

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



KURUMSAL SATIŞ MÜŞTERİ YÖNETİMİ ROLÜNDE ÇALIŞAN
KİŞİLERİN, PSİKOLOJİK SERMAYE İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA
YÖNTEMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Abdullah ATA

Psikoloji Anabilim Dalı
Psikoloji Bilim Dalı

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Aylin SÖZER ÇAPAN

AĞUSTOS
2019

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



**KURUMSAL SATIŞ MÜŞTERİ YÖNETİMİ ROLÜNDE ÇALIŞAN
KİŞİLERİN, PSİKOLOJİK SERMAYE İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA
YÖNTEMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Abdullah ATA
(Y1712.272017)

Psikoloji Anabilim Dalı
Psikoloji Bilim Dalı

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Aylin SÖZER ÇAPAN

AĞUSTOS
2019

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Enstitümüz Psikoloji Anabilim Dalı Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programı Y1712.272017 numaralı öğrencisi Abdullah ATA'nın "Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin, Psikolojik Sermayeleri ile Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 19.07.2019 tarih ve 2019/18 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Tezli Yüksek Lisans tezi 09.08.2019 tarihinde kabul edilmiştir.

| <u>Unvan</u> | <u>Adı Soyadı</u> | <u>Üniversite</u> | <u>İmza</u> |
|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| ASIL ÜYELER | | | |
| Danışman | Dr. Öğr. Üyesi | Aylin SÖZER ÇAPAN | İstanbul Aydın Üniversitesi |
| 1. Üye | Dr. Öğr. Üyesi | Elif Özge ERBAY | İstanbul Aydın Üniversitesi |
| 2. Üye | Prof. Dr. | Ahmet ŞİRİN | Marmara Üniversitesi |
| YEDEK ÜYELER | | | |
| 1. Üye | Dr. Öğr. Üyesi | Mine AKKAYNAK | İstanbul Aydın Üniversitesi |
| 2. Üye | Doç. Dr. | Bayram BAŞ | Yıldız Teknik Üniversitesi |

ONAY

Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek lisans eğitiminin tez çalışması olarak sunmuş olduğum “Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin, Psikolojik Sermaye ile Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmamı, bilimsel ahlak ve gelenekler çerçevesinde tarafımdan yazıldığını, yararlanmış olduğum ve metin içinde atıfta da bulunduğum tüm eserleri çalışmanın kaynak kısmında gösterdiğimi belirtir ve bunu onurumla doğrularım. (.../.../....)

Abdullah ATA

ÖNSÖZ

Bu çalışma, Kurumsal Satış işi yapan kişilerin, Psikolojik Sermaye ile Stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Öncelikle tez yazma sürecim boyunca her anımda yanımda olan, yönlendirmeleriyle beni daha iyiye taşıyan ve her konuda bilgisini tecrübesini ve yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Aylin SÖZER ÇAPAN'a katkılarından dolayı teşekkürlerimi borç bilirim. Desteklerini her daim hissettiğim ve çalışma süresi boyunca destek veren, gece gündüz demeden her konuda yardımcı olan sevgili karım Sinem Ünal ATA'ya ve Sevgili kızım Melina Yaz ATA'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ağustos 2019

Abdullah ATA

İÇİNDEKİLER

Sayfa

| | |
|---|------------|
| ÖNSÖZ | iii |
| TABLO LİSTESİ | vi |
| ŞEKİL LİSTESİ | vii |
| KISALTMALAR | ix |
| ÖZET | ix |
| ABSTRACT | ixi |
| 1. GİRİŞ | 1 |
| 1.2 Problem Cümlesi..... | 4 |
| 1.3 Amaç ve Alt Problemler..... | 4 |
| 1.4 Araştırmanın Önemi..... | 6 |
| 1.5 Sınırlılıklar..... | 6 |
| 1.6 Sayıtlar..... | 6 |
| 1.7 Tanımlar..... | 7 |
| 2.LİTERATÜR TARAMASI | 8 |
| 2.1 Psikolojik Sermaye..... | 8 |
| 2.1.1 Umut..... | 10 |
| 2.1.2 Dayanıklılık..... | 13 |
| 2.1.3 İyimserlik..... | 15 |
| 2.1.4 Öz yeterlilik..... | 17 |
| 2.2 Stres..... | 19 |
| 2.2.1 Stres kavramı ve kapsamı..... | 20 |
| 2.2.2 İş yaşamında stres..... | 21 |
| 2.2.3 Stres kaynakları..... | 22 |
| 2.2.4 Stresin yol açtığı sorunlar..... | 34 |
| 2.2.5 Stres yönetimi..... | 39 |
| 3.YÖNTEM | 49 |
| 3.1 Araştırmanın Modeli..... | 49 |
| 3.2 Evren ve Örneklem..... | 49 |
| 3.3 Veri Toplama Aracı..... | 52 |
| 3.3.1 Kişisel bilgiler formu..... | 52 |
| 3.3.2 Psikolojik sermaye ölçeği..... | 52 |
| 3.3.3 Stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği..... | 53 |
| 3.4 Veri Toplama Süreci..... | 54 |
| 3.5 Verilerin Analizi..... | 55 |
| 4.BULGULAR | 57 |
| 5.SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER | 77 |
| 5.1 Sonuç ve Tartışma..... | 77 |
| 5.1.1 Birinci alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 77 |
| 5.1.2 İkinci alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 77 |
| 5.1.3 Üçüncü alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 77 |
| 5.1.4 Dördüncü alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 78 |
| 5.1.5 Beşinci alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 78 |

| | |
|---|------------|
| 5.1.6 Altıncı alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 79 |
| 5.1.7 Yedinci alt probleme ilişkin sonuçlar | 79 |
| 5.1.8 Sekizinci alt probleme ilişkin sonuçlar | 80 |
| 5.1.9 Dokuzuncu alt probleme ilişkin sonuçlar | 80 |
| 5.1.10 Onuncu alt probleme ilişkin sonuçlar | 81 |
| 5.1.11 On birinci alt probleme ilişkin sonuçlar | 81 |
| 5.1.12 On ikinci alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 81 |
| 5.1.13 On üçüncü alt probleme ilişkin sonuçlar | 82 |
| 5.1.14 On dördüncü alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 82 |
| 5.1.15 On beşinci alt probleme ilişkin sonuçlar..... | 82 |
| 5.2 Öneriler..... | 84 |
| 5.2.1 Kamu kurumlarına | 84 |
| 5.2.2 İşletmelere..... | 84 |
| 5.2.3 Okullara | 84 |
| 5.2.4 Araştırmacılara..... | 84 |
| KAYNAKLAR | 86 |
| EKLER LİSTESİ | 95 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 100 |

TABLO LİSTESİ

- Tablo 3.1:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....50
- Tablo 3.2:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Yaş Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....50
- Tablo 3.3:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Medeni Durum Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....51
- Tablo 3.4:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Yetiştği Çevre Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....51
- Tablo 3.5:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....51
- Tablo 3.6:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Farklı Şirkette Çalışma Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.....52
- Tablo 3.7:** Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Boyutlarında Yer Alan Maddelerin Dağılımı.....53
- Tablo 3.8:** Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Boyutlarında Yer Alan Maddelerin Dağılımı.....54
- Tablo 3.9:** Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Çarpıklık Ve Basıklık Değerleri...55
- Tablo 3.10:** Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğine İlişkin Çarpıklık Ve Basıklık Değerleri.....55
- Tablo 4.11:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermayeleri İlişkin Betimsel İstatistikler.....57
- Tablo 4.12:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları.....58
- Tablo 4.13:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları.....59
- Tablo 4.14:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları.....61
- Tablo 4.15:** Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Yetiştikleri Çevreye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları.....62

| | |
|---|----|
| Tablo 4.16: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) Sonuçları..... | 63 |
| Tablo 4.17: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Farklı Şirkette Çalışma Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 65 |
| Tablo 4.18: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Betimsel İstatistikler..... | 66 |
| Tablo 4.19: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 67 |
| Tablo 4.20: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 68 |
| Tablo 4.21: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 69 |
| Tablo 4.22: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Yetiştikleri Çevreye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 70 |
| Tablo 4.23: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) Sonuçları..... | 72 |
| Tablo 4.24: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Farklı Şirkette Çalışma Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları..... | 73 |
| Tablo 4.25: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye İle Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Puanları Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Sonuçları..... | 74 |

ŞEKİL LİSTESİ

| | | | | | |
|-------------|------|---------|------------|----|----------|
| Şekil | 2.1: | Strese | yaklaşım | ve | stresin |
| etkisi..... | | | | | 40 |
| Şekil | 2.2: | Stresle | Mücadelede | | Aşamalar |
| | | | | | 42 |

KISALTMALAR

| | |
|-------------|--|
| PSÖ | : Psikolojik Sermaye Ölçeği |
| SBYÖ | : Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği |
| DBF | : Demografik Bilgi Formu |

KURUMSAL SATIŞ MÜŞTERİ YÖNETİMİ ROLÜNDE ÇALIŞAN KİŞİLERİN, PSİKOLOJİK SERMAYE İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

ÖZET

Bu çalışma, pazarlama ve satış sektöründe kurumsal satış organizasyonunda, müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında bir ilişki olup olmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın kapsamını 2019 yılında İstanbul ilinde yaşayan kurumsal satış organizasyonunda, müşteri yöneticisi rolünde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Katılımcılar, 45'i (%18,8) kadın, 195'i (%81,3) erkek olmak üzere toplam 240 kişiyi kapsamaktadır. Araştırmada verileri toplamak için "Psikolojik Sermaye Ölçeği" ve "Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği" kullanılmıştır. Psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkinin olup olmadığını ve bir ilişki var ise derecesinin belirleneceği bu araştırmada, ilişki tarama modeli kullanılmıştır. İlişki tarama modeli, iki ya da daha çok değişken arasında meydana gelen değişimi ve bu değişimin derecesini ortaya koymayı amaçlayan araştırma modelidir. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği puanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, yetiştikleri çevre ve farklı şirkette çalışma durumu değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşma durumunu belirlemek için bağımsız gruplar t-testi yapılmıştır. Kişilerin öğrenim durumu değişkenine göre ölçeklerden aldıkları puanların aritmetik ortalamasında anlamlı düzeyde farklılaşmayı belirlemek için tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda gruplar arasında ortaya çıkan farklılaşmanın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak için yardımcı analizler yapılmıştır. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda elde edilen bulgular, Psikolojik Sermaye ile Stresle Başa Çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu yönündedir.

Anahtar Kelimeler: *Stres, Stres Yönetimi, Psikolojik Sermaye, Kurumsal Satış Müşteri Yöneticisi*

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND STRESS COPING STRATEGIES, CORPORATE SALES OF CUSTOMERS IN THE ROLE OF CUSTOMER MANAGEMENT

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate whether there is a relationship between psychological capital and methods of coping with stress in individuals who work in customer management role in corporate sales organization in marketing and sales sector. The population of the research consists of individuals working in the role of customer manager in the corporate sales organization living in Istanbul in 2019. The participants included a total of 240 people, 45 of whom were female (18.8%) and 195 were male (81.3%). Survey to collect data on "Psychological Capital Scale" and "Stress Coping Scale" was used. In this study, relational screening model was used in order to determine whether there is a relationship between psychological capitals and methods of coping with stress. The relational screening model is a research model aimed at revealing the change between two or more variables and the degree of this change. Independent samples t-test was used to determine differentiation of Psychological Capital Scale and Stress Coping Methods Scale scores according to gender, age, marital status, the environment where they grew up and working status in different companies. One-way ANOVA was used to determine significant differences in the arithmetic mean of the scores obtained from the scales according to the educational status variable. As a result of the one-way analysis of variance, ancillary analyzes were conducted to reveal the differentiation between the groups. Pearson Correlation analysis was performed to determine the relationship between psychological capital and coping methods of the employees working in corporate sales customer management role. The findings of the research suggest that there is a significant relationship between psychological capital and coping with stress methods.

Key Words: *Stress, Stress Management, Psychological Capital, Corporate Sales Account Manager*

1. GİRİŞ

Günlük yaşamda karşılaştığımız birçok durumun üstesinden gelmek ve hayatımızı devam ettirebilmek için, psikolojik sermayenin önemi üzerinde durulmaktadır. Yaşantımız boyunca karşılaştığımız olumlu ya da olumsuz yaşantı durumları, kişide bazı zihinsel değişikliğe yol açmakta ve bu durum kişilerde strese neden olmaktadır. Stres yaratan durumlar sadece yaşanan olaylarla sınırlı kalmamakta, kişilerin günlük yaşantısında karşısına çıkan, sağlık problemleri, olumsuz geri bildirim, iyi ya da kötü bir haberde stresin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Bu doğrultuda kurumlarda çalışanların daha yaratıcı ve verimli olmalarını sağlamak, üretkenlik, enerji ve hareketlilik alanında olumlu bir kuvvet oluşturmak için “stres yönetimi” üzerinde önemle eğilinmesi ve ertelenmemesi gerekmektedir. Stresin özellikle iş ve sosyal yaşamda neden olduğu problemler, kişileri ve kurumları daha fazla araştırma yapmaya ve onu yönetmeye sevk etmiştir.

Stresin nedenlerinden birinin kişilerin çevresindeki insanlarla olan etkileşimiyle meydana geldiği düşünülmektedir. Stresin olumsuz etkilerini önüne geçmek bir nevi kişilerin çevreyle olan etkileşimi kontrol altında olması gerektiği düşünülmektedir. Stres yönetimi manasında olan bu olgu, etraftaki değişimlerin gözlemlenerek kontrol edilmesidir.

Stresle baş etmede kritik olan, yarattığı sorunların zarar verecek seviyeye getirmeden kontrol edebilmek, hatta ortaya çıkan gerilimsel enerjiden fayda sağlamaktır. Stresin günlük yaşamdaki tasarrufu da, daha çok olumsuz düşünce ve hoşnut olunmayan zamanlar biçimindedir. Şüphesiz stresin olumlu bir yönü de vardır. Örneğin, iş yerinde bir terfi alındığında, maddi durum ve satın alma gücündeki artışlarda, başka birinden değerli bir armağan alındığında ve değer verilen biriyle kucaklaşıldığında da, bireyler stresin etkisindedir (Eroğlu, 1998).

Artan rekabet ve insan zihnine dayalı iş anlayışının yaygınlaşması, çalışan verimliliğini ve çalışanların örgüte olan katkılarını gün geçtikçe daha önemli hale

getirmektedir. Bu bağlamda geleneksel bakış açısından farklı olarak, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış, verimliliğin ve performansın artışında bireysel gelişime daha çok önem vermekte, çalışanların iş yaşamında mutlu ve iyimser oldukları takdirde daha çok katkı sağlayacaklarına dikkat çekmektedir (Erkuş, Fındıklı 2013). Psikolog Martin Seligman 1998 yılında, bu güne kadar göz ardı edilmiş bir konuyu gündeme taşımış “Pozitif Psikoloji” akımını başlatmıştır. Bu akımla örgütlerde de bu bakış açısı benimsenmeye başlanmış ve “Pozitif Örgütsel Davranış” kavramı geliştirilmiştir (Luthans, 2002). Bu kavram, kişilerin eksik yönlerinden ziyade sahip oldukları yetkinlikler daha ileriye taşıyabilecekleri, güçlü yönlerini daha da güçlü hale getirebilecekleri, çalışmalar olarak tanımlanmıştır (Kara, 2014).

Pozitif örgütsel davranışın gelişen alanlarından biri olan psikolojik sermaye, kişisel seviyede gelişim ve performansı teşvik edebilen, örgütsel seviyede ise artan performansla birlikte kaldıraç gücü, yatırım getirisi ve rekabet avantajı sağlayabilen psikolojik bir kaynak olarak görülmektedir (Erkmen, Esen 2012; Çetin ve diğerleri 2013)

Psikolojik sermaye “kim olduğumuzu” ve “pozitif gelişim sayesinde ne olabileceğimiz” ile ilgilenir (Akdoğan, Polatçı 2013). Bu sermaye türü örgütlerde rekabet üstünlüğü sağlayan sermaye türlerine (ekonomik, insan ve sosyal sermaye) ilave olarak ortaya çıkmıştır. İnsan ve sosyal sermaye ötesinde pozitif psikolojik sermaye bugünün örgütlerinde insan değerini anlamak ve ondan yararlanmak için daha anlaşılır kavramsal bir çerçeve sunmaktadır (Kutunis, Oruç 2014).

Çalışan davranışlarının önemli olduğu hizmet ve satış sektöründe bu araştırmaların yapılması, kişilere ne gibi eğitim ve gelişim yatırımı yapılacağını belirlemektedir. Çalışanlarını geliştirmek için yapılan birçok eğitim ve gelişim faaliyetinin merkezinde psikolojik sermaye kavramının olması yapılan çalışmaları ön plana çıkaracaktır.

Hizmet ve satış sektöründeki kurumların hayatı, sektörel dinamikler nedeni ile düzenli olarak farklılaşmaktadır. Rekabetin gelişmesiyle örgütler çok farklı zorluklarla karşılaşmaktadır. Kurumlar bu durumların üstesinden gelmek, zor durumlarla baş etmek için değişimi kucaklamak zorundadır. Şirketlerin ulusal sınırları aşması, teknoloji devrimi, örgütlerin farklı kültürlere ait çalışanları bir arada buldurması, örgüt hayatının bir uzantısı olarak örgüt içindekileri bireylerin ve diğer insanların farklılaşan beklentileri, örgüt tarafında verimliliğin sürekli kılınması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Örgütler, iş sürekliliğini sağlayabilmek için

değişime kayıtsız kalmamak durumundadır. Örgütlerde ve bireylerde yaşanan bu değişim, hem örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri hem de mutlu çalışan yaratabilmeleri gerekliliğini ortaya koymaktadır (Carvajal, Bernardo, Hermosilla, Bejarano ve Vergel, 2010).

Hizmet ve satış sektörünü ele aldığımızda, diğer sektörlerden farklı olarak, ülkedeki her durumdan birebir etkilenen, bu nedenle de çalışanlarının değişim ve dönüşüme hızlı adapte olduğu, başarılı sonuçlara ulaşabilmek için risk almaktan çekinmeyen, işin gerektirdiği teknik bilgi ve beceriye hakim olmasının yanı sıra iletişim ve ilişki yönetimi becerilerini bulunduran çalışan kaynağına ihtiyaç vardır. Aynı zamanda bu insan kaynağının, stresli durumlarla iyi mücadele etmesi gerekliliği gün geçtikçe önem kazanmaktadır.

Bu çalışan kaynağının daha verimli ve başarılı çalışabilmeleri için stresle mücadele etme becerilerini geliştirmek her insan kaynakları uzmanının önemli gündemlerinden biri olduğu düşünülmektedir. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki bireylerin stresle mücadele etme başarılarının altında bilgi seviyelerinin yüksek olması ve karşı karşıya kaldıkları durumların üstesinden nasıl geleceklerini bilmeleri yatmaktadır. , Kurumsal satış müşteri yönetiminden çalışan bireyler müşteriye yüz yüze hizmet vermekte, bu nedenle bu hizmet boyunca davranışları, karşılaştıkları durumlarla baş etme becerileri, stres yönetim becerileri ve psikolojik yapıları önem arz etmektedir. Yaptıkları işte uzun süre sağlıklı ve verimli çalışabilmeleri için bu konudaki becerilerini geliştirme ihtiyaçları düzenli olarak devam etmektedir.

Bu araştırmada da müşteri yöneticilerinin psikolojik sermaye düzeylerine, stresle başa çıkma yöntemlerine bakılacak ve psikolojik sermaye düzeyleriyle, stresle başa çıkma yöntemleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenecektir.

1.2 Problem Cümlesi

Hızla globalleşen günümüz dünyasında, rekabetin en üst seviyelerde yaşandığı ve teknolojik gelişmelerin çok hızlı gerçekleştiği çalışma hayatında, insan kaynağı önemli bir faktörü temsil etmektedir. Hizmet sektöründeki örgütler ne kadar maddesel unsurlara sahip olsalar da, faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için insan kaynaklarına büyük ölçüde ihtiyaç duymaktadırlar. İnsan kaynağının bu denli önemli olması paralelinde de bazı konulara dikkat çekmektedir. Özellikle çalışanların ruhsal durumlarıyla ilgili olduğu düşünülen ve pozitif psikoloji akımıyla gündeme gelen psikolojik sermaye, kişilerin psikolojik durumları konusunda bize bilgi verdiği düşünülmektedir.

Çalışma hayatındaki bu değişim ve dönüşümler, stres kavramının hayatımıza girmesine de neden olmuştur. Stres üzerinde yapılan birçok araştırmada stresin bireyleri ruhsal ve fiziksel yönden zorladığı görülmüş, yönetilemeyen stresin birçok olumsuz durumu ortaya çıkmıştır. Özellikle hizmet ve satış sektörü söz konusu olduğunda kişilerin “psikolojik sermaye” birikimleri ile “stres ile başa çıkma yöntemleri” arasında bir ilişkinin olup olmadığının incelenmesinin yerinde olacağı düşünülmüştür. Bunun dışında yapılan literatür taramasında da iki bu sektör üzerinde benzer bir çalışmaya rastlanmamış, sektörel dinamikler nedeniyle böyle bir çalışma yapılmasına karar verilmiştir.

1.3 Amaç ve Alt Problemler

Bu çalışma ile birlikte, Kurumsal Satışta Müşteri Yöneticisi rolünde çalışan kişilerin, psikolojik sermaye ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişki incelenerek, Müşteri Yöneticilerinin psikolojik sermaye ile stres yönetim düzeylerinin veriler ile ortaya konulması planlanacaktır. Bu açıdan, bundan sonra yapılacak araştırmalara söz konusu araştırmanın bir kaynak sağlaması hedeflenmektedir.

Araştırmada elde edilmesi planlanan bilgiler;

1. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ne düzeydedir?

2. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
3. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
4. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
5. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
6. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
7. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
8. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri ne düzeydedir?
9. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
10. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
11. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
12. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
13. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
14. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
15. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.4 Araştırmanın Önemi

Bu araştırma;

- Kurumsal satış müşteri yöneticisi rolünde çalışan kişilerin Psikolojik sermaye ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkinin sayısal verilerini göstermesi açısından,
- Medeni durum, cinsiyet, yaş, farklı şirket deneyim, gelir durumu, eğitim düzeyi gibi bazı bağımsız değişkenlerle Psikolojik sermaye ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyması açısından,
- Bu sebeple oluşabilecek stresin ve başa çıkma yöntemlerinin farkına varılıp, uygun başa çıkma yöntemlerinin belirlenmesi açısından önemlidir.

1.5 Sınırlılıklar

Bu araştırmada;

Bu çalışmanın örneklemi İstanbul ilinde yaşayan, kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde özel bir telekomünikasyon şirketinde çalışan 240 kişi ile araştırmanın uygulanması 2018-2019 yılı ile, araştırmaya katılan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilere sosyodemografik özellikleri uygulanan kişisel bilgi formu sorularıyla, araştırmaya katılan kişilerin Psikolojik Sermaye durumları Psikolojik Sermaye ölçeği puanları ile stres yönetim düzeyleri ise Stresle Başa Çıkma yöntemleri ölçeğinden alınan puanlarla sınırlıdır.

1.6 Sayıtlar

Araştırmada;

- Örnekleme yer alan, bir telekomünikasyon şirketinin, kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan toplam 240 kişinin evreni temsil ettiği,
- Örnekleme kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin sorulan soruları objektif bir şekilde yanıtladıkları,

1.7 Tanımlar

Psikolojik Sermaye: Psikolojik sermaye, kişinin zorluklara karşı ayakta durabilme, kendini fark edip yönetebilme ve bireyin pozitif psikolojik gelişme durumu olarak tanımlanır. Bireyin “kim olduğu” ve gelişimsel anlamda “kim olabileceği” dir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004).

Stres: Kişinin zihin bütünlüğü bozan uyumsuz koşullarla baş edebilmesi, bedensel ve ruhsal yapısını koruyabilmek adına harcadığı gayrettir. (Cüceloğlu, 1994).

Kurumsal Satış Müşteri Yöneticisi: Hizmet ve Satış sektöründe bulunan ve muhatabı Tüzel kişiler olan, Tüzel kişilerin müşteri yönetimi yapıp, onlara ürün, servis ve hizmet satışı yapan müşteri temsilcileri.

2.LİTERATÜR TARAMASI

2.1 Psikolojik Sermaye

Hizmet ve satış sektöründeki kurumların hayatı, sektörel dinamikleri nedeni ile düzenli olarak farklılaşmaktadır. Rekabetin gelişmesiyle örgütler çok farklı zorluklarla karşılaşmaktadır. Kurumlar bu durumların üstesinden gelmek, zor durumlarla baş etmek için değişimi kucaklamak zorundadır. Şirketlerin ulusal sınırları aşması, teknoloji devrimi, örgütlerin farklı kültürlere ait çalışanları bir arada bulundurması, örgüt hayatının bir uzantısı olarak örgüt içindekileri bireylerin ve diğer insanları farklılaşan beklentileri, örgüt tarafında ise verimliliğin sürekli kılınması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Örgütler, iş sürekliliğini sağlayabilmek için değişime kayıtsız kalmamak durumundadır. Örgütlerde ve bireylerde yaşanan bu değişim, hem örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri hem de mutlu çalışan yaratabilmeleri gerekliliğini ortaya koymaktadır (Carvajal, Bernardo, Hermostilla, Bejarano ve Vergel, 2010).

İş ortamında, bireylerin göstermiş oldukları tutum ve davranışların sadece olumsuz taraflarının görünmesi ve dikkatlerin, olayların olumsuz taraflarına çevrilmesi, çalışma hayatının, problemlerle dolu bir alan olarak hissedilmesine ve bireylerin bu problemle dolu dünyanın içerisinde kaybolan ve yaşanan durumların çözülemeyen hale gelmesine sebep olan unsur olarak algılanmasına neden olmuştur. İş hayatındaki bireyler, yaptığı işin bilincindedir, farklı yetkinliklere sahiptir, değişimi kabul etme ve yönetme çabasıdadır, örgütlerine ve işlerine olumlu düşüncelerle bakarlar, atiktir, sorumluluk almaktan kaçınmazlar, örgütlerine bağlıdır, örgütlerine sadıktır ve örgütlerine anlam katan kişilerdir. Çalışan kişiler, negatif olmayan durumların da üreticisi olabilmekte, mutlu ve sağlıklı kişiler olma yolculuğunda yol almaktadır. Pozitif psikoloji, kişilerin yaşadıkları sorunlardan ziyade, olumlu yönlerine dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, kişileri daha pozitif yapan özelliklerinin

fark edilmesi için, pozitif psikoloji bilimi kurumlara artı değerler sağlamaktadır (Brandt, Gomes ve Boyanova, 2011).

Koşulları göz ardı etmemesi, yaşanan durumları esas alması, değişim ve gelişime olanak sağlayan psikolojik kapasitenin odakta olması, pozitif örgütsel davranış diğer pozitif yaklaşımlardan ayırmaktadır (Luthans, 2002). Bu açıdan bakıldığında pozitif örgütsel davranışın, bireylerin ve kurumların performans gelişimi ve iyileştirilmesine tarafında deneyim ya da bilgi olarak değişebilen ve gelişebilen özelliklerin bir bütünü olarak konumlandırılabilir (Çetin ve Basım, 2011).

Psikolojik Sermaye kavramının ortaya çıkmasında, Pozitif örgütsel davranış kavramı etkili rol oynamıştır (Güler, 2009).

