölçülen maddeler bir araya gelerek çeşitli gruplar (faktörler) oluşturur. Her faktör grubu, içinde bulunan maddelerin ortak özelliklerine göre, belli bir faktör adı ile belirtilir (Karasar, 2005: 152). Bu çalışmada ölçeğin güvenirlik ve yapı geçerliğini ortaya koymak maksadıyla SPSS 20.0 programı kullanılarak faktör analizi yapılmış ve ortaya çıkan faktörlerin Cronbach alfa güvenirlik değerleri hesaplanmıştır. Toplanan 307 verinin faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. Elde edilen KMO katsayısının 0.728 olması ($0.728 > 0.60$) ve Barlett Sphericity Testinin (BST) ($p < 0.001$) anlamlı olması faktör analizinin yapılmasını olanaklı kılmıştır (Büyüköztürk, 2006: 126). Variamax yöntemiyle yedi faktöre zorlanarak yapılan faktör analizinde önceki çalışmalara benzer şekilde şans, kadercilik, okul başarısı, kişilerarası ilişkiler ve siyasi kontrol, şeklinde dağıldığı görülmüştür. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %51,121’inin açıklandığı görülmüş ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklediği görülmüştür. Anketteki dolgu maddelerden sonra kalan 23 maddenin faktör yükleri 0.394 ile 0.712 arasında değiştiği belirlenmiştir. Faktör analizi ile ilgili ayrıntılar Tablo-8’dedir.

Tablo-8 incelendiğinde, dış kontrol odağına ait faktör yüklerinin büyük bir çoğunluğunun 0,50’den büyük olduğu ve iki faktöre giren faktör yüklerinin arasındaki farkın da 0,1’den büyük olduğu görülmektedir (Tavşancıl, 2002). Rotter’in geliştirdiği bu ölçeğin iki değerli olmasının (0, 1) sebebi, insanları tercihlerden birisine zorlamaktır. Bu maksatla faktör yükleri her ne kadar diğer ölçekler kadar yüksek olmasa da buradaki esas amaç bireyin genel olarak dış kontrol odaklılığını ölçmektir. Faktörler arasında bazı maddelerin birlikte yer alması da bu nedenle gerçekleşmektedir ve dış kontrol odaklılığı ölçmek için maddelerin bu şekilde yer alabilmesinin normal karşılanabileceği aktarılmaktadır (Rotter, 1966).

Tablo-8 Kontrol odağı ölçeği açımlayıcı faktör analizi

KMO: 0,728		BST	Yaklaşık χ^2	SD	p
			949,75	253	0,000
Faktör	Kod	Maddeler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans(%)
Şans	KO18	Çoğu kişi hayatlarının ne dereceye kadar tesadüfi olaylar tarafından kontrol edildiğinin farkında değildir.	0,615	3,5	10,34
	KO16	Kimin sözünün geçeceği genellikle uygun yerde ilk bulunma şansına sahip olmaya bağlıdır.	0,609		
	KO9	Sık sık şahit oldum ki "her şey olacağına varır".	0,598		
	KO17	Dünya meselelerinde çoğumuz, anlayamadığımız ve kontrol edemediğimiz güçlerin kurbanlarıyız.	0,597		
	KO25	Çoğu zaman, başıma gelen olaylar üzerinde çok az etkim olduğunu düşünürüm.	0,594		
	KO15	Çoğu kez her şey öylesine şansa bağlıdır ki, ne yapacağımıza karar vermek için yazı-tura bile atabiliriz.	0,501		
Siyasi	KO3	İnsanlar ne kadar önlemeye çalışırlarsa çalışsınlar, savaşlar her zaman var olacaktır.	0,686	1,91	7,77
	KO12	Dünya başta bulunan birkaç güçlü kişi tarafından yönetilir, herhangi birinin bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.	0,633		
	KO22	İnsanların, politikacıların masa başında yaptığı şeyleri kontrol altında tutması zordur.	0,604		
Kaderci	KO28	Zaman zaman hayatımın gidişatı üzerinde yeterli kontrolüm yokmuş gibi hissediyorum.	0,647	1,68	7,38
	KO13	Çok önceden planlar yapmak her zaman akıllıca bir iş değildir. Çünkü nasılsa birçok şey iyi veya kötü şansa bağlıdır.	0,524		
	KO4	Ne yazık ki ne kadar çabalarsa çabalasın kişinin değeri çoğu zaman anlaşılmaz.	0,394		
Okul başarısı	KO23	Bazen öğretmenlerin nasıl not verdiklerini anlayamıyorum	0,691	1,27	7,28
	KO10	Çoğu zaman sınav soruları dersin konusuyla öylesine ilgisiz oluyor ki çalışmanın gerçekten yararı olmuyor.	0,680		
Şans ve ilişkiler	KO6	Şans izin vermezse kişi etkili bir lider olamaz	0,780	1,18	6,92
	KO2	Kişilerin hayatlarındaki üzücü olayların çoğuna kısmen şanssızlık neden olur.	0,687		
Kaderci, siyasi ve ilişkiler	KO29	Çoğu zaman politikacıların davranışlarını anlayamıyorum.	0,580	1,14	5,80
	KO7	Ne kadar çabalasanız da nedense bazı insanlar sizi sevmezler.	0,499		
	KO21	Başımıza gelen kötü olaylar uzun vadede iyileriyle dengelenir.	0,472		
	KO11	İyi bir işe girmek esas olarak, uygun zamanda uygun yerde bulunmaya bağlıdır.	0,446		
İlişkiler ve okul başarısı	KO20	Birinin sizi gerçekten sevip sevmediğini bilmek güçtür.	0,712	1,05	5,61
	KO5	Birçok öğrenci aldığı notun ne dereceye kadar tesadüfi olaylardan etkilendiğinin farkında değildir.	0,610		
	KO26	İnsanları memnun etmek için çok fazla çabalamanın yararı yoktur, seni ya severler ya sevmezler.	0,458		

Ayrıca araştırmaya katılanların sorulara verdiği cevapların oransal dağılımları Tablo-9'da gösterilmiştir.

Tablo-9 Katılımcıların kontrol odağı inancına yönelik istatistikler

SORU NUMARASI	0 (iç kontrol odaklılık)	1 (dış kontrol odaklılık)	ORTALAMA	STANDART SAPMA
20	%34,9	%65,1	0,65	0,47
3	%36,5	%63,5	0,63	0,48
9	%38,4	%61,6	0,61	0,48
18	%39,1	%60,9	0,60	0,48
28	%41,4	%58,6	0,58	0,49
12	%43,3	%56,7	0,56	0,49
4	%44,0	%56,0	0,56	0,49
26	%45,9	%54,1	0,54	0,49
7	%46,9	%53,1	0,53	0,49
17	%47,6	%52,4	0,52	0,50
25	%47,9	%52,1	0,52	0,50
22	%48,9	%51,1	0,51	0,50
11	%48,9	%51,1	0,51	0,50
5	%49,8	%50,2	0,50	0,50
10	%59,3	%40,7	0,40	0,49
29	%59,6	%40,4	0,40	0,49
21	%59,6	%40,4	0,40	0,49
15	%61,6	%38,4	0,38	0,48
23	%63,8	%36,2	0,36	0,48
13	%64,2	%35,8	0,35	0,48
16	%66,8	%33,2	0,33	0,47
6	%74,6	%25,4	0,25	0,43
2	%75,2	%24,8	0,24	0,42

Bu tablo incelendiğinde; kişiler arasındaki ilişkilerde samimiyeti gösteren 20.maddenin en yüksek dış kontrol odağı puanını aldığı görülmektedir. Günümüzdeki iş ortamlarının rekabet ve entrikalarla örülü olduğu değerlendirildiğinde, işgörenlerin gerçekten iş arkadaşlarının samimiyetlerine fazla güvenmedikleri sonucunu ortaya çıkmaktadır. Dış kontrol odağı puanının yüksek olduğu diğer dört madde (3,9,18,28)

değerlendirildiğinde genellikle şans faktörünün önemli bir etken olabileceği katılımcılar tarafından belirtilmiş ve ayrıca siyasi olaylarla ilgili de katılımcıların edilgen bir yapıya büründükleri görülmüştür. İç kontrol odağı puanlarının yüksek olduğu maddelere bakıldığında katılımcıların genellikle kaderci yaklaşımı gösteren sorularda kendi davranışlarının dış faktörlere göre daha önemli olduğunu değerlendirme eğiliminde oldukları görülmektedir.

Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan metotlardan birisi Cronbach alfa testidir ve bu katsayının 0.70'den büyük olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demirel, 2008). Bu kapsamda Cronbach Alpha katsayılarına bakıldığında; kontrol odağı ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0.713 olarak tespit edilmiştir. Sonuç olarak kontrol odağı ölçeğinin bu çalışmadaki örnekleme üzerinde $\alpha > 0.70$ olduğundan, güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Nunnally, 1978: 245).

6.4.2.3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Çalışanların algıladıkları örgütsel desteği ölçmek üzere Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen 36 ifadeli ölçek, Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılarak 10 maddeye indirilmiş ve cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Ölçekteki 6 ve 7. sorular ters puanlanmıştır. Artan puanlar örgütsel destek algısının fazlalığına işaret etmektedir.

Bu çalışmada Stassen ve Ursel'in (2009) çalışmasında kullanılan ölçeğin Turunç ve arkadaşları (2010) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılmış son hali kullanılmıştır. Ölçek geçerleme prosedürlerine uygun olarak İngilizce-Türkçe ve Türkçe-İngilizce çevirileri alanında yetkin araştırmacılarla yapılmış pilot ve asıl örnekleme üzerinde uygulanarak keşfedici faktör analizi (SPSS paket programı ile) ve doğrulayıcı faktör analizi (AMOS paket programları kullanılarak) yapılmıştır. Stassen ve Ursel (2009) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.93 olarak tespit edilmiştir.

Faktör analizi yapısal geçerliliğinin incelenmesinde kullanılan belli başlı yöntemlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Jonsson, 2000: 1457). Faktör analizi yapılmasının temel amacı çok sayıdaki maddelerin daha az sayıda "faktörle" ifade edilmesidir. Faktör analizi sonucunda ölçülen maddeler bir araya gelerek çeşitli gruplar (faktörler) oluşturur. Her faktör grubu, içinde bulunan maddelerin ortak özelliklerine göre, belli bir faktör adı ile belirtilir (Karasar, 2005: 152). Bu çalışmada

ölçeğin güvenirlik ve yapı geçerliğini ortaya koymak maksadıyla SPSS 20.0 programı kullanılarak faktör analizi yapılmış ve ortaya çıkan faktörlerin Cronbach alfa güvenirlik değerleri hesaplanmıştır. Toplanan 307 verinin faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. Elde edilen KMO katsayısının 0.925 olması ($0.925 > 0.60$) ve Barlett Sphericity Testinin (BST) ($p < .001$) anlamlı olması faktör analizinin yapılmasını olanaklı kılmıştır (Büyüköztürk, 2006: 126). Variamax yöntemiyle yapılan faktör analizini sonucunda bekendiği şekilde verilerin bir faktörde toplandığı görülmüştür. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %58,334 açıklandığı görülmüş ve anketin yapısal geçerliliğini desteklediği görülmüştür. Ölçekteki 10 maddenin faktör yükleri 0.646 ile 0.815 arasında değiştiği belirlenmiştir. Faktör analizi ile ilgili ayrıntılar Tablo-10'dadır.

Tablo-10 Algılanan örgütsel destek ölçeği açımlayıcı faktör analizi

KMO:0,925		BST	Yaklaşık χ^2	SD	p
			1752,66	45	0,000
Faktör	Kod	Maddeler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyans (%)
Örgütsel destek algısı	ÖD3	Çalıştığım kurum amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	0,815	5,8	58,33
	ÖD6	Çalıştığım kurum beni kendi çıkarı için kullanır (R).	0,806		
	ÖD2	Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir.	0,805		
	ÖD4	Bir sorunum olduğunda, çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	0,803		
	ÖD1	Çalıştığım kurum benim görüşlerimi dikkate alır.	0,771		
	ÖD7	Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir (R).	0,769		
	ÖD8	Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım kurum bana yardım etmede istekli davranır.	0,760		
	ÖD9	Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	0,739		
	ÖD5	Çalıştığım kurum, söz konusu ben olunca, kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	0,707		
	ÖD10	Çalıştığım kurum işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	0,646		

Tablo 10 incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğe ait faktör yükleri 0,50'den büyük olduğu ve iki faktöre giren faktör yüklerinin arasındaki farkın da 0,1'den büyük olduğu görülmektedir (Tavşancıl, 2002). Ayrıca tüm faktör yüklerinin 0,6'nın üzerinde olduğundan "iyi" seviyede olduğu değerlendirilmiştir (Türen vd, 2013).

Araştırmaya katılan katılımcıların algıladıkları örgütsel destek seviyelerine ilişkin istatistikler Tablo-11'dedir. Tablo-11 incelendiğinde katılımcıların algıladıkları örgütsel destek seviyesinin yüksek olduğu maddelerde; kurumların çalışanların başarılarıyla ilgilendikleri ve kurumların çalışanlara yardımcı olduğu algısı genel olarak diğerlerine nazaran yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Düşük puan maddelere göz atıldığında ise iş ortamlarının eğlenceli olmadığı, amaçların önemsenmediği ve küçük hataların dahi göz ardı edilmediği tespit edilmiştir. Bu hususun temel nedeninin kurum yönetimlerinde yaşanan amatör uygulamalar olduğu değerlendirilmektedir.

Tablo-11 Katılımcıların örgütsel algılarına ilişkin istatistikler

S.NU	SORULAR	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
9	Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	%6,5	%9,1	%23,5	%38,1	%22,8	3,61	1,12
4	Bir sorunum olduğunda, çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	%5,9	%11,1	%21,2	%47,9	%14	3,53	1,05
8	Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım kurum bana yardım etmede istekli davranır.	%7,2	%13	%25,4	%41,7	%12,7	3,39	1,08
1	Çalıştığım kurum benim görüşlerimi dikkate alır.	%10,1	%12,4	%22,5	%39,4	%15,6	3,38	1,18
6	Çalıştığım kurum beni kendi çıkarı için kullanır (R).	%6,8	%21,8	%22,8	%32,2	%16,3	3,29	1,17
7	Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir (R).	%4,6	%22,1	%31,9	%32,9	%8,5	3,18	1,02
2	Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir.	%10,7	%16,6	%27,4	%35,8	%9,4	3,16	1,14
5	Çalıştığım kurum, söz konusu ben olunca, kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	%9,1	%17,3	%36,2	%24,4	%13	3,14	1,13
3	Çalıştığım kurum amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	%8,5	%16,9	%35,8	%29,0	%9,8	3,14	1,08
10	Çalıştığım kurum işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	%15	%21,8	%26,1	%27,4	%9,8	2,95	1,21

Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan metotlardan birisi Cronbach alfa testidir ve bu katsayının 0.70'den büyük

olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demirer, 2008). Bu kapsamda Cronbach Alpha katsayılarına bakıldığında 0.919 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer $\alpha > 0.70$ olduğundan oldukça güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Nunnally, 1978: 245).

6.4.2.4. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans ve arkadaşları (2007b) tarafından geliştirilen Psikolojik Sermaye Ölçeği, 'iyimserlik', 'psikolojik dayanıklılık', 'umut' ve 'öz yeterlilik' alt boyutlarını içermektedir. Ölçekte, toplam 24 madde yer almakta ve 'iyimserlik' boyutu 1*, 9, 11*, 14, 18, 19; 'psikolojik dayanıklılık' boyutu 5, 7, 8*, 10, 13, 22; 'umut' boyutu 2, 6, 12, 17, 20, 24; 'öz yeterlilik' boyutu ise 3, 4, 15, 16, 21, 23 numaralı maddelerle ölçülmektedir (*işaretleli maddeler ters puanlanmıştır).

Çetin ve Basım (2012) tarafından Psikolojik Sermaye Ölçeği Türkçeleştirilmiş, geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin testler yapılmıştır. Öncelikle 2 İngiliz Dili ve Edebiyatı öğretim üyesi tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Elde edilen Türkçe ölçek farklı 6 alan uzmanı tarafından değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmede soruların anlaşılabilirliği ve kültürel uygunluğu gözden geçirilmiştir. Değerlendirme sonucunda elde edilen Türkçe ölçek, farklı 2 İngiliz Dili ve Edebiyatı öğretim üyesi tarafından tekrar İngilizce'ye çevrilmiştir. Elde edilen İngilizce ölçek, özgün haliyle karşılaştırılmış ve son olarak 2 uzman görüşüne sunulmuştur. Uzman değerlendirmeleri sonrasında ölçeğin son hali ortaya çıkmış ve mevcut çalışmada kullanılması kararlaştırılmıştır (Çetin ve Basım, 2010).

Çetin ve Basım (2012) tarafından ölçeğin geçerliliğini belirlemek amacıyla kamuda çalışan 235 alt ve orta seviye yöneticiden oluşan örneklem üzerinde doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizinde psikolojik sermayenin dört boyutunu (özyeterlilik, iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık) teşkil edecek şekilde faktör dağılımı oluşmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarının 0,67 ile 0,85 arasında ve test-tekrar test değerlerinin ise 0,70 ile 0,77 arasında değiştiği ortaya konmuştur.

Yapılan bu çalışmada Çetin ve Basım'ın (2012) Türkçeleştirdiği Luthans ve arkadaşlarının (2007b) geliştirdiği Örgütsel Psikolojik Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Faktör analizi yapısal geçerliliğinin incelenmesinde kullanılan belli başlı yöntemlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Jonsson, 2000: 1457). Faktör analizi yapılmasının temel amacı çok sayıdaki maddelerin daha az sayıda "faktörle" ifade edilmesidir.

Faktör analizi sonucunda ölçülen maddeler bir araya gelerek çeşitli gruplar (faktörler) oluşturur. Her faktör grubu, içinde bulunan maddelerin ortak özelliklerine göre, belli bir faktör adı ile belirtilir (Karasar, 2005: 152). Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik ve yapı geçerliğini ortaya koymak amacıyla SPSS 20.0 programı kullanılarak faktör analizi yapılmış ve ortaya çıkan faktörlerin Cronbach alfa güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Toplanan 307 verinin faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. Elde edilen KMO katsayısının 0.940 olması ($0,925 > 0,60$) ve Barlett Sphericity testinin ($p < .001$) anlamlı olması faktör analizinin yapılmasını olanaklı kılmıştır (Büyüköztürk, 2006: 126). Variamax yöntemiyle dört faktöre zorlanarak yapılan faktör analizini sonucunda bekendiği şekilde verilerin dört faktörde toplandığı görülmüştür. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %62,648'nin açıklandığı görülmüştür. Ölçekteki 24 maddenin faktör yükleri 0,532 ile 0,799 arasında değiştiği gözlenmiştir. Faktör analizi ile ilgili ayrıntılar Tablo-12'dedir.

Tablo-12 Örgütsel psikolojik sermaye ölçeği açımlayıcı faktör analizi

KMO:0,940		BST	Yaklaşık χ^2	SD	p
			4287,49	276	0,000
Faktör	Kod	Maddeler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyans (%)
Özyeterlilik	PS15	Yöneticilerime işimle ilgili konuları açıklarken kendime güvenirim.	0,797	10,41	19,74
	PS3	Bir grup iş arkadaşşıma işimle ilgili bir bilgi verirken kendime güvenirim.	0,788		
	PS4	Çalışma alanımda, amaçları belirlemede kendime güvenirim.	0,764		
	PS16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	0,751		
	PS23	Kurum dışındaki kişilerle (Veliler veya çevremdeki diğerleri) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	0,654		
	PS21	Çalıştığım kurumda işlerin yapılışı konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	0,620		
	PS17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	0,532		
Psikolojik dayanıklılık	PS8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlama konusunda sıkıntı yaşıyorum.	0,799	1,98	16,27
	PS7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	0,729		
	PS13	İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	0,711		
	PS5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	0,704		
	PS10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	0,704		
	PS22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	0,688		
Umut	PS24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	0,701	1,67	14,14
	PS6	Herhangi bir sorunun çözümü için birçok yol vardır.	0,675		
	PS12	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	0,636		
	PS20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	0,618		
	PS2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getirebiliyorum.	0,616		
İyimserlik	PS18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	0,786	0,97	12,48
	PS19	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	0,741		
	PS1	Çalıştığım kurumda, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	0,673		
	PS9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	0,561		
	PS14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	0,551		
	PS11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	0,539		

Tablo-12 incelendiğinde, örgütsel psikolojik sermaye ölçeğine ait faktör yükleri 0,50'den büyük olduğu ve iki faktöre giren faktör yüklerinin arasındaki farkın da 0,1'den büyük olduğu görülmektedir (Tavşancıl, 2002). Ayrıca tüm faktör yüklerinin 0,6'nın üzerinde olduğundan "iyi" seviyede olduğu değerlendirilmiştir (Türen vd, 2013).

Katılımcıların psikolojik sermayelerine ilişkin istatistikler Tablo-13'dedir. Tablo-13 incelendiğinde psikolojik sermaye ile ilgili yüksek puan alan ilk beş madde özyeterlilik ve umut faktörleri ile ilgilidir. Zor şartlarda mücadele eden işgörenlerin kendine güven duyma ve kendi yetenek ve kabiliyetlerinin farkında olma noktasında iyi seviyede oldukları görülmüştür. Ayrıca başarıya giden yolda alternatif çareler arayabilme konusunda rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının iyi oldukları tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye ile ilgili düşük puan alan maddelere bakıldığında iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık faktörlerine ilişkin soruların diğerlerine göre daha düşük puan aldıkları görülmektedir. İyimser bakış açısının ve psikolojik olarak sağlam olabilme noktasında katılımcıların geliştirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Tablo-13 Katılımcıların psikolojik sermayelerine ilişkin istatistikler

S.NU	SORULAR	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
6	Herhangi bir sorunun çözümü için birçok yol vardır.	%2,3	%5,2	%7,8	%46,6	%38,1	4,13	0,92
4	Çalışma alanımda, amaçları belirlemede kendime güvenirim.	%1,3	%3,9	%11,1	%51,5	%32,2	4,09	0,83
23	Kurum dışındaki kişilerle (Veliler veya çevremdeki diğerleri) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	%0,7	%8,1	%13,0	%55,0	%23,1	4,04	0,80
3	Bir grup iş arkadaşşıma işimle ilgili bir bilgi verirken kendime güvenirim.	%1,0	%8,1	%10,4	%50,2	%30,3	4,0	0,90
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	%1,3	%5,9	%12,4	%52,1	%28,3	4,0	0,87
15	Yöneticilerime işimle ilgili konuları açıklarken kendime güvenirim.	%2,6	%6,2	%10,1	%53,1	%28	3,97	0,93
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	%1,3	%4,9	%18,2	%46,3	%29,3	3,97	0,88
12	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	%1,6	%6,2	%9,4	%58,6	%24,1	3,97	0,85
13	İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	%1,3	%6,5	%13,0	%52,8	%26,4	3,96	0,87
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	%0,7	%8,1	%13,0	%55,0	%23,1	3,91	0,86
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	%2,3	%7,5	%14,7	%48,2	%24,1	3,95	0,95
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	%3,3	%4,6	%15,0	%53,7	%23,5	3,89	0,92
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	%0,3	%6,2	%21,2	%48,2	%24,1	3,89	0,84
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	%1,3	%7,5	%19,5	%49,8	%21,8	3,83	0,89
21	Çalıştığım kurumda işlerin yapılışı konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	%2	%7,2	%16,6	%55,7	%18,6	3,81	0,88
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	%2	%6,2	%20,5	%51,1	%20,2	3,81	0,89
19	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	%3,6	%10,1	%17,9	%46,6	%21,8	3,72	1,02
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getirebiliyorum.	%3,3	%6,8	%19,5	%57,7	%12,7	3,69	0,89
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	%1,6	%13,7	%23,1	%39,4	%22,1	3,66	1,01
7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	%2,3	%8,8	%27,4	%43,0	%18,6	3,66	0,95
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	%2,9	%11,4	%21,2	%45,9	%18,6	3,65	1,00
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	%5,2	%13,4	%18,2	%45,3	%17,9	3,57	1,08
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	%2,3	%13,4	%23,1	%49,5	%11,7	3,55	0,94
1	Çalıştığım kurumda, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	%6,5	%17,6	%17,9	%39,7	%18,2	3,45	1,16

Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan metotlardan birisi Cronbach alfa testidir ve bu katsayının 0.70'den büyük olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demire, 2008). Bu kapsamda Cronbach Alpha katsayılarına bakıldığında alt boyutların değerlerinin 0,780 ile 0,920 arasında değiştiği, ölçeğin tamamının değerinin ise 0,937 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer $\alpha > 0,70$ olduğundan, oldukça güvenilir olduğu sonucuna

varılmıştır (Nunnally, 1978: 245).Araştırmada kullanılan ölçeklerin iç tutarlılıkları ile ilgili güvenilirlik testlerinin sonuçları Tablo-14'de toplu olarak gösterilmiştir.