Uzmanları pozitif psikoloji üzerinde çalışması ve bu çalışmaların, örgütlere yansması paralelinde pozitif örgütsel davranış kavramı ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye kavramının ortaya çıkmasını da pozitif örgütsel davranış kavramı sağlamıştır. Psikolojik sermaye kavramı çalışanlarda ve kurumlarda olumlu sonuçlar doğurması sebebiyle desteklenmekte ve araştırmalara konu olmaya devam etmektedir (Luthans ve diğ., 2010). Psikolojik sermaye genel anlamıyla bu gün ne olduğumuzdan ziyade, en iyi olma hali ve gelecekte ne olmak istediğimizle ilgili bir teoridir (Luthans ve diğ., 2010). Psikolojik sermaye kavramı, potansiyelin performansa dönüşmesi ve yüksek performansla rekabette farklılaşmak için yapılan bir yatırımdır (Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006).

Fred Luthans ve arkadaşları, 2004 yılında insan, ekonomik ve sosyal sermaye kavramları üzerinden çalışmalar yapmış, bu kavramların özel durumlarını ortaya koyarak, insanların olumlu yönlerine odaklanan psikolojik sermaye kavramını hayatımıza sokmuşlardır (Zhao ve Hou, 2009). Bu çalışma ışığında psikolojik sermaye kavramının kontrol edilebilir, farklılaştırılabilir ve geliştirilebilir olduğunu elde etmeleridir. Yıl 2005'i gösterdiğinde ise psikolojik sermaye kavramının, bireyleri rekabette farklılaştırdığı ve güçlendirdiği, bu bağlamda da diğer sermaye türlerinden ötede bir kavram olduğunu ortaya koymuşlardır.

2007 yılında ise psikolojik sermaye kavramını diğer sermaye kavramlarından ayıracak tanımlamayı yapmışlardır (Zhao ve Hou, 2009). 2007 yılında yapılan bu tanıma dayanarak, kişilerin kaynakları, umut, iyimserlik, öz yeterlilik dayanıklılık

olarak ifade edilmekte (Gooty ve diğ., 2009) ve bu durum psikolojik sermaye kavramı olarak atfedilmektedir (Avey, Wernsing ve Luthans, 2008).

Psikolojik kaynaklar, çalışanların sergilediği davranışlarla kurum performansları arasında ilişki kurar. Stres düzeyi, kişisel performansı, iş memnuniyeti, devamsızlık, kurumsal aidiyet gibi kurumsal öğelerle ilişkilidir (Abbas ve Raja, 2010).

Pozitif örgütsel davranışın gelişen alanlarından biri olması sebebiyle Psikolojik sermaye araştırma konusu yapılmış ve umut(hope), dayanıklılık(resilince) , iyimserlik(optimisim) ve öz yeterlilik(self efficacy) alt boyutlarıyla ele alınmıştır (Avey, Wernsing ve Luthans, 2008).

2.1.1 Umut

Uzun yıllardır üzerinden çalışılan ve bilimsel her alanın gündeminde olan umut kavramıyla ilgili birçok teori ortaya atılmıştır. Bu çalışmalarda, umut kavramı bireyler için iyi mi kötü mü olduğu ve bireylerin bunu yaşama biçimi tartışılmıştır. Zournazi 2004 yılında yaptığı bir çalışmada umudun, kişilerin hayata güvenini, inancını ve dünyanın yaşamaya değer bir yer olup olmadığı içeren düşüncelerin bütünü olarak tanımlamış. 2007 yılında Bloch, hayattan beklentilerin oluşturduğu bir duygu olarak isimlendirmiş ve kişilerin hayatındaki pozitif etkilerinden bahsetmiştir. Teltey 2010 yılında yaptığı bir çalışmada Umut kavramının hayatın manası, 2000 yılında Robert ve Robert hayat gayesi, 2004 yılında ise Orlich, kişilerin stresten uzaklaştıran ve kişilerin stresle mücadele etmesini sağladığını ileri sürmüştür.

Umudun nelerle ilişkili olabileceğiyle beraber, bunun bir duygu ya da biliş olduğuna dairde tartışmalar olmuştur. Tartışmalarda umudun bilişsel bir yapısının olduğunu düşünenler arasındaki Stotland'a (1969) göre "bir hedefe ulaşmak konusunda sıfırdan daha büyük bir beklentidir" ve hedefin gerçekleşme olasılığı ve önemi umudun ne seviyede olduğunu belirler. Staats ve Stassen'e (1985) göre umut, kişinin hayatındaki olumlu beklentilerin, olumsuz beklentilerinden fazla olması ve olumlu beklentilerin hayatına hakim olmasıdır. Folkman (2010) da umudun kognitif alt yapıya sahip olduğunu, deneyim ve hedefleri içerdiğini aktarmıştır.

Umudun, temelinde duygu olduğunu düşünen ve araştırmaları bu yönde yapan Averill, Catlin ve Chon'a (1990, akt. Snyder, 1995) göre umut, kognitif olarak

yönlendirilen ve çevre koşullarının etkisinde olan bir duygudur. Steen (2004) umudun hayata geçmesinin kişilerde memnuniyet yarattığını, insanların genel istekleri arasında sevgi, memnuniyet ve umut olduğunun altını çizmiştir.

Snyder (2002) duygusal ve kognitif öğeleri içeren çalışmasında umudu, bireylerin kendilerini, hedeflerini ne yolla gerçekleştirebileceklerini, hangi yolları kullanabileceklerini, bunları gerçekleştirebilecek bilgi ve beceriye sahip oldukları şeklinde tanımlamıştır. Snyder umudun üç bileşeninin açıklamıştır. Bunlar; amaçlar alternatif yollar düşüncesi ve eyleyici düşüncedir

Snyder (2002, 2005) insanların bütün davranışlarının altında bir amaç olduğunu kişileri harekete geçiren şeyinde bu amaç olduğunu ve umudun amaca dayanan bir yapısının olduğunu belirtmiştir. Kişilerin amaçlarını, uzun vadede gerçekleşecek ya da kısa vadede gerçekleşecekler, kesin gerçekleşecekler ve gerçekleşmesi çok zor olanlar olarak farklı şekillerde olabileceğini ileri sürmüştür.

Frankl (2000), kişilerin özgür iradeleriyle belirlediği ve hayata geçmesi için emek harcamaya değer bulunduğu bir amacının olması ve bunun hayata geçmesi için mücadele etmesinin temel bir ihtiyaç olduğunu, ileriye yönelik amaçların kişilerin bilişsel kapasitelerinin güçlendirdiğini belirtmiştir.

Amaçlardaki kritiklik, kişiler için bir anlama sahip olması, elde edilebilir olması ve her şeyinin net olmamasıdır (Snyder, 1995). Umut seviyesi yüksek olan bireyler, kolay olmayan amaçları hayata geçirmek için yılmadan çalışır, amaçlarını daha küçük amaçlara bölerek yapılabilirliğini artırır, tüm kaynağını bir amaca yönlendirmek yerine özellikle negatif bir durumla karşılaştığında konsantrasyonunu diğer amaçlarına kolayca çevirebilir (Snyder, 2002; Snyder vd., 1997). Kişiler, hayatlarına anlam katmak için belirledikleri amaçlar doğrultusunda hayatını devam ettirir, geliştirir, sorumluluklarının bilincinde olurlar (Feldman ve Snyder, 2005).

Umut kavramının ikinci komponenti alternatif yollar düşüncesidir. Bu düşünce, kişilerin hayata geçirme arzusunda bulunduğu hedeflerinin olması, hedeflerini hayata geçirmek için başarılı planlar yapabilmesi, alternatif yollar üretebilmesiyle ilgili farkındalığıdır (Snyder vd., 1991; Snyder vd., 2002).

Esnek olan alternatif yollar düşüncesi kişilerin herhangi bir güçlükle karşı karşıya kaldığında alternatif çözümler belirlemesini “bunu çözmek için bir yol bulacağım” gibi iç sesle farklı yollarında olduğunu bilmesini ve hedefe varmasını sağlar (Snyder, 2005; Snyder vd., 1998).

Eyleyici düşünce umudun üçüncü bileşendir. Bu parça kişileri motive edici olup, bireylerin hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için farklı yollara başvurmalarını ve hedeflerini sürdürmeleri konusunda algıladıkları kapasitelerini ifade eder. Bireylerin farklı yollar belirlemelerini ve seçmelerini sağlayan güç, eyleyici düşüncedir(Snyder, 2002). Umut kuramına göre kişilerin hedeflere ulaşmak için belirlediği yollar ve bu yolları deneme aksiyonları olmazsa, umut düşünceleri faal olmaz. Bireylerde umut düşüncesinin oluşması için hedefleri gerçekleştirmek adına aksiyona geçmeleri ve farklı yollar denemeleri yeterli olmamaktadır. Hedefe doğru hareket eden kişilerin fikri belirleme ve fikirleri kendisini güvende hissederek hayata geçirmesi önemlidir (Snyder, 1995; Woodbury, 1997).

Umut seviyesi yüksek olan bireyler hedefler belirler, bu hedefleri elde etmek için gerçekçi aksiyonlar belirler, bilgi ve becerilerine güvenirlir (Moulden ve Marshall, 2005). Bu düşünceye sahip bireylerin kişisel farkındalıkları yüksektir, motivasyon unsurları ve kaynaklarını aktif olarak kullanır, bu sayede de hedefe varma sürecinde Eyleyici düşüncelerini devam ettirirler (Snyder vd., 2000; Wroblewski ve Snyder, 2005).

Snyder (2002) umut teorisini araştırırken “sahte umut” kavramı üzerinde de durmuştur. Bu kavram, bireylerin hayat beklentilerinin gerçekçi olmadığı, hedefe ulaşmak için belirlenen yolların zayıf olduğu, bireyin kendisine fayda sağlamayacak amaçlara yöneldiğidir. Snyder ve diğerlerine (2002) göre sahte umut besleyen kişiler, hayata geçmesi imkansız ve zor düzeylerde hedefler belirler, hedeflerine ulaşamadıkları durumlarda ruhsal yapıları çöker, hayata geçirmek istedikleri birçok hedefinin olması odaklanma problemleri yaşamasına ve hiçbir hedefinin gerçekleşmemesine neden olabilmektedir.

Umudun, çocukluğun ilk yıllarında oluştuğu düşünülmektedir. Erikson’a (1982) göre Umut, psikoseksüel gelişimle alakalı motivasyonel bir olgudur. Çocukluğun ilk yıllarındaki temel güven oluşması sırasında ego fonksiyonlarından biri olarak gelişir. Hall ve Lindzey (1985) çocukta ilk erdemin umutla beraber ortaya çıkmaya başladığını, Snyder (2000a) bebeklikte oluşan temel güven duygusunun sağlamlaştırılması ve amaca yönelik düşünceyle alakalı olduğundan bahsetmiştir. Bebeğin, ulaşmak istediklerini göstermesi amacının olduğunu göstermekte, bedensel

kapasitenin çocuğun gelişmesini sağlayan benlik algıları, eyleyciliklerinin bazını oluşturmaktadır (Snyder, 2000b).

Dil becerilerinin gelişimiyle beraber 3-6 yaş arasındaki çocuklar amaçlarını etrafındaki bireylere aktarabilmekte, 7-12 yaş arasındaki çocuklarda ise umudun gelişmesi için amaca ulaşma ile ilgili farklı yollar göstermek gerekmektedir (Snyder, 2000b). Çocuklar hedeflerini gerçekleştirirken ve gelişim dönemlerindeki görevlerini hayata geçirmeye çalışırken, ebeveyn ya da bakım verenden aldıkları destek ve takdir eyleyici düşüncelerinin gelişmesini sağlar (McDermott ve Snyder 2000; akt. Grewal ve Porter, 2007). Umut, sadece erken çocukluk döneminde değil, tüm öğrenme ve gelişim evresinde oluşmaktadır. Bu bağlamda, sağlıklı yaşlanmanın önemli bir noktası, umudu devam ettirile bilinmesidir. Yaşlılıkta da umutlu düşünebilmek için hedefler, farklı yollar ve eyleyici düşünce gereklidir (Wroblewski ve Snyder, 2005).

2.1.2 Dayanıklılık

İlk olarak 1979 yılında, Suzanne Kobasa'nın kullanmasıyla psikolojik dayanıklılık kavramı literatüre girmiştir. Kobasa (1979), dayanıklılık üzerine ilk çalışmayı, Illinois Bell Telefon şirketinde 12 yıllık bir araştırma programının bir parçası olarak yapmış, dayanıklılık seviyesi yüksek olan bireylerin diğer bireylere göre hastalanma sıklığının daha düşük olduğunu tespit etmiştir. Kobasa 1982 yılında çalışmasını sonlandırdığında çalışmanın sonucu olarak, kişilerin stresli bir an deneyimlediğinde, dayanıklılığın stres ile ilgili olan ve kişiyi zarar verebilecek etkilerin hayata geçme olasılığını azalttığı tespit etmiştir. Dayanıklılığın, kişilerin hem şu anda sahip oldukları hem ilerideki iyi olma durumunu etkilediği çalışmanın bir başka çıktısı olarak gözlemlenmiştir.

Kobasa (1979) dayanıklılığı, a) kendine ve işine bağlılık, b) bireyin deneyimleri ve sonuçları üzerindeki kontrol duygusu, c) değişikliğe meydan okuma algısı olmak üzere üç bileşen ile tanımlamıştır (Shepperd ve Kashani, 1991). Kobasa, bu tanıma göre psikolojik dayanıklılık kavramını, azim, bağlılık ve kontrol unsurlarını içeren bir kognitif değerlendirme süreci olarak belirtmiştir (Manganelli, 2008; akt. Karavardar, 2010).

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını, baş etme yolları ve iyimser kognitif değerlendirmeler ile yüksek seviyeli stres olaylarının etkisini en aza indirmeye

yönelik bir kişilik meyili olarak açıklamıştır. Maddi ve arkadaşları ise psikolojik dayanıklılık kavramını, stresli olaylara rağmen sağlığını koruma ve performansını arttırmak için bir dayanma unsuru olarak tanımlamıştır (Maddi ve diğerleri, 2006). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişiler zorluklar karşısında içlerinde saklı olan dayanma ve baş etme becerileri ile bu durumlarda daha güçlü olabilmektedir (Turgut ve diğerleri, 2013).

Kişilerin hayat stresleri, olumsuz tecrübeler ve sarsıntılarla karşılaşması birçok psikolojik zorluğu da yanında getirir. Psikolojik dayanıklılık literatürde araştırmacılar tarafından “stres sonrası bireyin eski haline geri dönebilme gücü (Garmezy, 1993), tolere etme, uyum sağlama ya da yaşam krizlerinin üstesinden gelme yeteneği (Beauvais ve Oetting, 1999), önemli sıkıntı ya da risk durumlarında bireylerin ve sistemlerin (aile, grup, toplum) etkili bir şekilde başa çıkma becerisi (Mangham ve diğerleri, 1999), ağır risk şartlarına maruz kalınmasına rağmen başarılı bir şekilde toparlanabilme, eski normal haline dönebilme yeteneği (Masten, 2001)” olarak ifade edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık teorisi birçok farklı araştırmalara konu olmuştur. Literatür açıklaması konusunda bir mutabakata varılsa da, kavram Türkçeleştirilirken adı hakkında aynı durum söz konusu olmamıştır. Psikolojik dayanıklılık kavramının Türkçe karşılığı, “Kendini toparlama gücü, Toparlanma, Güçlülük, Psikolojik güçlülük, Dirençlilik, Yılmazlık, Sağlamlık, Psikolojik dayanıklılık, Dayanıklılık, Psikolojik sağlamlık” olarak farklı biçimlerde isimlendirilmiştir (Basım ve Çetin, 2010).

Dayanıklılık, olumsuz düşünce, bilinmezlik, çatışma, başarısızlık ve hatta olumlu değişim, ileriye gitme ve farklı görevler karşısında harekete geçmedir (Avey, Luthans ve Youssef, 2009). Dayanıklılık, farklı bir anlatımla karışık durumların yanı sıra, farklı pozitif bir durumla karşılaşıldığı anlarda, farklı kişilerin beklenmedik reaksiyonlarıyla karşı karşıya kalınsa bile baskı ve stres oluşma ihtimallerini de karşılayarak, işaret edilen amaçlar doğrultusunda inançlı biçimde ilerlemektir (Norman, 2006). Dayanıklılık düzeyi yüksek olan kişilerin, deneyimledikleri olumsuz dönemi geçtikten sonra eski performanslarını kısa sürede ulaştıkları, yaratıcı ve hızlı dönüşümlere daha kolay ayak uydurdukları ve farklı fikirleri iş performanslarına daha kolay yansıtın bireyler oldukları ifade edilmektedir (Luthans ve diğerleri, 2005).

Couto (2002) dayanıklı kişilerin üç özelliğe sahip olduğunu ifade etmiştir. Bu özellikler, “gerçekliği olduğu gibi kabul etme”, “güçlü düzenlenen değerleri

destekleme anlamını arama” ve “olağanüstü doğaçlama yeteneği” olarak sıralanabilir. Bu üç özellik “dayanıklı organizasyonlar” için de geçerlidir. Couto'ya (2002) göre gerçekliği olduğu gibi kabul etme; dayanıklılık teorisinin iyimserlik tabiatından kaynaklanmaktadır. Ancak bu iyimserlik gerçeklik duygusunu bozmadığı sürece geçerlidir. Anlam arama özelliği, negatif durumlarla karşı karşıya kalındığında yakınıp şikayet etmektense dayanıklı insanların acıları hakkında kendileri ve başkaları için anlam aramaya meyilli olması, doğru ya da net bir şekilde araçlar olmadan bir sorunu doğaçlama becerisi ile çözmesidir (Couto, 2002).

Luthar'a (2003) göre psikolojik dayanıklılık kişilerin riskli ortamlarda kendini koruma altına alabilmesi ve koruma altına alamaması durumlarının içeren etkin bir süreçtir (Çetin ve Basım, 2011). Masten ve Reed (2002) psikolojik dayanıklılık araştırmaları sonucunda “farklı zamanlarda farklı risk ortamlarında koruyucu ve korunmasız güçlerin değişen dengesinin” söz konusu olduğunu ifade etmişlerdir. Koruyucu unsur özelliği yüksek kişiler artan stres durumlarında etkilenmez, Koruyucu unsur özelliği düşük kişiler ise sürekli artan stres durumlarında kabiliyetlerinde azalma gösterirler. Aksine, savunmasızlık sürecinde, öznitelik seviyesi yukarıda olan kişiler, öznitelik seviyesi daha aşağıda olan kişilere göre artan strese karşı daha hassastır (Luthar, 2003). Luthar'ın okul çağındaki çocuklar üzerinde yapmış olduğu çalışmanın çıktısında da akıl ve stres arasında bir bağlantı olduğu anlaşılmıştır. Düşük stres seviyelerinde zeka, okul çağındaki çocukların sınav sonuçlarının yanı sıra, sınıfta daha aktif olmalarını sağlamakta, stresi düzeyi yüksek olanlarda ise zeki çocuklar avantaj ve olgunluk düzeylerini kaybederek zamanla daha az zeki çocuklara benzemeye başladıkları görülmüştür.

2.1.3 İyimserlik

Bireylerin yaşam şartlarına ve yaşam olaylarına bakışları, bireysel özelliklerine ve vakaları değerlendirmelerine göre farklılaşmaktadır. Durum ve vakalara olumlu bakan bireyler problemlerle rahatlıkla savaşılabılırken, olumsuz bakan bireyler problemlerle savaşılamamaktadır. Bu tarz durumlarda insan tutumlarında genellenmiş umutlarından birisi olarak iyimserlik eğilimi önemli rol oynamaktadır (Balcı ve Yılmaz, 2002). İyimserlik, olumlu bakış açısını belirli durumlardan daha çok bireyin karşı karşıya kaldığı tüm olaylarda sergilemesi ve yaşanabilecek durumların en iyisini beklemeye eğilimli olması demektir. Bu olumlu bakış ise öz yeterlilik

öğretisinin bir sonucudur (Gillham ve Reivich, 2004). İyimser kişilerin kişisel özelliklerine bakıldığında bu bireylerin aksiyon insanları olduklarıyla karşılaşılmıştır. Bu kişiler problemler karşısında, problemin ortadan kalmasını beklemektense problemin ortadan kaldırılmasında görev almayı istemekte ve çözüm yollarını araştırmaya başlamaktadırlar. Problemler çözülmek için vardır inancı ile buldukları farklı çözüm yollarından birinin sorunu ortadan kaldıracağına olan görüşleri vardır (Fellman, 2000). Scheier ve diğerleri (1989) iyimserlerin karşılaştıkları problemlerli durumlarda durumu yönetilemez algıladıklarında var olan gerçekleri kabullendiklerini fakat kendi açılarından durum yönetebiliyorsa problem odaklı üstesinden gelme metotlarını uygulamaya aldıklarını açıklamaktadır (Akt. Açıkgoz, 2006). İyimserler, yaşam boyu karşı karşıya kaldıkları zor durumlarla rahatlıkla karşı koyabilirler, öz güvenleri yüksektir, umutludurlar, hayat beklentileri düşüktür, kendileriyle ilgili gerçekçi değerlendirmeler yaparlar, iletişim kurma konusunda sıkıntı yaşamazlar, ilişkileri sağlıklıdır (Kutlu vd., 2004). İyimserler, düşüncelerinin olumsuz şekilde yol almasını mani olurlar ve mantıklı çerçevede olumlu biçimde kavramaya gayret gösterirler (McGinnis, 1998). Bu olumlu bakış açısı kişinin kendi ve çevresi ile yaşadıkları uyumsuzlukları hafifleteceğinde birey daha umutlu, sağlıklı ve huzurlu bir hayat sürdürecektir (Kasatura, 1998). Hayat tecrübelerinde manaya ehil olup olmadığımız ve manaya ehil isek nasıl olduğumuz sorusu sadece ruhsal alanda çalışan uzmanların değil aslında tüm insanoğlunun ilgisini çeken mevzulardandır (King ve Hicks, 2009). İnsanlar hayatları boyunca hayatın onun için ne manası olduğunu aramıştır. Hayat anlamı; kuvvet, yoğunluk ve kişilerin mana, önem ve yaşamlarının gayesini biçimlendirme ya onları kuvvetlendirme gayretleri ya da istekleri olarak tarif edilmektedir. İnsanlar hayatları boyunca hayatın onun için ne manası olduğunu ararken bu arayışı yaşamın doğal bir parçası olarak gerçekleştirmeli ve bu arayış insanlar için yeni vesilelerin önünü açmaya özendirilmelidir (Steger vd., 2008). Frankl, hayatın manasını öznel olarak ele almaktadır. Onun araştırmasına göre tüm insanoğlu için geçerli, genel, herkes tarafından kabul edilmiş bir anlam arayışı yoktur. Tam tersine hayatın anlamının kişilere göre değiştiğini, öznel olduğunu, duruma ve olaylara göre düzenli olarak yenilendiğini düşünmektedir. Bunun için hayatın anlamına genel bakılamaması gerektiğini savunmaktadır (Frankl, 2010). Hayatın anlamı yaratılmaz, hayatın anlamı ancak bu yolda bir yolculuğa girmek koşuluyla bulunabilir. Hayatta olduğumuz her an her gün anlamlı cevaplarla doludur. Fakat bu anlamlar, anlama gerekli değer verilmediğinde fark edilmez. Anlamı idrak

etmek ve anlayabilmek için o anda bir bütün olarak bulunulmalıdır. Özel hayat ve kurumsal hayattaki yüksek çalışma yoğunluğu insanın doğal yapısını sarsmaktadır. Şayet varlığı bulmak için bu yoğunluğa bir dur denilmezse anlama ulaşılması imkansız bir hale dönüşür. Anlam en basit tanımıyla “dünyadaki yaşamın ritmidir ve bizim için her an ulaşılabilir” (Pattakos, 2010).

Hayatın tatmininden önce tatmin kavramının anlamına bakacak olursak tatmin; “beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanmasıdır.” hayat tatmini ise, “bir insanın beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların (neye sahip olduğu) karşılaştırılmasıyla elde edilen durum ya da sonuçtur.” Hayat tatmini, kişinin yaşama dair ümitlerinin, yaşamdaki gerçek durumları ile karşılaştırılmasından ortaya çıkmaktadır. Hayat tatmini, bireyin tüm hayatı ile ilgilidir. Bu açıdan bakıldığında hayat tatmini kavramıyla bir ana ilişkin tatminden ziyade tüm yaşantılardaki tatmin bahsedilmektedir (Vara, 1999; Akt. Özer ve Karabulut, 2003). Hayat tatmini “kişinin geçmişteki, şu andaki ve gelecekteki tatminini, yaşamını farklılaştırma isteğini ve yakınlarının onun yaşamı hakkındaki görüşlerini içermektedir”(Diener vd., 1999).

2.1.4 Öz yeterlilik

Öz yeterlilik inançları, insanoğlunun motivasyon ve tutumlarının önemli bir modülünü oluşturmakla kalmaz bireylerin hayatlarını farklılaştırabilecek aksiyonları da tesir eder. Bandura (1977), öz yeterliliği “kişinin ileri dönük durumları yönetmek için ihtiyaç duyduğu hareket biçimlerini planlama ve gerçekleştirme konusunda kendi yeteneklerine olan inancı” şeklinde açıklar. Lunenburg’a (2011) göre; öz yeterlilik özsaygının aksiyona özgü bir yorumu olarak düşünülmüştür (Akt., Redmond, 2015). Öz Yeterlilik Kuramının esas unsuru, kişilerin kendilerini yeterli hissettikleri aksiyonları hayata geçirme olasılıklarının yüksek; yeterli olmadıklarını düşündükleri aksiyonları hayata geçirme olasılıklarının ise düşük olduğu şeklindedir. Gecas (2004)’a göre, “bireyler başlangıçtaki inançlarını doğrulayacak şekillerde davrandığından öz yeterlilik kendini doğrulayan bir kehanet” işlevi görmektedir. (Akt., Redmond, 2015).

Öz yeterlilik düzeyi: Kişinin, belli bir işi yaparken karşısına çıkacağını düşündüğü zorlukları ifade eder (kolay, orta, zor gibi).

Öz yeterlilik gücü: Kişinin, zor durumlar karşısında başarılı performans gösterme konusunda sergilediği inancın ölçüsüdür (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik kuramının, kişilerin başarılı olup olmama durumlarıyla ilgili inançlarının, performans ve motivasyonlarına etki ettiği düşünülür (Bandura, 1989). Bandura (1989), öz yeterliliğin altında yatan bazı özellikleri, “bilişsel süreçler, duygusal süreçler ve denetim süreci” maddeleri altında incelemiştir.

Bilişsel Süreçler

Bandura’ya (1989) göre “İnsan davranışları, bilinen hedefleri somutlaştıran önsezilerle yönetilir. Kişisel hedeflerin belirlenmesi eylemi, kişinin sahip olduğu yeteneklerle ilgili öz takdirinden etkilenir.” Öz yeterliliği yüksek olan bireylerin zor işlere gönüllü olma, daha büyük amaçlar belirleme ve amaçlarını elde etmek için fazladan çaba gösterdikleri görülmüştür. Böyle kişiler, olayların olumlu yönlerine odaklanarak iyi çıktılarının olduğunu düşlerler. “Düşüncenin en önemli işlevlerinden birisi, insanlara olayların gerçekleşme ihtimalini tahmin etme ve gündelik yaşantılarını etkileyen olayların denetimini yapma imkanı sunmasıdır.” Bu, öz yeterliliğin temel unsurudur.