Tablo-14 Ölçeklerin ve alt faktörlerin güvenilirlik analizleri

Veri Toplama Araçları	Cronbach alfa (α)	Sonuç
Stresle Başa çıkma Tazları Ölçeği	0.767	$\alpha > 0,70$ olduğundan güvenilir
Problem Odaklı	0,852	
Duygu Odaklı	0,899	
Psikolojik Sermaye Ölçeği	0,937	
Özyeterlilik	0,920	
Umut	0,866	
İyimserlik	0,780	
Psikolojik dayanıklılık	0,886	
Kontrol Odağı Ölçeği	0.713	
Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	0.919	
ÖLÇEKLERİN TOPLAM GÜVENİLİRLİĞİ	0,884	

6.4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açımlayıcı Faktör Analizinden elde edilen bulgular vasıtasıyla ölçeklerin faktör yapısını incelenmek maksadıyla Amos 20 programı kullanılarak Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmış ve bu analizin de en yüksek olabirlik (maximum likelihood) kestirim yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan kontrol odağı ölçeği ikili (0,1 binary) veri şeklinde olduğu için DFA yapılmamıştır. Diğer ölçekler ile ilgili kullanılan örnekleme ait Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları Tablo-15'de sunulmuştur.

Tablo-15'deki bulgular incelendiğinde; örneklemlere ait χ^2 sınamalarında sırasıyla, $p_1=0,004$; $p_2=0,016$; $p_3=0,00$; $p_4=0,000 \leq p = 0,05$ olduğundan, modellerin %95 güvenirlilik düzeyinde anlamlı olduğuna karar verilebilir. Örneklemlerle ait analiz sonuçları incelendiğinde duygu odaklı stresle başa çıkma ve algılanan örgütsel destek ölçekleri ile ilgili örneklemlerin tüm uyum indeks değerlerinin mükemmel uyum eşik değerinden yüksek olduğu görülmektedir (Schermele, Moosbrugger ve Müller, 2003). Diğer ölçeklerle (problem odaklı stresle başa çıkma ve psikolojik sermaye) ilgili örneklemlerin bazı uyum indekslerinin mükemmel uyum eşik değerinden yüksek

olduğu, bazı uyum indekslerinin ise kabul edilebilir uyum aralığında yer aldığı tespit edilmiştir.

Tablo-15: Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları

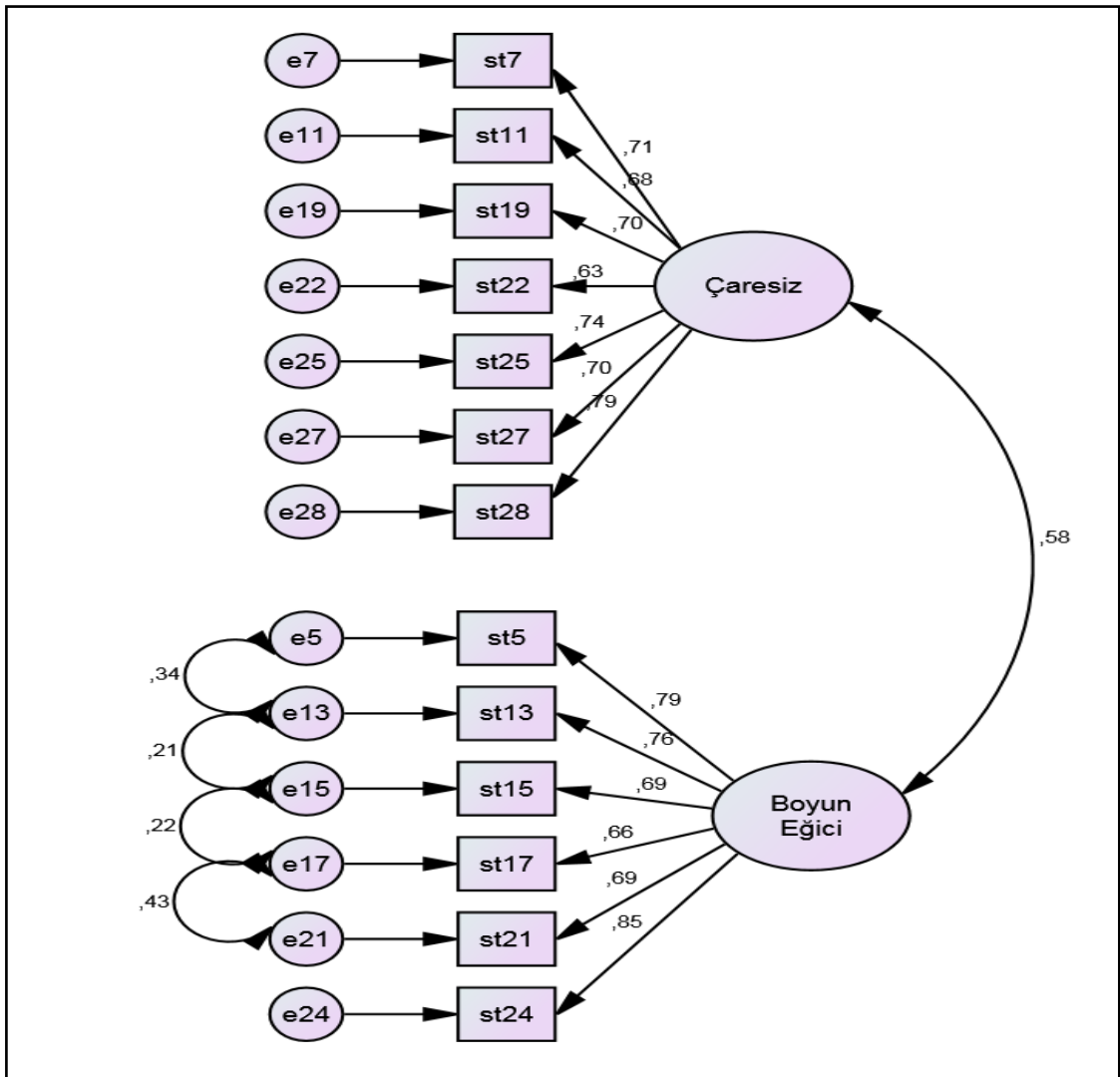
Parametreler	Kısaltması	Mükemmel Uyum Eşik Değeri	Kabul Edilebilir Uyum Aralığı	Stresle başa çıkma		Algılanan Örgütsel Destek	Psikolojik Sermaye
				Duygu Odaklı (pasif)	Problem Odaklı (aktif)		
Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index)	GFI	$\geq 0,95^a$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95^a$	0,955	0,958	0,971	0,914
Düzeltilmiş Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index)	AGFI	$\geq 0,90^b$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90^a$	0,932	0,927	0,944	0,888
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Goodness of Fit Index)	CFI	$\geq 0,97^a$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97^a$	0,983	0,974	0,989	0,972
Normalleştirilmemiş Uyum İndeksi (Non-normal Fit Index)	NNFI	$\geq 0,90^b$	$0,90 \leq NNFI \leq 1,00^b$	0,978	0,962	0,983	0,966
Normalleştirilmiş Uyum İndeksi (Normal Fit Index)	NFI	$\geq 0,95^a$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95^a$	0,958	0,948	0,974	0,921
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root-Square-Mean Error of Approximation)	RMSEA	$\leq 0,05^c$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10^a$	0,043	0,054	0,046	0,041
Minimum Tutarsızlık (Minimum Discrepancy)	CMIN/SD	$\leq 2^d$	$2 \leq CMIN/SD \leq 3^a$	1,556	1,907	0,96	1,508
χ^2 Testi	Örneklem Boyutu	N		307	307	307	307
	Serbestlik Derecesi	SD		60	45	48	232
	χ^2 Değeri	χ^2		93,360	85,810	46,237	349,863
	Anlamlılığın Kesin Düzeyi	p		$\leq 0,05$	$p_1=0,004$	$p_4=0,000$	$p_2=0,016$

(^a):Schermelleh, Moosbrugger ve Müller (2003); (^b): Hu ve Bentler (1999: 77); (^c): Steiger (1990); (^d): Marsh ve Hocevar (1985); Ullman, (2001: 654).

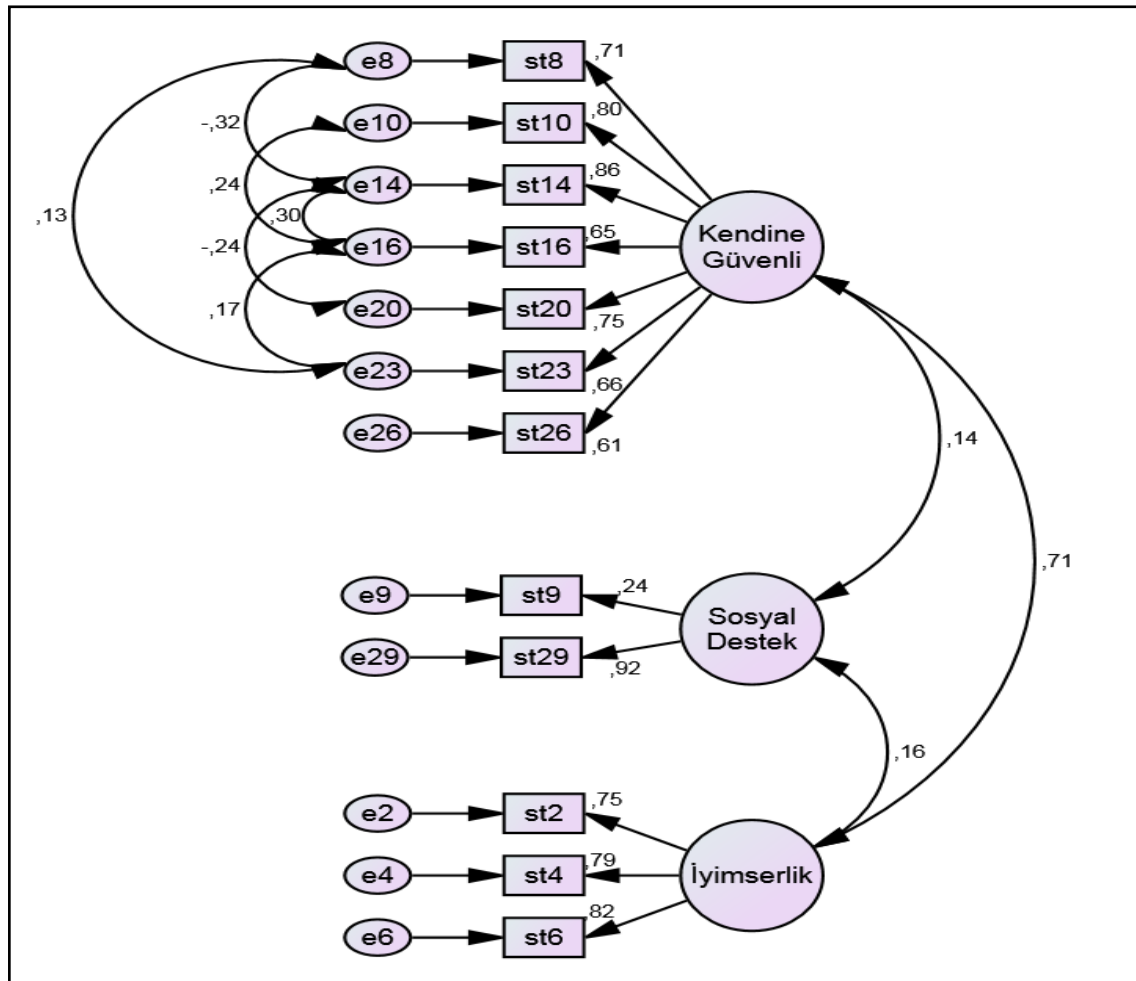
Problem odaklı stresle başa çıkma ile ilgili örnekleme RMSEA değeri (0,054) hariç tüm indeks değerleri mükemmel uyum eşik değerinden yüksek olduğu görülmektedir. Bu örnekleme ait RMSEA değeri de kabul edilebilir uyum aralığı ($0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$) içinde yer almaktadır. Aslında, GFI, AGFI, NFI, NNFI ve CFI değerlerinin 0,90 civarında ve üzerinde, RMSEA değerinin ise 0,10'dan düşük

çıkması, modelin gerçek verilerle uyumu için kabul edilebilir bir ölçüt olarak değerlendirilmektedir (Anderson ve Gerbing 1984, Becker, Hagenberg, Roessner, Woerner ve Rothenberger, 2004). Ayrıca, Tabachnick ve Fidel (2007: 721)'in ifade ettiği gibi örneklemere ait **CMIN/SD** oranlarının (sırasıyla **1,556; 1,907; 0,96; 1,508**) 0–5 değerleri arasında olması beklenir. Yapılan analizlerde modelin daha iyi uyum sağlaması maksadıyla modifikasyon yapılmıştır. Yapılan modifikasyonların doğrulayıcı faktör analizinin temel varsayımlarını zedeleyebileceği de göz ardı edilmemelidir (Yılmaz ve Çelik, 2009). Ancak bu sınırlılığa rağmen sonuç olarak, uyum indekslerinden elde edilen değerler neticesinde, örneklemere uygulanan ölçekler ile ilgili belirlenen yapıların, özgün ve kabul edilebilir yapıya sahip olduğu söylenebilir. Faktör yapılarının ayrıntıları Şekil 13-16'da belirtilmiştir.

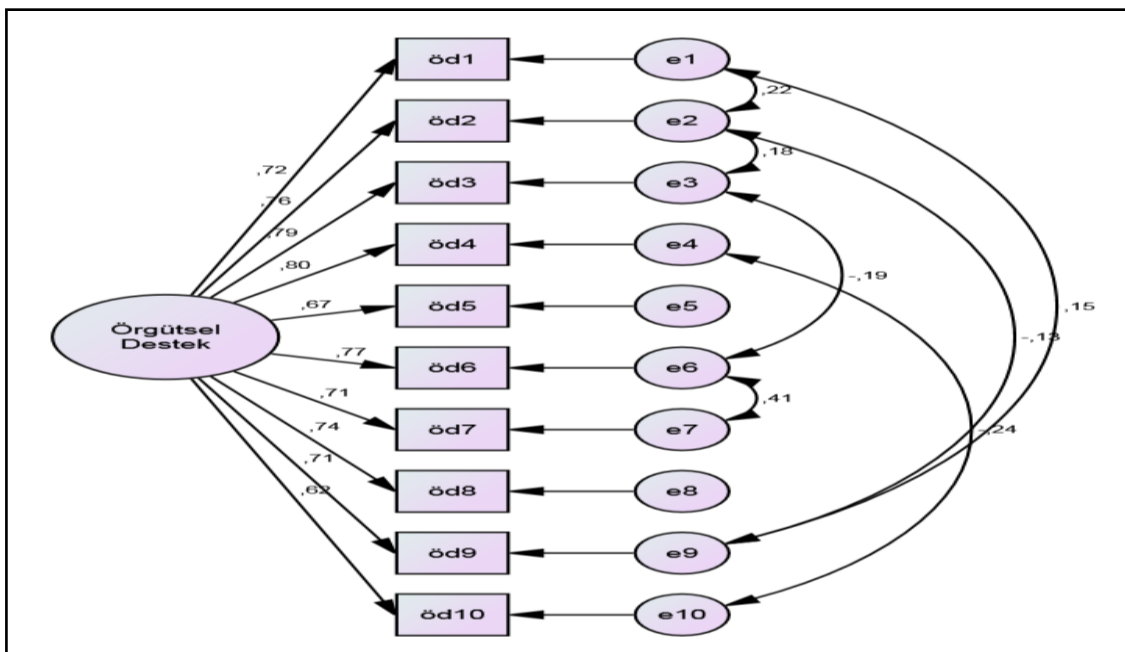
Şekil-13 Duygu odaklı stresle başa çıkma faktör yapısı



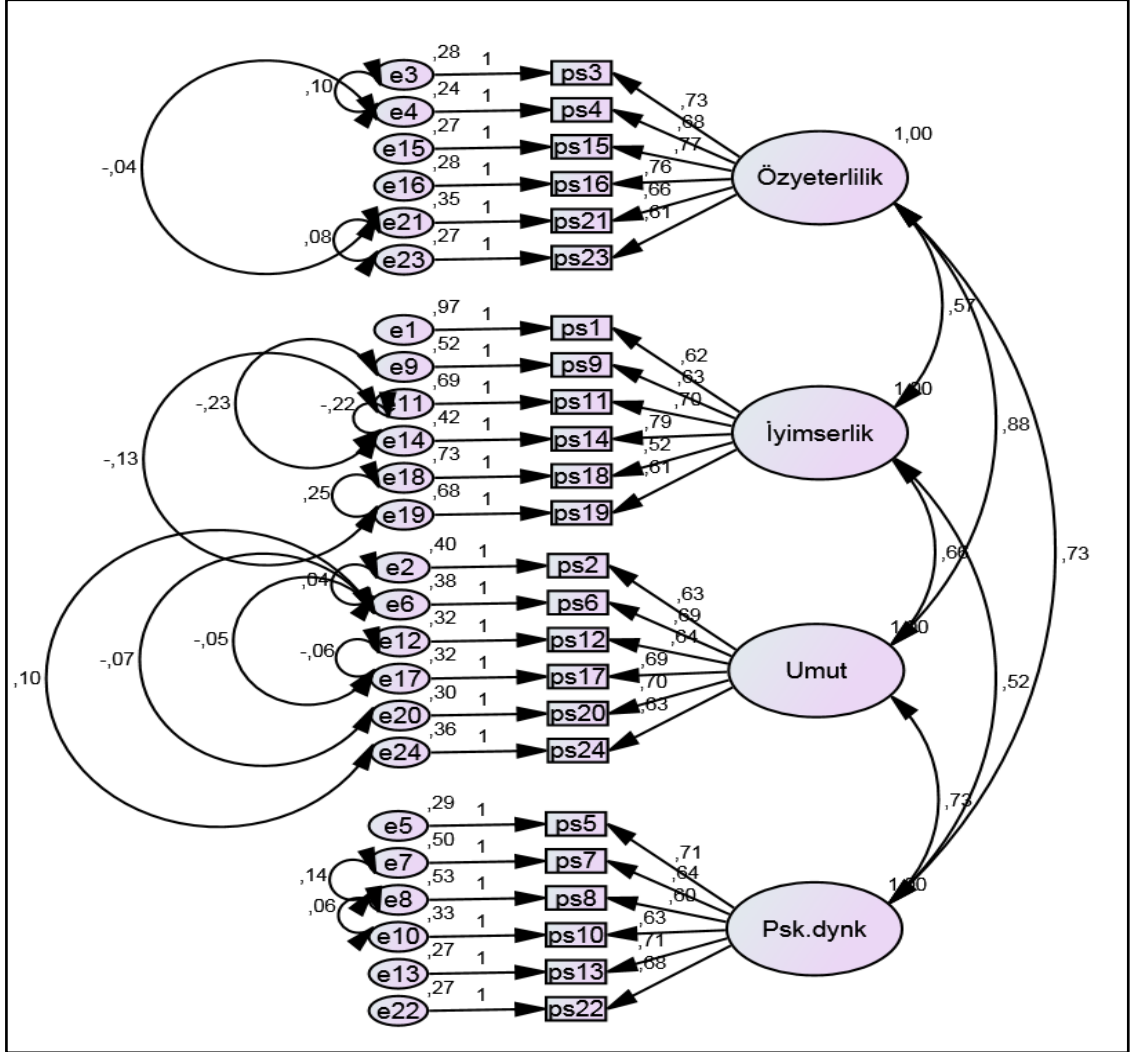
Şekil-14 Problem odaklı stresle başa çıkma faktör yapısı



Şekil-15 Örgütsel destek faktör yapısı



Şekil-16 Psikolojik sermaye faktör yapısı



6.5. BULGULAR

Çalışmamızın bu bölümünde demografik değişkenlere ait istatistikî bilgiler, daha sonra da bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılarak, hipotezlerin test edilmesi sağlanacaktır. Son olarak ise demografik değişkenlerin bağımlı ve bağımsız değişkenlerle aralarında anlamlı farklar olup olmadığı değerlendirilecektir.

6.5.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

6.5.1.1. Katılımcıların Özellikleri

TRB-1 Bölgesinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanların gönüllülük esasına göre katılımı ile yapılan çalışmaya toplam 307 (değerlendirmeye alınan) kişi katılmıştır. Katılımcıların %43,3'ü erkek, %56,7'si

kadıdır. Kadın sayısının görece fazla olmasının nedeni özellikle eğitim sektöründe istihdam edilen kadın sayısının fazlalığından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Cinsiyet dağılımının ayrıntıları Tablo-16'dadır.

Tablo-16 Cinsiyet dağılımı

CİNSİYET	SAYI	YÜZDE
Erkek	133	43,3
Kadın	174	56,7
Toplam	307	100

Katılımcıların %59,3'ünün bekâr, %40,7'sinin evli olduğu belirlenmiştir. Genel olarak kamuda çalışmayı hedefleyen işgörenlerin henüz yeni mezunlardan oluşmaları nedeniyle bekarların fazla olduğu değerlendirilmektedir. Evli olanların ise genellikle emekli çalışanlardan oluştuğu görülmüştür. Katılımcıların medeni durumunu gösteren bilgiler Tablo-17'dedir.

Tablo-17 Medeni durum

Medeni Durum	SAYI	YÜZDE
Evli	125	40,7
Bekâr	182	59,3
Toplam	307	100

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında; %64,5'ünün lisans mezunu, %24,1'inin ilköğretim mezunu, %10,4'ünün önlisans mezunu, %1'inin ise lisansüstü eğitim aldığı görülmüştür. Zihinsel engelliler öğretmenlerin sayıca fazla olmaları nedeniyle lisans mezunu sayısının yüksek olduğu görülmektedir. Usta öğretici olarak adlandırılan yardımcı öğretmenler genellikle önlisans mezunu olurken idari işlerde çalışanların çoğunluğunun ise ilköğretim mezunu olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumu ile ilgili bilgiler Tablo-18'dedir.

Tablo-18 Eğitim durumu

Medeni Durum	SAYI	YÜZDE
İlköğretim	74	24,1
Önlisans	32	10,4
Lisans	198	64,5
Yük. Lisans	3	1
Toplam	307	100

Katılımcıların özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki görevlerine bakıldığında; %53,7'sinin zihinsel engelliler öğretmeni, %19,2'sinin usta öğretici (yardımcı öğretmen), %18,2'sinin diğer işlerde çalışan, %4,2'sinin psikolog, %2,6'sının fizyoterapist, %2'sinin ise yönetici olduğu görülmüştür. Tabloya bakıldığında kurumlarda çalışanların çoğunluğunun öğretmen olduğu görülmektedir. Her kurumda genellikle fizyoterapist ve psikolog sayısının birden fazla olmadığı da ayrıca görülmektedir. İlave olarak bu tip kurumlarda yardımcı idari işlerde çalışan sayısının önemli bir miktarda olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların görevleri ile ilgili bilgiler Tablo-19'dadır.

Tablo-19 Çalışanların görevleri

GÖREVİ	SAYI	YÜZDE
Zihinsel engelliler öğretmeni	165	53,7
Usta öğretici	59	19,2
Psikolog	13	4,2
Fizyoterapist	8	2,6
Yönetici	6	2
Diğer görevliler (sekreter, servis elemanı, hizmetli)	56	18,2
Toplam	307	100

Katılımcıların iş tecrübelerine bakıldığında; %48,9'unun 2-5 yıllık, %33,2'sinin bir yıldan az, %16'sının 6-10 yıllık, %2'sinin ise 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olduğu görülmüştür. Kamuda çalışabilmek için KPSS sınavını kazanamayan öğretmenler genellikle bu kurumlarda istihdam edilmektedir. Bu çalışanlar sınavı kazandıklarında kamu sektörüne geçiş yapmaktadırlar. Çalışanların iş tecrübeleri genellikle 1-5 yıl arasındadır. Bu kapsamda iş gücü devri yoğun olan bir sektör olduğu görülmüştür. İş tecrübesi fazla olanların ise çoğunluğunun emekli öğretmenlerden oluştuğu değerlendirilmektedir. Katılımcıların görevleri ile ilgili bilgiler Tablo-20'dedir.

Tablo-20 Çalışanların tecrübeleri

TECRÜBE	SAYI	YÜZDE
1 yıldan az	102	33,2
2-5 yıl	150	48,9
6-10 yıl	49	16
10 yıldan fazla	6	2
Toplam	307	100

6.5.1.2. Kurumların Özellikleri

Katılımcıların çalıştığı kurumların özelliklerine bakıldığında; ilk olarak kurumların çalışan sayıları açısından büyüklüklerine bakılmıştır. Kurumların %43,6'sında 26-35 arası, %32,9'unda 16-25 arası, %22,1'inde 15 ve daha az, %1,3'ünde ise 36 ve daha fazla çalışan olduğu görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri genellikle 2-3 katlı müstakil binalarda konumlu olup, çalışan sayıları bu kapsamda 20-30 civarında olduğu görülmektedir. TRB-1 bölgesinde yer alan kurumların küçük ve orta seviyede oldukları göze çarpmaktadır. Kurumların büyüklükleri ile ilgili bilgiler Tablo-21'dedir.