Duygusal Süreçler

“İnsanların kendi yeteneklerine olan inancı yalnızca motivasyonlarını değil riskli ya da zor durumlarda yaşanan stres ve depresyonun şiddetini de etkiler” (Bandura, 1989). İçsel ve hissi tepkiler, düşünce akışını değiştirerek aksiyonları direkt ya da endirekt olarak etki edebilir. Ayrıca bu reaksiyon, kişilerin bir şeyle baş etme olasılıklarına olan inançlarına bağlıdır. Risklerin üstesinden gelebileceğini düşünen kişiler, risklerden daha az etkilenir. Muhtemel riskleri kontrol edebilecekleri seviyelere çekerek stres ve endişelerine indirebilirler (Bandura, 1995). Bu öz yeterliliğin başka bir anahtar ögesidir.

Denetim Süreci

Denetim süreci “bireyin, yaşamındaki olayların temel nedenlerine ilişkin algısını” ifade eder. Kişiler, hayatlarının yazgı veya talih gibi dış güçler ya da bireysel karar ve çabaları gibi iç güçler tarafından denetlendiğini düşünürler (Zulkosky, 2009). Öz yeterlilik, bireyin verilen tanımlı bir işi hayata geçirip geçirmeyeceğine dair inancına

odaklanır. Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bir birey, istenen neticeye varmak için kognitif ve duygusal süreçlerden yararlanılması gerektiğine inanır.

Bireyin bir etkinliğe ilişkin başarılı olup olamayacağına ilişkin teşvik, nasihatler bireyin öz yeterlik algısını etkiler. Gerçekçi olmayan teşvikler, bireyin sergileyeceği tüm çabaya karşın bireyin yaşayacağı başarısızlık nedeniyle, bireyde öz yeterlik inancının hızlı bir şekilde düşmesine neden olmaktadır. Pajares (2002)'e göre, genellikle negatif ikna yoluyla öz yeterlik inancının zayıflatılması, pozitif ikna ile bu inançların güçlendirilmesinden daha kolay olmaktadır (Akt., Tepe, 2011).

Kişinin stres ya da endişe seviyesi, onun öz yeterlik idrakını etkiler. Ruhsal olarak rahat olan kişinin, bir görevi başarı ile tamamlama konusunda öz yeterlik beklentisi de yüksek olacaktır. Buna göre pozitif ruh halinin öz yeterlik inancını kuvvetlendirdiği; negatif duyguların ise bireyin becerilerine olan inancını zedelediği söylenebilir. İnsanlar bir faaliyeti gerçekleştirirken yetkinlikleri konusunda olumsuz düşünceler ve kaygıları oluşturmuşsa, bu durum öz yeterlik inançlarında düşmesine ve korktukları gibi sonucun olumsuz olmasına sebep olmaktadır (Pajares, 2002; Bandura, 1980; Akt., Kaya, 2012; Tepe, 2011).

Öz yeterlilik inançları insanoğlunun yaşamında önemi bir yere sahiptir. Buna göre öz yeterlik inançları:

- a) Bireyin olumlu ya da olumsuz düşünmesini,
- b) Hayatında ne gibi hedefler seçeceğini,
- c) Hayat tarzını nasıl oluşturacağını,
- d) Problemlerle karşı karşıya kaldığında ne seviyede emek vereceğini,
- e) Emeklerini çıktısının nasıl olacağını
- f) Temel olarak stres seviyesinin ne olduğunu etkiler (Akt. Tepe, 2011).

2.2 Stres

İnsanoğlunun, hayatının her alanında görülen değişim karşısında kendini beceriksiz ve zayıf hissetmesi, stresin en önemli nedenlerindedir. Aynı şekilde çalışanların dünyasında bireyleri kaygılandıran, endişelenmesine neden olan, gelecek için ümit ve beklentileri tehdit eden, karmaşa ve çatışma görülen iş ortamları, bireyin temel sağlığını etkileyen olumsuz çalışma şartları, işin tanımı, süreç ve tüm uygulamalarda, cansızlık, usanmışlık ve rahatsızlık gibi zor durumlara neden olan tüm etkenler

fiziksel ve ruhsal yıpranmalara neden olabilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Yani çalışan kişilerin strese maruz kalması kaçınılmazdır. İş hayatında stresle ilgili rahatsızlıkların her geçen gün artması ve stresin iş yaşamında verimsizlik, işe gelmede düzensizlik, sağlık harcamalarının artış, personel devir hızındaki artış, kurum sabote edilmesi gibi olumsuz sonuçlara yol açması, onun kişiler ve kurumlar nezdinde ne kadar kritik olduğunu vurgulamaktadır (Büyükbeşe, 2004, Aydın, 1992, Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996).

Bu doğrultuda kurumlarda çalışanların daha kreatif ve üretkenliği yüksek olmalarını sağlamak, verimlilik, enerji ve hareketlilik alanında olumlu bir kuvvet oluşturmak için “stres yönetimi” üzerinde önemle eğilinmesi ve ertelenmemesi gerekmektedir. Stresin özellikle iş ve sosyal yaşamda neden olduğu problemler, kişileri ve kurumları daha fazla araştırma yapmaya ve onu yönetmeye sevk etmiştir. Bu anlamda stres başa çıkmanın amacı kişilerin ruh ve beden sağlıklarını koruyarak verimli bir hayat devam ettirebilmeleri destek olmak olarak aktarılabilir.

2.2.1 Stres kavramı ve kapsamı

Stres, hayatımızın birçok yerinde çokça bahsettiğimiz ve karşılaştığımız bir kavram olmasına karşın, ne demek olduğu ve neleri kapsadığı konusunda netleştirilebilen bir sınırı olamamıştır. Stres kavramının daha net anlaşılabilmesi için öncelikle ne olmadığı anlamak, stresle ilgili yapılmış farklı tanımlamaların ortakta birleştiği noktalara bakmak daha faydalı olacaktır. Stresle ilgili bilinen en yaygın hatalı değerlendirmeler şu şekilde sıralanmıştır (Werther ve Davis, 1999, Luthans, 1992, Erdoğan, 1996, Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996): Stres önemsiz bir kaygı değildir. Stres, bilinenin tersine sadece sinir sisteminde cereyan eden bir tansiyon değildir. Stresin korkulacak ya da olumsuz bir durum olduğu da düşünülmemelidir. Stresle mücadele etmek için hiç bir şey yapılamayacağı da hatalı bir düşünce biçimidir. Stresin sadece yetişkin bireylerle ve kurumsal hayatla ilgili olduğunun düşünülmesi de doğru bir yaklaşım değildir.

Stres kavramını ilk kez Selye (1977) kullanmış ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” şeklinde belirtmiştir. Stresin ne olduğu ile ilgili yapılan diğer açıklamalar ise şu şekildedir: Magnuson (1990), “kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki” (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004); Davis (1982), “bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim

durumu” (Davis, 1982); Robbins (1996), “kişilerin karşı karşıya kaldıkları, fırsat, sınırlama veya istemlerin belirsiz ve önemli olan dinamik koşullarının sonucu” (Robbins, 1996); Cannon, “istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarıcılar”; Lazarus, “kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı” (Ekinci ve Ekici, 2003) olacak şekilde ifade etmişlerdir.

Bu açıklamalar ışığında stres, kişilerin rahatı ve huzuru için tehlike işareti, bir ikaz olarak idrak edilen ve dolayısıyla eksik bir biçimde ele alınan durumlara gösterilen, bariz olmayan fizyolojik ve ruhsal bir tesir (Akatay, 2007) veya kişilerin fazla baskıya karşı gösterdikleri bir ifade biçimidir.

Genel anlamda stres, kişilerin bünyesindeki olumsuz sonuçları ve etkileriyle bilinmektedir. Stresin günlük yaşamdaki tasarrufu da, daha çok olumsuz düşünce ve hoşnut olunmayan zamanlar biçimindedir. Şüphesiz stresin olumlu bir yönü de vardır. Örneğin, iş yerinde bir terfi alındığında, maddi durum ve satın alma gücünde ki artışlarda, başka birinden değerli bir armağan alındığında ve değer verilen biriyle kucaklaşıldığında da, bireyler stresin etkisindedir (Eroğlu, 1998). Stres kavramının bilimsel anlamı, karşı karşıya kalınan olumsuz faktörler gibi, organizmanın maruz kaldığı olumlu yaşam deneyimlerinin, organizmadaki değişimlerini içine almaktadır. Bu sebeple ölçülü düzeyde stres, kişilerin olay ve durumlar karşısında hazır konumda ve uyanık kalmalarını sağlamaktadır. Bazı uzmanlar ölçülü stres altındaki bireylerin iş ortamlarında daha etkili performans gösterdiklerini savunmaktadırlar (Steers, 1994). Yani yararlı etkinlikler ve yeni becerilerin kazanılmasında ölçülü bir stresin, bireyleri psikolojik olarak geliştirmesinde destek olabilmektedir.

Stres üzerine yapılan araştırmalarda elde edilen tanımlamaların ortak noktaları ise şu şekilde sıralanabilir (Aydın, 2004, Tutar ve diğerleri, 2006): Stres, “kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur. Stres, motive edilmiş durumdan daha aşırı biçimde insanı harekete geçirir. Streste, tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi algılanmalıdır. Stres, kısıtlama, fırsat ve isteklerle ilgilidir. Stres, organizmanın tümünü etkiler ve stres normal olarak kontrol edilebilir bir tepki değildir”.

2.2.2 İş yaşamında stres

İş hayatında, işin başarılı bir şekilde yapılmasından kaynaklanan stres durumu değerlendirildiğinde, dört fonksiyonel bağın önemli olduğu görülmektedir (Güney,

2001): Bunlar, (1) çalışmak, ana stres kaynağıdır ve kişilerin iş ortamında ki becerilerini kısıtlayıcı ve zorlayıcı bir tesiri olur. Özellikle haddinden fazla iş yoğunluğu, başarısız yöneticiler, görevlerini yerine getirmeme, iş ve ortam uyumsuzluğu , güven duygusunun olmaması vb. gibi sebeplerden dolayı kişilerin strese girdikleri söylenebilir (Albrecht, 1988). (2) kişilerin özel hayatlarından dolayı sahip oldukları stres faktörleri, bir aşamadan sonra iş hayatlarına da yansımaya başlayacaktır. (3) bireyler çalışarak bazı stres kaynaklarını hafifletebilir ya da ortadan kaldıracaklardır (4) İş başarısı veya performanstaki düşüklük stres işareti olarak anlaşılabilir. Yani hayata geçirilen iş, bir stres ölçütü olarak da açıklanabilir.

Bu dört işlevsel bağdan şu netice çıkarılabilir: İş hayatındaki stresin düzeyi ile çalışanların performansı arasında yakın bir bağlantı olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle kurumsal ve bireysel performansı yükseltmek için iş hayatındaki stres düzeyi kontrol altına alınmalıdır. Çünkü stresli iş hayatı, bireylerin gergin ve huzursuz olmalarına, diğer çalışma arkadaşlarıyla çatışan ve geçinemeyen kişilik yapısı göstermesine neden olabilmektedir. Bir diğer taraftan stres, direkt ya da endirekt bir şekilde çalışma maliyetlerini yükseltmekte, çalışanın ve iş hayatının kalitesini azaltabilmektedir.

Bu kapsamda çalışma ortamının stresi, kişinin normal işlevlerini değiştiren, fizyolojik ve ruhsal hareketlerini etkileyen, yapılan işle alakalı faktörlerin neticesinde ortaya çıkan psikolojik bir olgu ya da işi yapılabilmesi için sahip olunması gereken bilgi ve becerilerle, çalışanların sahip oldukları bilgi ve beceriler arasındaki uyumsuzluk sonrası beliren, duygusal ve fiziksel tepkiler olarak ifade edilebilir (Cam, 2004).

2.2.3 Stres kaynakları

Kurumlar, çalışan kişilerin taşıdıkları değerler, duygular, tutum ve davranışlarından oluşan toplumsal yapılardır ve çalışanların yaşamını sürdürdüğü, diğer çalışanlarla temaslarının olduğu ve profesyonel hayatını devam ettirdiği toplumsal yapıları vardır. Kurumlarda stres kaynakları, icra edilen göreve, işin yapılması için mevcut olan teknolojiye, çevresel şartlara, çalışanlarının beceri ve tecrübelerine, kurum içi yapılanmalara, sürtüşmelere ve kurum kültürüne göre gelişmektedir (Aydın, 2004). Kurumların birçoğunda ortak olan stres kaynaklarının yanı sıra bazı sektörlerin ve işlerin yarattığı özel stres durumlarında söz konusudur (Ertekin, 1993). Meslekler

üzerinden yapılan bir çalışmada, şu meslek ve sektörlerde stres düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir; hastane hemşireliği, ambulans şoförlüğü, gazetecilik, akademisyenlik, diş doktorluğu, polislik, madencilik, askerlik, oyunculuk, itfaiyecilik (Hargreaves, 1999).

Kurumsal hayattaki stres sebepleri, farklı araştırmacıların elde ettikleri veriler ışığında farklı şekilde aktarılmıştır.

İş yaşamında stres nedenleri çeşitli araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ortaya konulmuş ve ele alınmıştır. Bu bağlamda McGrath (1976) örgütsel stres sebeplerini şu biçimde listelemiştir (Ertekin, 1993): “Görev kaynaklı stres, role bağlı stres, davranış ortamından kaynaklanan stres, fiziksel çevreden kaynaklanan stres, sosyal çevreden doğan stres ve bireyin kendinden kaynaklanan stres”. Luthans (1992) ise örgütlerde ki stres sebeplerini dört grupta sınıflandırmıştır (Luthans, 1992): “Örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçler”. Eroğlu (1998) ise stres sebeplerinin belirli bir yapı altında toparlamıştır (Eroğlu, 1998): “Genel stres sebepleri, fiziki çevre şartları, ekonomik şartlar, sosyal hayat, çalışma hayatı ve kişilik yapısı”. “Silah (2005), Aydın (2004) ve Şimşek vd. (2001) ise iş yaşamındaki stres sebeplerini şu şekilde kısaltmışlardır (Silah, 2005, Aydın, 1994, Şimşek vd., 2001): Örgütsel politikalardan kaynaklanan stres nedenleri, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres nedenleri, iş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres nedenleri, işin yapısı ile ilgili stres nedenleri ve örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres nedenleri”.

2.2.3.1 İşle ilgili stres kaynakları

Fazla veya kifayetsiz iş hacmi ve vakit baskısı: Yapılan işle alakalı stres kaynaklarının başında, fazla veya kifayetsiz iş hacmi ve vakit baskısı gelmektedir. Genel olarak bireylerin performansına ve tepkilerine etki eden farklı zorlamalar, iş yükü olarak isimlendirilir (Weiner, 1982). Hart ve Wickens’a göre iş yükü, “insan makine sistemlerinde insana düşen görevlerin maliyetlerinin genel bir tanımıdır”. Bu maliyet, konsantrasyonun eksilmesi, reaksiyon zamanının uzaması, sorumlulukları tam olarak karşılayamama, stres, halsizlik ve performans düşmesi olarak görülür (Dağdeviren vd., 2005).

Fazla iş yükü, genel olarak iki grupta toplanır. İlki niceliksel iş yükü ikincisi ise niteliksel iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir bireyin yapması gereken işler için sürenin azlığı, belirli bir sürede yapılması gereken gereğinden fazla işin olması, iş şartlarının ağır ve fiziksel zorlamaların olması şeklinde ifade edilir. Buna göre, bazı işlerin yetiştirilmesi gereken tarihte veya sürede yapılması üzerine kurulmuş sistemler, kişilerde sorunlar yaratan fazla yüklenme şeklidir. Niteliksel iş yükü ise, işi yapacak çalışanla işin gerektirdiği bilgi, beceri ve deneyimin uyuşmamasıdır. Kişi işi yapmak için gerekli yetenekleri sahip olmadığında bu işin üstesinden gelemeyecektir. (Eroğlu, 1998, Cam, 2004). Bu doğrultuda iş yüküne etki ettiği fark edilen faktörler fiziksel de olsa, psikolojik de olsa çalışanın performansına, verimine ve esenliğine etki eder.

Fazla iş yükü gibi çalışanlarda strese sebep olan bir diğer etken iş hacminin azlığıdır. Bilhassa ekonomik problemlerin yaşandığı zamanlarda, zamanının büyük kısmını çalışmadan geçirmek zorunda olan veya bilgi ve becerilerinin kullanamayacağı basit işlerle uğraşmak durumunda olan çalışanlar, yaptıkları işlerde bir değer görmediğinden strese maruz kaldığı gözlemlenmiştir. Özellikle A tipi kişilerin, işlerin az olması durumunu eksiklik ve tehlike olarak hissedeceklerinden, psikolojik gerilimleri daha yüksek olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006). Araştırmalarda, gereğinden fazla iş sorumluluğunun “biyokimyasal” değişmelere sebep olduğu tespit edilmiştir. İş yükünün fazlalığı hormonal yapıya da etki ettiğinden, kanda dolaşan kortizol hormonu seviyesini arttırmaktadır. Ayrıca araştırmalarda iş doyum seviyesi düşük olan çalışanların, aşırı iş yüküne maruz kalmasının yıkıcı etkilere neden olduğu tespit edilmiştir (Güney, 2001).

Yetiştirilmesi gereken işler, kısıtlı süre ve süre baskısı da stres kaynağı olabilmektedir. Kişilerin yüksek ritimde çalışmaları ve daima oradan oraya koşmaları onları zaman konusunda yetersiz olmalarına sebebiyet vermektedir (Soysal, 2007). Kişilerde stres ve gerginliğe sebep olan bir diğer durum ise yeteri kadar zamana sahip olmadıkları ve baskı altında çalışmalarıdır. Her geçen gün bu konuda şikayetçi olan bireyler artmakta, bu durum bireylere tükenmişlik ve rahatsızlık hissi vermektedir.

Tekdüze çalışma ve monotonluk: Sanayi devrimi ve teknolojinin ilerlemesiyle üretimin büyük bir kısmının makineler tarafından yapılmaya başlanması, daha karlı ve büyük ölçekli üretim yapan örgütlerin oluşmasını sağladı, bu tarz kurumlarda çalışan kişiler bu gelişmeler ışığında makinelere ve üretim bantlarına esir durumuna

geldiler. Bu tarz monoton çalışma ortamları kişilerde stres kaynağı haline geldi (Öncü, 1974). Bu tarz çalışan örgütlerin varlığının artmasının bir diğer yansıması ise, çalışanların, iş arkadaşlarının makine olmasıdır. Bu durum kişilerin, çalışma arkadaşlarıyla iletişim ve ilişki kurmalarına ve sosyal bir ortam oluşturmalarına engel olabilmektedir (Levent, 1990, Öncü, 1974). Bu sebeple, monotonluk ve tekdüzeliğin olduğu, işin yapılabilmesi için yüksek bilgi, beceri ve deneyime gerek olmayan seri üretim örgütlerinde, kişiler arasında ilişkilerin kopması, yabancılaşma, çatışma ve fazla stres gibi olumsuz durumların olduğu ifade edilebilir (Esin, 1982, Başaran, 1992, Burrows ve Lapides, 1970). Tek düze çalışmanın kişiler üstündeki diğer etkileri ise; mutsuzluk, sorun, gerilim, ilgisizlik, pasif agresyon, agresiflik gibi yüksek düzeyde ruhsal ve toplumsal sıkıntılar olarak sıralanabilir (Eren, 2000).

Çalışma ortamının kötü olması: Stres nedenlerinden bir diğeri ise insanların çalıştıkları ortamların elverişsiz olmasıdır. Ross ve Altmair (1994) şirketlerde stresi sebep olan fiziksel çevre şartlarını; “gürültü, titreşim, aydınlatma, sıcaklık, ergonomik faktörler ve kirli hava olarak sıralamışlardır” (Ross ve Altmair, 1994). Bu doğrultuda çalışma alanının elverişsiz olması ve asgari şartların karşılamaması kişilerin streste olmasına sebebiyet vermektedir. Bilhassa iş ortamının ergonomi açısından elverişsiz olması, hem duygusal, zihinsel ve bedensel rahatsızlığa hem de strese neden olmaktadır. Isı ayarlamasının yapılmaması, az veya çok ışıklandırma, tozlu hava, iş kazaları, kimyasal maddeler ve radyasyon, hava kirliliği de stres yaratan sebepler arasında gösterilmektedir (Sökmen, 2005, Camkurt, 2007).

Kişiler, işlerini yaparken başlarına gelebilecek riskli ve tehlikeli durumlar da strese neden olmaktadır. Bazı iş kollarındaki riskler ve tehlikeler yönetilebilecek düzeydedir. Ama bazı iş kollarının risk ve tehlike seviyeleri yüksek olduğundan, iş kazalarının olma olasılığı da yüksektir. Mesela, “madencilik, metalürji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller” gibi işlerde çalışan kişilere ruhsal ve fiziksel açıdan tehlike oluşturan tüm etkenler kişilerde strese neden olur. Bu işler yapılırken olması ihtimal tüm olumsuz durumlar kişileri tedirgin eder. Strese neden olan bu durumlar çalışanların fiziki dengesine zarar verir ve çalışanın kaygılanmasına neden olur. (Cam, 2004). Çalışanlar üzerinden olumsuz durumlar yaratan bu olaylar, çalışanların hem ruhsal hem de fiziksel açıdan zarar görmelerine paralelde de çalışanların performanslarının düşmesine neden olabilecektir.

Fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi: Çalışma hayatıyla alakalı tespit edilen bir diğer stres nedeni olarak ise “fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi” sayılabilir. Üretim ve hizmet sektöründe olan şirketler, daha fazla üretim yapmak için fazla çalışma ve vardiya sistemi çalışma modellerini kullanmaktadır (Işıklı, 2004). Yapılan araştırmalar, insan metabolizmasına en uygun çalışma süresinin günlük 7,5, haftalık 45 saat olduğunu, çalışma süreleri ile dinlenme molalarının frekansı ve süresi kişilerin psikolojik ve fizyolojik dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Camkurt, 2007). Bu anlamda çalışma sürelerinin uzatılması veya mola sürelerinin kısaltılması stres ve yorgunluğa neden olmakta, iş kazalarına davetiye çıkarabilmektedir.

Bir fabrikada çalışma süreleriyle ilgili olarak yapılan araştırmada, “günlük çalışma süresinin 12 saatten 10 saate indirildiğinde iş kazalarında %25 oranında azalma olduğu, Osborne ve Vernon’un birlikte yaptıkları bir araştırmada ise, bir grup çalışan için haftalık çalışma süresi 59 saatten 351/4 saate indirildiğinde (çalışma süresinde %40’lık bir azalma) iş kazalarında %40 oranında bir azalma meydana gelmiştir” (Camkurt, 2007). Bu bağlamda iyi bir planlama çıkarılmadan ve çalışma saatleri, kişilerin kültürel ve toplumsal gereksinimleri dikkate alınmadan fazla çalışma yaptırılması durumunda; iş verimi ve çalışma süreleri arasındaki istikrar bozulur ve çalışan bireylerde fazla halsizlik ve stres ortaya çıkar. Yaşanan bu durum ise etkin ve verimli iç çıktılarını engel olarak, iş kazaları gibi olumsuz olayların gerçekleşmesine neden olabilir.

Kişilerin stres nedenlerinde bir başkası ise “vardiyalı çalışma düzeni”dir. Vardiyalı çalışma düzeninde, şirkette 24 saat boyunca çalışma olur. Bu süre boyunca kişiler periyodik olarak değişir. Endüstrinin hakim olduğu ülkelerde çalışan bireylerin yaklaşık %20’sinin dönüşümlü şekilde çalıştıkları düşünülmektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

Vardiyalı sistemde çalışan kişilerde uykuyla ilgili birçok sorun ortaya çıkabilmekte ve uyku sorununa bağlı olarak fizyolojik ve psikolojik değişim ve karmaşıklık görülebilmektedir. Çalışanların, çalışma sürelerinin sağlıkları üzerinde etkilerini inceleyen araştırmaların çıktılarını göre vardiyalı çalışma, kişilerin beden ısılarını, vücut sistemini, kan şekerini ve çalışma isteklerini olumsuz etkilemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006). Vardiyalı çalışma sistemi kişilerin zihinsel ritmini olumsuz etkilediğinden bu ritim bozukluğu; uyku sorunlarına, bağışıklık sistemi sorunlarına, düzenli halsizlik, stres ve depresyona sebep olabilmektedir. Sürekli gece çalışmayı

seçen kişilerin, zamanla kendilerini kimsesiz hissetmeye başladıkları, sosyal ve ruhsal yapılarının bozulduğu, vücudun temel sistemlerinin (bağışıklık, üreme, sindirim) devre dışı kaldığı, bu nedenle de daha kolay hasta oldukları ifade edilebilir.

İşyeri düzeni: Çalışma ortamının tertip ve düzeni de işle ilgili stres nedenlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma ortamının tertip ve düzeninden anlanacak durum çalışma ortamının yapısı, iç ve dış tüm fiziki şartlardır. Yani, çalışma ortamının, çalışmak için asgari şartlarının olması, “hizmet yapmaya uygun olması, yer, taban ve tavanın üretim için uygun olması, yerlerdeki döşemeler, taban ve tavan özellikleri, pencereler, kapılar, geçiş yolları, merdivenler, rampalar, işyerinde kullanılan aletlerin muhafaza düzeni ve temizliği, işyerinin temizliği, işyerinin boyanma durumu” işyerinin tertibi konusunda ayırıcı bir özellik olmaktadır. Aslında ifade edilen hususlar birer ufak ayrıntı gibi görünse de, kimi zaman şirketler ve çalışanlar üzerinde oldukça etkili olabilmektedir (Camkurt, 2007). Şirketlerin, çalışma yapılarının ve ortamının kötülüğü kişileri olumsuz yönde etkileyecek, çalışanlar moral ve motivasyon kayıpları yaşatabilecektir.

2.2.3.2 Örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili stres kaynakları

Değerlendirme ve kariyer sorunları: kurumsal yapı ve süreçleriyle alakalı stres nedenlerinin başında, “değerlendirme ve kariyer sorunları” gelmektedir. Değerlendirme ve kariyer sorunları strese neden olan faktörlerin başlıcalarından olduğu Schafer tarafından yapılan araştırmayla elde edilmiştir. Bunun nedeni kişiler çoğunlukla başka biri tarafından değerlendirilmelerinin hoşlarına gitmemesidir (Cam, 2004). Değerlendirmenin objektifliği konusunda endişelerin olması, başarı ölçme standartlarının uygun olmaması (Ross ve Altmaier, 1994), kariyer fırsatlarının ya olmaması ya da objektif olmayan davranışlar ve kişilerin engellenmesi çalışanlar için strese neden olabildiği düşünülür (Palmer ve Hyman, 1993). Bir taraftan da bireylerin değerlendirme modellerini anlayamaması ya da objektif olmadığını düşünmesi ve model konusunda bilgi sahibi olamamaları, stres sebepleri arasında olabilmektedir (Çiftçi, 2007).

Kurum içinde adilane olmayan başarı ölçümlmelerine göre aksiyon alınan kariyer ve geliştirme planlamaları, temel yeterlilik seviyesinin eksikliği nedeniyle çalışanlar

arasında bir huzursuzluğa bu nedenle de strese sebep olabilmektedir (Çiftçi,2007). Yeterlilik esas alınmadan yapılan terfi adımları, hem çalışan kişilerin kendi aralarında hem de yöneticiye yönelik olumsuz duygu ve düşüncelerin türemesine, bu da iş ortamında sıkça çatışmalarının çıkmasına sebep olabilmektedir.