Tablo-21 Kurumların büyüklükleri

ÇALIŞAN SAYISI	SAYI	YÜZDE
15'den az	68	22,1
16-25	101	32,9
26-35	134	43,6
35'den fazla	4	1,3
Toplam	307	100

Kurumların özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi sektöründeki hizmet yıllarına bakıldığında; %37,5'inin 8-11 yıllık, %26,7'sinin 12-15 yıllık, %23,5'inin 4-7 yıllık, %10,1'inin 1-3 yıllık, %2,3'ünün ise 16 yıl ve daha fazla yıl sektörde hizmet verdiği tespit edilmiştir. Kurumların bu sektörde genellikle 5-10 yıllık tecrübeleri olduğu görülmektedir. Zihinsel engelli çocuklara yapılan sosyal desteklere bağlı olarak paralel gelişen bu sektörün, yasal düzenlemelere doğrudan bağlı olduğu değerlendirilmektedir. Yasal düzenlemelerin durumuna göre kurumların açılması veya kapanması söz konusu olabilmektedir. Kurumların hizmet tecrübesi ile ilgili bilgiler Tablo-22'dedir.

Tablo-22 Kurumların sektördeki tecrübeleri

HİZMET YILI	SAYI	YÜZDE
1-3 yıl	31	10,1
4-7 yıl	72	23,5
8-11 yıl	115	37,5
12-15 yıl	82	26,7
16 yıl ve daha fazla	7	2,3
Toplam	307	100

6.5.2. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

Çalışmanın bu bölümünde değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilerek araştırma hipotezlerinin doğrulanıp doğrulanmadığına bakılacaktır. Değişkenlerin birbirine olan etkisinin sınanması için regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkide, birindeki değişimin diğerindeki değişim ile açıklanması amacıyla uygulanan bir istatistiksel yöntemdir. Regresyon analizi, özellikle değişkenler arası neden sonuç ilişkisinin sınanmasında etkin olarak kullanılmaktadır. Ayrıca birden fazla bağımsız değişken ile daha geçerli ve güçlü açıklayıcılığa sahip modeller sağladığından yazında sık kullanılan temel istatistiksel analiz tiplerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Güriş ve Çağlayan, 2005: 199).

Çoklu doğrusal regresyon analizi uygulamadan önce, verilerin bu analizin temel varsayımlarını (normallik, çoklu doğrusal bağıntı, ardışık bağımlılık vb.) sağlaması gerekmektedir (Türen vd, 2013). Analiz edilen veriler zaman serisi olmadığından ardışık bağımlılık varsayımının kontrol edilmesine gerek yoktur. Modeldeki değişkenlerin normallik ve çoklu doğrusal bağıntı varsayımı sınamaları test edilmiştir. Modelde yer alan değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov testi ile sınanmış ve bu testte tüm değişkenler için $p > \alpha=0,05$ olduğundan %95 güvenirlilik düzeyinde tüm değişkenlerin dağılımının normal olduğu tespit edilmiştir. Modeldeki değişkenlerin çoklu doğrusal bağıntı varsayımı sınamaları test edilmiştir. VIF değerlerinden hiçbiri 10'dan büyük veya Tolerans değerlerinden hiçbiri 0,2'den küçük olmadığı için (Tatlıdil, 1996: 35) modelde çoklu doğrusal bağıntı olmadığı ve modelin kurulabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

6.5.2.1. Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi

İç kontrol odaklılığı duyu ve problem odaklı stresle başa çıkma üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda, açımlayıcı faktör analizinde; duyu ve problem odaklı stresle başa çıkma için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması, iç kontrol odağı için ise madde puanlarının toplamının tersi (ölçekte artan puanların toplamı dış kontrol odaklılığı belirler, bundan dolayı iç kontrol odaklılığı ölçebilmek için toplam puanların tersi alınmıştır) kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar regresyon analizinde kullanılmıştır. Analiz sonucunda $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, Tablo-23 ve

Tablo-24'de yer alan modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenilirlik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuç olarak, çalışanların iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki görülmüş ve **Hipotez-1'in kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{1(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-23'de verilmiştir.

Tablo-23 İç kontrol odağı - problem odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H1	0,208	0,043	0,04	0,456	13,758	0,000	İç kontrol odaklılık	Problem odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	0,208	0,006		3,709		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i (pr.odk.) = -0,28 + 0,023.içkont$ (R ² = 0,043, F = 13,758)								

Yukarıda belirtilenlere paralel olarak, çalışanların iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki görülmüş ve **Hipotez-2'nin de kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{2(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-24'de sunulmuştur.

Tablo-24 İç kontrol odağı - duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H2	0,331	0,109	0,107	0,668	37,486	0,000	İç kontrol odaklılık	Duygu odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	-0,331	0,00		-6,123		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i (dy.odk.) = 0,677 - 0,056.içkont$ (R ² = 0,109, F = 37,486)								

6.5.2.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi

Algılanan örgütsel desteğin, duygu ve problem odaklı stresle başa çıkma üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; algılanan örgütsel destek, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar regresyon analizinde kullanılmıştır. Analiz sonucunda H_3 hipotezi için $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, Tablo-20'de yer alan modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuç olarak, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve **Hipotez-3'ün kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{3(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-25'dedir.

Tablo-25 Algılanan örgütsel destek - problem odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H3	0,245	0,06	0,057	0,452	19,53	0,000	Algılanan örgütsel destek	Problem odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	0,245	0,009		4,42		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1 x_i \Rightarrow \hat{y}_i (pr.odk.) = 1,958E - 018 + 0,114.aöd$ $(R^2 = 0,06, F = 19,53)$								

Bunun tersi olarak da H_4 hipotezine ilişkin analiz sonuçları değerlendirildiğinde $\alpha=0,05 < p=0,158$ olduğundan işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüş ve **Hipotez-4** (yokluk hipotezi [$H_{4(0)}$] kabul edilmiştir) **reddedilmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-26'dadır.

Tablo-26 Algılanan örgütsel destek - duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H4	0,081	0,007	0,003	0,705	2,00	0,158	Algılanan örgütsel destek	Duygu odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	-0,081	0,04		-1,414		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i(dy.odk.) = 1,901E - 017 - 0,057.aöd$ (R ² = 0,003, F = 2,00)								

6.5.2.3. Kontrol Odağının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi

İç kontrol odağının psikolojik sermaye üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; psikolojik sermaye için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması kullanılarak faktör skorları üretilmiş, iç kontrol odağı için ise madde puanlarının toplamının tersi kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar regresyon analizinde kullanılmıştır. Analiz sonucunda H5 hipotezi için $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, Tablo-27’de yer alan modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuç olarak, işgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve **Hipotez-5’in kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{5(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-27’dedir.

Tablo-27 İç kontrol odağı – psikolojik sermaye regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H5	0,262	0,069	0,066	0,483	22,50	0,000	İç kontrol odağı	Psikolojik sermaye
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	0,262	0,04		4,74		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i(psikoserm) = -0,379 + 0,032.içkont$ (R ² = 0,066, F = 22,50)								

6.5.2.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi

Algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermaye için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar regresyon analizinde kullanılmıştır. Analiz sonucunda H_6 hipotezi için $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, Tablo-28'de yer alan modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuç olarak, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve **Hipotez-6'nın kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{6(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-28'dedir.

Tablo-28 Algılanan örgütsel destek – psikolojik sermaye regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H6	0,342	0,117	0,114	0,470	40,31	0,000	Algılanan örgütsel destek	Psikolojik sermaye
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	0,342	0,04		6,34		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i(\text{psikoserme}) = 6,484E - 017 + 0,171.aöd$ $(R^2 = 0,117, F = 40,31)$								

6.5.2.5. Psikolojik Sermayenin Stresle Başa Çıkma Üzerine Etkisi

Psikolojik sermayenin problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; psikolojik sermaye ve problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar regresyon analizinde kullanılmıştır. Analiz sonucunda H_7 hipotezi için $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, Tablo-29'da yer alan modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuç olarak, işgörenlerin psikolojik sermayeleri ile problem odaklı

stresle başa çıkma davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve **Hipotez-7'nin kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{7(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-29'dadır.

Tablo-29 Psikolojik sermaye – problem odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H7	0,324	0,105	0,102	0,441	35,79	0,000	Psikolojik sermaye	Problem odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	0,324	0,05		5,98		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i(pr.odk.) = -2,097E - 017 + 0,302.psikoserm$ (R ² = 0,105, F = 35,79)								

Bunun tersi olarak da H_8 hipotezine ilişkin analiz sonuçları değerlendirildiğinde $\alpha=0,05 < p=0,285$ olduğundan işgörenlerin psikolojik sermayesi ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüş ve **Hipotez-8 reddedilmiştir** (yokluk hipotezi [$H_{8(0)}$] kabul edilmiştir). Regresyon analizinin ayrıntıları Tablo-30'dadır.

Tablo-30 Psikolojik sermaye – duygu odaklı stresle başa çıkma regresyon analizi

Hipotez	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H8	0,06	0,004	0,000	0,706	1,14	0,285	Psikolojik sermaye	Duygu odaklı stresle başa çıkma
	β	Standart hata		t değeri		Tolerans		VIF
	-0,06	0,08		-1,07		1,000		1,000
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_i \Rightarrow \hat{y}_i(dy.odk.) = 2,688E - 017 - 0,087.psikoserm$ (R ² = 0,004, F = 1,14)								

6.5.2.6. Psikolojik Sermayenin; Kontrol Odağı ve Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Aracılık Etkisi

Psikolojik sermayenin, iç kontrol odaklılık ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları ilişkisi üzerindeki aracılık etkisinin sınanması maksadıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi uygulanmıştır. Bu

yönteme göre, aracılık etkisinden söz edilebilmesi için üç şartın var olması gerekmektedir:

(1) Bağımsız değişkenin (iç kontrol odaklılık), aracı değişken (psikolojik sermaye) üzerinde bir etkisi olmalıdır.

(2) Bağımsız değişken (iç kontrol odaklılık), bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde etkili olmalıdır.

(3) Aracı değişken (psikolojik sermaye) ikinci adımdaki regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin (iç kontrol odaklılık) bağımlı değişken üzerindeki (problem odaklı stresle başa çıkma) regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (psikolojik sermaye) de bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Yukarıda belirtilen koşulları sınamak maksadıyla üç aşamalı regresyon analizi uygulanması gerekmektedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; psikolojik sermaye ve problem odaklı stresle başa çıkma için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması, iç kontrol odaklılık için ise madde puanlarının toplamının tersi kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar üç aşamalı regresyon analizinde kullanılmıştır.

Bu bölümde Hipotez-9'un test edilmesi kapsamında; birinci ve ikinci aşamada yapılan regresyon analizinde $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, söz konusu modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Birinci aşamanın şartı H5 ile sağlanmıştır. İkinci aşamanın şartı ise H1 ile sağlanmıştır.

Üçüncü aşamada ise ikinci aşamadaki regresyon analiz modeline aracı değişken olarak psikolojik sermaye dahil edilmiştir. Analiz sonucunda; bağımsız değişkenin (iç kontrol odaklılık) bağımlı değişken üzerindeki (problem odaklı stresle başa çıkma) regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (psikolojik sermaye) de bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca; $p=0,019 < \alpha=0,05$ olduğundan, söz konusu modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuçta **Hipotez-9'un kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{0(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Bu kapsamda; psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı

tespit edilmiştir. Üçüncü aşama ile ilgili regresyon analizlerinin ayrıntısı Tablo-31'dedir.

Tablo-31 Üçüncü aşama regresyon analizi sonuçları

MODEL	Değişkenler	β	S.H.	t değeri	p	Çoklu Doğrusal Bağlantı İstatistikleri	
						Tolerans	VIF
1	Problem odaklı (bağımlı) İç kontrol odaklılık (bağımsız)	0,208	0,456	3,709	0,000	1,000	1,000
Aracı değişkenin dâhil edildiği model	Problem odaklı (bağımlı) İç kontrol odaklılık (bağımsız)	0,132	0,438	2,367	0,019	0,931	1,074
	Problem odaklı (bağımlı) Psikolojik sermaye (aracı)	0,290		5,197	0,000		
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 \Rightarrow \hat{y}_i (pr.odk.) = -0,178 + 0,015.iç.kont. + 0,270.psikoserm$ $(R^2 = 0,121, F = 20,969)$							

Tablo-31 incelendiğinde; ilk olarak $\beta=0,208$ iken aracı değişken dâhil edildikten sonra $\beta=0,132$ olmuş ve psikolojik sermayenin iç kontrol odaklılık ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmüştür. Psikolojik sermayenin, iç kontrol odaklılık ile problem odaklı stresle başa çıkma arasındaki aracılık etkisinin gücünü görmek amacıyla alternatif olarak Sobel testi kullanılmıştır (Kenny vd. 1998). Sobel testi sonuçları Tablo-32'de verilmiştir.

Tablo-32 Sobel test sonuçları

Sobel Test İstatistiği	p
3,6451	0,0002**
** $\alpha=0,05$ seviyesinde test değeri anlamlıdır.	

6.5.2.7. Psikolojik Sermayenin; Algılanan Örgütsel Destek ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Aracılık Etkisi

Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları ilişkisi üzerindeki aracılık etkisinin sınanması amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi uygulanmıştır. Bu yöntemle göre, aracılık etkisinden söz edilebilmesi için üç şartın var olması gerekmektedir:

(1) Bağımsız değişkenin (algılanan örgütsel destek), aracı değişken (psikolojik sermaye) üzerinde bir etkisi olmalıdır.

(2) Bağımsız değişken (algılanan örgütsel destek), bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde etkili olmalıdır.

(3) Aracı değişken (psikolojik sermaye) ikinci adımdaki regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin (algılanan örgütsel destek) bağımlı değişken üzerindeki (problem odaklı stresle başa çıkma) regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (psikolojik sermaye) de bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Yukarıda belirtilen koşulları sınamak amacıyla üç aşamalı regresyon analizi uygulanması gerekmektedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde bağımsız değişken olarak kullanılabilir (Johnson ve Wichern, 2002: 511). Bu kapsamda açıklayıcı faktör analizinde; algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve problem odaklı stresle başa çıkma için elde edilen faktör skorlarının aritmetik ortalaması kullanılarak faktör skorları üretilmiş ve bu skorlar üç aşamalı regresyon analizinde kullanılmıştır.

Bu bölümde Hipotez-10'un test edilmesi kapsamında; birinci ve ikinci aşamada yapılan regresyon analizinde $p=0,000 < \alpha=0,05$ olduğundan, söz konusu modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Birinci aşamanın şartı H_6 ile sağlanmıştır. İkinci aşamanın şartı ise H_3 ile sağlanmıştır.

Üçüncü aşamada ise ikinci aşamadaki regresyon analiz modeline aracı değişken olarak psikolojik sermaye dahil edilmiştir. Analiz sonucunda: bağımsız değişkenin (algılanan örgütsel destek) bağımlı değişken üzerindeki (problem odaklı stresle başa çıkma) regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (psikolojik sermaye) de bağımlı değişken (problem odaklı stresle başa çıkma) üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca; $p=0,008 < \alpha=0,05$ olduğundan, söz konusu

modelin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Sonuçta **Hipotez-10'un kabul edildiği** (yokluk hipotezi [$H_{10(0)}$] reddedilmiştir) **belirlenmiştir**. Bu kapsamda; psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Üçüncü aşama ile ilgili regresyon analizlerinin ayrıntısı Tablo-33'dedir.

Tablo-33 Üçüncü aşama regresyon analizi sonuçları

MODEL	Değişkenler	β	S.H.	t değeri	p	Çoklu Doğrusal Bağlantı İstatistikleri	
						Tolerans	VIF
1	Problem odaklı (bağımlı) Algılanan örgütsel destek (bağımsız)	0,245	0,452	4,42	0,000	1,000	1,000
Aracı değişkenin dâhil edildiği model	Problem odaklı (bağımlı) Algılanan örgütsel destek (bağımsız)	0,152	0,438	2,67	0,008	0,883	1,132
	Problem odaklı (bağımlı) Psikolojik sermaye (aracı)	0,272		4,76	0,000		
$\hat{y}_i = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 \Rightarrow \hat{y}_i (pr.odk.) = -1,447E - 017 + 0,071.aöd. + 0,253.psikoserm$ $(R^2 = 0,126, F = 21,824)$							

Tablo-33 incelendiğinde; ilk olarak $\beta=0,245$ iken aracı değişken dâhil edildikten sonra $\beta=0,152$ olmuş ve psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmüştür. Psikolojik sermayenin, iç kontrol odaklılık ile problem odaklı stresle başa çıkma arasındaki aracılık etkisinin gücünü görmek amacıyla alternatif olarak Sobel testi kullanılmıştır (Kenny vd., 1998). Sobel testi sonuçları Tablo-34'de verilmiştir.

Tablo- 34 Sobel test sonuçları

Sobel Test İstatistiği	p
4,3709	0,00001**
** $\alpha=0,05$ seviyesinde test değeri anlamlıdır.	

Yukarıda belirtilen regresyon analizleri sonucunda çalışmada test edilen hipotezlerin kabul edilip edilmediği ile ilgili özet bilgiler Tablo-35'de sunulmuştur.

Tablo-35 Hipotezlerin kabul/red durumu

S.NU.	HİPOTEZLER		KABUL /RED
Hipotez 1	H ₁₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₁₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 2	H ₂₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₂₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 3	H ₃₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₃₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 4	H ₄₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	KABUL
	H ₄₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile duygu odaklı (pasif) stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
Hipotez 5	H ₅₍₀₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₅₍₁₎	İşgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 6	H ₆₍₀₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₆₍₁₎	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 7	H ₇₍₀₎	Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
	H ₇₍₁₎	Psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 8	H ₈₍₀₎	Psikolojik sermaye ile duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	KABUL
	H ₈₍₁₎	Psikolojik sermaye ile duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
Hipotez 9	H ₉₍₀₎	Psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü yoktur.	RED
	H ₉₍₁₎	Psikolojik sermayenin, iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.	KABUL
Hipotez 10	H ₁₀₍₀₎	Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü yoktur.	RED
	H ₁₀₍₁₎	Psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır.	KABUL

6.5.3. DEMOGRAFİK FAKTÖRLER İLE DEĞİŞKENLER ARASI FARKLILIKLAR

Çalışmamızın bu bölümünde ise işgörenlerin sahip oldukları özelliklerin kontrol odağı, algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı başa çıkma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı değerlendirilecektir. Yapılan çalışmalarda ikiden fazla grubun ortalamalarının karşılaştırılması gerektiğinde uygun test olarak ANOVA (Analysis of Variance) kullanılabilir (Altunışık vd., 2007: 182). Bu kapsamda, varyans analizi, iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili hipotezi test etmek için kullanılır (Kalaycı, 2009: 131). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için ise çoklu karşılaştırma

yapılması gerekir. Çoklu karşılaştırma ile gruplar ikişer ikişer karşılaştırılır ve farklılığın kaynağı tespit edilir. Çoklu karşılaştırmada en sık kullanılan testler ise, Tukey ve Scheffe'dir ve analizlerde bu teknik kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2006: 215). Yukarıda belirtilenler ışığında yapılan ANOVA test sonuçları müteakip fıkralarda belirtilmiştir.

6.5.3.1. Cinsiyet ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların cinsiyet farklılıkları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; cinsiyet farklılığı ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak yapılan analizde erkeklerin kadınlardan anlamlı bir şekilde daha fazla iç kontrol olduğu sonucu görülmüştür ($p=0,03<0,05$). Bu bulgu, Başol ve Türkoğlu'nun (2009) da araştırmalarında elde ettiği sonuçlarla paralellik arz etmektedir. Erkeklerin kadınlara göre yaşamlarında daha zor şartlarla mücadele etmek zorunda kalmalarının böyle bir sonuç doğurabileceği her ne kadar düşünülse de bu şekilde bir değerlendirme yapmak için ilave araştırmalar yapılması gerektiği değerlendirilmektedir. Cinsiyet ile ilgili farklılıkların yer aldığı ANOVA test sonuçlarının ayrıntısı Tablo-36'da sunulmuştur.

Tablo-36 Cinsiyet ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Algılanan Örgütsel Destek	Between Groups	2,360	1	2,360	2,371	,125
	Within Groups	303,640	305	,996		
	Total	306,000	306			
Psikolojik Sermaye	Between Groups	,005	1	,005	,019	,892
	Within Groups	76,495	305	,251		
	Total	76,500	306			
Problem Odaklı	Between Groups	,001	1	,001	,005	,941
	Within Groups	66,400	305	,218		
	Total	66,401	306			
Duygu Odaklı	Between Groups	,303	1	,303	,605	,437
	Within Groups	152,697	305	,501		
	Total	153,000	306			
İç kontrol	Between Groups	145,143	1	145,143	8,669	,003
	Within Groups	5106,740	305	16,743		
	Total	5251,883	306			

6.5.3.2. Yaş ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların yaş farklılıkları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; yaş farklılığı ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak 51 yaş ve üzerindeki katılımcıların 20-25 yaş aralığındakilere göre anlamlı bir şekilde daha fazla iç kontrol odaklı oldukları tespit edilmiştir ($p=0,017<0,05$). 51 yaş ve üzerindeki işgörenlerin hayat tecrübelerinin genç ve tecrübesiz çalışanlara göre daha fazla olmasının bu sonuca sebep olabileceği değerlendirilmektedir. Ancak elde edilen sonucun bu şekilde bir yargı belirtmek için yeterli olmayabileceği değerlendirildiğinden ileride yapılacak bilimsel araştırmalarda bu hususun incelenmesine ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. Yaş ile iç kontrol odaklılık arasındaki farklılıkların yer aldığı ANOVA test sonuçlarının ayrıntısı Tablo-37'de sunulmuştur.

Tablo-37 Yaş ile iç kontrol odaklılık arasındaki ANOVA testleri

(I) yas	(J) yas	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
20-25 yaş	26-30 yaş	-,63050	,62642	,952	-2,4900	1,2290
	31-35 yaş	-,91754	,68578	,834	-2,9532	1,1182
	36-40 yaş	-,43606	,79125	,998	-2,7849	1,9127
	41-45 yaş	-,01776	1,07164	1,000	-3,1989	3,1634
	46-50 yaş	,11950	1,42412	1,000	-4,1080	4,3470
	51 yaş ve üzeri	-4,00871	1,20537	,017	-7,5868	-,4306
26-30 yaş	20-25 yaş	,63050	,62642	,952	-1,2290	2,4900
	31-35 yaş	-,28704	,73840	1,000	-2,4790	1,9049
	36-40 yaş	,19444	,83727	1,000	-2,2910	2,6799
	41-45 yaş	,61275	1,10605	,998	-2,6705	3,8960
	46-50 yaş	,75000	1,45020	,999	-3,5549	5,0549
	51 yaş ve üzeri	-3,37821	1,23607	,094	-7,0474	,2910
31-35 yaş	20-25 yaş	,91754	,68578	,834	-1,1182	2,9532
	26-30 yaş	,28704	,73840	1,000	-1,9049	2,4790
	36-40 yaş	,48148	,88256	,998	-2,1384	3,1013
	41-45 yaş	,89978	1,14072	,986	-2,4864	4,2860
	46-50 yaş	1,03704	1,47681	,992	-3,3468	5,4209
	51 yaş ve üzeri	-3,09117	1,26719	,186	-6,8528	,6704
36-40 yaş	20-25 yaş	,43606	,79125	,998	-1,9127	2,7849
	26-30 yaş	-,19444	,83727	1,000	-2,6799	2,2910
	31-35 yaş	-,48148	,88256	,998	-3,1013	2,1384
	41-45 yaş	,41830	1,20708	1,000	-3,1649	4,0015
	46-50 yaş	,55556	1,52864	1,000	-3,9822	5,0933
	51 yaş ve üzeri	-3,57265	1,32723	,104	-7,5125	,3672
41-45 yaş	20-25 yaş	,01776	1,07164	1,000	-3,1634	3,1989
	26-30 yaş	-,61275	1,10605	,998	-3,8960	2,6705
	31-35 yaş	-,89978	1,14072	,986	-4,2860	2,4864
	36-40 yaş	-,41830	1,20708	1,000	-4,0015	3,1649
	46-50 yaş	,13725	1,69088	1,000	-4,8821	5,1566
	51 yaş ve üzeri	-3,99095	1,51125	,118	-8,4771	,4952
46-50 yaş	20-25 yaş	-,11950	1,42412	1,000	-4,3470	4,1080
	26-30 yaş	-,75000	1,45020	,999	-5,0549	3,5549
	31-35 yaş	-1,03704	1,47681	,992	-5,4209	3,3468
	36-40 yaş	-,55556	1,52864	1,000	-5,0933	3,9822
	41-45 yaş	-,13725	1,69088	1,000	-5,1566	4,8821
	51 yaş ve üzeri	-4,12821	1,77865	,237	-9,4081	1,1517
51 yaş ve üzeri	20-25 yaş	4,00871*	1,20537	,017	,4306	7,5868
	26-30 yaş	3,37821	1,23607	,094	-,2910	7,0474
	31-35 yaş	3,09117	1,26719	,186	-,6704	6,8528
	36-40 yaş	3,57265	1,32723	,104	-,3672	7,5125
	41-45 yaş	3,99095	1,51125	,118	-,4952	8,4771
	46-50 yaş	4,12821	1,77865	,237	-1,1517	9,4081

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.3. Eğitim Durumu ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların eğitim durumları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; eğitim durumları ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve problem odaklı stresle başa çıkma ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak analiz sonuçlarında ilköğretim mezunlarının lisans mezunlarına göre daha fazla duygu odaklı stresle başa çıkma tarzlarını kullandıkları görülmüştür ($p=0,002<0,05$). Bu şekilde bir sonucun çıkması; eğitim durumu daha fazla olanların, boyun eğici ve çaresiz yaklaşımları sorunun çözümüne yönelik yaklaşımlara göre daha az kullandıkları gibi bir varsayıma dayandırılabilir. Bu neticelerin yapılacak başka çalışmalarla da teyit edilmesine ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. Eğitim durumu ile değişkenler arasındaki farklılıkların yer aldığı ANOVA test sonuçlarının ayrıntısı Tablo-38'de sunulmuştur.