İş ortamında terfi almasının önüne geçilen veya terfi alacak imkanı olmayan çalışanlarda yaptıkları işe yönelik, moralsizlik, huzursuzluk ve keyifsizlik olabileceği görülmüştür. Olması gerektiği gibi kariyer fırsatlarının olmamasının yanı sıra, hızlı kariyer adımları atılması da bireylerin karşılaşmak istemediği bir durumdur. Çünkü kariyer adımlarının hızlı atılması, bireylerin limitlerinin üstünde bir beklenti oluşturuyorsa, bu işin üstesinden gelebilir miyim? Eski işime mi dönsem düşüncesi gerilime sebep olabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006). Kurum içerisinde yaşanan bu durumlar, bireylerin çalışma heveslerini etkilemekte, işe devam etme problemlerine ve iş veriminin düşmesine sebep olabilmektedir.

Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları: Kurumların hiyerarşik bir yapıyla yönetilmeleri de strese neden olabilmektedir. Kişiler arasında resmi ve mesafeli bir ilişkinin olduğu hiyerarşik yapılarda, iş ortamının soğuk bir iklime sahip olmasına sebep olabilmektedir. “Davranış bilimcilerin üzerinde en çok durdukları örgüt iklimi, açık ve katılmayı teşvik eden iklimdir.” Çalışanların söz söyleme hakkının olmadığı çalışma ortamları, içine kapanık ve güvensiz bir ortam olarak hissedilmektedir (Genç, 2005). Bu açıdan bakıldığında çalışma ortamlarında kişilerin kendini rahat hissetmemesi, düşüncelerini ve fikirleri özgürce dile getirememesi, stres altında işlerine devam etmelerinin başlıca sebepleri arasında sayılabilir. Hiyerarşik yapıların strese neden olmasının bir diğer sebebi ise yönetici çalışan, ilişkilerinin resmi şekilde olmasıdır (Cam, 2004). Bu doğrultuda kişilerin iş ortamındaki ilişkileri yöneticisi, çalışanı ve iş arkadaşı olacak şekilde üç şekilde olabilir. İş ortamında kişilerin kendini tedirgin hissetmemesi için tüm bireylerle karşılıklı anlayış ve güvene dayalı bir ilişkinin olması gerekmektedir.

Liderlik stili: Sutherland ve Cooper’e göre “liderlik stili de örgütte önemli bir stres kaynağı olarak ifade edilmektedir.” Özellikle “otoriter yönetim biçimi ile yaratılan iklim, gerilim, korku ve endişe doğurucu niteliktedir (Can, 1997)”. İş uzmanlığı önde olan yöneticiler, demokratik ve interaktif yönetim sistemiyle çalışan yöneticilere nazaran daha çok stres yaşattıkları görülmüştür. Böylelikle düzenli olarak baskı

görüp, cezalandırılacağı korkusu ve kaygısı içinde işini yapma çalışan kişiler doğal olarak stres yaşayabilecektir(Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Bir başka açıdan takdir kültürünün olmadığı, iş ortamında rahat ettiği ilişki çeşitliğini bulamayan kişiler için iş yerleri çekilmez ve sıkıcı bir hale gelmektedir.

Örgütsel iletişim sisteminin olmayışı ya da eksik olması: Örgütsel iletişimde temel amaç; “işlerin koordinasyonunu sağlamak, problem çözmek, bilgi paylaşımını gerçekleştirmek ve çatışmaların çözülmesine katkıda bulunmak olarak sayılabilir (Genç, 2005).” Örgütlerde iletişim kültürünün olmaması, kurum için iletişimde eksikliklerin yaşanmasına ve bazı temel iletişim kazalarına neden olmakta, bu yaşanan problemler çalışanlarda strese sebep olabilmektedir.

Yetki ve sorumluluk hataları: Çalışanların iş ortamında yaşadığı yetki ve sorumluluk problemleri de strese neden olmaktadır. Kişilere verilen sorumluluğa nazar verilen yetkilerin azlığı stres nedenlerin başında gelmektedir. Çalışanlar sorumluluklarını yerine getirebilmek için asgari ölçüde yetki sahibi olmak istemektedir. Kişilerin, sorumluluklarını yerine getirebilecek yetkilerinin olmamaları çalışanlarda problemler yaratmakta ve iş yapma heveslerini engelleyebilmektedir (Güney, 2001). Bir taraftan da bireyden yüksek beklentin olması veya yüksek beklenti olduğunu düşünmesi de strese neden olabilecektir. Çünkü başka iş arkadaşlarının işlerini onun yapacağı düşüncesi bireylerde sıkıntıya tetikleyen stres nedeni şeklinde görülmektedir. İş yerinde kendinden beklenen rol ve sorumlulukları, devamsızlık ya da verimsiz çalışma nedeniyle yerine getirmeyen çalışanların, iş yükünün diğer çalışanlara kalması da stres oluşmasına neden olmaktadır.

Çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı: Örgütlerde “çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı (Can, 1997).” Yani kişinin iş ortamındaki kararlar verilirken söz sahibi olup olmadığı, strese neden olan önemli bir etken olarak düşünülmektedir (Aytaç, 2002). Bu bağlamda çalışanlar kara verilirken söz sahibi olmakla kendi kararlarını verecek ve kendilerine etki eden kararlarda söz sahibi olabileceklerdir. Çünkü insanların kendi kararlarını vermelerinin altındaki ana düşünce, bireyler söz sahibi oldukları ve sonucuna etki ettikleri kararları destekler ve kabul ederler (Sabuncuoğlu, 1987). Kişilerin, verilen kararlarda söz hakkı olması iş doyumunu arttıracak, işle alakalı olumsuz duyguları ortadan kaldıracak, çalışanların öz güveni

ve öz saygısı artacaktır (Genç, 2005). Bir diğer açıdan işverenler, çalışanlarıyla olumlu ilişkiler geliştirecek, çalışanların işe verdikleri değer, kişilerin işe olan bağlılıkları ve verimleri artarken çalışan dönüşüm hızı azalacaktır.

Rol çatışması ve rol belirsizliği: Rol karmaşası, “örgüt çalışanın veya yöneticisinin hangi rolü yapacağını şaşırmasından ileri gelen bir kararsızlığı, giderek zorlanmayı ve gerilimi anlatan bir kavramdır (Yılmaz ve Ekici, 2006).” İş hayatında rol karmaşaları, ortaya çıkış şekillerine göre değişiklik göstermektedir. (Silah, 2005): yönetimin, çalışanın rol ve sorumlulukları dışında taleplerini olması, yönetici merkezli bir rol karmaşasıdır. Aynı kişiye birden fazla yöneticinin çakışan rol davranışlarını içeren taleplerde bulunması da, çalışanda rol karmaşasına neden olabilmektedir. Diğer bir rol karmaşası şekli ise roller arası karmaşa olup, kişinin birden fazla rolünün olması, bu rollerin hangisini hayata geçireceği konusunda ki kararsızlığından ortaya çıkmaktadır. Birey ve rol arasındaki karmaşa ise kişiyle rolün birbirine uyumsuzluğu nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Kişilere alabileceklerinin çok üzerinden rol verilmesi de rol karmaşasına neden olmaktadır.

Rol karmaşası yaşayan çalışanlar, kurumun onlardan bekleneni yerine getirmediğini düşünecek, bu durum onları sıkıntıya iterek bazı ruhsal problemler yaşamasına sebebiyet verecektir (Erdoğan, 1996). Yerine getirilmeyen görevler, örgüt içerisindeki kişileri olumsuz yönde etkileyeceğinden kişiler arasında ve iş ortamında problemlerin ortaya çıkmasına neden olabilecektir.

Çalışanın ne yapacağı ve kendinden beklentinin ne olduğunu bilmemesi ise rol belirsizliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Rol belirsizliğinin temel nedenlerinden birinin, kurum içi iletişim eksikliğinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Kişiler, “işinin ne olduğunu, sonuçlarının neler olması gerektiğini, işin nerede, ne zaman, kimlerle koordineli biçimde yapılacağını bilememekte ve rol belirsizliği duygusuna kapılabilmektedir.” Çalışanlar, iş çıktılarının nasıl değerlendirileceği hakkında bilgi sahibi olmaması da rol belirsizliğine neden olabilmektedir. (Yılmaz ve Ekici, 2006). Yapılan çalışmalar Rol belirsizliği yaşayan çalışanlarda iş veriminin azalabildiği, kişilerin endişeli olduğu, kendine olan güven duygularının azaldığı, öfke seviyelerini arttığı görülmüştür.

Adil olmayan düşük ücret: “Ekonomistlere göre ücret, bedensel veya zihinsel emeğe üretim faaliyetleri karşılığı ödenen bedel olarak tanımlanırken, işletme açısından bakıldığında ise ücret, bir maliyet unsuru olarak görülmektedir (Sabuncuoğlu, 2005).” Çalışanları hayatlarını devam ettirebilmeleri ve kendilerinin güvence altında hissetmelerini sağlaması nedeniyle ücret önemi yüksek bir konudur. İş ortamında ücretin, dengeli olmaması, aynı görev tanımlarında eşit olmaması, terfi ve kariyerle doğru orantıda ilerlememesi çalışanlarda strese neden olabilecektir. Başka bir açıdan ücretin, çalışanın kuruma kattığı değer ve emeklerinin karşılığı anlamını da içermektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006). Bu konu özelinde yapılan çalışmalarda “farklı ücret alan ve farklı üretim yapan iki kişinin ücretlerinde değişiklik yapıldığında; az ücret alana çok, çok ücret alana az ücret verildiğinde, ücreti çoğalan kişilerin performansı, eskiden aynı ücreti alanlardan daha çok olmuştur. Ücretinde düşme olan kişinin performansı, daha önce bu ücreti alan kişinin performansından daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum ise kişide, mutsuzluk, huzursuzluk yaratacak, iş tatminsizliğini ortaya çıkartacaktır (Salih, 2005).” Ekonomik krizlerin yaşandığı ve az gelişim olan ülkeler de ücretin çalışanların mevcut şartlarını devam ettirmesindeki önem sebebiyle başlıca stres etmeni olduğu söylenebilir.

Zorbalık (Mobbing): Günümüz örgütlerinde çalışanların fiziksel şiddetten ziyade psikolojik şiddete maruz kaldığı birçok çalışmaya konu olmuştur. Yıpratma, haklarını ihlal etme ve bezdirme olarak da tanımlanan mobbing, örgüt çatısı altındaki bir kişiye karşı yapılan, sistematik ve kasti hareketler olarak ifade edilmektedir (Yücutürk, 2003). Başka bir açıklamaya bakılırsa mobbing, “bir iş yerinde başarısı, bilgisi ve olumlu tavırları nedeniyle bazı kişilere tehdit oluşturan bir çalışana, bir ya da birkaç kişinin çeteleşerek uyguladığı, sistematik ve uzun süreli duygusal eziyet olarak ifade edilmektedir (Arpacıoğlu, 2005).” Kişiler bu saldırıyı, yöneticilerinde, çalışanlarında ya da diğer iş arkadaşlarından görebilir. Çalışanların, imkanları ve gelişim adımları kısıtlanabilir, terfi almalarının önüne geçilebilir, dalga geçilebilir, aşağılanabilirler. Kişilerin, şirket etkinliklerine davet edilmemesi olarak da görülebilir. Bu durumlar karşı karşıya kalan çalışanlarda fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik problemler yaşayabilir, iş akdinin feshi gibi durumlarla karşılaşabilir. Mobbinge maruz kalan kişilerde ruhsal ve fiziksel birçok olumsuzluk görülebilir, en çok görünen sorunlar arasında aşırı stres, korku, kuşku, panik bozuk, alerjik

septomlar ve uyku problemleridir. Yapılan bir çalışmada “zorbalığa uğrayan kişilerin %40’ının depresyona girdiği belirlenmiştir. Depresyona giren kadınların %31’i, erkeklerin ise %21’inin travma sonrası stres bozukluğu yaşadığı gözlemlenmiştir (Arpacıoğlu, 2005).” Bu durumda mobbinge uğrayan kişilerin iş verimlerinin düştüğü, iş çıktı kalitelerinin azaldığı, işten kaçınma ve iş görememe problemlerini yanı sıra ciddi sağlık sorunlarıyla uğraşacağı söylenebilir.

2.2.3.3 Dış çevre ile ilgili stres kaynakları

Kişilerde strese neden olan faktörlerden biri de çevresidir. Çevresi nedeniyle oluşan stres kaynakları aşağıdaki başlıklar altında inceleyeceğiz.

Değişen teknoloji, krizler ve işsizlik: Sanayileşme ve teknolojik gelişmelerin yaşanması örgütlerde daha fazla makinelerin, üretim bantlarının ve robotların olmasını sağladı, bu değişimler iş ortamındaki çalışan sayılarının azalmasına, bu azalma da işsizlik sorunlarına neden olmuştur. Makinelerin, üretim bantların ve robotların kullanılması nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyulmasını, fiziksel güç harcayarak çalışan kişilerin ise iş bulma şartlarını zorlaştırmıştır (Drucker, 1994). Teknolojik gelişmelerin iş hayatı üzerinde nedenli etki ettiğini anlamak için “Almanya’da beş şirkette 10 robotun kullanılmasına dair araştırmada, yeni teknolojilerin vasıflı işgücü kullanımını olumlu etkilemesine rağmen, özellikle vasıfsız işgücü üzerinde oldukça önemli ölçüde olumsuz etkide bulunduğu gözlemlenmiştir (Bozkurt, 2000).”

Üretim sektöründe yaşanan bu teknolojik değişimler, sektörde çalışan nitelikli çalışanlarla diğerleri arasında sıkıntılara ve çatışmalara sebep olabilmektedir (Can, 1997). Bu gelişmelerin içinde olan ya da takip edip bu konuda kendine yatırım yapan kişiler birçok imkana sahip, belirli bir zümre oluştururken uyum sağlayamayan kişiler mevcut imkan ve haklarını da kaybettikleri görülmüştür (Sam, 2002). Örgütlerdeki bu değişimler kişilerin psikolojik sıkıntılar ve stres yaşamalarını neden olabilmektedir.

Sosyal hayat: İnsanların yerleşik düzene geçmesi, büyük şehirlere doğru yaşanan göçler, sanayi devrimi, teknolojinin gelişmesi, insanların ürettiğinden daha çok tüketmesi, insan hayatını ciddi anlamda değiştirmiştir. Bu dönüşümlerin kişilerde

stres yarattığı söylenmektedir. “Özellikle çok kısa bir sürede geleneksel toplumdan çağdaş bir topluma dönüşme zorunluluğu, bireyler üzerinde zorlanma yaratarak çeşitli uyum sorunlarına yol açmaktadır.” Toplumsal stres nedenlerinin genellikle, hava şartları, iştirak, inanç, sosyal statü, kalabalık yerleşim alanları ve yalnızlık gibi etmenler nedeniyle oluştuğu düşünülmüştür (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Bu durumun, kişinin benlik yapısını ve çevresiyle olan ilişkilerinde davranışlarını farklılaştırdığı ifade edilebilir.

2.2.3.4 Kişisel stres kaynakları

Kişisel stres sebepleri daha çok kişinin fiziksel, ruhsal ve şahsi durumlarıyla alakalı olabilmektedir. Kişinin duygu durumu, biyolojik yapısı, yüksek tansiyonu, ailesel problemleri, hayat şekli, finansal sorunları, yaş sorunları, travmaları gibi etmenler de kişisel stres nedenleri arasında sayılabilmektedir (Eren, 2000).

Kişilik: Kişilik, “kişiyi başkalarından farklı kılan ve toplumsal ilişkilere içinde gözlemlenebilen örgütlü ruhsal, bedensel işlevsel özelliklerin bütünü ve bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi şeklinde tanımlanabilmektedir (Feshbach ve Weiner, 1991, Yelboğa, 2006, Zel, 2001, Tezcan, 1997).”

Bu nedenle kişilik “ferdin yaşama biçimi” olarak ifade edilebilir. Kişilerin farklı benlik özellikleri ve benlik yapılarıyla çevrelerini idrak etmeleri kişilerle olan ilişkilerinde ve kişilerin kurumlarla olan ilişkilerinde olumsuzlukların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Çalışanın tüm gücü elinde tutmak istemesi, cinsiyeti, duygu durumu, ilişkilerindeki tutum ve davranışı, duygusal yapısı, etkili ve ikna edici olması ya da sabırsız ve hızlı olması. Problemlerle karşılaştığındaki davranışı ve başarıyı elde etme isteği strese neden olabilmektedir (Zel, 2001, Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Yaş ve cinsiyet: Yaş, kişilerde bir stres ögesi olarak görülebilmektedir (Davis, 1982). Genellikle, çalışanlar, orta yaş ve üstü dönemlerinde stres sorunlarının yaşadığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak, kişilerin yaşları ilerledikçe yaşadıkları gerileme ve kaybedilen becerilerin tekrar kazanılamayacağı duygusu yatmaktadır.

İlerleyen yaşlarla ortaya çıkan menopoz ve andropoz gibi endokrin sistemindeki değişimler çalışanların hayatında sorunlar yaratmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003). Kişilerin yaşları ilerledikçe çalışma şartlarını daha zor yerine getirmekte, yaşı daha genç olan çalışanlara mücadele edememektedir (Erdoğan, 1996, Güney, 2005). Yani bireylerin yaşları ilerledikçe vücutları ve bellekleri üzerindeki hakimiyetleri eksildiği ve daha halsiz, bitkin ve hayat yolculuklarının sonuna yakın sezindikleri söylenebilir.

Cinsiyette, insanlarda Stres yaratan bir diğer durumdur. Son yıllarda, erkek egemenliğinin olduğu örgütlere kadın çalışanların girmesiyle, kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha çok strese maruz kaldıkları söylenebilir. (Arpacıoğlu, 2005). Kadınlara örgütlerde etki eden stres kaynakları; kadın erkek ayrımcılığı, taciz, tehdit(şiddet), iş ile özel hayat arasındaki çatışmalar olarak ifade edilebilir (Ekinci ve Ekici, 2003).

Aile hayatı: Kişilerin ailesel problemleri, toplumsal ve çalışma hayatlarında stres yaşamalarına sebep olabilmektedir. Eş kaybı, evliliklerin sona ermesi, çocuk ve ebeveyn ilişkisi, eşler arasında çatışma, aile içindeki sağlık problemleri, kişilerde stres yaratan önemli sorunlar arasında sıralanabilir (Ekinci ve Ekici, 2003).

2.2.4 Stresin yol açtığı sorunlar

Stres, sadece bireylerin fizyolojik ve psikolojik yapılarındaki olumsuzluk olarak ortaya çıkmaz. Stresin, bireylerin oluşturdukları örgütlerde de sorunlara neden olduğunu söylemek mümkündür.

Bireysel Sorunlar

Stres, yapısı nedeniyle herkes üzerinde etki etmektedir. Bu doğrultuda, her bireyin üstesinden gelebileceği stres düzeyinin bir birinden farklı olduğunu söylenebilir (Yates, 1989). İnsanların stres düzeylerinin bir birinden farklı olması, bazılarının daha dirençli olması kişilik yapıları, yeme içme tarzları, çevresel dayanakları, stres yönetim kabiliyetleri, yaşadıkları stres tecrübeleriyle alakalıdır. Stres, insanlarda fizyolojik, Zihinsel ve duygusal, davranışsal olarak yaşanan olumsuzluklara neden olmaktadır (Silah, 2005, Albrect, 1988, Sökmen, 2005, Kırel, 1994, Griffin, 1990).

“(1) Fizyolojik sorunlar: Kalp atışlarının artması, çarpıntı, ateş basması, baş dönmesi, nefes darlığı, boğazda yutkunma güçlüğü, titreme, baş ağrısı, mide ve kaslarda gerginlik, hazımsızlık, yorgunluk, göğüs ağrısı, hiper tansiyon, cinsel iktidarsızlık, şeker hastalığı, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi kireçlenme, migren ve kronik baş ağrıları.

(2) Zihinsel ve duygusal sorunlar: Stres ve gerilim fazla enerji tüketmeye neden olduğu için bir süre sonra birey kendisini zayıf, güçsüz, her an kötü bir şey olacakmış duygusunu yaşayan nedeni belirsiz yoğun bir endişe duyan, uykusuzluk çeken, sinirli, çabuk heyecanlanan bir kişi durumunda hissedebilir. Dikkatini toplamakta güçlük çekebilir, hafıza sorunları yaşayabilir, öğrendiği konuları unuttuğu endişesine kapılabilir.

(3) Davranışsal sorunlar: İçer kapanma, uykusuzluk, uyuma isteği, iştahsızlık, yemede artış, konuşma güçlükleri, bir maddeye (sigara, alkol vb.) aşırı düşkünlük, sakarlık, gevşemede güçlükler olarak sıralanabilir.”

Örgütsel Sorunlar

Şirketlerde tüm bireylerin çalışırken maruz kaldıkları yüksek düzey stresin, as üst arasında çatışmaya, şirkette üretim ve nitelik problemlerine sebep olabileceği ifade edilmektedir (Griffin, 1990). Yapılan çalışmalar sonucunda elde edilen bilimsel neticeler stresin, verimlilik ve performans problemlerine neden olduğu, bu durumun hem bireylere hem de şirketlere bedelinin çok yüksek olduğunu göstermektedir (Copper ve Straw, 1998).

Kişilerin strese maruz kalmasının örgütlere yansımaları aşağıdaki şekilde olmaktadır.

Verimsizlik: Stresin, verimlilik ve etkinlikle olan ilişkisi nedeniyle maddi açıdan problemlere sebep olabilmektedir. Yoğun ve yönetilemeyecek stres, çalışanların fizyolojik ve psikolojik yapılarını yıkmaktadır. Sağlık problemlerine, iş kazalarına, iş gücü kayıplarına, sağlık masraflarına, yetkin çalışan kayıplarına sebep olmakta ve şirketlere ekonomik yük oluşturmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Mesela “iş kazaları ile ilgili Amerika Birleşik Devletleri’nde yapılan bir araştırmaya göre iş kazalarının %18’i mekanik etkenlerle, %19’u personel etkeni ile ve %63’ü bunların birlikte etkisi ile meydana geldiğini ortaya koymuştur. Ülkemizdeki iş kazalarının nedenlerini tespit etmeye yönelik olarak Haksöz (1985), Kepir (1981) ve Çelikkol’un (1977) yapmış oldukları araştırmalarda kazaların oluşumunda insan faktörünün

(%80) birinci sırayı aldığı sonucu ortaya çıkmıştır (Camkurt, 2007). Amerika’da ve İngiltere’de yapılan araştırmalarda hastalıkların %75’i yönetilemeyen stres nedeniyle ortaya çıktığı gerçeğine ulaşılmıştır. Uluslararası raporlarda iş stresi ile ilgili maliyetlerin yükseldiği belirtilmektedir. Birleşik Devletlerde, iş stresi ile bağlantılı ekonomik kayıpların yıllık 150 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).”

İşe geç gitme ve devamsızlık: Çalışma ortamından kaynaklanan stres nedeniyle işe geç gitme üzerinden yapılan araştırmalar çok azdır. İşe geç gitme her ne kadar kişisel stresin etkilerinden olduğu düşünülse de, bu durumun şirkete yansımaları vardır. Kişinin işe geç gitmeyle stresini mi dindirdiğini yoksa geç gitmenin altında yatan başka bir sebep mi olduğu bilinmelidir (Sökmen, 2005). İşe geç gitme olayının küçümsenmemesi gerektiği, bu durumun örgütsel stresle ilgisinin olduğu düşünülmektedir.

İşe devamsızlık ise, “iş görenin çalışma programı veya planına göre çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesi durumu olarak tanımlanabilmektedir (Güney, 2000).” Bu açıdan yıllık izin, resmi ve özel tatiller dışında işe devam etmeme sebebiyle aksaklık oluşturan tüm durumlar devamsızlıktır (Sabuncuoğlu, 2005). Kişilerin sürekli ve kesintisiz olarak strese maruz kaldığı durumlar nedeniyle şirketlerine bağlılıkları azalacağından, ortamdaki kaçınma ve devamsızlık davranışları gösterebilir. Devamsızlık, kişilerin iş ortamında maruz kaldığı stresten kurtulmak niyetiyle yaptığı bir davranış olarak görülebilir. İşin tatminsizliği ve fizyolojik problemler devamsızlık nedeni olarak gösterilebilecek etmenlerden sayılabilir (Sökmen, 2005). Bunların dışında kalan devamsızlık sebepleri ise şu şekilde sıralanabilir “Yaş, cinsiyet, aile, işyerinin uzaklığı, kıdemlilik, öğrenim derecesi, monotonluk, ağır çalışma koşulları, işe uyumsuzluk ve ilgisizlik, düşük moral ve iş doyumsuzluğu, günlük çalışma süreleri, ücret miktarı ve ödeme biçimi, hastalık sigortaları ve çalışma grubu (Güney, 2000, Eren, 2000).”

Bazı araştırmaların sonuçlarına bakıldığında, gençlerin yaşlılara göre, erkeklerin ise kadınlara göre iş bağlılıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş devamsızlığının medeni duruma göre de farklılığı olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda bekarların, evlilere nazaran daha az devamsızlık yaptıkları

gözlemlenmiştir. Bir diğer gözlem, kişilerin öğrenim durumları yükseldikçe devamsızlıklarının azaldığı yönündedir (Sabuncuoğlu, 2005).

İş gücü devri: İş gücü devri; bir şirkette işten ayrılan kişi sayısının, aynı dönemde çalışan kişi sayısına bölünerek elde edilen oranla ifade edilir. Bu oranın yüksek olması, işe giriş çıkış yapan kişi sayısının yüksek olduğunun bir göstergesidir (Ünsalan ve Şimşeker, 2006). Bu oranın yüksek olmasının sebepleri içinde şu etkiler söylenebilir (Carrell ve Kuzmits, 1986, Aldemir vd., 1993); şirkette, değerlendirme, seçme ve yerleştirme süreçlerinden sorunlar olması, ücret politikasının ve kariyer fırsatlarının olmaması, kötü çalışma şartları, ast üst ilişkisinin sağlıklı olmaması, bu durumlar kişilerin stres yaşamalarına sebep olabilecek ve çalışan bağlılığını olumsuz etkileyebilecektir. Ayrıca çalışanların bilgi, beceri ve tecrübelerinden faydalanmasına imkan verilmeyen, onların gelişimine destek olmayan şirketlerin, yarattığı stres nedeniyle çalışan devir oranı yüksek olabilmektedir (Sökmen, 2005). Çalışan devir oranının yüksekliği, yüksek maliyetlere ve verimsizliğe neden olacağından bu durumun yaratacağı stres, kurum içindeki tüm kademeler tarafından hissedilebilecektir.

Çatışma: Çatışma, kişisel ve kurumsal olacak şekilde iki kapsamda düşünülebilir. Kişisel manadaki çatışma, kişilerin amaçlarını gerçekleştirmelerinin önüne geçen davranış tercihleri olarak ifade edilebilir (Tutar vd., 2006). Birey bu kısıtlamalar nedeniyle huzursuzluk ve uyumsuzluk problemleriyle karşılaşabilecektir. Çatışma durumunun devam etmesi kişiler üzerinden strese neden olabilecektir (Silah, 2005). Kurumsal çatışma ise kişilerin ya da ekiplerin maksat ve idraklerinin bir birinden farklı olması, sağlıklı iletişim kurulmaması ve yönetsel problemlerden kaynaklanan, işin yavaşlamasına ve engellenmesine sebebiyet veren durumlar olarak tanımlanabilir (Eren, 2000). Kurumlarda iyi yönetilmeyen çatışmalar, strese, taraflar arasında kavgaya, kargaşaya, itimatsızlığa, menfaatlerin ön planda olmasına neden olabilecektir (Tutar vd., 2006).