Tablo-38 Eğitim durumu ve değişkenler arasındaki ANOVA testleri

Dependent Variable	(I) tahsili	(J) tahsili	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ickont	İlköğretim	Önlisans	-,47044	,87569	,950	-2,7326	1,7918
		Lisans	-,97707	,56393	,309	-2,4339	,4797
		Lisansüstü	,97748	2,43756	,978	-5,3196	7,2745
	Önlisans	İlköğretim	,47044	,87569	,950	-1,7918	2,7326
		Lisans	-,50663	,78857	,918	-2,5438	1,5305
		Lisansüstü	1,44792	2,49911	,938	-5,0081	7,9040
	Lisans	İlköğretim	,97707	,56393	,309	-,4797	2,4339
		Önlisans	,50663	,78857	,918	-1,5305	2,5438
		Lisansüstü	1,95455	2,40764	,849	-4,2652	8,1743
	Lisansüstü	İlköğretim	-,97748	2,43756	,978	-7,2745	5,3196
		Önlisans	-1,44792	2,49911	,938	-7,9040	5,0081
		Lisans	-1,95455	2,40764	,849	-8,1743	4,2652
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	Önlisans	-,27570281	,20980744	,555	-,8177077	,2663021
		Lisans	-,30592541	,13511227	,109	-,6549670	,0431161
		Lisansüstü	-1,21911416	,58401994	,160	-2,7278389	,2896105
	Önlisans	İlköğretim	,27570281	,20980744	,555	-,2663021	,8177077
		Lisans	-,03022261	,18893618	,999	-,5183099	,4578646
		Lisansüstü	-,94341136	,59876611	,394	-2,4902305	,6034078
	Lisans	İlköğretim	,30592541	,13511227	,109	-,0431161	,6549670
		Önlisans	,03022261	,18893618	,999	-,4578646	,5183099
		Lisansüstü	-,91318875	,57685095	,390	-2,4033935	,5770160
	Lisansüstü	İlköğretim	1,21911416	,58401994	,160	-,2896105	2,7278389
		Önlisans	,94341136	,59876611	,394	-,6034078	2,4902305
		Lisans	,91318875	,57685095	,390	-,5770160	2,4033935
Psikolojik Sermaye	İlköğretim	Önlisans	-,01400	,10558	,999	-,2867	,2587
		Lisans	,03612	,06799	,951	-,1395	,2118
		Lisansüstü	,58310	,29388	,196	-,1761	1,3423
	Önlisans	İlköğretim	,01400	,10558	,999	-,2587	,2867
		Lisans	,05012	,09507	,952	-,1955	,2957
		Lisansüstü	,59710	,30130	,197	-,1813	1,3755
	Lisans	İlköğretim	-,03612	,06799	,951	-,2118	,1395
		Önlisans	-,05012	,09507	,952	-,2957	,1955
		Lisansüstü	,54698	,29027	,237	-,2029	1,2969
	Lisansüstü	İlköğretim	-,58310	,29388	,196	-1,3423	,1761
		Önlisans	-,59710	,30130	,197	-1,3755	,1813
		Lisans	-,54698	,29027	,237	-1,2969	,2029
Problem Odaklı	İlköğretim	Önlisans	-,08107	,09880	,845	-,3363	,1742
		Lisans	,01093	,06362	,998	-,1534	,1753
		Lisansüstü	,17837	,27501	,916	-,5321	,8888
	Önlisans	İlköğretim	,08107	,09880	,845	-,1742	,3363
		Lisans	,09200	,08897	,730	-,1378	,3218
		Lisansüstü	,25945	,28196	,794	-,4690	,9878
	Lisans	İlköğretim	-,01093	,06362	,998	-,1753	,1534
		Önlisans	-,09200	,08897	,730	-,3218	,1378
		Lisansüstü	,16745	,27164	,927	-,5343	,8692
	Lisansüstü	İlköğretim	-,17837	,27501	,916	-,8888	,5321
		Önlisans	-,25945	,28196	,794	-,9878	,4690
		Lisans	-,16745	,27164	,927	-,8692	,5343
Duygu Odaklı	İlköğretim	Önlisans	,19241	,14652	,555	-,1861	,5709
		Lisans	,34734*	,09436	,002	,1036	,5911
		Lisansüstü	,85008	,40785	,161	-,2035	1,9037
	Önlisans	İlköğretim	-,19241	,14652	,555	-,5709	,1861
		Lisans	,15493	,13194	,644	-,1859	,4958
		Lisansüstü	,65767	,41815	,396	-,4226	1,7379
	Lisans	İlköğretim	-,34734*	,09436	,002	-,5911	-,1036
		Önlisans	-,15493	,13194	,644	-,4958	,1859
		Lisansüstü	,50274	,40284	,597	-,5380	1,5434
	Lisansüstü	İlköğretim	-,85008	,40785	,161	-1,9037	,2035
		Önlisans	-,65767	,41815	,396	-1,7379	,4226
		Lisans	-,50274	,40284	,597	-1,5434	,5380

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.4. Medeni Durum ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların evli veya bekar olmaları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; katılımcıların medeni durumları ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem odaklı stresle başa çıkma ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak evli olan katılımcıların bekar olanlara göre anlamlı bir şekilde daha fazla duygu odaklı stresle başa çıkma tarzlarını tercih ettikleri görülmüştür ($p=0,005<0,05$). Evli olan bireylerin sorumluluklarının bekarlara göre daha fazla olmasının onların kararlarında daha az riskli davranabilmelerine yol açabilmektedir. Bu kapsamda stresle başa çıkmada daha fazla duygu odaklı davranabilecekleri değerlendirilmektedir. Ancak bu hususun başka çalışmalarla desteklenerek doğrulanmasına ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Medeni durum ile değişkenler arasındaki farklılıkların yer aldığı ANOVA test sonuçlarının ayrıntısı Tablo-39'da sunulmuştur.

Tablo-39 Medeni durum ve değişkenler arasındaki ANOVA testleri

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ickont	Between Groups	5,101	1	5,101	,297	,586
	Within Groups	5246,781	305	17,203		
	Total	5251,883	306			
Algılanan Örgütsel Destek	Between Groups	3,335	1	3,335	3,361	,068
	Within Groups	302,665	305	,992		
	Total	306,000	306			
PSİKOLOJİK SERMAYE	Between Groups	,308	1	,308	1,234	,267
	Within Groups	76,192	305	,250		
	Total	76,500	306			
Problem Odaklı	Between Groups	,032	1	,032	,146	,703
	Within Groups	66,370	305	,218		
	Total	66,401	306			
Duygu Odaklı	Between Groups	3,985	1	3,985	8,156	,005
	Within Groups	149,015	305	,489		
	Total	153,000	306			

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.5. İş Tecrübesi ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların iş tecrübeleri ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; iş tecrübeleri ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. İş tecrübesi ile değişkenler arasındaki farklılıkların yer aldığı ANOVA testlerinin ayrıntısı Tablo-40'da sunulmuştur.

Tablo-40 İş tecrübesi ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri

Dependent Variable	(I) tecrübe	(J) tecrübe	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
İç kontrol	1 yıldan az	2-5 yıl	-,18235	,52907	,986	-1,5491	1,1844
		6-10 yıl	-1,38235	,71655	,218	-3,2335	,4688
		11 yıl ve daha fazla	-2,71569	1,73179	,398	-7,1895	1,7581
	2-5 yıl	1 yıldan az	,18235	,52907	,986	-1,1844	1,5491
		6-10 yıl	-1,20000	,67833	,290	-2,9524	,5524
		11 yıl ve daha fazla	-2,53333	1,71632	,453	-6,9672	1,9005
	6-10 yıl	1 yıldan az	1,38235	,71655	,218	-,4688	3,2335
		2-5 yıl	1,20000	,67833	,290	-,5524	2,9524
		11 yıl ve daha fazla	-1,33333	1,78306	,878	-5,9396	3,2729
	11 yıl ve daha fazla	1 yıldan az	2,71569	1,73179	,398	-1,7581	7,1895
		2-5 yıl	2,53333	1,71632	,453	-1,9005	6,9672
		6-10 yıl	1,33333	1,78306	,878	-3,2729	5,9396
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az	2-5 yıl	,09146660	,12795418	,891	-,2390831	,4220163
		6-10 yıl	-,22576661	,17329669	,562	-,6734517	,2219184
		11 yıl ve daha fazla	,41957482	,41882836	,748	-1,5015528	,6624031
	2-5 yıl	1 yıldan az	-,09146660	,12795418	,891	-,4220163	,2390831
		6-10 yıl	,31723321	,16405247	,216	-,7410373	,1065708
		11 yıl ve daha fazla	-,51104142	,41508875	,608	-1,5833586	,5612758
	6-10 yıl	1 yıldan az	,22576661	,17329669	,562	-,2219184	,6734517
		2-5 yıl	,31723321	,16405247	,216	-,1065708	,7410373
		11 yıl ve daha fazla	-,19380821	,43122864	,970	-1,3078203	,9202039
	11 yıl ve daha fazla	1 yıldan az	,41957482	,41882836	,748	-,6624031	1,5015528
		2-5 yıl	,51104142	,41508875	,608	-,5612758	1,5833586
		6-10 yıl	,19380821	,43122864	,970	-,9202039	1,3078203
Psikolojik Sermaye	1 yıldan az	2-5 yıl	-,08229	,06418	,575	-,2481	,0835
		6-10 yıl	-,13468	,08692	,409	-,3592	,0899
		11 yıl ve daha fazla	-,10811	,21008	,956	-,6508	,4346
	2-5 yıl	1 yıldan az	,08229	,06418	,575	-,0835	,2481
		6-10 yıl	-,05239	,08229	,920	-,2650	,1602
		11 yıl ve daha fazla	-,02582	,20820	,999	-,5637	,5120
	6-10 yıl	1 yıldan az	,13468	,08692	,409	-,0899	,3592
		2-5 yıl	,05239	,08229	,920	-,1602	,2650
		11 yıl ve daha fazla	,02657	,21630	,999	-,5322	,5853
	11 yıl ve daha fazla	1 yıldan az	,10811	,21008	,956	-,4346	,6508
		2-5 yıl	,02582	,20820	,999	-,5120	,5637
		6-10 yıl	-,02657	,21630	,999	-,5853	,5322
Problem Odaklı	1 yıldan az	2-5 yıl	-,03227	,05993	,950	-,1871	,1226
		6-10 yıl	-,08464	,08117	,724	-,2943	,1250
		11 yıl ve daha fazla	-,14820	,19618	,874	-,6550	,3586
	2-5 yıl	1 yıldan az	,03227	,05993	,950	-,1226	,1871
		6-10 yıl	-,05238	,07684	,904	-,2509	,1461
		11 yıl ve daha fazla	-,11594	,19443	,933	-,6182	,3863
	6-10 yıl	1 yıldan az	,08464	,08117	,724	-,1250	,2943
		2-5 yıl	,05238	,07684	,904	-,1461	,2509
		11 yıl ve daha fazla	-,06356	,20199	,989	-,5854	,4582
	11 yıl ve daha fazla	1 yıldan az	,14820	,19618	,874	-,3586	,6550
		2-5 yıl	,11594	,19443	,933	-,3863	,6182
		6-10 yıl	,06356	,20199	,989	-,4582	,5854
Duygu Odaklı	1 yıldan az	2-5 yıl	-,06610	,09107	,887	-,3014	,1692
		6-10 yıl	-,02140	,12334	,998	-,3400	,2972
		11 yıl ve daha fazla	,12258	,29809	,977	-,6475	,8927
	2-5 yıl	1 yıldan az	,06610	,09107	,887	-,1692	,3014
		6-10 yıl	,04470	,11676	,981	-,2569	,3463
		11 yıl ve daha fazla	,18868	,29543	,919	-,5745	,9519
	6-10 yıl	1 yıldan az	,02140	,12334	,998	-,2972	,3400
		2-5 yıl	-,04470	,11676	,981	-,3463	,2569
		11 yıl ve daha fazla	,14398	,30692	,966	-,6489	,9369
	11 yıl ve daha fazla	1 yıldan az	-,12258	,29809	,977	-,8927	,6475
		2-5 yıl	-,18868	,29543	,919	-,9519	,5745
		6-10 yıl	-,14398	,30692	,966	-,9369	,6489

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.6. Meslek Farklılıkları ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların mesleki farklılıkları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; mesleki farklılıklar ile psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak yöneticilerin; zihinsel engelliler öğretmeni, fizyoterapist, psikolog, diğer çalışanlar (büro çalışanı, servis elemanı, hizmetli) ve usta öğreticilere göre örgütsel destek algılarının anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu görülmüştür ($p=0,001<0,05$). Bunun en önemli sebebinin, genellikle yöneticilerin aynı zamanda kurum sahipleri olmasından dolayı kurumu daha fazla sahiplenmeleri olabileceği değerlendirilmektedir. Mesleki farklılıklar ile algılanan örgütsel destek arasındaki ANOVA analizlerinin ayrıntısı Tablo-41’de sunulmuştur.

Tablo-41 Mesleki farklılıklar ile algılanan örgütsel destek arasındaki ANOVA testleri

(I) görevi	(J) görevi	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Zihinsel engelliler öğretmeni	Fizyoterapist	,04003670	,35455927	1,000	-,9769009	1,0569743
	Psikolog	-,28489064	,28212990	,914	-1,0940882	,5243069
	Usta öğretici	,14370142	,14856236	,928	-,2824012	,5698041
	İdari işler görevlisi	,23914802	,15146522	,613	-,1952805	,6735766
	Yönetici	-1,42111282	,40703637	,007	-2,5885638	-,2536618
Fizyoterapist	Zihinsel engelliler öğretmeni	-,04003670	,35455927	1,000	-1,0569743	,9769009
	Psikolog	-,32492735	,44009430	,977	-1,5871942	,9373396
	Usta öğretici	,10366472	,36899388	1,000	-,9546738	1,1620033
	İdari işler görevlisi	,19911132	,37017215	,995	-,8626067	1,2608294
	Yönetici	-1,46114952	,52892752	,066	-2,9782055	,0559065
Psikolog	Zihinsel engelliler öğretmeni	,28489064	,28212990	,914	-,5243069	1,0940882
	Fizyoterapist	,32492735	,44009430	,977	-,9373396	1,5871942
	Usta öğretici	,42859207	,30006914	,710	-,4320584	1,2892425
	İdari işler görevlisi	,52403867	,30151687	,508	-,3407641	1,3888414
	Yönetici	-1,13622217	,48337286	,177	-2,5226195	,2501752
Usta öğretici	Zihinsel engelliler öğretmeni	-,14370142	,14856236	,928	-,5698041	,2824012
	Fizyoterapist	-,10366472	,36899388	1,000	-1,1620033	,9546738
	Psikolog	-,42859207	,30006914	,710	-1,2892425	,4320584
	İdari işler görevlisi	,09544660	,18271814	,995	-,4286208	,6195140
	Yönetici	-1,56481424	,41966989	,003	-2,7685004	-,3611281
İdari işler görevlisi	Zihinsel engelliler öğretmeni	-,23914802	,15146522	,613	-,6735766	,1952805
	Fizyoterapist	-,19911132	,37017215	,995	-1,2608294	,8626067
	Psikolog	-,52403867	,30151687	,508	-1,3888414	,3407641
	Usta öğretici	-,09544660	,18271814	,995	-,6195140	,4286208
	Yönetici	-1,66026084	,42070625	,001	-2,8669195	-,4536022
Yönetici	Zihinsel engelliler öğretmeni	1,42111282*	,40703637	,007	,2536618	2,5885638
	Fizyoterapist	1,46114952	,52892752	,066	-,0559065	2,9782055
	Psikolog	1,13622217	,48337286	,177	-,2501752	2,5226195
	Usta öğretici	1,56481424*	,41966989	,003	,3611281	2,7685004
	İdari işler görevlisi	1,66026084*	,42070625	,001	,4536022	2,8669195

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.7. Kurum Büyüklüğü ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların çalıştığı kurumların büyüklüğü ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışıldığında ANOVA test sonuçlarına göre; kurum büyüklüğü ile algılanan örgütsel destek ve duygu odaklı stresle başa çıkma, psikolojik sermaye ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Ancak; kurumun büyüklüğü arttıkça çalışanların anlamlı bir şekilde daha fazla problem odaklı stresle başa çıkma davranışları sergiledikleri tespit edilmiştir ($p=0,009<0,05$). Böyle bir sonuç çıkmasında; kurumlarda çalışan sayısı arttıkça sosyal destek bulma imkanının da artabilecek olmasının önemli bir rol oynadığı değerlendirilmektedir. Ancak bu hususun doğruluğunu kanıtlayacak elimizde yeterli kanıt bulunmamaktadır. Bu maksatla örgüt büyüklüğü ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi maksadıyla ilave araştırmalar yapılmasına ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. Kurum büyüklüğü ile değişkenler arasındaki ANOVA analizlerinin ayrıntısı Tablo-42'dedir.

Tablo-42 Kurum büyüklüğü ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri

Dependent Variable	(I) büyüklük	(J) büyüklük	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Algılanan Örgütsel Destek	15 kişiden az çalışan	16-25 çalışan	-,06173775	,15675024	,979	-,4666776	,3432021
		26-35 çalışan	-,13588805	,14878146	,798	-,5202418	,2484657
		36 ve daha fazla çalışan	-,88576564	,51411679	,314	-,2139064	,4423751
	16-25 çalışan	15 kişiden az çalışan	,06173775	,15675024	,979	-,3432021	,4666776
		26-35 çalışan	-,07415030	,13167425	,943	-,4143102	,2660096
		36 ve daha fazla çalışan	-,82402789	,50942935	,370	-,21400594	,4920036
	26-35 çalışan	15 kişiden az çalışan	,13588805	,14878146	,798	-,2484657	,5202418
		16-25 çalışan	,07415030	,13167425	,943	-,2660096	,4143102
		36 ve daha fazla çalışan	-,74987758	,50703407	,451	-,20597213	,5599661
	36 ve daha fazla çalışan	15 kişiden az çalışan	,88576564	,51411679	,314	-,4423751	2,2139064
		16-25 çalışan	,82402789	,50942935	,370	-,4920036	2,1400594
		26-35 çalışan	,74987758	,50703407	,451	-,5599661	2,0597213
Psikolojik Sermaye	15 kişiden az çalışan	16-25 çalışan	-,17939	,07747	,097	-,3795	,0208
		26-35 çalışan	-,17511	,07353	,083	-,3651	,0149
		36 ve daha fazla çalışan	-,62565	,25410	,068	-,12821	,308
	16-25 çalışan	15 kişiden az çalışan	,17939	,07747	,097	-,0208	,3795
		26-35 çalışan	,00428	,06508	1,000	-,1638	,1724
		36 ve daha fazla çalışan	-,44626	,25178	,289	-,10967	,2042
	26-35 çalışan	15 kişiden az çalışan	,17511	,07353	,083	-,0149	,3651
		16-25 çalışan	-,00428	,06508	1,000	-,1724	,1638
		36 ve daha fazla çalışan	-,45054	,25060	,276	-,10979	,1968
	36 ve daha fazla çalışan	15 kişiden az çalışan	,62565	,25410	,068	-,0308	1,2821
		16-25 çalışan	,44626	,25178	,289	-,2042	1,0967
		26-35 çalışan	,45054	,25060	,276	-,1968	1,0979
Problem Odaklı	15 kişiden az çalışan	16-25 çalışan	-,18949	,07204	,044	-,3756	-,0034
		26-35 çalışan	-,20425	,06838	,016	-,3809	-,0276
		36 ve daha fazla çalışan	-,47983	,23628	,179	-,10902	,1306
	16-25 çalışan	15 kişiden az çalışan	,18949*	,07204	,044	,0034	,3756
		26-35 çalışan	-,01476	,06051	,995	-,1711	,1416
		36 ve daha fazla çalışan	-,29034	,23412	,602	-,8952	,3145
	26-35 çalışan	15 kişiden az çalışan	,20425	,06838	,016	,0276	,3809
		16-25 çalışan	,01476	,06051	,995	-,1416	,1711
		36 ve daha fazla çalışan	-,27558	,23302	,638	-,8776	,3264
	36 ve daha fazla çalışan	15 kişiden az çalışan	,47983	,23628	,179	-,1306	1,0902
		16-25 çalışan	,29034	,23412	,602	-,3145	,8952
		26-35 çalışan	,27558	,23302	,638	-,3264	,8776
Duygu Odaklı	15 kişiden az çalışan	16-25 çalışan	,14142	,11070	,578	-,1446	,4274
		26-35 çalışan	,16110	,10507	,419	-,1103	,4325
		36 ve daha fazla çalışan	,58179	,36308	,379	-,3562	1,5198
	16-25 çalışan	15 kişiden az çalışan	-,14142	,11070	,578	-,4274	,1446
		26-35 çalışan	,01968	,09299	,997	-,2205	,2599
		36 ve daha fazla çalışan	,44038	,35977	,612	-,4890	1,3698
	26-35 çalışan	15 kişiden az çalışan	-,16110	,10507	,419	-,4325	,1103
		16-25 çalışan	-,01968	,09299	,997	-,2599	,2205
		36 ve daha fazla çalışan	,42069	,35808	,643	-,5044	1,3457
	36 ve daha fazla çalışan	15 kişiden az çalışan	-,58179	,36308	,379	-,15198	,3562
		16-25 çalışan	-,44038	,35977	,612	-,13698	,4890
		26-35 çalışan	-,42069	,35808	,643	-,13457	,5044
İç kontrol	15 kişiden az çalışan	16-25 çalışan	-,28990	,65260	,971	-,19758	1,3960
		26-35 çalışan	-,20566	,61942	,987	-,1,8058	1,3945
		36 ve daha fazla çalışan	-,1,22059	2,14042	,941	-,6,7500	4,3089
	16-25 çalışan	15 kişiden az çalışan	,28990	,65260	,971	-,1,3960	1,9758
		26-35 çalışan	,08423	,54820	,999	-,1,3320	1,5004
		36 ve daha fazla çalışan	-,93069	2,12091	,972	-,6,4097	4,5483
	26-35 çalışan	15 kişiden az çalışan	,20566	,61942	,987	-,1,3945	1,8058
		16-25 çalışan	-,08423	,54820	,999	-,1,5004	1,3320
		36 ve daha fazla çalışan	-,1,01493	2,11093	,963	-,6,4682	4,4383
	36 ve daha fazla çalışan	15 kişiden az çalışan	1,22059	2,14042	,941	-,4,3089	6,7500
		16-25 çalışan	,93069	2,12091	,972	-,4,5483	6,4097
		26-35 çalışan	1,01493	2,11093	,963	-,4,4383	6,4682

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

6.5.3.8. Kurumun Sektördeki Tecrübesi ile Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

ANOVA test sonuçlarına göre; sektör tecrübeleri ile algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye, problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma ve iç kontrol odağı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Kurumların tecrübeleri ile değişkenler arasındaki ANOVA testlerinin ayrıntısı Tablo-43'dedir.