Yabancılaşma: Kişilerin veya nesnelere olan mevcudiyetini yadsımak (Silah, 2005) anlamına gelen yabancılaşma, genel olarak; “bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olan uyumun azalması, özellikle çevresi üzerindeki denetiminin azalması ve bu denetim-uyum azalmasının giderek bireyin yalnızlığına ve çaresizliğine yol

açması (Kongar, 1979)” ya da “üye olduğu toplumdan uzaklaştırılmış aynı topluma ve toplumun getirdiği kültüre düşman kılınmış bireyin durumu olarak tanımlanabilmektedir (Esin, 1982).”

Yabancılaşma kavramını Melvin Seeman; güçten düşme, anlam bulamama, yalnızlık, kuralsızlık ve benliğe uzaklaşma biçiminde bölümlendirilmiştir (Duygulu, 1999).

Kurumlarda mevcut düzen farklılaştığında ya da çalışma arkadaşlarının davranışlarında ki bir değişiklik, beraberinde sorunları da getirmektedir. Bu duruma maruz kalan çalışanlar, çalıştığı kuruma yabancılaşabilecektir (Öncü, 1976). Çalışanlar için önemli olan, bağlılık, ortak yön, belirlenmiş rol ve sorumlulukların olmaması da kişinin kuruma karşı yabancılaşmasına sebep olabilecektir (Davis ve Newstroom, 1993). Kurumlarda kişilerin yaptığı işin anlamını yitirmesi, çalışanlar arasında çatışmaların olması ve gruplaşmalar çalışanların yabancılaşmasına sebep olabilmektedir (Geyer, 1976).

Çalışanlar, çalışma ortamından beklediklerini alamazlarsa, kendilerini değerli hissetmezlerse, otokratik bir yönetim anlayışı varsa; yabancılaşabilecek ve aşırı bir şekilde stres maruz kalacaktır. Bu durum çalışanın içine dönmesine, öfkeli ve çevresine zarar verebilecek davranışlar göstermesine sebep olabilecektir (Bingöl, 1990). Yabancılaşma kurumlara, üretim kapasitesinin düşmesi, moralsizlik, yüksek çalışan devir oranı, işe devamsızlık, sağlık problemleri, kuruma zarar verme, işi geciktirme davranışları şeklinde kendini gösterebilecektir (Kanungo, 1992).

Yorgunluk: çalışma şartlarının elverişsiz olması, amatör bir ekip tarafından yönetilmesi, kişileri etkileyen ve performanslarını düşüren önemli stres kaynakları olarak kabul edilmektedir. Bu stres etkilerine tepki olarak üretilen yorgunluk, “belli bir iş ya da işlemi yapan insanın, fizyolojik nedenlerle söz konusu işi daha fazla devam ettiremeyeceği bir psikosomatik tükenme noktasına gelmesi olarak tanımlanabilmektedir (Silah, 2005).” Çalışma hayatında yorgunluğun etkisi, çalışma istediğindeki düşüklük olarak ifade edilebilir. Yorulmuş ve bezmiş olan çalışanın konsantrasyonun kaybolması ve yanlış yapma veya kaza geçirme olasılığını artabilecektir (Önder ve Kurt, 1987).

Tükenmişlik: Tükenmişlik genel olarak, “süreklilik gösteren ve hayatın değişik dönemlerinde uğraş, iş ve görev etkinliklerinde yaşanabilen bir duygusal tepki (Silah, 2005); bireysel kaynakların, esnekliğin, pozitif enerjinin tükenmesi veya erken bir

yeterlilik krizi sonucu ortaya çıkan tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır (Randall ve Scott, 1988).” Tükenmişlik; fizyolojik, psikolojik ve zihni yorgunluk şeklinde ifade edilir. Duygusal tükenme, Kişilerin, duygu durumlarının bozulması ve hayattan keyif almamaları doğrultusunda hayata geçer. Bireyde duygusal tükenme kimseyi umursamama, çevresindeki kişilerle alay etme, tüm toplumun ona zarar vereceği düşüncesine kapılma, kendini soyutlama, olumsuz bireysel değerlendirmeler şeklinde belirir (Yıldırım vd., 2004).

Bu bağlamda tükenmişlik, çalışanları psikolojik olarak içe çekilmeye itebilecek, onların sorunlarla baş etme güçlerini zayıflatabilecek bir kavram olarak görülebilir. Genel anlamda tükenme semptomları şu şekilde ifade edilebilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996); uyku problemi, hareketliliği yitirme, baş ve boyun ağrıları, göğüs ağrısı, aşırı öfkeli olma, sinirlilik, kimsesizlik, çaresizlik, kuşkuculuk, çekingenlik. Cherniss (1980) tükenmeyi çalışma ortamında grupların bir birleriyle olan kompleks bağlantılarından kaynaklanan bir stres denklemi olarak ifade ederken, Jones (1981) ise tükenmeyi, kişinin fiziki halsizliğinin ilerisinde, işi ve mesleğiyle ilgili kognitif süreçlerdeki farklılaşmayı kapsayacak bir anlam şeklinde ifade etmektedir (Çam, 1995). “Torun’un (1997) yapmış olduğu bir araştırmaya göre meslekten ve ortamdan memnuniyet, iş doyumunu, işin önemi, iş-aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumunu, iş yükü, endişe, görevde belirsizlik, izin alma, geç kalma, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Torun, 1997).”

2.2.5 Stres yönetimi

Kişileri zorlayan, kısıt koyan, engel olan vakalar ve vaziyetlere karşı üretilen reaksiyonların bütünü stres olarak tanımlanmaktadır. Özel hayatımızda ve iş hayatımızda strese neden olan öğelerin farkında olunması ve mücadele edebilir olunması hem kişi açısından hem de kurum açısından önemlidir. (Yıldırım vd., 2004). Kişiler ve kurumlar için stres beraberinde getirdiği problemler ve olumsuzluklar nedeniyle önemli bir konudur.

Stres, kişilerin çevresindeki insanlarla olan etkileşimiyle meydana geldiğinden, stresin olumsuz etkilerini önüne geçmek bir nevi çevreyle olan etkileşimi denetlemekle olasıdır. Stres yönetimi manasında olan bu olgu, etraftaki değişimlerin gözlemlenerek kontrol edilmesidir. Bu kapsamda önemli olan, ilk olarak (Aydın, 2004); strese sebebiyet veren durumları ortadan kaldırmak ya da etki altına almak,

ikinci sırada stresin kişiler üzerindeki etkisini yok etmek ve üçüncü sırada ise kişilerin strese karşı daha dayanıklı hale getirip, rezistans gösterebilmelerini sağlamaktır

Kurumsal seviyede stresle baş etmede üstler ve astlar sıklıkla “sorun odaklı” veya “duygu odaklı” bakış açılarından biri seçmektedir.

| Sorun odaklı yaklaşımlar | | Duygusal odaklı yaklaşımlar | |
|----------------------------|---|-----------------------------|---|
| Bireyler için | Örgütler için | Bireyler için | Örgütler için |
| Zaman yönetimi | Görevleri yeniden düzenleme ve motivasyon Kesinliği azaltma İş güvenliği İşletme günleri Esnek çalışma programları ve iş bölümü | Egzersiz | Egzersiz imkanları |
| Bir kılavuzdan yardım alma | | Meditasyon | Personel günleri ve ücretli izin Örgütsel destek |
| Rol müzakeresi | | Sosyal Destek | Çalışanlara yardım programları |
| | | Klinik Danışmanlık | |

Şekil 2.1: Strese yaklaşım ve stresin etkisi

Sorun odaklı bakış açısı, strese neden olan konulara üzerine gitmeyi tavsiye eder ve diğer bakış açısına göre daha etkili olduğu düşünülmektedir. Bu bakış açısını tercih edenlerin olumlu kişilik yapısına sahip oldukları ve stresle mücadele etmekte daha başarılı oldukları ifade edilmektedir. Duygu odaklı bakış açısı ise sıklıkla, stres nedenlerinde ziyade, durumun olumlu taraflarına ve “daha kötüsü de olabilirdi!”, “her işte bir hayır vardır!” gibi niyetlerle stresin yönetilmeye çalışıldığı bir yaklaşım şeklinde ifade edilmektedir (Aydın, 2002). Bu bakış açısını benimseyenlerin strese sebep olan nedenleri edilgen bir tarzda kabul ettikleri ve bu nedenle de stresle mücadele etmekte diğer bakış açısına nazaran başarısız oldukları görülmüştür. Yapılan çalışmalar ise, kişilerin stresle mücadele etmek için vakitlerinin büyük bir kısmını, her iki bakış açısı yöntemini kullanarak harcadıklarını göstermiştir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Sorun ve duygu odaklı olarak stresle mücadele etmek için kullanılan bu bakış açıları içerisinde bazı yöntemler genel olarak “bireysel ve örgütsel” seviyede incelenmektedir.

2.2.5.1 Stresle başa çıkmada bireysel yaklaşımlar

Stresle baş etmede kritik olan, yarattığı sorunların zarar verecek seviyeye getirmeden kontrol edebilmek, hatta ortaya çıkan gerilimsel enerjiden fayda sağlamaktır. Kişi bu durumu haline çevirebilmesi için, değişimlere adapte olmalı, vaktini verimli değerlendirmeli, sorunlara sağduyu yaklaşmalı ve farklı bakış açılarıyla çözüm yolları bulma aksiyonları alabilmelidir (Barutçugil, 2000).

Stresle baş etme de diğer bireysel yaklaşımlar ise şu şekilde sıralanabilir; “Egzersiz yapma (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996), dinlenme ve motivasyon (Aydın, 2004); değiştir, kabul et, boş ver ve yaşam tarzını yönet yaklaşımı (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002); derin düşünme, biyolojik geri bildirim, beslenme, masaj, sportif etkinlikler (Güney, 2001).”

2.2.5.2 Stresle başa çıkmada örgütsel yaklaşımlar

Stresle başa çıkmada da örgütsel yaklaşımların amacı, stresin yarattığı gerilimin bireyler tarafından olumlu şekilde kullanmasını sağlamak, olumsuz etkilerinden kurtulabilmeleri içinde, öncelikle stresin neden kaynaklandığını tespit etmelerini sağlamak ardından stresin bireylere ve örgüte verebileceği zararların engellemeye ve ortadan kaldırmaya çalışmaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Örgütlerin stresle başa çıkmak için izledikleri yol şekil 2’de gösterilmiştir. Şekilde de görüldüğü gibi örgütlerin üst kademedekilerin öncelikleri iş ortamında kişilere stres yaratan durumları tespit etmektir. Her şirketin kurum kültürü ve şirket yapısı bir birinden farklı olacağından, stres nedenleri de bir birinden farklı olacaktır. Kurumlar, strese neden olan durumları ortadan kaldırmak için çözüm yolları bulmalı ve bu konuda çalışanlarını bilgilendirmelidir. Çalışanlara stresle mücadele etme tecrübesi kazandırmak ancak onların bu sürece dahil olmasıyla sağlanabilir. Şirket yönetimleri stresin neden olduğu zararlarla ilgili kişileri düzenli olarak bilgilendirmeli, kişilerin nasıl mücadele edeceğiyle ilgili onlara destek olmalıdır.



Şekil 2.2: “Stresle Mücadelede Aşamalar”

Kaynak: “Hellriegel vd., 1995”

Kurumsal açıdan stresle baş etmede uygulanabilecek bazı yaklaşımlar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır.

Çalışma ortamının iyileştirilmesi: İş ortamının düzen ve tertibinin uygun bir şekilde getirilmesi, kişileri çalışma konusunda istekli hale getirerek, iş ortamında olası olumsuzlukların ve kazaların olması ihtimallerini düşürecektir. Kullanılan teçhizatların işin niteliğine uygun olması, hijyenik şartları karşılaması, kişilerin işe verdiği değeri arttırarak, daha motive ve özenli olmalarını sağlayacaktır (Camkurt, 2007). Çalışma ortamının aydınlatmasının işin gerekliliğine uygun olması, kişilerin göz komsunda yaşayacakları bazı sağlık problemlerinin önüne geçeceği gibi, kişilerin daha olumlu olmalarını da sağlayacaktır (Aydın, 2004). İş ortamında kullanılan renklerin kişiler üzerinden etkisi vardır. Kullanılan renkler, kişilerin dikkatini dağıtmayacak şekilde ortamla uyumlu olması, olabilecek iş kazalarının önüne geçmekte, çalışanların ruhsal olarak kendilerini iyi hissetmelerine olanak sağlayarak, iş veriminin artmasına katkı sağlamaktadır (Sağocak, 2005). İş ortamındaki gürültünün kontrol altında tutulmasının, kişiler üzerinden olumlu etkileri olduğu gibi oluşabilecek kazalarında önüne geçmektedir.

İş ortamında dikkat edilen bu hususlara ilave olarak, iş yerinin ergonomisi, gerekli araçların olması, uygun ortam ısısının sağlanması, iş ortamının çalışanların fiziksel ve ruhsal yapılarına uygun şekilde düzenlenmesi, kişilerin stresinin azalmasını sağlayacaktır (Camkurt, 2007). İşin tanımına, çalışan kişilerin ruhsal ve fiziksel yapılarına bakılarak yapılacak çalışma sürelerinin ve günlerinin ayarlanması da kişilerde oluşabilecek stresin önüne geçebilmektedir (Camkurt, 2007). Şirketler çalışanları olası sağlık sorunlarının önüne geçmek, çalışma anında olası olumsuz durumları engellemek adına uygun bir havalandırma sistemi kurmalı, havalandırma sistemine karışıp, havayı kirletebilecek tehlikeli maddeler için de önlem almalıdır (Aydın, 2004).

İş ve görevlerin yeniden düzenlenmesi (Job redesign): İşin ve sorumlukların tekrar gözden geçirilmesiyle kişilere verilecek farklı görevler, söz hakkı sahibi olma, daha fazla yeki, daha fazla inisiyatif ve daha fazla geliştirici geri besleme yapılarak stres yaşamaları engellenebilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

İşi yeniden yapılandırma (Job restructuring): “İşin, çalışma grubu dikkate alınarak yatay ve dikey genişletilmesi işin yeniden yapılandırılması olarak değerlendirilir (Güney, 2000).” Görevlerin tekrar gözden geçirilmesi, iş tanımlarını ve beklentilerin tekrardan belirlenmesi sağlayacak, potansiyelinin altında ya da üstünde işe sahip olanların, işlerini dengeleyerek kişilerin üzerlerindeki baskıları azaltacak ve stres yaşamalarının önüne geçecektir.

İş değiştirme (Job rotation): İş değişikli, kişileri kısır döngüye girmiş işlerden alarak, bilgi, beceri ve tecrübelerine uygun farklı bir işte konumlanmaları olarak tanımlanmaktadır (Güney, 2000). Şirketlerde iş değişikliği yapılmasının sebebi, şirket kültürünü tanıyan, yapılan işi ayrıntılarına hakim, geliştirilmiş çalışanları şirket içerisinde bulundurmadır. İş değişikliği yapan çalışanlar, şirketin vizyon ve stratejilerini iyi benimsediklerinden, sadece belirli konuda bilgi sahibi olan kişilerinden daha faydalıdır. İş değişikliğinin bir amacı da çalışanların farklı ekiplerdeki çalışanlarla bağ kurabilmelerini sağlamaktır. (Palmer, 1993). İş değiştirme ile çalışanları uzun süre tek düze iş yapmalarının, kariyer sıkışıklığının, yetkinlikleri dışında iş yapmalarının önüne geçerek farklı iş yapma imkanlar

sunacağından, uzun süre aynı işi yapmanın yarattığı stres azaltılabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

İş zenginleştirme (Job enrichment): iş zenginliği, kişinin yaptığı iş doğrultusunda inisiyatif almasının sağlanması, mevcut etki ve mesuliyetinin artırılmasıdır (Yüksel, 1998). İşin zenginleştirilmesi, çalışanları doyuma ulaştırılması ve iş yapma arzularını canlandırması amacıyla kullanılmaktadır (Şimşek, 1993).

Çalışanların kişisel “kariyer yapma, daha iyi ücret, uygun iş ortamı, tatmin edici iş vb.” gibi hedeflerini elde etmek için, şirket hedeflerini gerçekleştirme arzusunda olukları kabul edilmiştir. İş zenginleştirmeye hem şirketlerin hem de bireylerin hedeflerine ulaşabileceği, iş zenginliği kişiler üzerinde olumlu etkilerinin olduğu düşünülmektedir.

İşin zenginleştirilmesiyle çalışanlar, daha yüksek iş çıktısı üretme, daha yüksek doyuma ulaşma ve kendini daha iyi ifade etme yoluyla, beklentilerin tümüne cevap verme imkanına ulaşır (Şimşek, 1993). İş zenginleştirmeye, tek düze yapılan işlerin yaratmış olduğu stresin önüne geçilmiş olunur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Çalışanı güçlendirme: Güçlendirme; yardımlaşma, paylaşma, yetiştirme ve ekip çalışması yolu ile çalışanların karar verme haklarını (yetkilerini) artırma ve çalışanları geliştirme süreci olarak tanımlanabilir (Conger vd., 1988). Çalışanı güçlendirme kavramı, çalışanın, yöneticilere tarafından yaptığı işin bilirkişisi olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Özetle, çalışan işin bilirkişisi olduğu için aynı zamanda yaptığı işin ehlidir ve normal olarak işin gerektirdiği tüm kararlar çalışanın yetkisindedir (Saruhan ve Türker, 2003). Bu açıdan çalışan, kendi işi kendi yönetebilmekte, kendi sorumluluğu kendi alabilmekte, kendi hedef ve planlarını (kariyer vb.) kendi yapa bilmektedir. Elde ettiği bu inisiyatif ve yetkiler kişinin stresini önleyen kuvvetli duygulardır.

Eğitim ve geliştirme programları: Bilginin öneminin ve gücünün artmasıyla kişilerin ve şirketlerin bilgiye ulaşmaları ve bilgi sahibi olma ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna doğru yaşanan bu gelişmeler, kurumların çalışanlarına eğitim yapmaları zorunluluğunu getirmiştir. Bu alanda

yapılan çalışmalarda birçok metot geliştirilmiş, bu metotlarla kişilerin hem eğleneceği hem de bilgi ve becerilerini geliştirebileceği program oluşturulmuştur (Güzelcik, 1999, Cenzo ve Robbins, 1996). Çalışanların işleri, daha basit, daha yararlı ve daha hatasız yapabilmeleri, şirketin stratejisine uygun davranış değişikliği sağlayabilmeleri için eğitim programlarının önemi vurgulanmıştır. Eğitim programlarının bir diğer amacı ise kişilerin bilgi ve yeteneklerini geliştirerek streslerinin azaltılmasını sağlamaktır.

Stres danışmanlığı: Kurumlarda, çalışanlar belirledikleri yöntemlerle stresin zararlı etkilerinden kurtulamadıkları durumlarda, danışacağı, yardım isteyeceği, destek alacağı ve ona yol gösterecek bir uzmanın olması olumlu sonuçlar doğurabilecektir (Yıldırım vd., 2004). Bu doğrultuda stres danışmanlığı, bir uzmanın, çalışanın yaşadığı sorunlarla mücadele etmesini, sorunların yarattığı problemleri çözebilmesi için görüşmesidir. Kişilerin yaşadığı problemlerin sebep olduğu reaksiyonlar iş çıktılarıyla direkt alakalıdır. Bu sebeple kurumlar, çalışanların dengeli bir yaşam sürmelerini, diğer çalışma arkadaşlarıyla uyum içerisinde çalışmalarını, maddi ve manevi bir tatmin içinde işlerini yapabilmelerine olanak sağlayabilmek için stres danışmanlığına önem verirler (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Stres yönetimi eğitimi: Kurumlar çalışanların stresle baş etmeleri için yaptığı bir diğer çalışma ise “stres yönetimi” eğitimleridir. Eğitimlerde, kişilerin yaptıkları iş nedeniyle karşılaşılabilecekler stres unsurları, stresin yaratacağı olumsuz durumlar gibi stresin neden olduğu ruhsal ve fiziksel problemlerle ilgili bilgi verilmektedir. Ayrıca bu eğitimlerde çalışanlara öğretilen diğer uygulamalar (Özkalp ve Kırel, 1995, Aydın, 2004, Newstron ve Davis, 1997); gevşeme ve rahatlama egzersizleri, yaşamsal geri besleme, olumlu düşünme, psikoterapi ve bireysel danışmanlık ve çalışan destek eğitimleri.

Olumlu örgüt iklimi: Şirketlerin kurum kültürleri de strese neden olan bir diğer faktördür. Şirketler, ast üst ilişkilerini kurulabildiği, fazla resmiyet ve zorlamanın olmadığı ortamlar kurması ve işletilmesi, çalışanların stresinin azaltılması yönünde katkı sağlayacaktır.

Sosyal destek sistemleri: Çalışanların diğer çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler kurabilmesi ve kişilerin bir birleriyle görüşebilmeleri için zemin hazırlanması, iş dışında da görüşmeler ve birlikte zaman geçirebilme fırsatları kişilerin olumlu düşünce verme ve almalarını sağlayacaktır. Sosyal desteğin, Stresin sebep olduğu olumsuz sonuçları azalttığına birçok araştırmada rastlanmıştır (Bekçi vd., 2007). “İşyerinde kurulan yakın arkadaş ilişkileri, iş dışındaki aile toplantıları, belirli derneklere olan üyelikler bireylere sosyal destek sağlamaktadır (Kırel, 1994).” Sosyal destek ile kişiler; fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olmakla birlikte stresle daha iyi mücadele ettikleri gözlemlenmiştir (Tutar vd., 2006).

Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması: Çalışanın, rol ve sorumluluğunun belirsizliği nedeniyle, başka bir çalışanın rol ve sorumluluklarıyla çakışması, kişisel stres kaynaklarından (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Başarılı bir kurum, çalışanlarına gerekli işe hazırlık programları ve çalışanların neyi nasıl yapacaklarını göstererek, belirsizlikleri ortadan kaldıracak ve çalışanlar arasından çatışmaları engelleyebilecektir (Aydın, 2004). Çatışmaların sebep olduğu olumsuz durumun yönetebilmesi için kurumların köklü değişimler yapması, organizasyon yapısının gözden geçirilmesi ve kurumsal değerlerin tekrardan oluşturulması ve üst üste tüm çalışanların değişim sorumluluğunu alması gerekmektedir (Özkalp ve Kırel, 1995). Yapılan bu değişikliklerle strese sebep olan durumlar ortadan kaldırılarak çalışanların stres olması engellenebilir.

Kariyer planlama ve geliştirme: şirketlerde, kişilerin kariyer planları konusunda bilgi sahibi olmaması (Kaynak, 1996), bir sonraki görevi yerine getirebilmek için bilgi ve becerilerini geliştirmesi gerekliliğinin farkında olmaması (Yüksel, 1998), ne gibi fırsatlarının olduğunu, fırsatları elde edebilmek için ne tür hedefleri ve hedefine ulaştıracak araçların ne olduğunun farkında olmaması (Sabuncuoğlu, 1994) durumları önemli stres nedenleri olarak görülür. Kişinin olduğu kadar, kurumunda çalışanı geliştirme ve fırsatları yakalayabilmesi için onu hazır getirme çabasının olmaması strese nedeni olabilmektedir (Glueck, 1982). Kurumlarda uygulanan değerlendirme ve performans sistemleri, kişilerin hem eşitleri hem de üstleriyle mücadele etmelerine ve onlardan daha başarılı olmalarına yönlendirmektedir. Bu tarz rekabet ortamları, yeteri kadar başarı göstermeyen çalışanların stres yaşamalarına sebebiyet vermektedir. (Aydın, 2004).

Çalışanları strese maruz kalmasını engellemek için etkili kariyer planların ve ilkelerinin oluşturulması gerekmektedir. Bu doğrultuda etkili kariyer planlaması “(Aytaç, 1997, Özgen, 2002, Gutteridge, 1986, Soysal, 2000); çalışanları kendi yeteneklerini, ilgi alanlarını, zayıf ve güçlü taraflarını değerlendirmesini sağlar ve çalışanların mesleki formasyonları çeşitlendirilir.” İşe yeni başlayanlar bu planlar sayesinde ne gibi kariyer fırsatlarının olabileceğini öğrenir, kurumlar değişim ve dönüşüme daha hızlı ayak uydurur, iletişim çalışandan şirkete, şirketten çalışana olacak şekilde gelir, kişilerin hedeflerinin bilinmesi ve destek verilmesi sayesinde kurumsal hedeflerin hayata geçmesi sağlanır, kurum ve çalışan arasındaki uyumsuz durumlar azalır, yetkin çalışanların fırsatlardan faydalanmasına ve gelecek fırsatlar için çalışanların hazır hale getirilmesine olanak sağlanır.

Kariyer planlaması, kişilerin yetkinliklerine göre ilgili işlere yönlendirilmesinde, kişilerin yapabilecekleri işlerde olmasına da olanak sağladığı düşünülmektedir (Aytaç, 1997). Kariyer planlamasının kişilerin öfkelenmesinin önüne geçtiği, özgürleştirdiği, psikolojik olarak bir doyum sağladığı düşünülmektedir (Uygur, 1998). Ayrıca kariyer planlamasının, iş yaşamını daha kaliteli hale getirdiği, çalışanların yetkinlikleriyle örtüşen görevler verilmesini sağladığı, yetkin çalışanların işten ayrılmasına engel olduğu ve cinsiyet eşitliği sağladı belirtilmektedir.

Zaman yönetimi: “Zaman yönetimi, yanlış işleri hızlı yapmak değil, doğru işleri kısa zamanda yapmak olarak tanımlanabilir (Soysal, 2008).” Bu nedenle zamanın yönetilmesinden kasıt, insanların kendi ve işini yönetmesidir (Genç, 2005). İnsanların zamanlarını etkin yönetebilmeleri için uzmanların geliştirdiği birçok metot vardır. Kişiler kendileri ve zamanlarını yönetmeyi öğrenerek, kendilerinden beklentileri cevap verebilir, zamanlarının boşa gitmesine sebep olan faktörleri tespit edebilir ve zamanın kendilerinde yarattığı stresi engelleyebilirler.

Etkili iletişim: Kurumlar, belirli bir hedefin hayata geçmesi için oluşturulmuş işbirliği sistemleridir (Şimşek, 1999). İnsanlar arasında işbirliği yalnızca iletişimle gerçekleşebilir. Kurumlarda iletişim, güdüleme, denetim ve heyecan sağlamasında araçtır (Genç, 2005). İletişimle, kurum içinde kişiler bir biriyle uyumlanma sağlar, motivasyon ve kontrol sağlanabilir, bütünlük ve çalışanların ait hissetmeleri sağlanabilir, çalışanların bir birine itimat ve özgür veri akışıyla etkin bir idare

zihniyeti oluşturabilir (Yüksel, 1988). İletişim sistemleri kişilerin psikolojik ve sosyolojik gereksinimlerine özen gösterilerek oluşturulursa, motivasyon ve üretkenlik artacak, çalışanlar strese daha az maruz kalacaktır. (Güney, 2001).

Katılımcı yönetim: Katılımcı yönetim, çalışanların şirketin stratejileri, vizyonu ve hedeflerinde söz sahibi olması, alınacak kararlarda söz sahibi olması, kararlar alınırken çalışanlarında sürece dahil edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Murat, 2001). Bu yönetim tarzıyla kişiler, kurumların stratejilerine hakim olabilmekte, karar verici olabilmekte, kurum içinde oluşturulan demokratik ortam sayesinde kişiler ruhsal gereksinimlerini karşılayabilmekte, çalışan ve kurum arasında diyalog ve iş birliği oluşturmaktadır (Eren, 2000).

Ücret yönetimi: Kurumlar sıklıkla rastlanan stres nedenlerinden biri de yetersiz ve adaletsiz ücret uygulamalarıdır. Kişilerin doyuma ulaşmaları ancak adilane ve etkin bir ücret yönetim uygulamasıyla gerçekleşebilecektir. Çalışanların üretkenlik ve emeklerine dayanan ve aynı işe aynı ücret verilmesini sağlayan uygulamalarla, kişilerin beklenti ve çabalarıyla örtüşen ücret politikalarıyla, çalışanların moralleri yükseltilerek motive olmaları sağlanabilir (Aydın, 2004).

3.YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama aracı, veri toplanma süreci ve verilerin analizi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1 Araştırmanın Modeli

Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkinin olup olmadığının ve bir ilişki var ise derecesinin belirleneceği bu araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha çok değişken arasında meydana gelen değişimi ve bu değişimin derecesini ortaya koymayı amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2014). Ayrıca araştırmanın alt amaçlarında psikolojik sermaye ve stresle başa çıkma yöntemleri ile cinsiyet, yaş, medeni durum, yetiştikleri çevre, eğitim durumu ve farklı şirkette çalışma durumu arasında anlamlı fark arandığından nedensel karşılaştırma yapılacaktır.

3.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem modeli olarak “Amaçlı rastgele örneklem” modeli kullanılmıştır. Amaçlı rastgele örneklem, sistematik ve rastgele seçilen durum örneklerinin araştırmanın amacı doğrultusunda amaçlı bir şekilde tasnif edilmesidir (Marshall & Rossman, 2014). Bu yeni örnekleme, rasgele örnekleme ile belirlenen durumlardan daha zengin verilere ulaşabilmek ve araştırmanın inanılrlığını arttırabilmek için yapılmaktadır (Flick, 2014). Araştırmacı öncelikle rasgele yöntemleri kullanarak evrenden bir örneklem grubu belirlemede ve daha sonra bu grup içinden araştırmaya en çok katkı yapacağını düşündüğü küçük bir alt grubu seçmektedir (Tashakkori & Teddlie, 2010). Bu küçük grup amaçlı rastgele örneklemdir. Amaçlı rastgele örneklemin amacı, neden belli durumların araştırma için seçildiğine dair şüpheleri azaltarak, inanılrlığı sağlamaktır (Creswell, 2013). Örneklem, kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmış 240 kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda veriler 2019 yılı Mayıs ayı içerisinde toplanmıştır. Araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış yönetimi rolünde çalışan kişilerin demografik özelliklerini (cinsiyet,

yaş, medeni durum, yetiştikleri çevre, öğrenim durumu ve farklı şirkette çalışma durumu) betimlemek amacıyla elde edilen frekans ve yüzde dağılımları aşağıda yer alan tablolarda yer almaktadır.

Tablo 3.1: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|---------|----------|-------|------------------|------------------|
| Kadın | 45 | 18.8 | 18.8 | 18.8 |
| Erkek | 195 | 81.3 | 81.3 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.1'e göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 45'inin (%18.8) "kadın", 195'inin (%81.3) "erkek" olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.2: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Yaş Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|-----------------|----------|-------|------------------|------------------|
| 29 yaş ve altı | 136 | 56.7 | 56.7 | 56.7 |
| 30 yaş ve üzeri | 104 | 43.3 | 43.3 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.2'ye göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 136'sının (%56.7) "29 yaş ve altı", 104'ünün (%43.3) "30 yaş ve üzeri" olduğu görülmektedir.

Tablo 3.3: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Medeni Durum Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|---------|----------|------|------------------|------------------|
| Evli | 97 | 40.4 | 40.4 | 40.4 |

| | | | | |
|--------|-----|-------|-------|-------|
| Bekar | 143 | 59.6 | 59.6 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.3'e göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 97'sinin (%40.4) "evli", 143'ünün (%59.6) "bekar" olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.4: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Yetiştigi Çevre Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|-------------|----------|-------|------------------|------------------|
| İl merkezi | 162 | 67.5 | 67.5 | 67.5 |
| İlçe ve köy | 78 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.4'e göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 162'sinin (%67.5) "il merkezi", 78'inin (%32.5) "ilçe ve köy" yerleşim yerinde yetiştikleri ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.5: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|------------|----------|-------|------------------|------------------|
| Lise | 66 | 27.5 | 27.5 | 27.5 |
| Ön lisans | 67 | 27.9 | 27.9 | 55.4 |
| Lisans | 91 | 37.9 | 37.9 | 93.3 |
| Lisansüstü | 16 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.5'e göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 66'sının (%27.5) "lise", 67'inin (%27.9) "ön lisans", 91'inin (%37.9) "lisans" ve 16'sının (%6.7) "lisansüstü" eğitim durumuna sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.6: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Farklı Şirkette Çalışma Değişkenine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

| Gruplar | <i>f</i> | % | % _{gec} | % _{yig} |
|------------|----------|-------|------------------|------------------|
| Çalışan | 210 | 87.5 | 87.5 | 87.5 |
| Çalışmayan | 30 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| Toplam | 240 | 100.0 | 100.0 | |

Tablo 3.6'ya göre örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin 210'unun (%87.5) farklı şirkette çalıştığı, 30'unun (%12.5) farklı şirkette çalışmadığı ortaya çıkmıştır.

3.3 Veri Toplama Aracı

Araştırmanın amacına ulaşmak için araştırmacı tarafından “Kişisel Bilgi Formu”, “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği” kullanılarak kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerden veri toplanmıştır.

3.3.1 Kişisel bilgiler formu

Araştırmaya katılan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin demografik özelliklerinin ortaya konulması amacıyla katılımcılar tarafından doldurulan formdur. Araştırmacı tarafından hazırlanan formda kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin cinsiyet, yaş, medeni durum, yetiştiği çevre, eğitim durumu ve farklı şirkette çalışma durumunu belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

3.3.2 Psikolojik sermaye ölçeği

Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayelerini belirlemek amacıyla Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe 'ye uyarlaması yapılan ölçek kullanılmıştır. “Psikolojik Sermaye Ölçeği” bireysel öz değerlendirmeye uygun olarak hazırlanmış olup ölçekte 21 madde yer almaktadır. Ölçekten yüksek puan alınması katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğunu, düşük puan alınması ise psikolojik sermaye düzeylerinin düşük olduğunu ifade eder. Ölçek altılı likert tipinde hazırlanmış olup her bir madde “hiç katılmıyorum (1)” ile “tamamen katılıyorum

(6)” arasında değerler almaktadır. Psikolojik Sermaye Ölçeği, “öz yeterlilik (6 madde)”, “psikolojik dayanıklılık (5 madde)”, “umut (6 madde)” ve “iyimserlik (4 madde)” olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddelerin alt boyutlara göre dağılımlarına ilişkin bilgi Tablo 3.7’de yer almaktadır.

Tablo 3.7: Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Boyutlarında Yer Alan Maddelerin Dağılımı

| Alt boyut | Alt boyutta yer alan maddeler |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Öz yeterlilik | 3, 4, 15, 16, 21, 23 |
| Psikolojik dayanıklılık | 5, 7, 10, 13, 22 |
| Umut | 2, 4, 6, 12, 20, 24 |
| İyimserlik | 9, 14, 18, 19 |

Psikolojik sermaye ölçeğinin Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe’ye yapılan uyarlama çalışmasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı öz yeterlilik boyutu için .84, psikolojik dayanıklılık boyutu için .83, umut boyutu için .86, iyimserlik boyutu için .75, ölçeğin tamamı içinde .93 olarak bulunmuştur. Araştırmamızda ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı alt boyutlardan öz yeterlilik için .81, psikolojik dayanıklılık için .65, umut için .79, iyimserlik için .71 ve ölçeğin tamamı için .87 bulunmuştur.

3.3.3 Stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği

Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemlerini belirlemek amacıyla Moos (1993) tarafından geliştirilen Koca Ballı ve Kılıç (2016) tarafından Türkçe’ye uyarlaması yapılan ölçek kullanılmıştır. “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği” bireysel öz değerlendirmeye dayalı olup ölçek 21 maddeden oluşmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde hazırlanmış olup her bir madde 1- Hiçbir zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğunlukla ve 5-Her zaman şeklinde puanlanmıştır. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği, “problem çözme (6 madde)”, “pozitif değerlendirme (6 madde)”, “mantıksal analiz (6 madde)”, “profesyonel destek arama (2 madde)” ve “çevre desteği arama (2 madde)” olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddelerin alt boyutlara göre dağılımlarına ilişkin bilgi Tablo 3.8’de yer almaktadır.

Tablo 3.8: Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Boyutlarında Yer Alan Maddelerin Dağılımı

| Alt boyut | Alt boyutta yer alan maddeler |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Problem çözme | 8, 12, 16, 20, 21, 24 |
| Pozitif değerlendirme | 2, 6, 10, 14, 18, 22 |
| Mantıksal analiz | 1, 4, 5, 9, 13, 17 |
| Profesyonel destek arama | 11, 15 |
| Çevre desteği arama | 3, 7 |

Stresle başa çıkma yöntemleri ölçeğinin Koca Ballı ve Kılıç (2016) tarafından Türkçe'ye yapılan uyarlama çalışmasında Cronbach alfa güvenirlik katsayısı problem çözme boyutu için .91, pozitif değerlendirme boyutu için .91, mantıksal analiz boyutu için .91, profesyonel destek arama boyutu için .80, çevre desteği arama boyutu için .73, ölçeğin tamamı içinde .93 olarak bulunmuştur. Araştırmamızda ise Cronbach alfa güvenirlik katsayısı alt boyutlardan problem çözme için .78, pozitif değerlendirme için .72, mantıksal analiz için .74, profesyonel destek arama için .61, çevre desteği arama için .76 ve ölçeğin tamamı için .85 bulunmuştur.

3.4 Veri Toplama Süreci

Örnekleme yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerden araştırmanın amacı doğrultusunda veri toplamak için araştırmacı ve danışman tarafından veri toplama araçları belirlenmiştir. Araştırmacı belirlenen veri toplama araçlarına ulaşılmış ve gerekli olan izinleri alınmıştır. Veri toplama araçları içerisinde yer alan kişisel bilgi formu ve ölçekler elektronik anket platformu üzerine aktarımı sağlanarak elektronik hali oluşturulmuştur. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerden gerekli olan izinler alınmış ve uygulama süreci başlatılmıştır. Örneklem grubunda yer alan kişilere hazırlanan veri toplama araçları 2019 yılı Mayıs ayı içerisinde uygulanmıştır. Veri toplama araçlarının nasıl doldurulacağı ve araştırmanın amacı hakkında kısa bir bilgi elektronik ortama yansıtılmış, gönüllü ve istekli olan kişiler çalışmaya dahil edilmiştir. Veri toplama araçlarının toplam uygulama süresi 15-20 dakika arasında sürmüştür.

3.5 Verilerin Analizi

Elde edilen verilere ilişkin veri analiz süreci başlatılmadan önce elde edilen elektronik ortamdaki veriler istatistik programına aktarılmıştır. Araştırmanın amacı ve alt amaçlarına uygun olarak gerekli olan analizler yapılmadan önce veri grubuna ilişkin denetlemeler yapılmış, istatistiki analizlere ilişkin varsayımlar test edilmiştir. Veri grubunun yapısına ilişkin durumu ortaya koymak amacıyla betimsel analizler yapılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ortaya koymak için çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Psikolojik Sermaye Ölçeği için elde edilen basıklık ve çarpıklık değerleri aşağıda Tablo 3.9’da yer almaktadır.

Tablo 3.9: Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Çarpıklık Ve Basıklık Değerleri

| | Çarpıklık | Basıklık |
|-------------------------|------------------|-----------------|
| Öz yeterlilik | -1.145 | .866 |
| Psikolojik dayanıklılık | -.934 | .610 |
| Umut | -1.166 | 1.350 |
| İyimserlik | -.197 | -.133 |
| Psikolojik sermaye | -.880 | .545 |

Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği için elde edilen basıklık ve çarpıklık değerleri ise Tablo 3.10’da yer almaktadır.

Tablo 3.10: Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğine İlişkin Çarpıklık Ve Basıklık Değerleri

| | Çarpıklık | Basıklık |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| Problem çözme | -1.082 | .781 |
| Pozitif değerlendirme | -.637 | -.073 |
| Mantıksal analiz | -.826 | .281 |
| Profesyonel destek arama | -.133 | -.899 |
| Çevre desteği arama | -.392 | -.784 |

Tablo 3.9 ve 3.10 incelendiğinde Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1.500 ile +1.500 arasında

değiştii gör÷lmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1.500 ile +1.500 arasında yer alması durumunda verilerin normal dağılım gösterdiği Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından ifade edilmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı ve alt amaçlarını belirlemek için yapılacak olan analizlerde parametrik analizler tercih edilecektir.

Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği puanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, yetiştikleri çevre ve farklı şirkette çalışma durumu değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşma durumunu belirlemek için bağımsız gruplar t-testi yapılmıştır. Kişilerin öğrenim durumu değişkenine göre ölçeklerden aldıkları puanların aritmetik ortalamasında anlamlı düzeyde farklılaşmayı belirlemek için tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) gerçekteştirilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda gruplar arasında ortaya çıkan farklılaşmanın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak için yardımcı analizler yapılmıştır. Yapılan t-testi ve One Way ANOVA analizlerinde anlamlılık düzeyi olarak .05 kabul edilmiştir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizinde korelasyon katsayısı; 0.20 altında ise “düşük”, 0.20-0.39 “zayıf”, 0.40-0.59 “orta”, 0.60-0.79 “yüksek” ve 0.80-1.00 “çok yüksek” düzeyi belirtmektedir. Psikolojik Sermaye Ölçeğinden katılımcıların aldıkları puan, 1-2.66 ise “düşük”, 2.67-4.33 ise “orta” ve 4.34-6.00 ise “yüksek” düzeyi belirtmektedir. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinden alınan puan, 1-2.33 ise “düşük”, 2.34-3.66 ise “orta” ve 3.67-5.00 ise “yüksek” düzeyi ifade eder.

4.BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde örneklem grubunda yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ve stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin elde edilen puanların dağılımına yer verilmiştir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ve stresle başa çıkma yöntemleri puanlarının bazı demografik değişkenlere ilişkin farklılaşma durumları da bu bölümde yer almaktadır. Bunların yanında kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişki de bulgu bölümünde bulunmaktadır.

Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ne düzeydedir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan betimsel analizler sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4.11’de yer almaktadır.

Tablo 4.11: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermayeleri İlişkin Betimsel İstatistikler

| Psikolojik sermaye | N | \bar{x} | Ss | Düzye |
|-------------------------|-----|-----------|------|--------|
| Öz yeterlilik | 240 | 5.486 | .560 | Yüksek |
| Psikolojik dayanıklılık | 240 | 5.236 | .622 | Yüksek |
| Umut | 240 | 5.374 | .610 | Yüksek |
| İyimserlik | 240 | 4.537 | .817 | Yüksek |
| Psikolojik sermaye | 240 | 5.214 | .522 | Yüksek |

Tablo 4.11’e göre araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayelerinin ortalama puanlarının (\bar{x}) 5.214 olduğu ve bu puanın “yüksek” düzeyde psikolojik sermayeyi ifade ettiği

ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermayenin alt boyutlarının puan ortalamaları incelendiğinde yüksekten düşüğe doğru “öz yeterlilik” ($\bar{x}=5.486$), “umut” ($\bar{x}=5.374$), “psikolojik dayanıklılık” ($\bar{x}=5.236$) ve “iyimserlik” ($\bar{x}=4.537$) şeklinde sıralandığı görülmektedir. Psikolojik sermaye alt boyutlarının düzeyleri incelendiğinde bütün boyutların “yüksek” düzeyde yer aldığı elde edilen bir başka bulgudur. Buradan hareketle kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayelerinin yüksek olduğu, daha da yükseltmek için “iyimserlik” boyutuna yönelik önlemlerin alınmasının daha iyi olacağı söylenebilir.

İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 12’de yer almaktadır.

Tablo 4.12: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|-------------------------|---------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Öz yeterlilik | Kadın | 45 | 5.340 | .579 | .086 | 1.951 | 238 | .052 |
| | Erkek | 195 | 5.520 | .552 | .039 | | | |
| Psikolojik dayanıklılık | Kadın | 45 | 5.173 | .560 | .083 | -.756 | 238 | .450 |
| | Erkek | 195 | 5.251 | .636 | .045 | | | |
| Umut | Kadın | 45 | 5.300 | .551 | .082 | -.905 | 238 | .366 |
| | Erkek | 195 | 5.391 | .623 | .044 | | | |
| İyimserlik | Kadın | 45 | 4.594 | .769 | .114 | .517 | 238 | .605 |
| | Erkek | 195 | 4.524 | .830 | .059 | | | |
| Psikolojik sermaye | Kadın | 45 | 5.147 | .457 | .068 | -.956 | 238 | .340 |
| | Erkek | 195 | 5.229 | .536 | .038 | | | |

Tablo 4.12’ye göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının cinsiyete göre

anlamli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır ($t = -.956$; $p > .05$). Psikolojik sermayenin alt boyutları olan “öz yeterlilik” ($t = -1.951$; $p > .05$), “psikolojik dayanıklılık” ($t = -.756$; $p > .05$), “umut” ($t = -.905$; $p > .05$) ve “iyimserlik” ($t = .517$; $p > .05$) ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarının cinsiyete göre puan ortalamaları incelendiğinde öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut boyutlarında erkek çalışanların, iyimserlik boyutunda ise kadın çalışanların ortalama puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 13’de yer almaktadır.

Tablo 4.13: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|-------------------------|----------------|-----|-------|------|------|-------|-----|------|-----------------|-----|-------|------|------|--------------------|----------------|-----|-------|------|------|-------|-----|------|-----------------|-----|-------|------|------|--------------------|----------------|-----|-------|------|------|-------|-----|------|-----------------|-----|-------|------|------|--------------------|----------------|-----|-------|------|------|-------|-----|------|-----------------|
| | | | | | | t | Sd | p | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Öz yeterlilik | 29 yaş ve altı | 136 | 5.433 | .620 | .053 | -1.681 | 238 | .094 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.556 | .464 | .045 | | | | Psikolojik dayanıklılık | 29 yaş ve altı | 136 | 5.208 | .663 | .056 | -.791 | 238 | .430 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.273 | .567 | .055 | Umut | 29 yaş ve altı | 136 | 5.357 | .667 | .057 | -.477 | 238 | .634 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.395 | .530 | .051 | İyimserlik | 29 yaş ve altı | 136 | 4.564 | .817 | .070 | .580 | 238 | .562 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.502 | .821 | .080 | Psikolojik sermaye | 29 yaş ve altı | 136 | 5.192 | .563 | .048 | -.723 | 238 | .045 | 30 yaş ve üzeri |
| Psikolojik dayanıklılık | 29 yaş ve altı | 136 | 5.208 | .663 | .056 | -.791 | 238 | .430 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.273 | .567 | .055 | | | | Umut | 29 yaş ve altı | 136 | 5.357 | .667 | .057 | -.477 | 238 | .634 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.395 | .530 | .051 | İyimserlik | 29 yaş ve altı | 136 | 4.564 | .817 | .070 | .580 | 238 | .562 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.502 | .821 | .080 | Psikolojik sermaye | 29 yaş ve altı | 136 | 5.192 | .563 | .048 | -.723 | 238 | .045 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.242 | .465 | .045 | | | | | | | | | | |
| Umut | 29 yaş ve altı | 136 | 5.357 | .667 | .057 | -.477 | 238 | .634 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.395 | .530 | .051 | | | | İyimserlik | 29 yaş ve altı | 136 | 4.564 | .817 | .070 | .580 | 238 | .562 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.502 | .821 | .080 | Psikolojik sermaye | 29 yaş ve altı | 136 | 5.192 | .563 | .048 | -.723 | 238 | .045 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.242 | .465 | .045 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| İyimserlik | 29 yaş ve altı | 136 | 4.564 | .817 | .070 | .580 | 238 | .562 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.502 | .821 | .080 | | | | Psikolojik sermaye | 29 yaş ve altı | 136 | 5.192 | .563 | .048 | -.723 | 238 | .045 | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.242 | .465 | .045 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Psikolojik sermaye | 29 yaş ve altı | 136 | 5.192 | .563 | .048 | -.723 | 238 | .045 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 5.242 | .465 | .045 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tablo 4.13'e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda yaşa göre anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır ($t = -.723$; $p > .05$). Ancak, "30 yaş ve üzeri" çalışanların psikolojik sermaye puanlarının ($\bar{x} = 5.242$), "29 yaş ve altı" çalışanlara ($\bar{x} = 5.192$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu doğrultusunda kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan 30 yaş ve üzeri grupta bulunan kişilerin 29 yaş ve altı gruptakilere göre çalıştıkları kuruma ilişkin daha fazla psikolojik sermayeleri olduğu söylenebilir. Psikolojik sermayenin alt boyutları olan "öz yeterlilik" ($t = -1.658$; $p > .05$), "psikolojik dayanıklılık" ($t = -.791$; $p > .05$), "umut" ($t = -.477$; $p > .05$) ve "iyimserlik" ($t = .580$; $p > .05$) ile yaş arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarının yaş değişkenine göre puan ortalamaları incelendiğinde öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut boyutlarında 30 yaş ve üzeri grupta yer alan çalışanların, iyimserlik boyutunda ise 29 yaş ve altı grupta yer alan çalışanların ortalama puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışanların yaşları arttıkça öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut artmakta olduğu, iyimserliğin ise azaldığı söylenebilir.

Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

"Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?" alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.14'de yer almaktadır.

Tablo 4.14: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|-------------------------|---------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Öz yeterlilik | Evli | 97 | 5.596 | .436 | .044 | 2.518 | 238 | .012 |
| | Bekar | 143 | 5.412 | .621 | .051 | | | |
| Psikolojik dayanıklılık | Evli | 97 | 5.290 | .553 | .056 | 1.108 | 238 | .269 |
| | Bekar | 143 | 5.200 | .665 | .055 | | | |
| Umut | Evli | 97 | 5.460 | .523 | .053 | 1.809 | 238 | .072 |
| | Bekar | 143 | 5.315 | .658 | .055 | | | |
| İyimserlik | Evli | 97 | 4.494 | .790 | .080 | -.665 | 238 | .507 |
| | Bekar | 143 | 4.566 | .837 | .070 | | | |
| Psikolojik sermaye | Evli | 97 | 5.274 | .441 | .044 | 1.483 | 238 | .139 |
| | Bekar | 143 | 5.173 | .569 | .047 | | | |

Tablo 4.14'e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda medeni duruma göre anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır ($t= 1.483$; $p>.05$). Ancak, “evli” çalışanların psikolojik sermaye puanlarının ($\bar{x}=5.274$), “bekar” çalışanlara ($\bar{x}=5.173$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu doğrultusunda kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan evli kişilerin bekarlara göre çalıştıkları kuruma ilişkin daha fazla psikolojik sermayeleri bulunduğu ve bunu harcamaya yönelik daha pozitif bir yönelim gösterdikleri söylenebilir. Psikolojik sermayenin alt boyutları olan “öz yeterlilik” ($t= 2.518$; $p>.05$), “psikolojik dayanıklılık” ($t= 1.108$; $p>.05$), “umut” ($t= 1.809$; $p>.05$) ve “iyimserlik” ($t= -.665$; $p>.05$) ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye alt boyutlarının

medeni duruma göre puan ortalamaları incelendiğinde öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut boyutlarında evli olan çalışanların, iyimserlik boyutunda ise bekar olan çalışanların ortalama puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.15’de yer almaktadır.

Tablo 4.15: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Yetiştikleri Çevreye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|-------------------------|------------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Öz yeterlilik | İl merkezi | 162 | 5.497 | .541 | .042 | .443 | 238 | .658 |
| | İlçe-Köy | 78 | 5.463 | .600 | .067 | | | |
| Psikolojik dayanıklılık | İl merkezi | 162 | 5.256 | .581 | .045 | .721 | 238 | .472 |
| | İlçe-Köy | 78 | 5.194 | .703 | .079 | | | |
| Umut | İl merkezi | 162 | 5.405 | .580 | .045 | 1.136 | 238 | .257 |
| | İlçe-Köy | 78 | 5.309 | .667 | .075 | | | |
| İyimserlik | İl merkezi | 162 | 4.540 | .800 | .062 | .071 | 238 | .943 |
| | İlçe-Köy | 78 | 4.532 | .857 | .097 | | | |
| Psikolojik sermaye | İl merkezi | 162 | 5.231 | .498 | .039 | .740 | 238 | .460 |
| | İlçe-Köy | 78 | 5.178 | .572 | .064 | | | |

Tablo 4.15’e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır (t= .740; p>.05). Ancak, il merkezinde yetişen çalışanların psikolojik sermaye puanlarının (\bar{x} =5.231), ilçe-köy bölgesinde yetişen çalışanlara (\bar{x} =5.178)

göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu doğrultusunda kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan il merkezinde yetişen grupta bulunan kişilerin ilçe-köy grubunda yetişen çalışanlara göre çalıştıkları kuruma ilişkin daha fazla psikolojik sermaye sergiledikleri söylenebilir. Psikolojik sermayenin alt boyutları olan “öz yeterlilik” ($t= .443$; $p>.05$), “psikolojik dayanıklılık” ($t= .721$; $p>.05$), “umut” ($t= 1.136$; $p>.05$) ve “iyimserlik” ($t= .071$; $p>.05$) ile yetiştikleri çevre arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarının yetiştikleri çevre değişkenine göre puan ortalamaları incelendiğinde öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserlik boyutlarında il merkezinde yetişen çalışanların puan ortalaması ilçe-köy çevresinde yetişen çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde il merkezinde yetişen çalışanların psikolojik sermaye ve alt boyutlarında ilçe-köy çevresinde yetişenlere göre daha fazla olumlu oldukları söylenebilir.

Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan Tek Yönlü Varyans (One Way ANOVA) analizine ilişkin bulgular Tablo 4.16’da yer almaktadır.