Tablo-43 Kurumların tecrübeleri ile değişkenler arasındaki ANOVA testleri

Dependent Variable	(I) hizmet yılı	(J) hizmet yılı	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						L.B.	U. B.	
Algılanan Örgütsel Destek	1-3 yıllık kurum	4-7 yıllık kurum	.55174838	.21361721	.076	-.0344879	1.1379846	
		8-11 yıllık kurum	.38127121	.20123864	.322	-.1709941	.9335366	
		12-15 yıllık kurum	.27292115	.20966028	.690	-.3024560	.8482983	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.27362591	.41612773	.965	-.8683661	1.4156179	
	4-7 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.55174838	.21361721	.076	-1.1379846	.0344879	
		8-11 yıllık kurum	-.17047717	.14944120	.785	-.5805932	.2396389	
		12-15 yıllık kurum	-.27882723	.16060235	.413	-.7195732	.1619187	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.27812248	.39369781	.955	-1.3585594	.8023145	
	8-11 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.38127121	.20123864	.322	-.9335366	.1709941	
		4-7 yıllık kurum	-.17047717	.14944120	.785	-.5805932	.2396389	
		12-15 yıllık kurum	-.10835006	.14372820	.943	-.5027878	.2860876	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.10764531	.38712097	.999	-1.1700322	.9547426	
	12-15 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.27292115	.20966028	.690	-.8482983	.3024560	
		4-7 yıllık kurum	.27882723	.16060235	.413	-.1619187	.7195732	
		8-11 yıllık kurum	.10835006	.14372820	.943	-.2860876	.5027878	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.00070476	.39156492	1.000	-1.0738788	1.0752883	
	16 yıl ve fazla yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.27362591	.41612773	.965	-1.4156179	.8683661	
		4-7 yıllık kurum	.27812248	.39369781	.955	-.8023145	1.3585594	
		8-11 yıllık kurum	-.10764531	.38712097	.999	-.9547426	1.1700322	
		12-15 yıllık kurum	-.00070476	.39156492	1.000	-1.0752883	1.0738788	
	Psikolojik Sermaye	1-3 yıllık kurum	4-7 yıllık kurum	-.08758	.10718	.925	-.3817	.2066
			8-11 yıllık kurum	-.02605	.10097	.999	-.3031	.2511
			12-15 yıllık kurum	.08730	.10520	.921	-.2014	.3760
			16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.10087	.20879	.989	-.4721	.6739
4-7 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	.08758	.10718	.925	-.2066	.3817	
		8-11 yıllık kurum	.06154	.07498	.924	-.1442	.2673	
		12-15 yıllık kurum	.17488	.08058	.194	-.0463	.3960	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.18845	.19754	.875	-.3537	.7306	
8-11 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	.02605	.10097	.999	-.2511	.3031	
		4-7 yıllık kurum	-.06154	.07498	.924	-.2673	.1442	
		12-15 yıllık kurum	.11335	.07212	.517	-.0846	.3113	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.12692	.19424	.966	-.4061	.6600	
12-15 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	-.08730	.10520	.921	-.3760	.2014	
		4-7 yıllık kurum	-.17488	.08058	.194	-.3960	.0463	
		8-11 yıllık kurum	-.11335	.07212	.517	-.3113	.0846	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.01357	.19647	1.000	-.5256	.5527	
16 yıl ve fazla yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	-.10087	.20879	.989	-.6739	.4721	
		4-7 yıllık kurum	-.18845	.19754	.875	-.7306	.3537	
		8-11 yıllık kurum	-.12692	.19424	.966	-.6600	.4061	
		12-15 yıllık kurum	-.01357	.19647	1.000	-.5252	.5256	
Problem Odaklı		1-3 yıllık kurum	4-7 yıllık kurum	.01510	.10065	1.000	-.2611	.2913
			8-11 yıllık kurum	.00872	.09482	1.000	-.2515	.2689
			12-15 yıllık kurum	-.01148	.09879	1.000	-.2826	.2596
			16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.09520	.19608	.989	-.6333	.4429
	4-7 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.01510	.10065	1.000	-.2913	.2611	
		8-11 yıllık kurum	-.00638	.07042	1.000	-.1996	.1869	
		12-15 yıllık kurum	-.02658	.07567	.997	-.2343	.1811	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.11030	.18551	.976	-.6194	.3988	
	8-11 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.00872	.09482	1.000	-.2689	.2515	
		4-7 yıllık kurum	.00638	.07042	1.000	-.1869	.1996	
		12-15 yıllık kurum	-.02020	.06772	.998	-.2061	.1657	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.10392	.18241	.979	-.6045	.3967	
	12-15 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	.01148	.09879	1.000	-.2596	.2826	
		4-7 yıllık kurum	.02658	.07567	.997	-.1811	.2343	
		8-11 yıllık kurum	.02020	.06772	.998	-.1657	.2061	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.08372	.18450	.991	-.5901	.4226	
	16 yıl ve fazla yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	.09520	.19608	.989	-.4429	.6333	
		4-7 yıllık kurum	.11030	.18551	.976	-.3988	.6194	
		8-11 yıllık kurum	.10392	.18241	.979	-.3967	.6045	
		12-15 yıllık kurum	.08372	.18450	.991	-.4226	.5901	
	Duygu Odaklı	1-3 yıllık kurum	4-7 yıllık kurum	-.09741	.15187	.968	-.5142	.3194
			8-11 yıllık kurum	-.10340	.14307	.951	-.4960	.2892
			12-15 yıllık kurum	.07402	.14905	.988	-.3350	.4831
			16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.14987	.29584	.987	-.6620	.9617
4-7 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	.09741	.15187	.968	-.3194	.5142	
		8-11 yıllık kurum	-.00600	.10624	1.000	-.2976	.2856	
		12-15 yıllık kurum	.17142	.11418	.562	-.1419	.4848	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.24728	.27989	.903	-.5208	1.0154	
8-11 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	.10340	.14307	.951	-.2892	.4960	
		4-7 yıllık kurum	.00600	.10624	1.000	-.2856	.2976	
		12-15 yıllık kurum	.17742	.10218	.413	-.1030	.4578	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.25327	.27521	.889	-.5020	1.0086	
12-15 yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	-.07402	.14905	.988	-.4831	.3350	
		4-7 yıllık kurum	-.17142	.11418	.562	-.4848	.1419	
		8-11 yıllık kurum	-.17742	.10218	.413	-.4578	.1030	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	.07585	.27837	.999	-.6881	.8398	
16 yıl ve fazla yıllık kurum		1-3 yıllık kurum	-.14987	.29584	.987	-.9617	.6620	
		4-7 yıllık kurum	-.24728	.27989	.903	-1.0154	.5208	
		8-11 yıllık kurum	-.25327	.27521	.889	-1.0086	.5020	
		12-15 yıllık kurum	-.07585	.27837	.999	-.8398	.6881	
İçkontrol		1-3 yıllık kurum	4-7 yıllık kurum	.54659	.89190	.973	-1.9011	2.9943
			8-11 yıllık kurum	-.38626	.84021	.991	-2.6921	1.9196
			12-15 yıllık kurum	-.01574	.87538	1.000	-2.4181	2.3866
			16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-1.06452	1.73742	.973	-5.8326	3.7035
	4-7 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	-.54659	.89190	.973	-2.9943	1.9011	
		8-11 yıllık kurum	.38285	.62395	.566	-2.6452	.7795	
		12-15 yıllık kurum	-.56233	.67055	.918	-2.4025	1.2779	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-1.61111	1.64377	.864	-6.1222	2.8999	
	8-11 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	.38626	.84021	.991	-1.9196	2.6921	
		4-7 yıllık kurum	.38285	.62395	.566	-.7795	2.6452	
		12-15 yıllık kurum	.37052	.60010	.972	-1.2763	2.0174	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-.67826	1.61631	.993	-5.1140	3.7574	
	12-15 yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	.01574	.87538	1.000	-2.3866	2.4181	
		4-7 yıllık kurum	.56233	.67055	.918	-1.2779	2.4025	
		8-11 yıllık kurum	-.37052	.60010	.972	-2.0174	1.2763	
		16 yıl ve daha fazla yıllık kurum	-1.04878	1.63487	.968	-5.5354	3.4378	
	16 yıl ve fazla yıllık kurum	1-3 yıllık kurum	1.06452	1.73742	.973	3.7035	5.8326	
		4-7 yıllık kurum	1.61111	1.64377	.864	-2.8999	6.1222	
		8-11 yıllık kurum	.67826	1.61631	.993	-3.7574	5.1140	
		12-15 yıllık kurum	1.04878	1.63487	.968	-3.4378	5.5354	

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

İletişim ve bilişim teknolojilerde yaşanan gelişmeler, günümüzde tüm dünyayı etkisi altına alarak, rekabetin sonuçlarının daha fazla hissedilmesine neden olmuştur. Bu nedenle, sektörlerde varlığını korumaya çalışan işletmeler yoğun rekabet ortamında kendilerini yenileyip geliştirmek zorunda kalmaktadırlar.

İşletmeler, rakiplerine göre bir adım önde olabilmek için çeşitli yönetim teknikleri ve süreçlerinde değişiklikler yapabilmektedirler. Günümüz yöneticileri son yıllarda işletmede icra edilen faaliyet ve süreçlerde en etkili faktörün insan kaynağı olduğunu keşfetmişlerdir. İnsana yapılan yatırımın işletmenin stratejik amaçlarına ulaşmada kritik öneme sahip olmasının anlaşılması ile birlikte insan kaynaklarının geliştirilmesi kapsamında örgütsel davranış konularına yoğunlaşmıştır. İşletmelerin, amaçlarına ulaşabilmek için sağlıklı, verimli ve etkin çalışabilecek işgörenlere ihtiyaçları vardır. İşgörenlerin yaşayabilecekleri problemler örgüte yansiyacak, ilave maliyet ve iş gücü kaybına yol açabilecektir.

Yapılan bu çalışmanın konusunun belirlenmesi aşamasında; işletmelerin iş stresinden dolayı yaşadıkları iki önemli sorun dikkat çekmiştir. Bunlardan birincisi; performansın azalması, iş gücü devri, örgütsel bağlılığın ve iş tatminin azalması gibi olumsuz örgütsel davranış boyutlarıdır. İkinci önemli sorun ise iş stresinden dolayı işletmelerin katlanmak zorunda kaldıkları sağlık harcamaları, iş gücü kaybı, yeni gelen personelin yetiştirilme masrafları, ödenen tazminatlar gibi maddi kayıplardır. Bu kapsamda, işletmelerde iş stresi ile daha etkin mücadele edebilmenin yolları aranmış ve ne gibi tedbirler ile iş stresinin etkisinin azaltılabileceği sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır.

Bireyler strese maruz kaldıklarında süratle bir iç muhasabe yaparak stres yaratan faktörle savaşmaya yani problem odaklı (aktif) davranmaya çalışabileceği gibi stresin bireyde yaratabileceği psikolojik yıkımı azaltabilmek için duygu odaklı (pasif) da davranabilmektedir. Bireyin hangi yöntemle mücadele edebileceğine karar vermesi noktasında kişisel, çevresel ve durumsal faktörler etkili olabilmektedir.

İş stresi ile daha etkili mücadele edebilen işgörenlerin örgüte daha faydalı olacağı gerçeğinden hareketle kişisel faktörlerin bu süreçte etkili olabileceği değerlendirilmiş ve kontrol odağı kavramı ele alınmıştır. Bireylerin başına gelen olayların sebeplerini kendinde veya dışarıda araması olarak kısaca ifade edilebilecek

kontrol odağının stresle mücadele etmede önemli bir faktör olup olmadığı araştırılmıştır.

Kişisel faktörlerle beraber çevresel faktörlerin iş stresi ile mücadelede etmede önemli bir etkisinin olabileceği değerlendirilerek işgörenlerin çalıştıkları kurumun onların refahı ile ne kadar ilgili olup olmadığı konusu yani algılanan örgütsel destek araştırılmıştır. Bu kapsamda; örgütlerin iş ortamlarında yarattıkları destekleyici örgüt yapısının işgörenlerce nasıl algılandığı ve bunun stresle başa çıkmaya olan etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

Son yıllarda yazında yeni yeni yer alan ve işgörenlerin geliştirilebilen pozitif psikolojik hali olarak tanımlanan (Luthans ve Youssef, 2007) psikolojik sermaye bireylerin durumsal bir özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer sermaye bileşenlerinin aksine ölçülebilen ve geliştirilebilen psikolojik sermaye; özyeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından oluşmaktadır. Alt boyutlarının sinerjik bir şekilde birleşimi ile oluşan psikolojik sermayenin, stresle başa çıkmaya nasıl bir etkisinin olabileceği belirlenmeye çalışılarak farklı bir bakış açısı geliştirilmeye çalışılmıştır.

Stresle mücadele, bütün işletmeler için önem arz eden bir konu olmakla beraber bu çalışmada ele alınan değişkenler özelinde uygulamalı araştırma yapmak için uygun bir örneklem araştırılmış ve özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının uygun olabileceği değerlendirilmiştir. Eğitilebilecek çağda olan (1-29 yaş) zihinsel engellilere temel bazı kabiliyetleri sabırla öğretmeye çalışan bu merkezlerde çalışanlar çok ciddi bir iş stresine maruz kalmaktadırlar. Stresli iş ortamında metanetini korumaya çalışan bu işgörenler aynı zamanda ticari bir yapısı olan işletmelerden destek beklemektedirler. İşte bu noktada bu merkezlerde çalışan zihinsel engelliler öğretmenleri, usta öğreticiler, fizyoterapistler, psikologlar, yöneticiler ve servis, büro, hizmet işlerini yapan işgörenlerin örneklem olarak seçilmesine karar verilmiştir. Çalışmanın yönetilebilir olması için örneklem, TRB-1 bölgesinde (Malatya, Elazığ, Tunceli ve Bingöl) faaliyet gösteren özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri ile sınırlandırılmıştır.

Bu kapsamda kullanılacak ölçekler belirlenmiş ve anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Uygun şekilde doldurulmayanlar elendikten sonra kalan 307 çalışandan elde edilen veriden oluşan örneklem bu araştırmaya konu edilmiştir. Örneklemin kendi içinde dağılımı uygun olup şu şekildedir: Katılımcıların cinsiyetlerinin 133'ü erkek

(%43,3), 174'ü kadınlardan oluşmaktadır. Meslek dağılımına bakıldığında 165'i zihinsel engelliler öğretmeni (%53,7), 59'u usta öğretici (%19,2), 13'ü psikolog (%4), 8'i fizyoterapist (%2), 6'sı yönetici (%1,9), 56'sı büro işleri, servis görevlisi, hizmetli gibi diğer çalışanlardan (%18) oluşmaktadır. Katılımcıların 198'i lisans (%64,5), 32'si önlisans (%10,4), 74'ü ilköğretim (%24,1), 3'ü yüksek lisans mezunudur (%1). Katılımcıların iş tecrübeleri incelendiğinde, 150'sinin 2-5 yıllık (%48,9), 102'sinin 1 yıl ve daha az (%33), 49'unun 6-10 yıllık (%16) ve 6'sının ise 10 yıldan fazla (%2) tecrübeye sahip oldukları görülmüştür. Bu değişkenlere bakıldığında, TRB-1 bölgesinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının yarısından fazlasının kadınlardan oluştuğu, büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu, yaklaşık %80'inin bizzat eğitim (öğretmen, usta öğretici, fizyoterapist, psikolog) ile ilgili görevleri icra ettiği, %20'sinin ise idari işlerle (yönetici, büro işleri, servis elemanı, hizmetli) ilgili faaliyetleri yürüttükleri görülmüştür. Ayrıca çalışanların iş tecrübelerinin genellikle (%83) 5 yıl ve daha az olduğu tespit edilmiştir. Bunun en önemli nedeninin zor ve sıkıntılı bir ortamda çalışmanın yıpratıcı özelliğinden dolayı iş gücü devrinin hızlı olmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

İşgörenlerin stresle başa çıkmada problem veya duygu odaklı davranmalarına sebep olabileceği değerlendirilen kişisel faktörlerden iç kontrol odağının etkisi incelendiğinde; işgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada problem odaklı (aktif) davranışlar sergilemesi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar yazındaki çalışmalara benzemektedir (Baltaş, 2002; Elfstrom ve Kreuter, 2006; Arslan vd, 2009). Buna ilave olarak işgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile stresle başa çıkmada duygu odaklı (pasif) davranışlar sergilemesi arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca dayanarak Anderson (1977) ve Basım ve Şeşen'in (2008) de çalışmalarında ortaya koydukları gibi, dış kontrol odaklıların stresle başa çıkmada daha fazla duygu odaklı davranışlar sergilediği söylenebilir. Bu şekilde elde edilen sonuçları değerlendirmek gerekirse; stresle başa çıkmak için aktif yöntemler arayan bir bireyin başına gelen olayları kendi davranışlarıyla ilişkilendirebilmesi esasında beklenen bir durumdur.

Algılanan örgütsel desteğin stresle başa çıkmaya olan etkisi incelendiğinde ise, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile problem odaklı (aktif) stresle başa çıkma davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yazında yapılan taramalarda genellikle algılanan örgütsel

destek ile iş stresi arasındaki negatif yönlü ilişkiyi ortaya çıkaran çalışmalar görülmüştür (Eisenberger vd, 2002; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Foley vd, 2005; Leung vd, 2008; Richardson vd, 2008; Akın, 2008; Eisenberger vd, 2010; Sawang, 2010; Ayman vd, 2011; Pathak, 2012; Yılmaz ve Görmüş, 2012). Bu kapsamda yazında yapılan incelemelerde, algılanan örgütsel destek ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenden dolayı elde edilen bulgunun ulusal ve uluslararası yazında boşluk olarak değerlendirilebilecek bir konuya özgün bir bakış açısı getirebileceği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda; destekleyici bir örgüt yapısı içinde işgörenlerin meydana gelen stresli durumlara mücadele etmek için amirlerinden ve iş arkadaşlarından destek alabilmesinin önemli bir etken olduğu ortaya çıkmaktadır.

Durumsal bir faktör olan psikolojik sermaye ile problem ve duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla yapılan analizler sonucunda; psikolojik sermaye ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar yazındaki iş stresinin azalması ile psikolojik sermaye arasındaki negatif yönlü ilişkiyi tespit eden çalışmaları (Liu vd, 2012, Çetin vd, 2013) destekler niteliktedir. Elde edilen bu bulguya benzer yazıda yapılan incelemede herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda elde edilen sonucun, stresle başa çıkma noktasında ulusal ve uluslararası yazında boşluk olarak değerlendirilebilecek bir konuya özgün bir bakış açısı getirebileceği değerlendirilmektedir. İşgörenlerin stresle daha etkin mücadele edebilmesi için psikolojik olarak dayanıklı, iyimser, işleri başarmak için alternatif yollar arayabilmesi, kendi imkân ve kabiliyetlerini tanımasının önemli olduğu değerlendirilmektedir. Bu sayılan özelliklere sahip olan veya bunları geliştirmek için çaba sarfeden işgörenlerin başlarına gelen stresli durumlarda, stres yaratan faktörü ortadan kaldırmaya yönelik davranışlar sergileyebileceği değerlendirilmektedir.

Kişisel faktörlerin durumsal faktörlerle olan ilişkisini belirleyebilmek amacıyla yapılan analizler sonucunda işgörenlerin iç kontrol odaklı olması ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç Çetin ve arkadaşlarının (2013) çalışmaları ile paralellik arz etmektedir. Sonucu kısaca değerlendirmek gerekirse; herhangi bir engelle karşılaşılan bireyin alternatif yolları deneyebilmesi, mental olarak sağlam ve iyimser olabilmesi için kendi içinde olayların oluşuna dair belli bir inancı olması beklenir. Bu kapsamda,

bireylerin başlarına gelen olayları kendi davranışlarıyla ilişkilendirebilmesi onların kendi imkân ve kabiliyetlerini tam olarak bilmelerini gerektirir. Bu husus onların kendine olan güvenlerini artırabilir ve ileride karşılaşılabilecekleri zor durumlarda daha dayanıklı, iyimser ve umutlu olmalarını sağlayabilir. Aksi halde sürekli başına gelen olayların sebebini dış etkenlerde arayan bireyler genellikle kötümser, dayanıksız ve çaresiz davranışlar sergileme eğiminde olabilirler.

Çevresel faktörlerin durumsal faktörlerle olan ilişkisini tespit edebilmek amacıyla yapılan bir diğer analiz sonucunda ise işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu netice de yazındaki çalışmalarla benzerik göstermektedir (Luthans vd, 2008b; Suazo ve Turnley, 2010; Özer vd, 2013). İş ortamında amirlerinden ve iş arkadaşlarından destek gören çalışanlar daha huzurlu ve mutlu olacağı için psikolojik açıdan da daha dayanıklı olabilirler. Ayrıca zor durumlarla karşılaştıklarında arkalarındaki destekten dolayı daha iyimser ve umutlu olabilirler.

Yukarıda belirtilenlere ilave olarak bu süreçte psikolojik sermayenin aracılık etkisinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda yapılan analiz sonucunda psikolojik sermayenin; algılanan örgütsel destek ve iç kontrol odağı ile problem odaklı stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Yazında yapılan incelemelerde bu şekilde yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda; elde edilen bu sonucun, ulusal ve uluslararası yazındaki bir boşluğu doldurabilecek özgün bir çalışma olarak değerlendirilebileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların demografik özellikleri ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki farklılıkları tespit etmeye yönelik yapılan araştırmalarda ise erkeklerin kadınlara göre daha fazla iç kontrol odaklı olduğu; 51 yaş ve üzeri işgörenlerin ise 20-25 yaş aralığındakilere göre daha fazla iç kontrol odaklı olduğu görülmüştür. Erkeklerin daha mücadeleci olmaları ve tecrübelilerin ise olayları daha iyi idrak edebilmelerinin böyle bir sonuca yol açtığı her ne kadar değerlendirilse de bu hususun ilave araştırılmaya muhtaç olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca evlilerin bekarlara göre daha fazla duygu odaklı stresle başa çıkma davranışları sergiledikleri belirlenmiştir. Bu kapsamda; sorumlulukların artması ile daha az riskli davranma eğiliminin pasif yöntemler seçilmesinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir. Bunlara ilave olarak kurumun büyüklüğü arttıkça daha fazla problem odaklı stresle

başa çıkma davranışlarının tercih edildiği tespit edilmiştir. Çevreden sağlanan sosyal desteğin artması ile işgörenlerin kendine olan güveni artabilir ve bu da streste mücadelede daha aktif yollar seçilmesine neden olabilir. Ancak bunu kanıtlayacak elimizde yeterli kanıt bulunmamaktadır. Bu hususun da ilave araştırmalarla desteklenmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Ancak burada, örgütlerde yardımlaşma ve dayanışmanın ne kadar önemli olduğunu bir kere daha vurgulamakta fayda olduğu değerlendirilmektedir.

Yapılan bu çalışmada; işletmelerin iş stresinden dolayı yaşadıkları maddi ve manevi kayıpları azaltabilecek bazı faktörler incelenerek ilgilenenlerin istifadesine sunmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda günümüz işletmelerine ve yöneticilerine iş stresinin etkilerinin azaltılabilmesi için alternatif çareler belirlenmeye çalışılmıştır. Aşağıda belirtilen önerilerin uygulanmasının iş stresinin etkisinin azalmasını sağlayacağı ve bunun da dolaylı olarak performansı artıracığı ve gereksiz harcamaları (sağlık, tazminat, iş gücü kaybı) düşüreceği değerlendirilmektedir.

- Çeşitli eğitim programları ve seminerlerle işgörenlerin daha fazla iç kontrol odaklı olması teşvik edilebilir.
- Örgütün bütün seviyelerindeki yöneticileri, astlarının sorunlarıyla daha fazla ilgilenmeleri, onlara destek olduklarını her ortamda göstermeleri konusunda ikna edilmelidir.
- Astların eğitimi ve geliştirilmesi kapsamında küçük başarılar elde etmelerine fırsat verilmelidir. Bu şekilde kendilerine olan güvenleri artırılarak ileride daha karmaşık işleri başarabilmeleri sağlanabilir.
- Örgütün içinde yaratılabilecek destekleyici bir kurum ikliminin, tüm çalışanlar tarafından hissedilmesi sağlanmalıdır. Çalışanların aile sorunları ile ilgilenilmeli özel günlerine yönelik ilave tedbirler alınmalıdır.
- Tepe yönetiminden başlamak üzere aşağıya doğru bütün kademelerde iyimser bir yaklaşım benimsenmeli ve bu hususun örgüt kültürün önemli bir ögesi olarak yerleştirilmesi sağlanmalıdır.
- Karşılaşılan güçlükler karşısında sürekli alternatif yollar aranabilmesi için yaratıcılık teşvik edilmelidir.

Yapılan bu çalışmanın da hiç şüphesiz bazı sınırlılıkları vardır. Uygulamalı araştırmaya katılanların, anketleri içtenlikle doldurup doldurmadığı bilinmemektedir. Ancak yapılan açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerinin, geçerlik ve güvenilirlik

analizlerinin sonuçlarının tatmin edici olmasının, bu hususu nispeten ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca elde edilen bu sonuçlar özel eğitim ve rehabilitasyon sektörünün özelliklerini yansıtmaktadır. Başka sektörlerde farklı sonuçlar elde edilebilir. Son olarak TRB-1 bölgesi içindeki çalışanların kültürel özellikleri başka bölgelere göre farklılıklar gösterebilir. Bu kapsamda değişik bölgelerde yapılan araştırmalarla bu çalışmada elde edilen sonuçlar arasında bir takım farklılıklar olabileceği bilinmelidir. Bu çalışmada ortaya konulmuş olan bulgular kullanılarak genellemeler yapılmadan önce yukarıda bahsedilen hususlar dikkate alınmalıdır.