Tablo 4.16: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) Sonuçları

| <i>f</i> , \bar{x} ve <i>ss</i> Değerleri | | | | | ANOVA Sonuçları | | | | | |
|---|------------|----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Puan | Grup | <i>N</i> | \bar{x} | <i>ss</i> | Var. K. | <i>KT</i> | <i>Sd</i> | <i>KO</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
| Öz yeterlilik | Lise | 66 | 5.558 | .505 | G.Arası | 1.234 | 3 | .411 | 1.314 | .270 |
| | Ön lisans | 67 | 5.455 | .639 | G.İçi | 73.863 | 236 | .313 | | |
| | Lisans | 91 | 5.498 | .547 | Toplam | 75.097 | 239 | | | |
| | Lisansüstü | 16 | 5.260 | .467 | | | | | | |
| Psikolojik dayanıklılık | Lise | 66 | 5.318 | .598 | G.Arası | 2.007 | 3 | .669 | 1.740 | .159 |
| | Ön lisans | 67 | 5.244 | .669 | G.İçi | 90.711 | 236 | .384 | | |
| | Lisans | 91 | 5.226 | .597 | Toplam | 92.717 | 239 | | | |
| | Lisansüstü | 16 | 4.925 | .619 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------|----|-------|------|---------|---------|-----|------|-------|------|
| Umut | Lise | 66 | 5.479 | .648 | G.Arası | 2.173 | 3 | .724 | 1.966 | .120 |
| | Ön lisans | 67 | 5.313 | .670 | G.İçi | 86.952 | 236 | .368 | | |
| | Lisans | 91 | 5.390 | .528 | Toplam | 89.125 | 239 | | | |
| | Lisansüstü | 16 | 5.104 | .563 | | | | | | |
| İyimserlik | Lise | 66 | 4.625 | .842 | G.Arası | 2.326 | 3 | .775 | 1.161 | .325 |
| | Ön lisans | 67 | 4.492 | .729 | G.İçi | 157.586 | 236 | .668 | | |
| | Lisans | 91 | 4.563 | .881 | Toplam | 159.913 | 239 | | | |
| | Lisansüstü | 16 | 4.218 | .651 | | | | | | |
| Psikolojik sermaye | Lise | 66 | 5.300 | .501 | G.Arası | 1.803 | 3 | .601 | 2.232 | .085 |
| | Ön lisans | 67 | 5.181 | .571 | G.İçi | 63.557 | 236 | .269 | | |
| | Lisans | 91 | 5.224 | .496 | Toplam | 65.361 | 239 | | | |
| | Lisansüstü | 16 | 4.937 | .475 | | | | | | |

Tablo 4.16'ya göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda psikolojik sermayenin öğrenim durumları gruplarının aritmetik ortalamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır ($F= 2.232$; $p>.05$). Psikolojik sermaye alt boyutları olan, “öz-yeterlilik” ($F= 1.314$; $p>.05$), “psikolojik dayanıklılık” ($F= 1.740$; $p>.05$), “umut” ($F= 1.966$; $p>.05$) ve “iyimserlik” ($F= 1.161$; $p>.05$) boyutlarının öğrenim durumu gruplarının aritmetik ortalamasına göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma belirlenmemiştir. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin öğrenim durumu farklılıkları psikolojik sermaye ve alt boyutlarda anlamlı bir farklılık yaratmamakta olduğu söylenebilir.

Yedinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.17’de yer almaktadır.

Tablo 4.17: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye Puanlarının Farklı Şirkette Çalışma Durumuna Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|-------------------------|------------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Öz yeterlilik | Çalışan | 210 | 5.525 | .521 | .035 | 2.864 | 238 | .005 |
| | Çalışmayan | 30 | 5.216 | .739 | .134 | | | |
| Psikolojik dayanıklılık | Çalışan | 210 | 5.267 | .590 | .040 | 2.050 | 238 | .041 |
| | Çalışmayan | 30 | 5.020 | .793 | .144 | | | |
| Umut | Çalışan | 210 | 5.407 | .574 | .039 | 2.277 | 238 | .024 |
| | Çalışmayan | 30 | 5.138 | .793 | .144 | | | |
| İyimserlik | Çalışan | 210 | 4.540 | .800 | .055 | .149 | 238 | .882 |
| | Çalışmayan | 30 | 4.516 | .948 | .173 | | | |
| Psikolojik sermaye | Çalışan | 210 | 5.242 | .489 | .033 | 2.259 | 238 | .025 |
| | Çalışmayan | 30 | 5.014 | .691 | .126 | | | |

Tablo 4.17'ye göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanlarının farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı bir farklılaşmanın olduğu ortaya çıkmıştır ($t= 2.259$; $p<.05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmanın farklı şirkette çalışanlar ($\bar{x}=5.242$) lehine olduğu görülmektedir. Buradan hareketle farklı şirkette çalışan bireylerin psikolojik sermaye bakımında daha birikimli olduğu ve psikolojik sermayede olumlu bir farklılık oluşturduğu söylenebilir. Psikolojik sermayenin alt boyutları olan “öz yeterlilik” ($t= 2.864$; $p<.05$), “psikolojik dayanıklılık” ($t= 2.050$; $p<.05$) ve “umut” ($t= 2.277$; $p<.05$) puanlarının farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Ortaya çıkan farklılaşmanın farklı şirkette çalışanlar lehine olduğu görülmektedir. Farklı şirkette çalışmak alt boyutlardan öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut için olumlu bir durum yaratmaktadır. Ancak psikolojik sermaye

alt boyutlarından olan “iyimserlik” ($t= .149$; $p>.05$) ile farklı şirkette çalışma durumu arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmıştır. Farklı şirkette çalışmak iyimserlik puanlarında bir farklılık yaratmadığı söylenebilir.

Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri ne düzeydedir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan betimsel analizler sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4.18’de yer almaktadır.

Tablo 4.18: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Betimsel İstatistikler

| Stresle başa çıkma yöntemleri | N | \bar{x} | Ss | Düzye |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------|--------------|
| Problem çözme | 240 | 4.533 | .464 | Yüksek |
| Pozitif değerlendirme | 240 | 4.252 | .583 | Yüksek |
| Mantıksal analiz | 240 | 4.541 | .405 | Yüksek |
| Profesyonel destek arama | 240 | 3.210 | 1.131 | Orta |
| Çevre desteği arama | 240 | 3.383 | 1.228 | Orta |

Tablo 4.18’e göre araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri, “problem çözme” boyutunun ortalama puanının (\bar{x}) 4.533, “pozitif değerlendirme” boyutunun ortalama puanının (\bar{x}) 4.252, “mantıksal analiz” boyutunun ortalama puanının (\bar{x}) 4.541, “profesyonel destek arama” boyutunun ortalama puanının (\bar{x}) 3.210 ve “çevre desteği arama” boyutunun ortalama puanının (\bar{x}) 3.383 olduğu görülmektedir. Stresle başa çıkma puan ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalamaya mantıksal analiz boyutunun, en düşük ortalamaya profesyonel destek arama boyutunun sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişiler stresle başa çıkmada mantıksal analiz yapmaya daha yatkın oldukları, profesyonel desteğe ise daha az yakın oldukları söylenebilir. Stresle başa çıkma yöntemlerinin boyutlarının düzeyleri incelendiğinde problem çözme, pozitif değerlendirme ve mantıksal analizin “yüksek”, profesyonel destek arama ve çevre desteği arama boyutlarının “orta” düzeyde olduğu belirlenmiştir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkmada profesyonel ve çevre desteği almayı daha fazla sağlamaları stresi yenmelerinde ve iş performanslarını yükseltmede etkili olabileceği düşünülmektedir.

Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.19’da yer almaktadır.

Tablo 4.19: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|--------------------------|---------|-----|-----------|-------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Problem çözme | Kadın | 45 | 4.396 | .475 | .070 | -2.213 | 238 | .028 |
| | Erkek | 195 | 4.565 | .457 | .032 | | | |
| Pozitif değerlendirme | Kadın | 45 | 4.225 | .586 | .087 | -.333 | 238 | .740 |
| | Erkek | 195 | 4.258 | .584 | .041 | | | |
| Mantıksal analiz | Kadın | 45 | 4.451 | .422 | .063 | -1.642 | 238 | .102 |
| | Erkek | 195 | 4.561 | .399 | .028 | | | |
| Profesyonel destek arama | Kadın | 45 | 2.966 | 1.104 | .164 | -1.608 | 238 | .109 |
| | Erkek | 195 | 3.266 | 1.133 | .081 | | | |
| Çevre desteği arama | Kadın | 45 | 2.922 | 1.322 | .197 | -2.834 | 238 | .005 |
| | Erkek | 195 | 3.489 | 1.184 | .084 | | | |

Tablo 4.19’a göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda, “pozitif değerlendirme” ($t = -.333$; $p > .05$), “mantıksal analiz” ($t = -1.642$; $p > .05$) ve “profesyonel destek arama” ($t = -1.608$; $p > .05$) boyutlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Ancak cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı pozitif değerlendirme, mantıksal analiz ve profesyonel destek arama boyutları incelendiğinde “erkek” çalışanların puan ortalamasının

“kadın” çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma alt boyutlarından “problem çözme” ($t = -2.213$; $p < .05$) ve “çevre desteği arama” ($t = -2.834$; $p < .05$) puan ortalamaları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmanın “erkek” çalışanlar lehine olduğu görülmektedir. Buradan hareketle stresle başa çıkma yöntemlerinde problem çözme ve çevre desteği arama cinsiyete göre farklılık gösterdiği ve erkeklerin bu iki durumu daha fazla kullandığı söylenebilir.

Onuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.20’de yer almaktadır.

Tablo 4.20: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|--------------------------|-----------------|-----|-----------|-------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Problem çözme | 29 yaş ve altı | 136 | 4.573 | .462 | .039 | 1.537 | 238 | .126 |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.480 | .464 | .045 | | | |
| Pozitif değerlendirme | 29 yaş ve altı | 136 | 4.243 | .586 | .050 | -.249 | 238 | .804 |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.262 | .582 | .057 | | | |
| Mantıksal analiz | 29 yaş ve altı | 136 | 4.553 | .441 | .037 | .565 | 238 | .573 |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 4.524 | .354 | .034 | | | |
| Profesyonel destek arama | 29 yaş ve altı | 136 | 3.246 | 1.148 | .098 | .561 | 238 | .575 |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 3.163 | 1.113 | .109 | | | |
| Çevre desteği arama | 29 yaş ve altı | 136 | 3.382 | 1.275 | .109 | -.014 | 238 | .989 |
| | 30 yaş ve üzeri | 104 | 3.384 | 1.170 | .114 | | | |

Tablo 4.20'ye göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda, “problem çözme” ($t= 1.537$; $p>.05$), “pozitif değerlendirme” ($t= -.249$; $p>.05$), “mantıksal analiz” ($t= .565$; $p>.05$), “profesyonel destek arama” ($t= .561$; $p>.05$) ve “çevre desteği arama” ($t= -.014$; $p>.05$), boyutlarında yaşa göre anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Ancak yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı problem çözme, mantıksal analiz ve profesyonel destek arama boyutları incelendiğinde “29 yaş ve altı” çalışanların puan ortalamasının “30 yaş ve üzeri” çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Pozitif değerlendirme ve çevre desteği alma boyutlarında ise “30 yaş ve üstü” çalışanların puan ortalamasının “29 yaş ve altı” çalışanlara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

On Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.21’de yer almaktadır.

Tablo 4.21: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|--------------------------|---------|-----|-----------|-------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Problem çözme | Evli | 97 | 4.555 | .430 | .043 | .594 | 238 | .553 |
| | Bekar | 143 | 4.518 | .487 | .040 | | | |
| Pozitif değerlendirme | Evli | 97 | 4.295 | .567 | .057 | .949 | 238 | .344 |
| | Bekar | 143 | 4.222 | .595 | .049 | | | |
| Mantıksal analiz | Evli | 97 | 4.570 | .355 | .036 | .927 | 238 | .355 |
| | Bekar | 143 | 4.521 | .435 | .036 | | | |
| Profesyonel destek arama | Evli | 97 | 3.154 | 1.092 | .110 | -.628 | 238 | .531 |

| | | | | | | | | |
|---------------------|-------|-----|-------|-------|------|------|-----|------|
| | Bekar | 143 | 3.248 | 1.159 | .096 | | | |
| Çevre desteği arama | Evli | 97 | 3.474 | 1.171 | .118 | .944 | 238 | .346 |
| | Bekar | 143 | 3.321 | 1.266 | .105 | | | |

Tablo 4.21'e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda, "problem çözme" ($t = .594$; $p > .05$), "pozitif değerlendirme" ($t = .949$; $p > .05$), "mantıksal analiz" ($t = .927$; $p > .05$), "profesyonel destek arama" ($t = -.628$; $p > .05$) ve "çevre desteği arama" ($t = .944$; $p > .05$), boyutlarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Ancak medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı problem çözme, pozitif değerlendirme, mantıksal analiz ve çevre desteği arama boyutları incelendiğinde "evli" çalışanların puan ortalamasının "bekar" çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Profesyonel destek arama boyutunda ise "bekar" çalışanların puan ortalamasının "evli" çalışanlara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle bekar çalışanların iş yaşantılarında stresle başa çıkma daha profesyonel davranışlar gösterdiği söylenebilir.

On İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

"Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?" alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.22'de yer almaktadır.

Tablo 4.22: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Yetiştikleri Çevreye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | SS | Sh $_{\bar{x}}$ | t Testi | | |
|---------------|------------|-----|-----------|------|-----------------|---------|-----|------|
| | | | | | | t | Sd | p |
| Problem çözme | İl merkezi | 162 | 4.522 | .470 | .036 | -.513 | 238 | .608 |
| | İlçe-köy | 78 | 4.555 | .453 | .051 | | | |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|-----|-------|-------|------|-------|-----|------|
| Pozitif değerlendirme | İl merkezi | 162 | 4.238 | .574 | .045 | -.512 | 238 | .609 |
| | İlçe-köy | 78 | 4.279 | .606 | .068 | | | |
| Mantıksal analiz | İl merkezi | 162 | 4.531 | .402 | .031 | -.499 | 238 | .618 |
| | İlçe-köy | 78 | 4.559 | .413 | .046 | | | |
| Profesyonel destek arama | İl merkezi | 162 | 3.256 | 1.134 | .089 | .902 | 238 | .368 |
| | İlçe-köy | 78 | 3.115 | 1.127 | .127 | | | |
| Çevre desteği arama | İl merkezi | 162 | 3.422 | 1.212 | .095 | .717 | 238 | .474 |
| | İlçe-köy | 78 | 3.301 | 1.264 | .143 | | | |

Tablo 4.22'ye göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda, “problem çözme” ($t = -.513$; $p > .05$), “pozitif değerlendirme” ($t = -.512$; $p > .05$), “mantıksal analiz” ($t = -.499$; $p > .05$), “profesyonel destek arama” ($t = .902$; $p > .05$) ve “çevre desteği arama” ($t = .717$; $p > .05$), boyutlarında yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır. Ancak yetiştikleri çevreye göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı problem çözme, pozitif değerlendirme ve mantıksal analiz boyutları incelendiğinde “ilçe-köy” ortamında yetişen çalışanların puan ortalamasının “il merkezi” ortamında yetişen çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Profesyonel destek arama ve çevre desteği arama boyutlarında ise “il merkezi” ortamında yetişen çalışanların puan ortalamasının “ilçe-köy” ortamında yetişen çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle il merkezinde yetişen bireyler stresle başa çıkma durumunda profesyonel ve çevre desteği almayı tercih etmekte olup bunun nedeni olarak da uzman yardımı almaya ve çevresindekilerle birlikte stresin üstesinden gelmeye daha yatkın olmaları söylenebilir.

On Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte

midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan Tek Yönlü Varyans (One Way ANOVA) analizine ilişkin bulgular Tablo 4.23’de yer almaktadır.

Tablo 4.23: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) Sonuçları

| <i>f</i> , \bar{x} ve <i>ss</i> Değerleri | | | | ANOVA Sonuçları | | | | | | | |
|---|------------|----------|-----------|-----------------|---------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------|
| Puan | Grup | <i>N</i> | \bar{x} | <i>ss</i> | Var. K. | <i>KT</i> | <i>Sd</i> | <i>KO</i> | <i>F</i> | <i>p</i> | Fark |
| Problem çözme | Lise | 66 | 4.623 | .429 | G.Arası | 1.108 | 3 | .369 | | | |
| | Ön lisans | 67 | 4.544 | .487 | G.İçi | 50.459 | 236 | .214 | | | |
| | Lisans | 91 | 4.485 | .466 | Toplam | 51.567 | 239 | | 1.727 | .162 | |
| | Lisansüstü | 16 | 4.385 | .458 | | | | | | | |
| Pozitif değerlendirme | Lise | 66 | 4.351 | .536 | G.Arası | 4.727 | 3 | 1.576 | | | |
| | Ön lisans | 67 | 4.278 | .650 | G.İçi | 76.772 | 236 | .325 | | | 1>4, |
| | Lisans | 91 | 4.249 | .530 | Toplam | 81.499 | 239 | | 4.844 | .003 | 2>4, |
| | Lisansüstü | 16 | 3.750 | .564 | | | | | | | 3>4 |
| Mantıksal analiz | Lise | 66 | 4.570 | .391 | G.Arası | .240 | 3 | .080 | | | |
| | Ön lisans | 67 | 4.529 | .458 | G.İçi | 39.051 | 236 | .165 | | | |
| | Lisans | 91 | 4.545 | .388 | Toplam | 39.292 | 239 | | .484 | .694 | |
| | Lisansüstü | 16 | 4.437 | .327 | | | | | | | |
| Profesyonel destek arama | Lise | 66 | 3.356 | 1.149 | G.Arası | 3.060 | 3 | 1.020 | | | |
| | Ön lisans | 67 | 3.216 | 1.132 | G.İçi | 303.064 | 236 | 1.284 | | | |
| | Lisans | 91 | 3.082 | 1.131 | Toplam | 306.124 | 239 | | .794 | .498 | |
| | Lisansüstü | 16 | 3.312 | 1.078 | | | | | | | |
| Çevre desteği arama | Lise | 66 | 3.280 | 1.342 | G.Arası | 1.739 | 3 | .580 | | | |
| | Ön lisans | 67 | 3.358 | 1.217 | G.İçi | 358.994 | 236 | 1.521 | | | |
| | Lisans | 91 | 3.439 | 1.163 | Toplam | 360.733 | 239 | | .381 | .767 | |
| | Lisansüstü | 16 | 3.593 | 1.214 | | | | | | | |

1: Lise, 2: Ön lisans, 3: Lisans, 4: Lisansüstü

Tablo 4.23’e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, “problem çözme” ($F= 1.727$; $p>.05$), “mantıksal analiz” ($F= .484$; $p>.05$), “profesyonel destek arama” ($F= .794$; $p>.05$) ve “çevre desteği arama” ($F= .381$; $p>.05$) boyutlarında grupların aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmektedir. Ancak “pozitif

değerlendirme” alt boyutu aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (F= 4.844; p<.05). Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmanın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için varyansların homojen olduğu belirlenmiş ve bunun sonucu olarak da LSD testi yapılmıştır (p>.05). Yapılan LSD çoklu karşılaştırma analizine göre ortaya çıkan farklılık, “lise” ile “lisansüstü” ($\bar{x}_i - \bar{x}_j = -.601$; p=.000; p<.05), “ön lisans” ile “lisansüstü” ($\bar{x}_i - \bar{x}_j = -.528$; p=.001; p<.05) ve “lisans” ile “lisansüstü” ($\bar{x}_i - \bar{x}_j = -.499$; p=.001; p<.05) arasında lise, ön lisans ve lisans öğrenim durumuna sahip çalışanlar lehinedir.

On Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri puanları farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” alt problemine ilişkin olarak yapılan bağımsız gruplar t-testi analizine ilişkin bulgular Tablo 4.24’de yer almaktadır.

Tablo 4.24: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Stresle Başa Çıkma Puanlarının Farklı Şirkette Çalışma Durumuna Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup T Testi Sonuçları

| Puan | Gruplar | N | \bar{x} | ss | Sh _x | t Testi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------|----|-----------|-------|-----------------|---------|-----|------|--------------------------|---------|----|-------|-------|------|-------|-----|------|-------------|----|-------|-------|------|--------------------------|---------|----|-------|-------|------|-------|-----|------|-------------|----|-------|-------|------|--------------------------|---------|----|-------|-------|------|-------|-----|------|-------------|----|-------|-------|------|---------------------|---------|----|-------|-------|
| | | | | | | t | Sd | p | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Problem çözme | Çalışan | 21 | 4.526 | .469 | .032 | -.629 | 238 | .530 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Çalışmaya n | 30 | 4.583 | .430 | .078 | | | | Pozitif değerlendirme | Çalışan | 21 | 4.244 | .584 | .040 | -.535 | 238 | .593 | Çalışmaya n | 30 | 4.305 | .585 | .106 | Mantıksal analiz | Çalışan | 21 | 4.533 | .410 | .028 | -.772 | 238 | .441 | Çalışmaya n | 30 | 4.594 | .367 | .067 | Profesyonel destek arama | Çalışan | 21 | 3.269 | 1.104 | .076 | 2.139 | 238 | .033 | Çalışmaya n | 30 | 2.800 | 1.249 | .228 | Çevre desteği arama | Çalışan | 21 | 3.440 | 1.173 |
| Pozitif değerlendirme | Çalışan | 21 | 4.244 | .584 | .040 | -.535 | 238 | .593 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Çalışmaya n | 30 | 4.305 | .585 | .106 | | | | Mantıksal analiz | Çalışan | 21 | 4.533 | .410 | .028 | -.772 | 238 | .441 | Çalışmaya n | 30 | 4.594 | .367 | .067 | Profesyonel destek arama | Çalışan | 21 | 3.269 | 1.104 | .076 | 2.139 | 238 | .033 | Çalışmaya n | 30 | 2.800 | 1.249 | .228 | Çevre desteği arama | Çalışan | 21 | 3.440 | 1.173 | .081 | 1.917 | 238 | .056 | | | | | | | | | | |
| Mantıksal analiz | Çalışan | 21 | 4.533 | .410 | .028 | -.772 | 238 | .441 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Çalışmaya n | 30 | 4.594 | .367 | .067 | | | | Profesyonel destek arama | Çalışan | 21 | 3.269 | 1.104 | .076 | 2.139 | 238 | .033 | Çalışmaya n | 30 | 2.800 | 1.249 | .228 | Çevre desteği arama | Çalışan | 21 | 3.440 | 1.173 | .081 | 1.917 | 238 | .056 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Profesyonel destek arama | Çalışan | 21 | 3.269 | 1.104 | .076 | 2.139 | 238 | .033 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Çalışmaya n | 30 | 2.800 | 1.249 | .228 | | | | Çevre desteği arama | Çalışan | 21 | 3.440 | 1.173 | .081 | 1.917 | 238 | .056 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Çevre desteği arama | Çalışan | 21 | 3.440 | 1.173 | .081 | 1.917 | 238 | .056 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|----------------|----|-------|------------------|------|
| Çalışmaya n | 30 | 2.983 | $\frac{1.52}{2}$ | .278 |
|----------------|----|-------|------------------|------|

Tablo 4.24'e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma puanlarının farklı şirkette çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen t-testi sonucunda, “problem çözme” ($t = -.629$; $p > .05$), “pozitif değerlendirme” ($t = -.535$; $p > .05$), “mantıksal analiz” ($t = -.772$; $p > .05$) ve “çevre desteği arama” ($t = 1.917$; $p > .05$) boyutlarında farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Ancak farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı problem çözme, pozitif değerlendirme ve mantıksal analiz boyutları incelendiğinde “çalışmayan” grubun puan ortalamasının “çalışan” gruba göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çevre desteği arama boyutunda ise “çalışan” grubun puan ortalaması “çalışmayan” gruba göre daha yüksektir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma alt boyutlarından “profesyonel destek arama” ($t = 2.139$; $p < .05$) puan ortalamaları farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmanın farklı şirkette çalışanlar lehine olduğu görülmektedir. Buradan hareketle farklı şirkette çalışanlar stresle başa çıkmada daha fazla profesyonel destek aldıkları söylenebilir.

On Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

“Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” alt problemindeki anlamlı ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Pearson Korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 4.25’de yer almaktadır.

Tablo 4.25: Kurumsal Satış Müşteri Yönetimi Rolünde Çalışan Kişilerin Psikolojik Sermaye İle Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Puanları Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Sonuçları

| Öz yeterlilik | Psikolojik dayanıklılık | Umut | İyimserlik | Psikolojik sermaye |
|---------------|-------------------------|------|------------|--------------------|
|---------------|-------------------------|------|------------|--------------------|

| | | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Problem çözme | .53** | .59** | .63** | .43** | .67** |
| Pozitif değerlendirme | .34** | .45** | .45** | .50** | .53** |
| Mantıksal analiz | .55** | .53** | .60** | .40** | .64** |
| Profesyonel destek arama | .16** | .16* | .16* | .22** | .21** |
| Çevre desteği arama | .11 | .07 | .09 | .09 | .11 |

**<0,01; *<0,05

Tablo 4.25'e göre, araştırmanın örnekleminde yer alan kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye öz yeterlilik boyutu ile "problem çözme" ($r = .53$; $p < .01$) ve "mantıksal analiz" ($r = .55$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü orta, "pozitif değerlendirme" ($r = .34$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü düşük, "profesyonel destek arama" ($r = .16$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır. Psikolojik dayanıklılık ile "problem çözme" ($r = .59$; $p < .01$), "mantıksal analiz" ($r = .53$; $p < .01$) ve "pozitif değerlendirme" ($r = .45$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü orta, "profesyonel destek arama" ($r = .16$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur. Umut ile "problem çözme" ($r = .63$; $p < .01$) ve "mantıksal analiz" ($r = .60$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü yüksek, "pozitif değerlendirme" ($r = .45$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü orta, "profesyonel destek arama" ($r = .16$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ortaya çıkmıştır. İyimserlik ile "problem çözme" ($r = .43$; $p < .01$), "mantıksal analiz" ($r = .40$; $p < .01$) ve "pozitif değerlendirme" ($r = .50$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü orta, "profesyonel destek arama" ($r = .22$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye alt boyutları ile stresle başa çıkma yöntemleri çevre desteği arama boyutu arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır.

Psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri alt boyutlarından olan "problem çözme" ($r = .67$; $p < .01$) ve "mantıksal analiz" ($r = .64$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü yüksek, "pozitif değerlendirme" ($r = .67$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü orta, "profesyonel destek arama" ($r = .21$; $p < .01$) arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki vardır. Psikolojik sermaye ile çevre desteği arama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r = .11$; $p > .01$).

5.SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırma, Kurumsal Satış Müşteri Yöneticilerinde Psikolojik sermaye ile Stresle Baş Etme Yöntemleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını görmek amacıyla yapılmıştır.

5.1 Sonuç ve Tartışma

5.1.1 Birinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Yapılan çalışmada, kişilerin Psikolojik Sermayeleri ne düzeydedir diye kontrol edildiğinde, kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayelerinin ortalama puanlarının 5.214 olduğu ve bu puanın “yüksek” düzeyde psikolojik sermayeyi ifade ettiği ortaya çıkmıştır. Kurumsal satış müşteri yöneticilerinin çalışmış oldukları sektör ve sektörün zorlukları göz önünde bulundurulduğunda, bu rolde çalışan kişilerden beklenen temel davranışları sergileyebilmeleri için, psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir.

5.1.2 İkinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Kişilerin psikolojik sermaye düzeylerini cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için gerçekleştirilen çalışmada, anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Buradan yola çıkarak, psikolojik sermaye düzeyinin yüksek ya da düşük olmasının cinsiyetle bir bağlantısı olmadığı söylenebilir.