Hazırlanan bu çalışmanın gelecekte yapılacak araştırmalara yol göstereceğine inanılmaktadır. Bu kapsamda gelecekte yapılacak çalışmalarda aşağıda belirtilen hususların araştırılmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir:

- Özellikle ölçülebilir ve geliştirilebilir bir değer olduğu varsayılan psikolojik sermayenin örgütsel davranış süreçlerine olan etkisinin belirlenebilmesi,
- Cinsiyet, yaş ve iş tecrübesi ile iç kontrol odaklı olma arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi,
- İşgörenlerin medeni durumları ile stresle başa çıkma tarzları arasında bir ilişki olup olmadığı, evli olan işgörenlerin risk alma eğilimlerinin bekâr olanlara göre farklılık arz edip etmediği,
- Örgütlerin büyüklüğü ve çalışan sayılarının artmasının algılanan örgütsel desteğe olan etkisinin belirlenebilmesinin faydalı olacağı kıymetlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

ABDOLLAHI, F., PİRİ M. And AZİMİ M. (2013), The Relationship Between Perceived Organizational Support And Organizational Commitment Among Faculty Members, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 7(4): 475-479,

ABUALRUB, R. (2004), Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses, Journal Of Nursing Schourship, 36:1,73-78

ACAR, Zafer (2013), Farklı Örgüt Kültürü Tipleri ve Liderlik Tarzları ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Lojistik İşletmelerinde Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 5/2 5-31

AJAYİ, M. P., and ABİMBOLA H. O. (2013), Job Satisfaction, Organizational Stress and Employee Performance, İfe Psychologia, 21(2), September, s.:75-82

AKAR, Cüneyt ve YILDIRIM Y. (2008), Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10 / 2 97-113

AKÇAY, Vildan (2011), Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 13/1 73-98

AKÇAY, Vildan (2012), Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini İle İlişkisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl/Year:2012 Cilt/Volume: 02 Sayı/Number: 01

AKDOĞAN, A. ve POLATÇI, S. (2013), Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2013 17 (1): 273-293

AKIN, A. (2007), Akademik Kontrol Odağı Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2007, Cilt. 343, pp. 9 - 17

AKIN, M. (2008), Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Say :25 Y I:2008/2 (141-170 s.)

AKKOÇ, İrfan, ÇALIŞKAN A. ve TURUNÇ Ö. (2012), Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, Yönetim ve Ekonomi, Yıl:2012 Cilt:19 Sayı:1 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. MANİSA

AKSOY, Ali, KARATEPE S., DENİZ M., KAYA E., TÜRK M., KINGİR S., ALTAY H., KILIÇ İ., GÜVEN M., ŞAHİN M., HELVACI B. (2005), Örgütsel Davanış Boyutlarından Seçmeler, Nobel Yayınları, Ankara

AKSOY, Ali, KUTLUCA F. (2005), "Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma", Sosyal Siyaset Konferansları (Turan Yazgan'a Armağan), İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yay., 49.Kitap, İstanbul.

AKSOY, Ali ve AKDEMİR B. (2009), Yöneticilerin Kişisel Özelliklerindeki Farklılıkların Bilgi İşlem Teknolojilerinden (BİT) Faydalanmalarına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi (7:1) 2009, Journal of Administrative Sciences

ALBERT, Éric et SAUNDER, L. (2010) ,Stress, Eyrolles, Paris

ALIS, D. et DUMAS, M. (2003), 35 Heures, Soutien Organisationnel Perçu Et Harmonisation Vie Familiale/Vie Professionnelle, Revue de Gestion des Ressources Humaines, 2003, N° 50, p. 37-55

ALLEN, D. WEEKS, K. and MOFFITT, K. (2005), Turnover Intentions and Voluntary Turnover: The Moderating Roles of Self-Monitoring, Locus of Control, Proactive Personality, and Risk Aversion, Journal of Applied Psychology, 2005, Vol. 90, No. 5, 980–990

ALTUN, S.A. (2011), Başarılı İlköğretim Okulu Müdürlerinin Zaman Yönetimi Stratejileri, Educational Administration: Theory and Practice 2011, Vol. 17, Issue 4, pp: 491-507

ALTUNIŞIK, Remzi, COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. (2007), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

AMİNİ, A. ve MORTAZAVİ, S. (2012), Effectiveness Of Psychological Capital On Mistake Management Culture As A Resource For Learning İn Organization, International Journal of Human Sciences, 2012, (9)2, 339-353.

ANDERSON, C. (1977), Locus of Control, Coping Behaviors, and Performance in a Stress Setting: A Longitudinal Study, *Journal of Applied Psychology*, Aug77, Vol. 62 Issue 4, p446-451

ANDERSON, C. and SCHNEIER, C. (1978), Locus of Control, Leader Behavior and Leader Performance Among Management Students, *Academy of Management Journal* 1978, Vol.21. No. 4, 690-698.

ANDERSON, James and GERBING, W. (1984), "The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis", *Psychometrika*, Vol.:49, s.155-173.

ANTON, Concha (2009), The Impact Of Role Stress On Workers' Behaviour Through Job Satisfaction And Organizational Commitment, *International Journal Of Psychology*, 2009, 44 (3), 187–194

ARSENAULT, A. et DOLAN, S. (1983), The Role Of Personality, Occupation And Organization In Understanding The Relationship Between Job Stress, Performance And Absenteeism, *Journal of Occupational Psychology*, 1983, 56, 227-240

ARSLAN, C., DİLMAÇ, B. ve HAMARTA, E. (2009), Coping With Stress And Trait Anxiety In Terms Of Locus Of Control: A Study With Turkish University Students, *Social Behavior And Personality*, 2009, 37(6), 791-800

ASELAGE, J. and EISENBERGER, R. (2003), Perceived Organizational Support And Psychological Contracts: A Theoretical Integration, *Journal Of Organizational Behavior*, 2003, *J. Organiz. Behav.* 24, 491–509

AVEY, J. B., PATERA, J. L., and WEST, B. J. (2006), The Implications Of Positive Psychological Capital On Employee Absenteeism, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 2006, 13(2), 42-60.

AVEY, J. B., WERNISING, T. S. and LUTHANS, F. (2008), Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact Of Psychological Capital On Relevant Attitudes And Behaviors, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 2008:44,48-70.

AVEY, James B., LUTHANS, F. and KETAN, M. (2008), A Call For Longitudinal Research In Positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav.* (2008), Volume 29, Issue 5, pages 705–711, July 2008

AVEY, James B., LUTHANS, F. and JENSEN, Susan M. (2009a), Psychological Capital: A Positive Resource Fo Combating Employee Stress And Turnover”, Human Resource Management, September–October 2009, Vol. 48, No. 5, 677– 693

AVEY, J. B., LUTHANS, F. and YOUSSEF, C. M. (2009b), The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. Journal of Management, 2009, XX, xx-xx.doi:10.1177/0419206308329961.

AVEY, James B., LUTHANS, F., SMİTH, Ronda M. and PALMER, Noel F. (2010), Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time, Journal of Occupational HealthPsychology, 2010, Vol. 15, No. 1, 17–28

AVEY, James B., REİCHARD, Rebecca J., LUTHANS F., MHATRE H. (2011), Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance, Human Resource Development Quarterly, vol. 22, no. 2, Summer 2011

AYDIN, İnyet (2008), İş Yaşamında Stres, Pegem, 2008, Ankara

AYDIN, Kamile B. (2006), Stresle Başa Çıkma, Nobel, 2006, Ankara

AYMAN, H.M., EKHLAS, G., KATHRYN, P. and MOHAMMAD, J. (2011), Mental Health Nursing İn Jordan: An İvestigation İnto Experience, Work Stress And Organizational Support, International Journal Of Mental Health Nursing, 2011: 20, 86–94

AYTAÇ, Serpil (2009), İş Stresi Yönetimi El Kitabı, Labour Ministry-CASGEM

AZİZ, A. (2008), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri, Nobel Yayınları, Ankara,

BALCI, Ali (2000), Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Nobel, 2000, Ankara

BALTAŞ, Zuhul (2011), Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres, Remzi Kitabevi, 2011, İstanbul

BALTAŞ, Zuhul ve BALTAŞ, Acar (2012), Stres ve Başaçıkma Yolları, Remzi Kitabevi, 2012, İstanbul

BARON, R. M. and KENNY, D. A. (1986). The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1173-1182.

BARUTÇUGİL, İsmet (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer, 2004, İstanbul

BASIM, Nejat ve ŞEŞEN Harun (2006), Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 16: 159-168.

BASIM, Nejat ve ŞEŞEN Harun (2008), Çalışanların Kontrol Odaklarının Örgüt İçi Girişimcilik Tutumları İle İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 63-3

BAŞOL, Gülşah ve TÜRKOĞLU, Erkan (2009) ,Sınıf Öğretmeni Adaylarının Düşünme Stilleri İle Kontrol Odağı Durumları Arasındaki İlişki, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:6 Sayı 1

BECKER, Dana (2013), One Nation Under Stress, Oxford University Press, New York

BECKER, Andreas, HAGENBERG, Nicola, ROESSNER, Veit, WOERNER, Wolfgang and ROTHENBERGER, Aribert (2004), "Evaluation of the self-reported SDQ in a clinical setting: Do self-report tell us more than ratings by adult informants?", European Child ve Adolescent Psychiatry, Vol.:13, s.17-24.

BİNGÖL, Dursun (2010), İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta, 2010, İstanbul

BİRKÖK, Cüneyt (2000), Polislerde Çatışma ve Stres Yönetimi, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, ISSN: 1303-5134, 2000, s.:1-9

BLAU, Gary (1987), Locus of control as a potential moderator of the turnover process, Journal of Occupational Psychology, 1987,60,21-29.

BLAUG, Ricardo, KENYON, Amy and LEKHI, Rohit (2007), Stress At Work, A report Prepared For The Work Foundation's Principal Partners, The Work Foundation:290003, 2007, London,

BLONNIA, R. (2007), Coping With Stress in a Changing World, McGraw-Hill, New York

BOZKURT, Tülay, ULUĞ, Mücella ve diğerleri, (2010), Stres, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, 2010, İstanbul

BRUCHON-SCHWEITZER, M., COUSSON, F., QUINTARD, B, NUÏSSIER, J., RASCLE, N. (1996), French Adaptation of The Ways of Coping Checklist, Perceptual and Motor Skills: Volume 83, Issue , pp. 104-106.

BRUN, Jean-Pierre (2006), Évaluation Des Coûts Du Stress Au Travail, Rapport De Recherche, 2006, Université Laval Québec, Canada

BÜLBÜL, H. ve DEMİRER, Ö. (2008), "Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in Karşılaştırmalı Analizi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20: 181-198.

BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2006), Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı, Ankara, Pegem A Yayıncılık

CAN, Halil (2002), Organizasyon ve Yönetim, Siyasal Kitabevi, 2002, Ankara

CARNEGIE, Dale (2012), Stres ve Endişeyle Baş Çıkmanın Yolları, Çev.:Gamze TOKGÖZ, Nemesis Kitap, 2012, İstanbul

CARROL, Stephen (1978), Psychological Needs as Moderators of Reactions to Job Enrichment in a Field Setting, Academy of Management Proceedings

CASSIDY, Tony (1999), Stress, Cognition and Health, Routledge, London

CENGİL, Muammer (2004), Gazi Üniversitesi Çorum İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Denetim Odaklarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, Gazi Üniversitesi Çorum İlahiyat Fakültesi Dergisi, 2004/1

CHAN, I., LEUNG, M., and YU, S. (2012), Managing the Stress of Hong Kong Expatriate Construction Professionals in Mainland China: Focus Group Study Exploring Individual Coping Strategies and Organizational Support, Journal of Construction Engineering and Management, Vol. 138, No. 10, October 1, 2012

CHANG, W. And HUANG, T. (2011), Customer Orientation As A Mediator Of The Influence Of Locus Of Control On Job Performance, The Service Industries Journal Vol. 31, No. 2, January 2011, 273–285

CHARLESWORTH, E. and NATHAN, R. (1982), Stress Management, Corgi Books, New York

CHEN, Mei-Fang, LİN, Chieh-Peng and LİEN, Gin-Yen (2011), Modelling Job Stress As A Mediating Role In Predicting Turnover Intention, The Service Industries Journal, Vol. 31, No. 8, June 2011, 1327–1345

CHEN, Yu (2011), Chinese Knowledge Employees' Career Values, Perceived Organizational Support and Career Success, *I-Business*. Sep2011, Vol. 3 Issue 3, p274-282

CHEN, Z., SUN, H., LAM, W., HU, Q., HUO, Y. and ZHONG, J. (2012), Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles Of Job Satisfaction, Burnout, And Supervisory Support In Relationships Between Emotional Labor And Performance, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 23, No. 4, February 2012, 826–845

CHEN, D., and LIM, V. (2012), Strength In Adversity: The Influence Of Psychological Capital On Job Search, *Journal of Organizational Behavior*, *J. Organiz. Behav.* 33, 811–839

CHÊNEVERT, Denis, MOTTAY, Didier and JOURDAIN, Geneviève (2011), L'engagement organisationnel des infirmières d'agences intérimaires au Québec et en France: Le rôle du soutien organisationnel, *Communication pour le 22ème congrès de l'AGRH, Marrakech, Maroc, du 26 au 28 octobre 2011*

CHIÜ, C., LIN, C., TSAI, Y. and HSIAO, C. (2005), Modeling Turnover Intentions and Their Antecedents Using the Locus of Control as a Moderator: A Case of Customer Service Employees, *Human Resource Development Quarterly*, vol. 16, no. 4, Winter 2005

CHOO, F. (1986), Job Stress, Job Performance and Auditor Personality Characteristics, *A Journal Of Practice and Theory*, Vol.5, No.2 Spring 1986

CHUEBANG, P. and BAOTHAM, S. (2011), Voluntary Turnover Intentions: Effects On Perceived Organizational Support And Organizational Commitment Of Thai Employees In Rajabhat Universities, *Review Of Business Research*, Volume 11, Number 3, 2011

CODO, S. Et SOPARNOT, R. (2013), Des Conflits De Rôle Au Stress Perçu: Les Managers Ont-Ils Besoin D'être Soutenus?, *Département Des Relations Industrielles, Université Laval - ISSN 0034-379X – ri/ir*, 68-3, 2013, 507-530

COLEMAN, D.F., IRWING, G. and COOPER, C. (1999), Another Look At The Locus Of Control:Organizational Commitment Relationship: It Depends On The Form Of Commitment, *Journal of Organizational Behavior* 20, 995-1001

COLEMAN, Margo, DELEIRE, T. (2003), An Economic Model of Locus of Control and the Human Capital Investment Decision, *Journal of Human Resources*; Summer2003, Vol. 38 Issue 3, p701

CONWAY, N., JACQUELINE, A. and COYLE, S. (2012), The reciprocal relationship between psychological contract fulfilment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85, 277–299

COOPER, C. and ROUSSEAU, D. (1995), *Trends in Organizational Behavior*, Wiley, Chichester

COOPER, C. and DEWE, P. (2004), *Stres A Brief History*, Blackwell Publishing Ltd, 2004, London

CRAIG, A.S. and LESLIE, D. (2009), Relational Antecedents Of Appraised Problem-Focused Coping Potential And Its Associated Emotions, 2008 *Psychology Press*, an imprint of the Taylor & Francis Group, an Informa business, *Cognition And Emotion* 2009, 23 (3), 481-503

CÜCELOĞLU, Doğan (1998), *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitabevi, 1998, İstanbul

ÇELİK, Adnan (2010), *Kriz ve Stres Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara

ÇETİN, Fatih ve BASIM, Nejat (2010), İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Öz Yeterlilik Algısının Rolü, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 256 Sayı: 35, Ocak-Temmuz 2010 ss.255-269

ÇETİN, Fatih (2011), Örgüt İçi Girişimcilikte Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü”, *Business and Economics Research Journal*, Volume 2, Number 3, 2011

ÇETİN, Fatih ve BASIM, Nejat (2012), Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 45, Sayı 1, Mart 2012, s.121-137.

ÇETİN, Fatih ve BASIM Nejat (2011), Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü, "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Temmuz/July 2011 - Cilt/Vol: 13 - Sayı/Num: 03

ÇETİN, Fatih, ŞEŞEN, Harun ve BASIM, Nejat (2013a), Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2013, Cilt/Vol.: 13 - Sayı/No: 3 (95-108)

ÇETİN, Fatih, HAZIR, Köksal, BASIM, Nejat (2013b), Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, 2013, s. 31-52

ÇİVİTÇİ, Asım (2007), Erken Ergenlik Döneminde İçsel-Dışsal Denetim Odağı Boyutları ve Cinsiyete Göre Mantıkdışı İnançlar, Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi: 14 (1) 2007.

ÇOBAN, A. ve HAMACI, Z. (2008), Effect of Stress Coping Program on the Level of Vocational Burnout of Counselors, Elementary Education Online, 7(3), 600-613, 2008.

DAĞ, İhsan (1991), "Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RİDKOÖ)'nin Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliliği", Psikoloji Dergisi, 7, 26, 10-16.

DAĞ, İhsan (2002), "Kontrol Odağı Ölçeği (KOÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması", Psikoloji Dergisi, 17, 49, 77-90.

DAVEZIES, Philippe (2001), Le Stress Au Travail, Performance, Stratégies et Facteur Humain, 2001, 4-7

DAVIDSON, Jonathan (2003), The Anxiety Book, Riverhead Books, New York.

DAWLEY, D., HOUGHTON, J. and BUCKLEW, N. (2010), Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit, The Journal of Social Psychology, 2010, 150(3), 238–257

DECONINCK, J. and JOHNSON, J. (2009), The Effects Of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, And Organizational Justice On Turnover Among Salespeople, Journal of Personal Selling & Sales Management, vol. XXIX, no. 4 (fall 2009), pp. 333–350.

DEKKER, I. and BARLING, J. (1995), Workfoce Size And Work Related Role Stress , Work and Stress, 1995, Vol. 9, p. 45-54

DENİZ, Mehmet (1996), Etkin Zaman Yönetimi ve Türkiye'deki Büyük Tekstil İşletmelerindeki Uygulaması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1996

DETIENNE, Kristen Bell, AGLE, Bradley R., PHILLIPS, James C., INGERSON, Marc-Charles, 2012, The Impact of Moral Stress Compared to Other Stressors on Employee Fatigue, Job Satisfaction, and Turnover: An Empirical Investigation, *J Bus Ethics* (2012) 110:377–391

DEWE, P.C., O'DRISCOLL, M. and COOPER, C. (2012), Theories of Psychological Stress at Work, *Handbook of Occupational Health and Wellness*, 23 Handbooks in Health, Work, and Disability, DOI 10.1007/978-1-4614-4839-6-2, Springer Science+Business Media New York 2012

DIRECTION GÉNÉRALE HUMANISATION DU TRAVAIL (DGHT) (2006), Le Stress au Travail, 2006, Bruxelles, <https://www.emploi.belgique.be%2FWorkArea%2FDownloadAsset.aspx%3Fid%3D4216&ei=eZNu>, Erişim: 28 Ekim 2013.

DİRİK, Gülay ve GÜNAY, Esmâ (2009), Dindarlık, Kontrol Odağı ve Psikolojik Sıkıntılar, *Civilacademy Cilt/Volume 7 Sayı/Issue 1 Bahar/Spring 2009*

DUMONT, Michelle et PLANCHEREL, Bernard (2001), *Stress et Adaptation Chez L'Enfant*, Presses de l'Université du Québec, 2001, Québec

DURNA, Ufuk (2004), Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi Yıl:2004 Cilt:11 Sayı:1 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa*, s.191-206

DURNA, Ufuk ve ŞENTÜRK, Kemal (2012), Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odaklarını Çeşitli Değişkenler Yardımıyla Tespit Etmeye Yönelik Bir Çalışma, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 15, 2012, ss. 37-48

EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, Steven and SOWA, Debora (1986), Perceived Supervisor Support, *Journal of Applied Psychology* Copyright 1986 by the American Psychological Association, Inc.1986, Vol. 71, No. 3, 500–507

EISENBERGER, R., FASOLO, P. and DAVIS-LAMASTRO, V. (1990), Perceived Organizational Support And Employee Diligence, Commitment And Innovation, *Journal of Applied Psychology*, 1990, Vol. 75, p. 51-59

EISENBERGER, R., CUMMINGS, J., ARMELI, S. and LYNCH, P.D. (1997), Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, And Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 1997, Vol. 82, 1997, p 812- 820

EISENBERGER, R., ARMELI, S., REXWINKEL, B., LYNCH, P. and RHOADES, L. (2001), Reciprocation of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology* 2001, Vol. 86, No. 1, 42-51

EISENBERGER, R., STINGLHAMBER, F., VANDENBERGHE, C., SUCHARSKI, L. and RHOADES, L. (2002), Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention, *Journal of Applied Psychology* Copyright 2002 by the American Psychological Association Inc., 2002, Vol. 87, No. 3, 565–573

EISENBERGER, R., JONES, J., ASELAG, J. and SUCHARSKI, L. (2010), Perceived Organizational Support, <http://eisenberger.psych.udel.edu/files/POS%20Chap%2010.pdf>, Erişim: 23. 11. 2013

EISENBERGER, R. and NEVES, P. (2012), Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Support, *Human Performance*. 2012, Vol. 25 Issue 5, p452-464. 13p. 1 Diagram, 2 Charts.

EJERE, Emmanuel (2010), Absence from Work: A Study of Teacher Absenteeism in Selected Public Primary Schools in Uyo, Nigeria, *International Journal of Business and Management* Vol. 5, No. 9; September 2010

ELFSTROM, M. and KREUTER, M. (2006), Relationships Between Locus of Control, Coping Strategies and Emotional Well-Being in Persons with Spinal Cord Lesion, *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, Vol. 13, No. 1, March 2006

ERDEM, M. ve PARLAK, B. (2010), Ceza Hukuku Boyutuyla Mobbing, *TBB Dergisi*, Sayı 88, 2010

ERKUTLU, H., CHAFRA, J. and BUMİN, B. (2011), Organizational Culture's Role In The Relationship Between Power Bases And Job Stress, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40:198-209

ERTEKİN, Yücel (1993), *Stres ve Yönetim*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, 1993, Ankara

ESER, Gül (2011), Güven Eğiliminin Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi YIL 2011, CİLT XXX, SAYI I*, S. 365-376

EZELL, P. (2003), Job stress and turnover intentions among Tennessee Cooperative Extension System employees, *Humanities and Social Sciences*, Vol 64(6-A), 2003. pp. 1920.

FICHER, William (1970), *Theories of Anxiety*, Harper&Row Publishers, London.

FLORU, R. et CNOCKAERT, J.C. (1998), *Stress Professionnel et Burnout*, Les Cahiers de l'Actif, 1998, N°264/265, s.:25-40

FOLEY, S., YUE, N. and LUI, S. (2005), The Effects of Work Stressors, Perceived Organizational Support and Gender on Work-Family Conflict in Hong Kong, *Asia Pacific Journal of Management*, 22, 237–256, 2005

FOLKMAN, S. and LAZARUS, R.S. (1988), *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press, 1988

FRIEDMAN, M. and ROSENMAN (1974), R., *Type A Behavior and Your Health*, Alfred A. Knopp Inc, New York

GAVINO, M., WAYNE, S. and ERDOGAN, B. (2012), Discretionary And Transactional Human Resource Practices And Employee Outcomes: The Role Of Perceived Organizational Support, *Human Resource Management*, September–October 2012, Vol. 51, No. 5. Pp. 665–686

GEORGES, J.M., REED, T.F., BALLARD, K.A., COLIN, J. and FIELDING, J. (1993), Contact With Aids Patients As Source Of Work-Related Distress : Effects Of Organizational And Social Support, *Academy of Management Journal*, 1993, Vol. 36, p. 157-171

GILLET, N., GAGNÉ, M., SAUVAGERE, S. And Fouquereau, E. (2013), The Role Of Supervisor Autonomy Support, Organizational Support, And Autonomous And Controlled Motivation In Predicting Employees' Satisfaction And Turnover Intentions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol 22(4), Aug, 2013. pp. 450-460

GRADÎNARU, Puiu (2008), *Le Stress Professionnel Dans Les Sections De Production*, 4th Edition Of The International Scientific Conference European Integration New Challenges for the Romanian Economy 4th Edition, 2008, Oradea/Romania, s.694-697

GRAEN, G., SCANDURA, T.A. (1987), Toward A Psychology Of Dyadic Organizing, Research in Organizational Behavior, 1987, Vol. 9, p. 175-208

GRAMLING, S. and AUERBACH, S. (1998), Stress Management Workbook, Prentice Hill, Virginia

GREBOT, Elisabeth (2008), Stress et Burnout au Travail: Identifier, Prévenir, Guérir, Groupe Eyrolles, 2008, Paris

GREENBERG, Jerrold S. (2004), Comprehensive Stress Management, Higher Education, 2004, New York

GUERRERO, Sylvie (2005), La Theorie De L'echange Social, Cadre Explicatif De La Fidelisation Des Gestionnaires", ASAC 2005, s.31-45

GÜLLET, Laurent (2008), Stress, Modèles Et Application., <http://liris.cnrs.fr/~cnriut08/actes/articles/129.pdf>

GUTIERREZ, A., CANDELA, L. and CARVER, L. (2012), The Structural Relationships Between Organizational Commitment, Global Job Satisfaction, Developmental Experiences, Work Values, Organizational Support, And Person-Organization Fit Among Nursing Faculty, Journal of advanced nursing, July 2012,

GÜÇLÜ, Cem (2013), Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü: İmalat İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 5/2 173-190

GÜRİŞ, S. ve ÇAĞLAYAN, E. (2005), Ekonometri, İstanbul: Der Yayınları.

GÜLER, Çağatay (1997), Ergonomiye Giriş, T.C. Sağlık Bakanlığı, 1997, Ankara

GÜRÜLTÜ KONTROL YÖNETMELİĞİ (1986), 11.12.1986 tarih ve 19308 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

GÜVEYİ, Ü. (2013), Memur Disiplin Hukukunda Mobbing, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XVII, Y. 2013, Sa. 1-2

HANİF, A. ve SULTAN, S. (2011), Type A-B Personality And Locus Of Control: A Combined Factor Determining Job Satisfaction, Business Review - Volume 6 Number 2 July - December 2011

HALLOWELL, Edward (2008), Stres Yönetimi, Çev.Burcu Çekmece, Optimist Yayınları, İstanbul

HARRIS, B., HARRIS, J. and HARVEY, P. (2007), A Test of Competing Models of the Relationships Among Perceptions of Organizational Politics, Perceived Organizational Support, and Individual Outcomes, *The Journal of Social Psychology*, 2007, 147(6), 631–655

HAUGE, L.J., SKOGSTAD, A. and EINARSEN, S. (2010), The Relative Impact Of Workplace Bullying As A Social Stressor At Work, *Scandinavian Journal of Psychology*, 2010, 51, 426–433

HENDRIX, W., SPENCER, B. and GIBSON, G. (1994), Organizational And Extraorganizational Factors Affecting Stress, Employee Well-Being, And Absenteeism For Males And Females, *Journal Of Business And Psychology* Volume 9, No. 2, Winter 1994

HERMAN, J. and TETRICK, L. (2009), Problem-Focused Versus Emotion-Focused Coping Strategies And Repatriation Adjustment, *Human Resource Management*, January–February 2009, Vol. 48, No. 1, Pp. 69– 88

HIBO, Sarah (2010), *Le Stress au Travail*, Service Etudes du Secrétariat National des FPS, 2010, Bruxelles, s.3-11

HOLMES, Thomas and RAHE, Richard (1967), The Social Readjustment Rating Scale, *Journal of Psychosomatic Research*. Vol. 11, pp. 213 to 218, Pergamon Press. 1967. Printed in Northern Ireland

HOSSEİN, Gholam, DAVOUDI, Rasoul and VALEH, Azam (2012), Analyzing the Relationship between Job Features (Job Satisfaction, Working Independence, Promotion Opportunities, and Job Anxiety) and Organizational Commitment and Attachment of the Employees of the General Department of the Educational System of North Khorasan in 1391, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, December 2012, Vol. 2, No. 12

HU, Ling, BENTLER, M. (1995), “Evaluating model fit”, içinde: R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*, Sage, Thousand Oaks, CA, s. 76-99.

HUANG, H. (2006), *Understanding Culinary Arts Workers: Locus of Control, Job Satisfaction, Work Stress and Turnover Intention*, Human Resources in the Foodservice Industry, 2006 by The Haworth Press, Inc. doi:10.1300/J369v09n02_09

HUANG, Y.H., SHAWAAND, W. and CHEN, P. (2004), Worker Perceptions Of Organizational Support And Return-To-Work Policy: Associations With Post-Injury Job Satisfaction, *Work*, 2004, Vol. 23 Issue 3, p225-232. 8p. 5 Charts.

HUNT, Shane (2008), The Impact of Perceived Organizational Support on Formal Sales Management Controls and Salesperson Performance, *Society for Marketing Advances Proceedings*. 2008, p278-279. 2p.

HUNTER, Larry and THATCHER, Sherry (2007), Feeling The Heat: Effects Of Stress, Commitment, *Academy of Management Journal* 2007, Vol. 50, No. 4, 953–968.

HYATT, T. A. (1996), The Effects Of Audit Firm Structure And Auditors Locus Of Control On Job Stress, Job Satisfaction, And Performance, *Humanities and Social Sciences*, Vol 56(10-A), Apr, 1996. pp. 4031.

IKUSHI, Y. (2001), Perceived Organizational Support For Satisfying Autonomy Needs Of Japanese White-Collar Workers: A Comparison Between Japanese And US-Affiliated Companies, *Journal of Managerial Psychology*, Vol 16(6), 2001. pp. 434-448.

IVANCEVICH, J. GIBSON, J., DONNELLY, J and KONOPASKE, R. (2012), *Organizations Behavior, Structure, Processes*, McGraw Hill, New York

JAFRI, Hassan (2012), Psychological Capital And Innovative Behaviour: An Empirical Study On Apparel Fashion Industry, *The Journal Contemporary Management Research* 2012, Vol.6, Issue No.1, 42 - 52.

JAFRI, Hassan (2013), A Study of the Relationship of Psychological Capital and Students Performance, *Business Perspectives & Research*. Jan-Jun2013, Vol. 1 Issue 2, p9-16. 8p.

JAMAL, Muhammad (2013), Job Stress among Hospital Employees in Middle East: Social Support and Type A Behavior as Moderators, *Middle East Journal Of Business - Volume 8 Issue 3 July 2013*, s.:7-16

JONSSON, P. (2000), "An Empirical Taxonomy of Advanced Manufacturing Technology", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol 20, No 12.

JOHNSON, R.A. ve WICHERN, D.W. (2002), Applied Multivaried Statistical Analysis, 5th Ed. USA: Pearson Education Int.

JONES, F. and BRIGHT, J. (2001), Stress, Pearson, London

KALAYCI, Şeref (2009), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. (4.Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

KANOUI, Stéphanie (2008), Le Stress Au Travail: Mieux Le Comprendre Pour Contribuer À Le Prévenir Ou Le Réduire, 2008, http://www.actineo.fr/recup_old/1038.06.pdf, Erişim: 29 Ekim 2013

KAPLAN, Metin (2010), Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği, Selçuk Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2010

KAPLAN, Metin ve ÖĞÜT, Adem (2012), Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2012, C.17, S.1, s.387-401.

KARASAR, N. (2005), Bilimsel Araştırma Yöntemi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 15. Baskı.

KARİMİ, R. and ALİPOUR, F. (2011a), Social support and Job stress: Moderation role of Locus of control, Journal of Asian Scientific Research, 1(6), pp.285-290

KARİMİ, R. and ALİPOUR, F. (2011b), Reduce Job stress in Organizations: Role of Locus of Control, International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 18; October 2011

KASILINGHAM, R. and SUDHA, S. (2010), Influence of Locus of Control on Investment Behaviour of Individual Investor, The Indian Journal of Management Volume 3 Issue 1 JAN-JUL 2010

KELEŞ, Hatice Necla (2011), Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı2,

KENNY D.A., KASHY, D. & BOLGER, N. (1998). Data Analysis in Socialpsychology, (Ed) D. Gilbert, S. Fiske, & G. Lindzey, The Handbook Of Social Psychology (ss.203-227). Berlin: Springer-Verlag.

KESER, İstem (2006), Anketler Aracılığı ile Örneklemeye Dayalı Olarak Yapılan Araştırmalarda İzlenecek Adımlar ve Karşılaşılabilecek Sorunlar, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 8, Say:4, 2006

KHALİD, Afsheen, MURTAZA, Ghulam, ZAFAR, Aliya, ZAFAR, Mueen Aizaz, SAQİB, Lutfullah, MUSHTAQ, Rizwan (2012), Role of Supportive Leadership as a Moderator Between Job Stress and Job Performance, Information Management and Business Review, Vol. 4, No. 9, pp. 487-495, Sep 2012

KHAN, A., SALEEM, M. and SHAHİD, R. (2012), Buffering Role of Locus of Control on Stress Among The College/University Teachers of Bahawalpur, Pak. J. Commer. Soc. Sci., 2012 Vol. 6 (1), 158-167

KIANI, F., SAMAVATYAN, S. and POURABİAN, S. (2011), Job Stress And The Rate Of Reported Incidents Among Workers' Isfahan Steel Company: The Role Of Mediator Work Pressure ,Iran Occupational Health, Vol. 8, No.3, Summer 2011

KILIÇ, Elife (2013), Yatılı Bölge İlköğretim Okullarında Örgütsel Adalet: Sinop Örneği, Journal of World of Turks (Zeitschrift für die Welt der Türken), Vol. 5, No. 2

KINICKI, A. and VECCHIO, R. (1994), Influences on the Quality of Supervisor-Subordinate Relations: The Role of Time-Pressure, Organizational Commitment, and Locus of Control, Journal Of Organizational Behavior, Vol. 15,75-82

KOÇEL, Tamer (2011), İşletme Yöneticiliği, Beta, İstanbul

KONAN, Necdet (2013), Educational Supervisors Locus of Control, Eurasian Journal of Educational Research, Issue 51, Spring 2013, 45-6

KORKUSUZ, Mehmet Hişyar (2012), Kamu Yönetiminde Stres Algısı, Hayat, 2012, İstanbul

KOSSEK, E., PICHLER, S., BODNER, T. and HAMMER, L. (2011), Workplace Social Support And Work–Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General And Work–Family-Specific Supervisor And Organizational Support, Personnel Psychology 2011, 64, 289–313

KOTTKE, J.L. and SHARAFINSKI, C.E. (1988), Measuring perceived supervisory support and organizationnal support , Educational and Psychological Measurement, 1988, Vol. 48, p. 1075-1079

KROHNE, H. W. (2002), Stress and Coping Theories, Johannes Gutenberg-Universität Mainz Germany, Available online 2002, http://userpage.fu-berlin.de/schueez/fohlen/Krohne_Stress.pdf

LAPALME, M., TREMBLAY, M. and SIMARD, G. (2009), The Relationship Between Career Plateauing, Employee Commitment And Psychological Distress: The Role Of Organizational And Supervisor Support, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 20, No. 5, May 2009, 1132–1145

LARSON, M. and LUTHANS, F. (2006), Potential Added Value Of Psychological Capital In Predicting Work Attitudes. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 2006, 13, 75-92.

LAZARUS, R. S., DEESE, J., OSLER, S. F. (1952), The Effects Of Psychological Stress Upon Performance, 1952., *Psycho. Bull.*, 49:293-317.

LAZARUS, R. (1966), *Psychological Stress and Coping Process*, McGraw-Hill, New York

LAZARUS, R. S. and FOLKMAN, S. (1984). *Stress, Appraisal, And Coping*. Springer Publishing Company, New York

LAZARUS, R. S. and FOLKMAN, S. (1986), *Cognitive Theories Of Stress And The Issue Of Circularity*, 1986, *Psychological, and Social Perspectives*, s. 63–80, New York

LAZARUS, R. S. (1993a), From Psychological Stress To The Emotions: A History of Changing Outlooks, 1993, *Annu. Rev. Psychol* 1993. 44: 1-21

LAZARUS, R.S. (1993b), Coping Theory and Research: Past, Present, and Future, *Psychosomatic Medicine* 55:234-247

LEE, W., JOO, H. and JOHNSON, W. (2009), The Effect of Participatory Management on Internal Stress, Overall Job Satisfaction, and Turnover Intention among Federal Probation Officers, *Federal Probation* Volume 73 Number 1

LEE, J. and PECCEI, R. (2007), Perceived Organizational Support And Affective Commitment: The Mediating Role Of Organization-Based Self-Esteem In The Context Of Job Insecurity, *Journal of Organizational Behavior* 28, 661–685

LÉGERON, Patrick and CRISTOFINI, Romain (2006), Enquête Sur Le Stress Professionnel, Luxembourg, 2006, <http://www.sante.public.lu/publications/impacts-milieu-vie/sante-travail/enquete-stress-professionnel/enquete-stress-professionnel.pdf>, Erişim: 12.10.2013

LEUNG, M., ZHANG, H. and SKITMORE, M. (2008), Effects of Organizational Supports on the Stress of Construction Estimation Participants, *Journal Of Construction Engineering And Management*, February 2008, 134:2

LEVINE, S. and SCOTCH, N. (1970), *Social Stress*, Aldine Publishing, Chicago

LEVINSON, H. (1965), Reciprocation: The Relationship Between Man And Organization, *Administrative Science Quarterly*, 1965, Vol. 9, p. 370-390

LIN, H., PROBST, J. and HSU, Y. (2010), Depression Among Female Psychiatric Nurses In Southern Taiwan: Main And Moderating Effects Of Job Stress, Coping Behaviour And Social Support, 2010 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Clinical Nursing*, 19, 2342–2354

LINDQUIST, T. and COOPER, C. (1999), Using Lifestyle And Coping To Reduce Job Stress And Improve Health In 'At Risk' Office Workers, *STRESS MEDICINE* *Stress Med.* 15, 143-152

LİU, L., CHANG, Y., FU, J., WANG, J. and WANG, L. (2012), The Mediating Role Of Psychological Capital On The Association Between Occupational Stress And Depressive Symptoms Among Chinese Physicians: A Cross-Sectional Study, *BMC Public Health* 2012, 12:219

LİU, L., HU, S., WANG, L., SUİ, G. and MA, L. (2013), Positive Resources For Combating Depressive Symptoms Among Chinese Male Correctional Officers: Perceived Organizational Support And Psychological Capital, *BMC Psychiatry* 2013, 13:89

LİU, York (2013), Mediating Effect Of Positive Psychological Capital In Taiwan's Life Insurance Industry, *Social Behavior And Personality*, 2013, 41(1), 109-112

LOUIS, M.R., POSNER, B.Z and POWELL, G.N. (1983), The Availability And Helpfulness Of Socialization Practices, *Personnel Psychology*, Vol. 36, p. 857-866

LUSA, S., MARKETTA, H., RITVA, L. and EIRA, V. (2002), Perceived Physical Work Capacity, Stress, Sleep Disturbance And Occupational Accidents Among Firefighters Working During A Strike, *Work & Stress*, vol. 16, no. 3, 264-274

LUTHANS, Fred (1995), *Organizational Behavior*, 7th Edition, McGraw-Hill, New York

LUTHANS, Fred and YOUSSEF, C.M. (2004), Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage, *Organizational Dynamics*, Vol. 33, No. 2, pp. 143–160

LUTHANS, F., AVOLÍO, B. J., WALUMBWA, F. O. and LI, W. (2005), The Psychological Capital Of Chinese Workers: Exploring The Relationship With Performance, *Management and Organization Review*, 2005, 1, 249-271.

LUTHANS, F., and YOUSSEF, C. M. (2007), Emerging Positive Organizational Behavior, *Journal of Management*, 2007, 33, 321–349

LUTHANS, F., AVOLÍO, B. J., AVEY, J. B. and NORMAN, S. M. (2007), Psychological Capital: Measurement And Relationship With Performance And Satisfaction, *Personnel Psychology*, 2007, 60, 541-572.

LUTHANS, F., AVEY, J.B., PATERA, J.L. (2008a), Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital, *Academy of Management Learning & Education*, 2008, Vol. 7, No. 2, 209–221.

LUTHANS, F., NORMAN, S. M., AVOLÍO, B. J. and AVEY, J. B. (2008b), The Mediating Role Of Psychological Capital In The Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship, *Journal of Organizational Behavior*, 2008, 29, 219-238.

LUTHANS, F., AVEY, J. B., CLAPP-SMITH, R. and LI, W. (2008c), More Evidence On The Value Of Chinese Workers Psychological Capital: A Potentially Unlimited Competitive Resource? *The International Journal of Human Resource Management*, 2008, 19, 818- 827.

LUTHANS, Fred, AVEY, James B., AVOLIO, Bruce and PETERSON, Suzanne (2010), The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital, *Human Resource Development Quarterly*, vol. 21, no. 1, Spring 2010

MAERTZ, C., GRIFFETH, R., CAMPBELL, N. (2007), The Effects Of Perceived Organizational Support And Perceived Supervisor Support On Employee Turnover, *Journal of Organizational Behavior* 28, 1059–1075

MAKHBUL, Z., ALAM, S., AZMİ, S. and TALİB, N. (2011), Ergonomics and Work Stress Issues in Banking Sector, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9): 1301-1309

MARSH, Herbert W. and HOCEVAR, Dennis (1985), “Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher-order factor models and their invariance across groups”, *Psychological Bulletin*, Vol.:97, s.562–582.

MASSON, Georges et SELYE, Hans (1938), Reaction Generale D'adaptation Ses Indications Pratiques, *Canadian Journal of Comparative Medicine* November 1938 Vol. II, No. 11, s.:282-285

MEMİLİ, Esra, WELSH, Dianne and LUTHANS, Fred (2013), Going Beyond Research on Goal Setting: A Proposed Role for Organizational Psychological Capital of Family Firms, *Entrepreneurship: Theory & Practice*. Nov2013, Vol. 37 Issue 6, p1289-1296.

MEYDAN, Cem Harun (2010), Adalet Algısı – İç Girişimci Davranışlar İlişkisinde Kontrol Odağının Şekillendirici Rolü, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 36, Ağustos-Aralık 2010 ss.195-222

MILLISSA, F. and MONICA, C. (2008), Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong, *Asia Pacific Business Review* Vol. 14, No. 2, 213–231, April 2008

MITCHELL, T. R., CHARLES, M. S. and STAN, E. W. (1975), Locus Of Control: Supervision And Work Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 1975 Volume 18. Number 3

MIAO, R.T. (2011), Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China, *Institute of Behavioral and Applied Management*, Jan 2011, Vol. 12 Issue 2, p105-127

MOBLEY, W. H. (1977). Intermediate Linkages In The Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention, *Journal of Applied Psychology*, 62, 237–240.

MONAT, A., LAZARUS, R. and REEVY, G. (2007), *Stress and Coping*, Praeger, London

MOORMAN, R., BLAKELY, G. and NIEHOFF, B. (1998), Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship Between Procedural Justice And Organizational Citizenship Behavior?, *Academy of Management Journal*, 1998. Vol. 41, No. 3, 351-357.

MUHONEN, T. and TORKELSON, E. (2006), *Exploring Stress and Coping at Work: Critical Incidents among Women and Men in Equivalent Positions*, 2006, *Lund Psychological Reports*, 7 (1).

NAYİR, F. (2012), The Relationship Between Perceived Organizational Support And Teachers Organizational Commitment, *Eurasian Journal of Educational Research*, Issue 48, Summer 2012, 97-116

NELSON, D. and COOPER, C. (2007), *Positive Organizational Behavior*, Sage, New Delhi

NIOSH, Publication (1999), *Stress at Work*, Number: 99-101, U.S. Department Of Health And Human Services, Cincinnati

NİTESH, S., NANDAKUMAR, V.M. and ASOK, KUMAR S. (2013), Role of Pay as Perceived Organizational Support Contributes to Employee's Organizational Commitment, *Advances In Management*, Vol. 6 (8) Aug.

NORUZY, A., SHATERY, K., REZAZADEH, A. and HATAMİ, L. (2011), Investigation The Relationship Between Organizational Justice, And Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role Of Perceived Organizational Support, *Indian Journal of Science and Technology* Vol. 4 No. 7, July 2011

NUNNALLY, J. C. (1978), *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

OKUMUŞ, Mikail (2011), *Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi*, Ark, İstanbul

ONAL, Güngör (2000), *Temel İşletmecilik Bilgisi*, Türkmen Kitabevi, İstanbul

ÖRNEK, Ali Şahin ve AYDIN, Şule (2011), *Kriz ve Stres Yönetimi*, Detay, Ankara

ÖZÇELİK, N., GÜLSÜN, M., ÖZÇELİK, F. ve ÖZTOSUN, M. (2012), Yöneticilerin Zaman Yönetimi Becerilerinin İş Stresi Üzerine Etkisi, *Anatol J Clin Investig* 2012:6(4):231-238

ÖZDEMİR, Asım (2010), Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 14, S: 1, Nisan 2010

ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut (2003), Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi* Cilt:18 Sayı:2, Yıl:2003, ss:113 -130

ÖZER, P., TOPALOĞLU, T., ÖZMEN, Ö. (2013), Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye İle İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, Cilt:13 Sayı:4-Ekim2013 s. 437-447

ÖZKALP, Enver (2004), Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Basımevi, 2004, Eskişehir

ÖZTUĞ, Özhan ve BAŞTAÇ, Mert (2012), Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Konusundaki Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education) Özel Sayı 2: 125-133*

PALMER, Stephan, COOPER, Cary and THOMAS, Kate (2004), A Model Of Work Stress, *Counselling At World*, 2004, http://www.bacpworkplace.org.uk/journal_pdf/acw_winter04_a.pdf

PATHAK, D. (2012), Role Of Perceived Organizational Support On Stress-Satisfaction Relationship: An empirical study, *Asian Journal Of Management Research*, Volume 3 Issue 1

PEHLİVAN, İnyet (1994), Stresle Başa Çıkma Bireysel ve Örgütsel Stratejiler, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, cilt:27, sayı:2

PHATTANACHEEWAPUL, A. ve USSAHAWANİTCHAKİT, P. (2008), Organizational Justice Versus Organizational Support: The Driven-Factors Of Employee Satisfaction And Employee Commitment On Job Performance, *Journal Of Academy Of Business And Economics*, Volume 8, Number 2

PORTER, S., CLAYCOMB, C. and KRAFT, F. (2008), Salesperson Wellness Lifestyle: A Measurement Perspective, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, vol. XXVIII, no. 1 (winter 2008), pp. 53-66

POUSSARD, Jale ve LE ROY, Jeanne (2013), Perceptions De Justice Et Engagement Organisationnel: Le Rôle Modérateur De L'estime De Soi Organisationnelle, *Revue Académique de la Faculté de Communication, Université Galatasaray*, No:18 Juin 2013

RANDALL, M., CROPANZANO, R., BORMANN, C. and BIRJULIN, A. (1999), Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 1999: 20, 159-174

RAY, E.B. and MILLER, K.I. (1994), Social Support, Home/Work Stress and Burnout: Who Can Help, *Journal of Applied Behavioral Science*, 1994, Vol. 30, N° 3, 357-373

REGUS (2012), http://www.maxihaber.net/fotolar/2012_foto/eylul_2012/mh_regus_05092012.htm, Erişim:19.10.2013

RHOADES, L. and EISENBERGER, R. (2002), Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature, *Journal of Applied Psychology*, 2002, N° 87, p. 698-714

RHOADES, L. and EISENBERGER, R. (2006), When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support and Performance, *Journal of Applied Psychology* 2006, Vol. 91, No. 3, 689–695

RICHARDSON, H., JIXIA, Y., VANDENBERG, Y., DEJOY, D. and WILSON, M. (2008), Perceived Organizational Support's Role In Stressor-Strain Relationships, *Journal of Managerial Psychology*. 2008, Vol. 23 Issue 7, p789-810. 22p. 2 Diagrams, 3 Charts.

ROBBİNS, S. and JUDGE, T. (2007), *Organizational Behavior*, Pearson Prentice Hall, New Jersey

ROBBINS, S., JUDGE, T. and CAMPBELL, T. (2010), *Organizational Behavior*, Pearson, London

ROTTER, J. B. (1966). Generalized Expectancies For Internal Versus External Control Of Reinforcement, Psychological Monographs, 80, 1-28.

RUILLER, Caroline (2010), Le Soutien Social Au Travail: Conceptualisation, Mesure Et Influence Sur L'épuisement Professionnel Et L'implication Organisationnelle L'étude D'un Cas Hospitalierécôle, Doctorale De Sciences Économiques Et De Gestion, 2010

SABANCI, Alaettin ve SÜMER, Sarp Lorkut (2011), Ergonomi, Nobel, Ankara

SAEKOO, A. (2011), Examining The Effect Of Trust, Procedural Justice, Perceived Organizational Support, Commitment, And Job Satisfaction In Royal Thai Police: The Empirical Investigation In Social Exchange Perspective, Journal Of Academy Of Business And Economics, Volume 11, Number 3

SAFARI, A., TAMİZİFAR, M. and JANNATİ, A. (2012), The Effect of Organizational Justice and Perceived Organizational Support on University Staff Job Burnout (Case of University Staff of Isfahan), Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 6(7): 131-136

SALAZAR J., PFAFFENBERG, C. and SALAZAR, L. (2006), Locus of Control vs. Employee Empowerment and the Relationship with Hotel Managers Job Satisfaction, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, Vol. 5(1)

SALEEM, S. and AMİN, S. (2013), The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance: An Empirical Study from Pakistani Academic Sector, New Media and Mass Communication Vol.11

SANTANA, Ângela M. C., GOMES, J. K., DİONE, D.M., YASSANA, M. G. Vd. (2012), Occupational Stress, Working Condition And Nutritional Status Of Military Police Officers, Work 41 2908-2914 DOI: 10.3233/WOR-2012-0543-2908 IOS Press

SARKAR, J. (2013), Organizational Climate vs. Organizational Role stress, Golden Research Thoughts Volume 2, Issue. 9, March. 2013

SAVAŞIR, I. ve ŞAHİN, N.H. (1997), Bilişsel-Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler, Ankara, Türk Psikoloji Dernegi Yayınları.

SAWANG, S. (2010), Perceived Managerial Support has on Job satisfaction and Psychological Strain, Curr Psychol (2010) 29:247–256

SCHERMELLEH, Engel, KARIN, Moosbrugger, HELFRIED Müller Hans (2003), "Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures", *Methods of Psychological Research Online*, Vol.:8(2), s.23-74

SELIGMAN, M. E. P., STEEN, T. A., PARK, N. and PETERSON, C. (2005), *Positive Psychology Progress: Empirical Validation Of Interventions*, *American Psychologist*, 60, 410–421.

SELYE, Hans and FORTIER, Claude (1950), *Adaptive Reaction to Stress*, *Psychosomatic Medicine* May 1950 Vol.12, s.149-157.

SELYE, Hans (1955), "Critical Period" for Inhibition of Inflammation by a Primarily Neurogenic Stress-Situation, *Psychosomatic Medicine* May 1955 Vol.17, s.124-127.

SELYE, Hans (1956), *Endocrine Reactions During Stress, Anesthesia and Analgesia*-May- June, 1956, s.182-193

SELYE, Hans (1973), *The Evolution of the Stress Concept*, *American Scientist* Vol. 61, No. 6 (November-December 1973), pp. 692-699

SELYE, Hans (1974), *Stress Without Distress*, J.B. Lippincott Company, Philadelphia & New York

SINGH, A. and SINGH, S. (2013), *Perceived organisational support and organisational citizenship behaviour: The mediating role of personality*, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol 39(1), Jan, 2013. pp. 117-125.

SIU, Oi-Ling (2003), *Job Stress And Job Performance Among Employees In Hong Kong: The Role Of Chinese Work Values And Organizational Commitment*, *International Journal Of Psychology*, 2003, 38 (6), 337–347

SIU, O., SPECTOR, P. E. and COOPER, C. J. (2005), *Work Stress, Self-Efficacy, Chinese Work Values, And Work Well-Being In Hong Kong And Beijing*. *International Journal of Stress Management*, 2005, 12(3), 274–288.

SLATE, R., VOGEL, R. and JOHNSON, W. (2001), *To Quit or Not To Quit: Perceptions of Participation in Correctional Decision Making and the Impact of Organizational Stress*, *Corrections Management Quarterly*, 5(2), 68–78

SOSYAL GÜVENLİK KURUMU (SGK) 2012 yılı Faaliyet Raporları, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/kurumsal/istatistikler/sgk_istatistik_yilliklari, Erişim 30 Ekim 2013

SOYTÜRK, Kemal (2011), Eğitim Yönetiminde Stres, Akademik Kitaplar, İstanbul

STASSEN, M. ve URSEL, N.D. (2009). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 82.201–220.

STEIGER, James. H. (1990), "Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach", *Multivariate Behavioural Research*, Vol.:25, s.173-180.

STEILER, Dominique et ROSNET, Elisabeth (2011), La Mesure Du Stress Professionnel Différentes Méthodologies De Recueil, *La Revue Des Sciences De Gestion, Direction Et Gestion N° 251*, s.71-79

STORA, Jean Benjamin (1994), Stres, İletişim Yayıncılık (Presses Universitaires de France), İstanbul

SUAZO, M. and TURNLEY, W. (2010), Perceived Organizational Support As A Mediator Of The Relations Between Individual Differences And Psychological Contract Breach, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 25 Issue 6, p620-648.

SUN, T., ZHAO, X.W., YANG, L.B. and FAN, L.H. (2012), The Impact Of Psychological Capital On Job Embeddedness And Job Performance Among Nurses: A Structural Equation Approach, *Journal of Advanced Nursing*, 68(1), 69–79

ŞAHİN, N. H. ve DURAK, A. (1995), Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlaması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10, 56-73.

ŞEŞEN, Harun (2010), Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlilik, İş Tatmini ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Ankara'da Bulunan Kamu Kurumlarında Bir Araştırma, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 28, Sayı 2

TABACHNICK, Barbara G. ve FİDEL, S. (2007), *Using Multivariate Statistics*, Fifth Edition, Perason Educati Inc., Boston.

TABAK Akif ve ERKUŞ Ahmet (2008), Denetim Odağının Bireylerin Belirsizlikle Baş Etme Düzeylerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 26, Sayı 1, 2008, s. 213-227

TARHAN, Nevzat (2002), Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, Timaş, İstanbul

TATLIDİL, H. (1996), Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz, Ankara: Cem Web Ofset Ltd.Şti.

TAVŞANCIL, E. (2002), Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, 1.Baskı, Ankara, Nobel Yayınları.

TENNANT, Christopher (2001), Work-Related Stress And Depressive Disorders, Journal of Psychosomatic Research 51 697– 704

THOMAS, T.T. and GANSTER, D.C. (1995), Impact Of Family-Supportive Work Variables On Work-Family Conflict And Strain: A Control Perspective, Journal of Applied Psychology, Vol. 80, N° 1, p. 6-15

THOMAS, W. and MARCUS, M. (2009), Effectiveness Of Organizational Efforts To Lower Turnover Intentions: The Moderating Role Of Employee Locus Of Control, Human Resource Management, March – April 2009, Vol. 48, No. 2, Pp. 289– 310

THOMAS, W. and FELDMAN, D. (2011), Locus Of Control And Organizational Embeddedness, Journal of Occupational and Organizational Psychology (2011), 84, 173–190

TILLMAN, C., SMITH, F. and TILLMAN, W. (2010), Work Locus Of Control And The Multidimensionality Of Job Satisfaction, Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict, Volume 14, No. 2

TİKİCİ, Mehmet ve TÜRK, Mevlüt (2003), İnsan Odaklı Yönetim ve Müşteri Memnuniyeti: Malatya İlinde Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Y.2003, C.8.,S.3, s.:27-48

TOKAT Bülent, KARA Hakan ve ÜLKGÜN Nuriye (2007), Yöneticilerin Sorun Çözme Yetenekleri ve Kontrol Odağının Belirlenmesi: DPÜ Örneği, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi ISSN:1694 – 528X Sayı: 11 Ocak – 2007

TOKMAK, İ., TÜREN, U. ve GÖKMEN, Y. (2012), Exploring the Effect of Human Resource Management Practices on Organizational Performance and the Mediating Role of Perceived Organization Support: An Empirical Research on Turkish SMEs, *European Journal of Social Sciences* (ISSN 1450-2267), 36(2):253-262.

TOKMAK, İ., YILDIZ, E. ve TURGUT, H. (2013), Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), Haziran 2013

TOOR, S. (2010), What If You Have Been Retrenched? Look toward the Bright Side: Capitalize on Your Psychological Capital, *Leadership and Management in Engineering*, Volume 10, Issue 3 (July 2010)

TOOR, S. and OFORÍ, G. (2010), Positive Psychological Capital as a Source of Sustainable Competitive Advantage for Organizations, *Journal of Construction Engineering & Management*. Mar2010, Vol. 136 Issue 3, p341-352.

TOP, Mehmet (2012), Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Cilt/Vol:41, Sayı/No:2, 258-277*

TOUSSAINT, Valérie (2005), Les Implications De La Motivation Intrinsèque Sur Des Facteurs Relatifs À La Rétention Du Personnel Militaire”, *Cahier De Recherche Exploratoire En Gestion*, Vol.2, No.2, 54- 80

TREMBLAY, M., CLOUTER, J., SIMARD, G., CHENEVERT, D. and VANDENBERGHE, C. (2010), The Role Of Human Resources Practices, Procedural Justice, Organizational Support And Trust In Organizational Commitment And In-Role And Extra-Role Performance, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 21, No. 3, February 2010, 405–433

TURUNÇ, Ömer ve ÇELİK, Mazlum (2010a), Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2010 14 (1): 209-232

TURUNÇ, Ömer ve ÇELİK, Mazlum (2010b), Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi Yıl:2010 Cilt:17 Sayı:2 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. MANİSA*

TUTAR, Hasan (2011), *Kriz ve Stres Yönetimi*, Seçkin, Ankara

TÜREN, U., GÖKMEN, Y. ve TOKMAK, İ. (2013), İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının İşletme Performansına Etkisi: İşletmelerin Sahip Oldukları Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kabiliyetlerinin Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, Volume 4, Number 4, pp. 103-129

TÜRK PSİKIYATRİ DERNEĞİ (TPD), 17 Nisan 2009 Tarihli Basın Açıklaması, 2009, <http://www.psikiyatri.org.tr/presses.aspx?press=263&type=24>, Erişim: 27.10.2013

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), Türkiye Özürlüler Çalışması Bülteni, 2002, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017, Erişim: 30.03.2014

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), TÜİK İzmir Bölge Müdürlüğü Raporu, 05 Mart 2012, http://izka.org.tr/files/planlama/5_bolgesel_istatistikler/SayilarlaTurkiye_izmir_Subat.pdf, Erişim: 26.10.2013

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), Mart 2013 Haber Bülteni, Sayı: 13455 06 Mart 2013, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13455>, Erişim: 26.10.2013

TÜZÜN, İ. ve KALEMCİ, R. (2012), Organizational And Supervisory Support İn Relation To Employee Turnover İntentions, *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 27 Issue 5, 518-534. 17p.

ULLMAN, Jodie B. (2001), "Structural equation modeling", İçinde: B. G. Tabachnick ve L. S. Fidel (Ed.), *Using Multivariate Statistics*, (4th ed; s.:653- 771), Allyn&Bacon, Needham Heights, MA

ULRİCH, C., O'DONNELL, P., TAYLOR, C., FARRAR, A., DANİS, M. and GRADY, C. (2007), Ethical Climate, Ethics Stress, And The Job Satisfaction Of Nurses And Social Workers İn The United States, *Social Science and Medicine*, 65, 1708–1719.

URAL, Ayhan ve KILIÇ, İbrahim (2006), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

UYGUR, A. ve KOÇ, H. (2010), Örgütsel Sadakat ve Örgütsel Bağlılık: Siyasi Partiler Açısından Bir Analiz, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2/4 79-94

WALUMBWA, F., PETERSON, S, AVOLIO, B. and HARTNELL, C. (2010), An Investigation Of The Relationships Among Leader And Follower Psychological Capital, Service Climate, And Job Performance, *Personnel Psychology*, Vol 63(4), Win, 2010. pp. 937-963.

WALUMBWA, F., LUTHANS, F., AVEY, J. and OKE, A. (2011), Authentically Leading Groups: The Mediating Role Of Collective Psychological Capital And Trust, *Journal of Organizational Behavior* 32, 4–24

WASEEM, Muhammad (2010), Relative Importance of Pay Level Satisfaction, Career Development Opportunities, and Supervisor Support in Perceived Organizational Support, *Journal of Yaşar University* 2010 3264 - 3277

WAYNE, S. J., SHORE, L.M. and LIDEN, R.C. (1997), Perceived Organizational Support And Leader-member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, Vol. 40, p. 82-111

WAYNE, S. J., SHORE, L. M., BOMMER, W. H. and TETRICK, L. E. (2002), The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, p. 590–598

WEINBERG, A., SUTHERLAND, V. and COOPER, C. (2010), *Organizational Stress Management A Strategic Approach*, Palgrave Macmillan, London

WU, Yu-Chi (2011), Job Stress And Job Performance Among Employees In The Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence, *Social Behavior And Personality*, 39(1), 21-32.

YELBOĞA, A. (2012), Örgütsel Adalet İle İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma, *Ege Akademik Bakış*, Cilt:12-Sayı:2-Nisan 2012, s. 171-18

YILDIZ, Süleyman (2013), Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 13 • Sayı: 3, Temmuz 2013 ss. 317-324

YILMAZ, V. ve ÇELİK, H.E. (2009). *LISREL ile Yapısal Eşitlik Modellemesi - I*, Pegem Akademi, Ankara, Türkiye, ISBN: 978-605-4282-00-5.

YILMAZ, Hüseyin ve GÖRMÜŞ, Alparslan (2012), Stratejik Girişimciliğin, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkilerinin Araştırılması: Tekstil Sektöründe Ampirik Bir Çalışma, Journal of Yasar University 2012 26(7) 4483 - 4504

YOON, J. and THYE, S. (2002), A Dual Process Model of Organizational Commitment: Job Satisfaction and Organizational Support, Work & Occupations. Feb2002, Vol. 29 Issue 1, p97. 28p.

YÖNDEM, Zeynep Deniz (2011), Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Efil Yayınevi, Ankara

YUMUŞAK, Sedat (2007), İşgörende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi (5:1)

YURDAKOŞ, Ertan (2005), Stres Fizyolojisi, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyumu, İstanbul, s.89-96.

YÜKSEL, İhsan (2006), Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi İle İlişkisi, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi Nisan 2006 C:35 Soy:1 Sayfa 7-32

ZAMAHANİ, Majid, GHORBANİ, Vahid and REZAEİ, Faezeh (2011) Impact of Authentic Leadership and Psychological Capital on Followers' Trust and Performance, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12): 658-667, 2011

<http://www.stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=ANHRS>, Erişim:12.10.2013

EKLER**EK-A ANKET FORMU**

Değerli Katılımcı,

Bu anket İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında yapılmakta olan "**Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkisi ve Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü**" başlıklı doktora tezinin araştırma bölümüne veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma bilimsel nitelikli olmakla beraber **siz değerli katılımcıların özenle vereceği cevaplarla** çok daha anlamlı olacaktır. Katkı sunacağınız bu çalışma tamamen akademik nitelikli olup elde edilecek bilgiler tamamen bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak, hiçbir kurum veya şahıslara verilmeyecektir. **Anketi doldururken hiçbir şekilde isim-soyad, kurum ismi veya başka tanıtıcı bilgi yazılmayacaktır.**

Bu çalışmaya yapacağınız katkılardan ve sabrınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder saygılar sunarım.

Haluk ERDEM
halukerdem1974@mynet.com
İnönü Üniversitesi, Malatya

Doç.Dr. Ali AKSOY
İnönü Üniversitesi İ.İ.B.F.
Malatya

1.BÖLÜM**DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER**

Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuza uygun cevabı yazınız.

1. Cinsiyetiniz?
2. Medeni durumunuz?
3. Yaşınız?
4. Eğitim durumunuz?
5. Kaç yıldır bulunduğunuz kurumda çalışıyorsunuz?
6. Kurumda göreviniz?
7. Çalıştığınız kurumda kaç kişi çalışıyor?
8. Çalıştığınız kurum kaç yıldır sektörde hizmet veriyor?

2.BÖLÜM**STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ**

Lütfen aşağıdaki sorularda size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

S.NU	SORULAR	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
	Bir sıkıntım olduğunda.....					
1	Kimsenin bilmesini istemem.	1	2	3	4	5
2	İyimser olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
3	Bir mucize olmasını beklerim.	1	2	3	4	5
4	Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
5	Başa gelen çekilir diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
6	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.	1	2	3	4	5
7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim.	1	2	3	4	5
8	Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.	1	2	3	4	5
9	İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.	1	2	3	4	5
10	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	1	2	3	4	5
11	Olanları kafama takıp, sürekli düşünürüm.	1	2	3	4	5
12	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
13	İş olacağına varır diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
14	Mutlaka bir yol bulacağıma inanırım.	1	2	3	4	5
15	Problemin çözümü için adak adarım.	1	2	3	4	5
16	Her şeye yeni başlayacak gücü kendimde bulurum.	1	2	3	4	5
17	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.	1	2	3	4	5
18	Olaydan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
19	Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.	1	2	3	4	5
20	Problemi adım adım yavaş yavaş çözmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
21	Mücadeleden vazgeçerim.	1	2	3	4	5
22	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
23	Hakkımı savunabileceğime inanırım.	1	2	3	4	5
24	Olanlar karşısında kaderim buymuş derim.	1	2	3	4	5
25	Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
26	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.	1	2	3	4	5
27	Benim suçum ne diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
28	Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
29	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	1	2	3	4	5
30	Bana destek olacak kişilerin varlığı beni rahatlatır.	1	2	3	4	5

3.BÖLÜM
KONTROL ODAĞI

Lütfen aşağıdaki sorulardaki iki şıktan size göre en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.
(Şıklardan ikisi de size uymuyorsa en yakın olabilecek şıkkı işaretleyiniz).

1	a. Çocukların başlarının belaya girmesinin nedeni anne-babalarının onları çok fazla cezalandırmasıdır.	b. Bugünlerde birçok çocuğun sorunu olmasının nedeni anne-babalarının onlara karşı çok gevşek davranmasıdır.
2	a. Kişilerin hayatlarındaki üzücü olayların çoğuna kısmen şanssızlık neden olur.	b. Kişilerin başına gelen talihsizliklere kendi yaptıkları hatalar neden olur.
3	a. Savaşların var olmasının ana nedenlerinden biri insanların siyasete yeterince ilgi duymamasıdır.	b. İnsanlar ne kadar önlemeye çalışırlarsa çalışsınlar, savaşlar her zaman var olacaktır.
4	a. Eninde sonunda insanlar bu dünyada hak ettikleri saygıyı kazanacaklardır.	b. Ne yazık ki ne kadar çabalarsa çabalasın kişinin değeri çoğu zaman anlaşılmaz.
5	a. Öğretmenlerin öğrencilere adil davranmadıkları düşüncesi çok saçmadır.	b. Birçok öğrenci aldığı notun ne dereceye kadar tesadüfi olaylardan etkilendiğinin farkında değildir.
6	a. Şans izin vermezse kişi etkili bir lider olamaz.	b. Yetenekli oldukları halde lider olamamış kişiler ellerine geçen fırsatları yeterince değerlendirememiş demektir.
7	a. Ne kadar çabalasanız da nedense bazı insanlar sizi sevmezler.	b. Başkalarının kendisini sevmesini sağlayamayan kişi insanlarla nasıl geçineceğini bilemeyen kişidir.
8	a. İnsanın kişiliğinin belirlenmesinde en önemli rolü kalıtım (genetik faktörler) belirler.	b. İnsanın kişiliğini yaşadığı tecrübeler belirler.
9	a. Sık sık şahit oldum ki "her şey olacağına varır".	b. Kararlı adım atmak yerine kadere inandığımda hep zararlı çıkmışımıdır.
10	a. İyi hazırlanmış bir öğrenci için "haksız bir sınav" hemen hemen söz konusu olamaz.	b. Çoğu zaman sınav soruları dersin konusuyla öylesine ilgisiz oluyor ki çalışmanın gerçekten yararı olmuyor.
11	a. Başarı çok çalışmaya bağlıdır, şansa hemen hemen hiç ilgisi yoktur.	b. İyi bir işe girmek esas olarak, uygun zamanda uygun yerde bulunmaya bağlıdır.
12	a. Herhangi bir vatandaş devlet yönetimi ile ilgili kararlar üzerinde etkili olabilir.	b. Dünya başta bulunan birkaç güçlü kişi tarafından yönetilir, herhangi birinin bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.
13	a. Plan yaptığımda onları başarıyla uygulayacağımdan hemen hemen eminimdir.	b. Çok önceden planlar yapmak her zaman akıllıca bir iş değildir. Çünkü nasılsa birçok şey iyi veya kötü şansa bağlıdır.

14	a. Bazı insanlar vardır ki nereden bakarsan bak iyi değildirler.	b. Her insanda iyi olan bir yön vardır.
15	a. Benim için istediğini elde etmenin şansa hiç ilgisi yoktur.	b. Çoğu kez her şey öylesine şansa bağlıdır ki, ne yapacağımıza karar vermek için yazı-tura bile atabiliriz.
16	a. Kimin sözünün geçeceği genellikle uygun yerde ilk bulunma şansına sahip olmaya bağlıdır.	b. İnsanlara doğru olanı yaptırmak yetenek işidir, şansa hemen hemen hiç ilgisi yoktur.
17	a. Dünya meselelerinde çoğumuz, anlayamadığımız ve kontrol edemediğimiz güçlerin kurbanlarıyız.	b. İnsanlar siyasal ve toplumsal konulara aktif olarak katılarak dünya olaylarını kontrol edebilirler.
18	a. Çoğu kişi hayatlarının ne dereceye kadar tesadüfi olaylar tarafından kontrol edildiğinin farkında değildir.	b. Gerçekte şans diye bir şey yoktur.
19	a. Kişi daima hatalarını kabul etmeye gönüllü olmalıdır.	b. Genellikle kişinin hatalarını örtbas etmesi en doğrudur.
20	a. Birinin sizi gerçekten sevip sevmediğini bilmek güçtür.	b. Kaç tane arkadaşınızın olduğu sizin ne kadar iyi bir insan olduğunuza bağlıdır.
21	a. Başımıza gelen kötü olaylar uzun vadede iyileriyle dengelenir.	b. Bir çok talihsiz olay yeteneksizlik, bilgisizlik, tembellik veya üçünün bir arada bulunması sonucu meydana gelir.
22	a. Yeterli çaba harcarsak siyasette olabilecek olumsuzlukları ortadan kaldırmamız mümkündür.	b. İnsanların, politikacıların masa başında yaptığı şeyleri kontrol altında tutması zordur.
23	a. Bazen öğretmenlerin nasıl not verdiklerini anlayamıyorum.	b. Çalışma oranım ile aldığım notlar arasında direkt bir bağlantı vardır.
24	a. İyi bir lider insanların, ne yapmaları gerektiği hakkındaki kararları kendi kendilerine vermelerini bekler.	b. İyi bir lider, herkese düşen görevi açıkça bildiren kişidir.
25	a. Çoğu zaman, başıma gelen olaylar üzerinde çok az etkim olduğunu düşünürüm.	b. Tesadüf ya da şansın hayatımda önemli bir rol oynadığına inanmayı aklım almıyor.
26	a. İnsanlar arkadaşça davranmaya çalışmadıkları için yalnızdırlar.	b. İnsanları memnun etmek için çok fazla çabalamanın yararı yoktur, seni ya severler ya sevmezler.
27	a. Liselerde spor üzerinde çok fazla duruluyor.	b. Takım sporları olumlu bir kişiliğin gelişmesi için mükemmel bir yöntemdir.
28	a. Başıma gelen her şey benim davranışlarımın sonucudur.	b. Zaman zaman hayatımın gidişatı üzerinde yeterli kontrolüm yokmuş gibi hissediyorum.
29	a. Çoğu zaman politikacıların davranışlarını anlayamıyorum.	b. Uzun vadede, bütün vatandaşlar, yerel de olsa ülke çapında da olsa yönetimden sorumludur.

4.BÖLÜM
PSİKOLOJİK SERMAYE

Lütfen aşağıdaki sorularda size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

S.NU	SORU	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Çalıştığım kurumda, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	1	2	3	4	5
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getirebiliyorum.	1	2	3	4	5
3	Bir grup iş arkadaşına işimle ilgili bir bilgi verirken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
4	Çalışma alanımda, amaçları belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5
6	Herhangi bir sorunun çözümü için birçok yol vardır.	1	2	3	4	5
7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlama konusunda sıkıntı yaşıyorum.	1	2	3	4	5
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	1	2	3	4	5
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	2	3	4	5
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	1	2	3	4	5
12	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5
13	İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	1	2	3	4	5
15	Yöneticilerime işimle ilgili konuları açıklarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	1	2	3	4	5
19	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	3	4	5
21	Çalıştığım kurumda işlerin yapılışı konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
23	Kurum dışındaki kişilerle (Veliler veya çevremdeki diğerleri) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5

5.BÖLÜM
ÖRGÜTSEL DESTEK

Lütfen aşağıdaki sorularda size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

S.NU	SORU	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Çalıştığım kurum benim görüşlerimi dikkate alır.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım kurum gerçekten benim refahımı düşünür.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım kurum amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	1	2	3	4	5
4	Bir sorunum olduğunda, çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
5	Çalıştığım kurum, söz konusu ben olunca, kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım kurum beni kendi çıkarı için kullanır.	1	2	3	4	5
7	Çalıştığım kurum benim için çok az endişelenir.	1	2	3	4	5
8	Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım kurum bana yardım etmede istekli davranır.	1	2	3	4	5
9	Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	1	2	3	4	5
10	Çalıştığım kurum işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	1	2	3	4	5

Sabırla cevapladığınız için teşekkür ederim...