5.1.3 Üçüncü alt probleme ilişkin sonuçlar

Psikolojik sermaye düzeylerinin yaşa göre bir farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasında ise 29 yaş ve altı grup ile 30 yaş ve üstü grup arasında anlamlı bir

fark olmadığı görünmüştür. İki grup arasındaki düzeyler kontrol edildiğinde 30 yaş ve üstü grubun 29 yaş ve altı gruba göre psikolojik sermaye düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışanların psikolojik sermaye düzeyleriyle yaşları arasında bir bağlantı olmadığı söylenebilir. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişiler gündelik hayatta birçok olayla ve durumla karşı karşıya gelmektedir. Durum ve vakalara olumlu bakan bireyler problemlerle rahatlıkla savaşılabılırken, olumsuz bakan bireyler problemlerin üstesinden gelmekte zorlanmaktadır. Bu tarz durumlarda insan tutumlarında genellenmiş umutlarından birisi olarak iyimserlik eğilimi önemli rol oynamaktadır (Balcı ve Yılmaz, 2002). Balcı ve Yılmaz'ın bulgusundan yola çıkarak iyimserlik boyutunun psikolojik sermaye ile olan ilgisinin altının yeniden çizildiği görülmektedir. Yapılan alan taramasında her ne kadar bu alt boyutun yaşa bağlı olarak ne şekilde farklılaştığını gösteren spesifik bir çalışmaya rastlanmamakla birlikte, yaş ilerledikçe psikolojik sermaye düzeyinin artmasının iyimserlik alt boyutunda azalmasının kişilerin tecrübeleri doğrultusunda daha temkinli hareket ettiklerini gösteren bir sonuç olduğu düşünülmektedir.

5.1.4 Dördüncü alt probleme ilişkin sonuçlar

Kişilerin medeni durumlarına göre psikolojik sermaye düzeylerinde bir farklılık olup olmadığına bakılmış, evli ve bekar olan kişiler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Psikolojik sermayenin alt boyutlarına bakıldığında ise evli olan çalışanların, öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık ve umut boyutlarında, bekar çalışanların ise iyimserlik boyutunda ortalama puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu farklılaşmanın farklı alt boyutlarda ve farklı medeni durumlarda değişiklik göstermesi ile ilgili olarak literatürde destekleyici bir bulguya rastlanmamakla birlikte her bir alt boyutta daha derinlemesine çalışmaların yapılabileceği araştırmalara ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

5.1.5 Beşinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin, yetiştikleri çevreye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan çalışmada, il merkezinde yetişen kurumsal satış müşteri

yöneticilerinin ilçe-köy merkezinde yetişen kurumsal satış müşteri yöneticilerine göre toplam psikolojik sermaye düzeylerinin hem aritmetik ortalaması hem de psikolojik sermaye alt boyutlarının aritmetik ortalamasında daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu durum, kişilerin yetiştikleri ortamın psikolojik sermaye düzeyi ile ilişkili olduğu görülmüştür. İl merkezinde yetişen bireyler, daha fazla problem çözme becerilerini kullanmak zorunda kalmış olabilirler, bu durum kırsalda yetişmiş çalışanlara göre bir fark yaratmış olabilir. Alanda bir çalışanın yetişmiş olduğu yere göre yapılan bir araştırmaya rastlanmamış olması bu konuda destekleyici bir kaynak bulunmasına sorun teşkil etmiştir. Fakat il merkezinde yetişen bir çalışanın, belki de aile yapısının farklı (çekirde vb.) olması, bu sonucun bir diğer nedeni olduğu düşünülmüştür. Tabii burada çalışanın kaç Kardeşi olduğu ve aile tutumunun ne kadar geleneksel olup olmadığı belirleyici bir etken olabilir. Bu nedenle bu alt problemin sonuçlarının yeni araştırma konularına gerekçe teşkil edeceği görülmüştür.

5.1.6 Altıncı alt probleme ilişkin sonuçlar

Kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin öğrenim durumlarına göre bir farklılık gösterip gösterilmediğinin araştırılmasında ise Lise, Ön Lisans, Lisan ve Lisan üstü eğitim düzeylerinin arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Bu sonuç, psikolojik sermaye düzeyinin kişilerin öğrenim durumlarıyla ilgili olmadığını, farklı öğrenim düzeylerine sahip kişilerinde benzer psikolojik sermaye düzeylerine sahip olabileceklerini, öğrenim düzeyinin düşüklüğü ya da yüksekliğiyle psikolojik sermaye düzeyinin düşük ya da yüksek olmayacağını göstermektedir.

5.1.7 Yedinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Psikolojik sermaye düzeyinin farklı şirket deneyimi olan ve olmayan kişiler arasında bir farklılık olup olmadığının araştırılmasında ise farklı şirketlerde aynı görevde çalışmış kişilerin, ilk iş deneyimi olan kişilere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu sonuç, farklı şirkette deneyim sahibi olan kişilerin, psikolojik sermaye birikimlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Psikolojik sermayenin, bireylerin ve kurumların performans gelişimi ve iyileştirilmesi tarafında, deneyim ya da bilgi olarak değişebilen ve gelişebilen özelliklerin bir bütünü olarak

konumlandırılır bilinir (Çetin ve Basım, 2011). Bu doğrultuda psikolojik sermayenin bir birikim olduğu görüşünün altının çizildiği düşünülmektedir. Daha önceki şirket deneyimi, kişinin psikolojik sermaye birikimine etki eden bir faktör olduğu söylenebilir.

5.1.8 Sekizinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Kurumsal satış müşteri yönetiminde çalışan kişilerin stresle başa çıkma yöntemleri üzerine yapılan araştırmada, kişilerin stresle baş etme yöntemleri alt boyutlarında problem çözme, pozitif değerlendirme, mantıksal analiz boyutlarının ortalama puanın yüksek, profesyonel destek arama ve çevre desteği arama alt boyutlarının ise ortalama puanının orta seviyede çıktığı görülmüştür. Kurumsal satış müşteri yöneticilerinin stresle başa çıkmak için en fazla mantıksal analiz kullandığı en az ise profesyonel desteği kullandığı görülmüştür. Çalışanlar belirledikleri yöntemlerle stresin zararlı etkilerinde kurtulamadıkları durumlarda, danışacağı, yardım isteyeceği, destek alacağı ve ona yol gösterecek bir profesyonel desteğin olması olumlu sonuçlar doğurabilecektir (Yıldırım vd., 2004). Yıldırım'ın ifadesinde de görüldüğü gibi, profesyonel ve çevresel destek arama alt boyutunda kişilerin bu olumlu sonuçları fark etmedikleri vurgulanmıştır. Profesyonel ve çevresel destek almak konusunda, hele ki stres yönetimi söz konusu olduğunda bireylerin bu konuda eleştirilmekten veya bilgilerinin yetersiz olduğunun düşünülmesinden korkmaları nedeniyle bu alt boyutlara daha az başvurdukları düşünülmektedir.

5.1.9 Dokuzuncu alt probleme ilişkin sonuçlar

Cinsiyetin stresle başa çıkma yöntemlerinden bir farklılık yaratıp yaratmadığının incelenmesinde, “pozitif değerlendirme,” “mantıksal analiz” ve “profesyonel destek arama” alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür

“Problem çözme” ve “çevre desteği arama” puan ortalamaları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmanın “erkek” çalışanlar lehine olduğu görülmektedir. Buradan hareketle stresle başa çıkma yöntemlerinde problem çözme ve çevre desteği arama cinsiyete göre farklılık gösterdiği ve erkeklerin bu iki durumu daha fazla kullandığı söylenebilir. Son yıllarda, erkek

egemenliğinin olduğu örgütlere kadın çalışanların girmesiyle, kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha çok strese maruz kaldıkları söylenebilir. (Arpacıoğlu, 2005). Alan yazınında görülen bu bulgunun, son yıllardaki gelişmelerle alakalı olduğu ve araştırmamızla paralellik gösterdiği söylenebilir.

5.1.10 Onuncu alt probleme ilişkin sonuçlar

Stresle başa çıkma yöntemlerinin kişilerin yaşına göre bir farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesinde, 29 yaş ve altı çalışanlarla, 30 yaş ve üstü çalışanlar arasında anlamlı bir farklılığı olmadığı görülmektedir. Bu veriler ışığında kişilerin stresle başa çıkma yetkinliklerinin yaşla bir alakası olmadığı düşünülebilir.

5.1.11 On birinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Medeni durumun stresle başa çıkma yöntemlerinden bir farklılık yaratıp yaratmadığının araştırılmasında, medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı görülmektedir.

5.1.12 On ikinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Kişilerin, yetiştikleri çevreye göre stresle başa çıkma yöntemlerinden bir farklılık olup olmadığının incelenmesinde, yetiştikleri çevreye göre anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı problem çözme, pozitif değerlendirme ve mantıksal analiz boyutları incelendiğinde “ilçe-köy” ortamında yetişen çalışanların puan ortalamasının “il merkezi” ortamında yetişen çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Profesyonel destek arama ve çevre desteği arama boyutlarında ise “il merkezi” ortamında yetişen çalışanların puan ortalamasının “ilçe-köy” ortamında yetişen çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle il merkezinde yetişen bireyler stresle başa çıkma durumunda profesyonel ve çevre desteği almayı tercih etmekte olup bunun nedeni olarak da uzman yardımı almaya ve çevresindekilerle birlikte stresin üstesinden gelmeye daha yatkın olmaları söylenebilir. Yapılan araştırmalarda da kalabalık yerleşim alanlarında yaşayan kişilerin strese daha çok maruz kaldıkları da görülmektedir (Okutan ve Tegilimoğlu, 2002). Yerleşim yerinin kalabalık olması stresle başa çıkma yöntemleri içerisinde belirleyici olabilmekle birlikte bu bulgunun, kişinin yetiştiği il merkezine göre de değişebileceği göz önünde bulundurulması gerektiği düşünülmektedir.

5.1.13 On üçüncü alt probleme ilişkin sonuçlar

Kişilerin öğrenim durumunun, stresle başa çıkma yöntemlerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığının incelenmesinde, Stresle başa çıkma yöntemleri alt boyutlarından problem çözme, mantıksal analiz ve profesyonel destek arama puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı, Pozitif değerlendirme alt boyunda ise Lisansüstü öğrenim düzeyinde olan çalışanlarla, Lise, ön lisans ve lisan öğrenim düzeyindeki çalışanlar arasında anlamlı bir farklılaşmanın olduğunu görülmüştür. Lise, ön lisans ve lisan öğrenimine sahip kişilerin, lisansüstü öğrenime sahip kişilerde pozitif değerlendirme puanının yüksek olduğu görülmüştür. Lisansüstü eğitim almış bireylerin akademik çalışmalara ağırlık vermesi stresle başa çıkmanın bu alt boyutunda onları sürekli kanıt aramaya veya negatif sonuçlarını da görmeye yönlendirmiş olabilir. Bu durum bu alt boyutun diğerlerine göre daha az kullanılan bir yöntem olmasıyla ilgili bir bulguya neden olacağı düşünülmüştür. Diğer taraftan örnek grubunda lisansüstü eğitim almış kişilerin az olması, bu bulgunun diğer bir nedeni olarak da görülebilir.

5.1.14 On dördüncü alt probleme ilişkin sonuçlar

Stresle Başa çıkma yöntemlerini farklı şirket deneyimi olan ve olmayan kişiler arasında bir farklılık olup olmadığının araştırılmasında, problem çözme, pozitif değerlendirme, mantıksal analiz ve çevre desteği arama boyutlarında farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin stresle başa çıkma alt boyutlarından profesyonel destek arama puan ortalamaları farklı şirkette çalışmaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Buradan hareketle farklı şirkette çalışanlar stresle başa çıkmada daha fazla profesyonel destek aldıkları söylenebilir.

5.1.15 On beşinci alt probleme ilişkin sonuçlar

Araştırmanın problem cümlesini oluşturan, kurumsal satış müşteri yönetimi rolünde çalışan kişilerin psikolojik sermayeleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığının araştırılmasında;

Psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutu ile problem çözme ve mantıksal analiz arasında pozitif yönlü orta, pozitif değerlendirme arasında pozitif yönlü düşük, profesyonel destek arama arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır.

Psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık boyutu ile problem çözme, mantıksal analiz ve pozitif değerlendirme arasında pozitif yönlü orta, profesyonel destek arama arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Psikolojik sermayenin Umut boyutu ile problem çözme ve mantıksal analiz arasında pozitif yönlü yüksek, pozitif değerlendirme arasında pozitif yönlü orta, profesyonel destek arama arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu ile problem çözme, mantıksal analiz ve pozitif değerlendirme arasında pozitif yönlü orta, profesyonel destek arama arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye alt boyutları ile stresle başa çıkma yöntemleri çevre desteği arama boyutu arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır.

Psikolojik sermaye ile stresle başa çıkma yöntemleri alt boyutlarından olan problem çözme ve mantıksal analiz arasında pozitif yönlü yüksek, pozitif değerlendirme arasında pozitif yönlü orta, profesyonel destek arama arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki vardır. Psikolojik sermaye ile çevre desteği arama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda, psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan kurumsal satış müşteri yöneticileri rolünde çalışanların, stresle başa çıkma yöntemleri puanının da yüksek olduğu, psikolojik sermaye düzeyi düşük olan kurumsal satış müşteri yöneticileri rolünde çalışanların, stresle başa çıkma yöntemleri puanından düşük olacağı söylenebilir.

5.2 Öneriler

5.2.1 Kamu kurumlarına

- Günümüzün kritik konularından biri haline gelen stres ve stresle mücadele etme konularıyla ilgili toplum farkındalığının artırılması, bireylerin stresle daha iyi mücadele etmesinde faydalı olacağı düşünülmektedir.

5.2.2 İşletmelere

- Yapılan araştırma göstermiştir ki, stresle başa çıkma yöntemleriyle psikolojik sermaye arasında bir ilişki vardır. Buradan yola çıkarak, çalışanların stresle mücadele etme konusunda başarılı olabilmeleri, psikolojik sermaye düzeyiyle bir bağlantısı vardır. Bu doğrultuda öğrenilen ve geliştirilebilen psikolojik sermaye konusunda çalışanları eğitim ve gelişim faaliyetlerinin yapılması, kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin artmasını ve çalışanların stresle daha iyi mücadele etmesini sağlayacaktır.
- Psikolojik sermaye düzeyi artırılabilen ve geliştirilebilen bir olgu olduğundan kişilere bu anlamda yapılacak eğitim ve gelişim faaliyetleri bireylerin psikolojik sermaye düzeylerini arttıracak, yaşanan bu artış bireylerin iş performanslarına olumlu etkisi olacağı düşünülmektedir.

5.2.3 Okullara

- Hem psikolojik sermaye hem de stres ve stresle başa çıkma öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir olgudur. Bu bağlamda okullarda bu konulara değinilmesi, öğrencilerin bu konularda bilgi sahibi olmasının sağlanması, bilinirliğini arttırılacağı gibi bireyleri psikolojik sermaye düzeylerinin artmasına ve stresle başa çıkma yöntemlerinde başarılı olmalarına destek olacaktır.

5.2.4 Araştırmacılara

- Psikolojik sermaye ve stres arasındaki ilişkinin varlığının daha detaylandırılması için daha fazla kişiye benzer bir araştırma uygulanabilir.

- Kişilerin yetiştiği ortamın psikolojik sermaye düzeyine etkisinin neden kaynaklandığıyla ilgili bir araştırma yapılabilir.
- Elde edilen veriler ışığında farklı şirket deneyimi olan kişilerin psikolojik sermaye düzeyleri olmayanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu düzey farklılığının neden kaynaklandığıyla ilgili farklı bir araştırma yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Abbas, M., & Raja, U.** “Impact of psychological capital on innovative performance and job stress.” 2010.
- Akdoğan A. ve Polatçı S.** Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2013.
- Avey, J. , Wernsing, T. ve Luthans, F.** “Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors”, The Journal of Applied Behavioral Science, 2008.
- Avey, J. B., Luthans, F., ve Jensen, S. M.** **Psychological capital:** A positive resource for combating employee stress and turnover. Human Resource Management, 2009.
- Açıköz, S.** Üniversite öğrencilerinin beslenme alışkanlıkları ile öz-yetkinlik ve iyimserlik ilişkisi: Ankara Üniversitesi örneği. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, 2006.
- Albrecht, Karl,** Gerilim ve Yönetici, Çev: K. Tosun ve diğerleri, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 197, İstanbul, 1988.
- Akatay Ayten,** “Zamanın Etkin Kullanılmasını Sağlayan Davranış ve Yöntemler” (İçinde)Zaman Yönetimi ve Yönetel Zamanda Etkinlik, 2.b., Gazi Kitabevi, Ankara, 2007.
- Aldemir, M. Ceyhan, A. Ataol ve G. Budak,** Personel Yönetimi, 1.b., Barış Yayınları, İzmir, 1993.
- Arpacıoğlu, Gülcan,** “Türkiye’de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi”, Editör: D. Yalım, İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2005.
- Aydın, Şule,** “Örgütsel Stres Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 3, 2004.
- Aydın, İ. Pehlivan,** İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, Ankara, 2002.
- Aydın, Orhan,** Davranış Bilimleri, Anadolu Üniversitesi A.Ö. Fakültesi Ders Kitapları, Yayın No: 107, Eskişehir, 1992.
- Aytaç Serpil,** Çalışma Yaşamında Kariyer, Epsilon Yay., İstanbul, 1997.
- Bandura, A.** Self-Efficacy (The Exercise of Control), New York: W. H. Freeman and Company, 1997.
- Bandura, A.** Human agency in social cognitive theory. American Psychologist, 1989.
- Bandura, A.** *Self-Efficacy in Changing Societies*, 1-46. Cambridge University Press, 1995.
- Bloch, E.** Umut ilkesi, cilt 1 (Çev. T. Bora). İstanbul: İletişim, 2007.
- Brandt, T.,** Gomes, J. F. S. ve Boyanova, D., “Personality and Psychological Capital As Indicators of Future Job Success?”, LTA, 2011.
- Beauvais, F. ve Oetting, E. R.** Drug Use, Resilience, and Myth of the Golden Child.

- New York: Plenum Publishers, 1999.
- Basım, H. N., ve Çetin, F.** Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Türk Psikiyatri Dergisi, 2010.
- Barutçugil, İsmet,** Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, Kariyer Yayıncılık İletişim, Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti., 2000.
- Başaran, E. İbrahim,** Yönetimde İnsan İlişkileri, Gül Yayınları, Ankara, 1992.
- Bekçi, İsmail, V. Ömürbek ve Ö. Tekşen,** "Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. 12, S.1, s.145 161, 2007.
- Bingöl, Dursun,** İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı, Özgün Matbaacılık, İstanbul, 1990.
- Bozkurt Veysel,** Enformasyon Toplumu ve Türkiye, Sistem Yayınları, İstanbul, 2000.
- Burrows J. D. F. R.Lapides,** Alienations A Casebook. Estranged Labour"dan Karl Marks. Thomas Y. Crowell Company, New York, 1970.
- Büyükbeşe, T.,** "Stres ve Stres Yönetimi", Beta Basım Yayım, İstanbul, 2004.
- Çam, O.,** Tükenmişlik, Saray Kitapçılık, İzmir, 1995.
- Cam, Erdem,** "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2004.
- Camkurt, M. Zülfi,** "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi", TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt.20, Sayı.6, Cilt.21, Sayı.1, 2007.
- Can, Halil,** Organizasyon ve Yönetim, 4.b., Siyasal Kitabevi, Ankara, 1997.
- Carvajal, R. R.,** Bernardo M. J., Hermosilla, S. D. R., Bejarano, A. Á., & Vergel, A. I. S. "Positive psychology at work: Mutual gains for individuals and organizations." Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones 2010.
- Carrell M.R.** ve F.E. Kuzmits, Personel, Human Resource Management, Merrill Publishing Company, Columbus, Ohio, 1986.
- Cenzo D. A. ve S. Robbins,** Human Resource Managenment, 4.b., John Wiley&Sons, USA, 1996.
- Coutu, D.** How Resilience Works. Harvard Business Review, 2002.
- Conger J.A.** ve Kanungo R.N., "The Empowement Process: Integrating Theory and Practice", Academy Of Managenet Review, July, 1998.
- Copper, C. Ve A. Straw,** Bir Haftada Başarılı Stres Yönetimi, Çev:E. Köymen, Dünya Yayıncılık, 1998.
- Çetin, F. ve Basım. H. N.** "Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü." "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 2011.
- Çetin, F. ve Basım, N. H.** Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 2011.
- Çetin F., Şeşen H. ve Basım H. N.** Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. Anadolu University Journal of Social Sciences, 2013
- Çiftçi, Birgül,** "Performans Değerlemesi", Editör: U. Dolgun, Ekin Kitabevi, Bursa, 2007.
- Dağdeviren, M., E. Erasalan ve M. Kurt,** "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması", Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fak. Dergisi, Cilt 20, No 4, 2005.

- Davis, K.**, İşletmelerde İnsan Davranışı, Çev. K. Tosun vd., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No.199, İstanbul, 1982.
- Davis, Keith-J. W. Newstrom**, Organizational Behavior: Human Behavior at Work, Ninth Edition McGraw Hill Inc. , North America, 1993.
- Drucker P.**, Kapitalist Ötesi Toplum, çev: B. Çorakçı, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 1994.
- Duygulu, Ethem**, “Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 1, Sayı, 3, 1999.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. and Smith, H.L.** Subjective well being: Three decades of progress. Psychological Bulletin, 1999.
- Ekinci, Hasan ve S. Ekici**, “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt. 22, Sayı. 2, ss.93-111, 2003.
- Erdoğan, İ.**, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İşletme Fakültesi Yayını, Avcıol Basım Yayın, İstanbul, 1996
- Eren, Erol**, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayın Dağıtım, Yayın No: 402, İstanbul, 2000.
- Eroğlu F.**, Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayın, İstanbul, 1998.
- Erkuş A. ve Afacan Fındıklı M.** Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. Journal of the School of Business Administration, 2013
- Erkmen T. ve Esen E.** Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. Öneri Dergisi, 2013
- Ertekin, Yücel**, Stres ve Yönetim, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1993.
- Esin, Pars**, İşbölümü Yabancılaşma ve Sosyal Politika, S.B.F. Yayınları, Ankara, 1982.
- Erikson, E.H.** Childhood and society. Granada : Triad, 1982.
- Feshbach S. ve B. Weiner**, Personality, 3.ed., C.Heath and Company, Maryland, 1991.
- Folkman, S.** Stres, coping and hope. Psycho-Oncology, 2010.
- Frankl, V. E.** İnsanın anlam arayışı (7.basım). (çev. S. Budak). Ankara: Öteki, 2000.
- Feldman, D. B. and Snyder, C. R.** Hope and the meaningful life: theoretical and emprical associations between goal-directed thinking and life meaning. Journal of Social and Clinical Psychology, 2005.
- Fredrickson, B. L.** Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. Prevention and Treatment, 2000.
- Fredrickson, B. L.** The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions. American psychologist, 2001.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., ve Larkin, G.** What good are positive emotions in crisis?: a prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on 11 September 2001. J. Personality Social Psychol, 2003.
- Fredrickson, B. L.** The broaden-and-build theory of positive emotions. Philosophical transactions-royal society of london series b biological sciences, 2004.
- Fellman, E.** Olumlu düşünme gücü. B. Başak ve S. Özçalı. (Çev.). İstanbul: Beyaz Yayınları, 2000.
- Frankl, V.E.** İnsanın anlam arayışı. S. Budak. (Çev.). İstanbul: Okuyan Us

Yayınları, 2010.

- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H. ve Martinussen, M.** A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 2003.
- Gooty, J.,** Gavin, M., Johnson, P., Lance Frazier, M., Snow, D. “In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance”, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 2009.
- Güler, B. K.,** Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi (Ed. Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Şenay Yürür), Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar, Umuttepe Yayınları, İzmit, 2009.
- Grewal, . K. P. & Porter, J. E.** **Hope theory:** A framework for understanding suicidal action. *Death Studies*, 2007.
- Garnezy, N.** Children in Poverty: Resilience Despite Risk. *Psychiatry*, 1993.
- Gillham, J. ve Reivich, K.** Cultivating optimism in childhood and adolescence. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 2004.
- Genç, Nurullah,** Yönetim ve Organizasyon, 2.b., Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.
- Geyer, Felix,** Theories of Alienation, Martinius Nijhoff, Social Sciences Division. Netherlands, 1976.
- Glueck W. F.,** Personel A Diagnostic A Approach, Business Pub., Texas, 1982.
- Gökdeniz, İsmail,** “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 13, 2005.
- Griffin, R. W.,** Management, Third Edition, Houghton Mifflin Company, Boston, 1990.
- Gutteridge T.G.,** Organizational Career Development Systems: The State Of Practice. Jossey –Bass, San Francisco, 1986.
- Gümüştekin, G. E. ve A. B. Öztemiz,** “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 23, Temmuz-Aralık, ss.61-85, 2004.
- Güney, Salih,** “Stres ve Stresle Başa Çıkma”, (İçinde) Yönetim ve Organizasyon, Editör. S. Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- Güney, Salih,** “Bireyler Arası İletişim”, Editör. S. Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- Güney, Salih,** Yönetim ve Organizasyon El Kitabı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2000.
- Güzelcik Ebru,** Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı, Sistem Yay., İstanbul, 1999.
- Hargreaves, Gerard,** Stresle Baş Etmek, Çev: A. C. Akkoyunlu, Doğan Kitap Yayıncılık, İstanbul, 1999.
- Hellriegel, D., J.W. Solocom Jr. Ve R.W. Woodman,** Organizational Behavior, 7.Ed., WestPub.Com., New York, 1995.
- Hall, C. S. and Lindzey, G.** Introduction to theories of personality. New York: John Wiley & Sons, 1985.
- Işıklı, İbrahim,** “4857 Sayılı İş Kanununa Göre Postalar Halinde (Vardiyalı) Çalışma”, Dünya Gazetesi, 2004.
- Kanungo, R.N.,** “Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business”, *Journal Of Business Ethics*, Vol. 11, Num.5-6, 1992.
- Kasatura, İ.** Kişilik ve özgüven. İstanbul: Evrim Yayınları, 1998.
- Kaynak T.,** İnsan Kaynakları Planlaması, 2.b., Alfa Yay., İstanbul, 1996.

- Kirel, Ç.**, “Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi, A.Ü. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1994
- Kongar, Emre**, Toplumsal Değişim Kuramları ve Türkiye Gerçeği, Bilgi Yayınları, Ankara, 1979.
- Kobasa, S. C.** Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 1979.
- Kobasa, S.** Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1982.
- Karavardar, G.** Psikolojik Yıldırma İle Bazı Kişilik Özellikleri Arasındaki Fark. e-*Journal of New World Sciences Academy Social Sciences*, 2010.
- Klohn, E. C.** Conceptual analysis and measurement of the construct of ego resiliency. *J. Personality Social Psychol*, 1996.
- Kutlu, M. Balcı, S. ve Yılmaz, M.** İletişim beceri eğitiminin öğrencilerin kendini ayarlama ve iyimserlik düzeylerine etkisi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 2004.
- Kutlu, M. Balcı, S. ve Yılmaz, M.** İletişim beceri eğitiminin öğrencilerin kendini ayarlama ve iyimserlik düzeylerine etkisi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 2004.
- Kutunis R. Ö. ve Oruç E.** Pozitif Örgütsel Davranış ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2014.
- King, L.A. and Hicks, J.A.** Detecting and constructing meaning in life events. *The Journal of Positive Psychology*, 2009.
- Levent, Ethem**, “Bilim ve Kültür Dünyasındaki Değişmelerin Çalışma Hayatına Etkileri”, Ankara, 1990.
- Luthans, Fred**, *Organizational Behaviour*, Sixth Edition, McGraw-Hill Inc., New York, 1992.
- Luthans, F., Avey, J. , Avolio, B. J. ve Peterson, S. ,** “The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital”, *Human Resource Development Quarterly* , 2010.
- Luthans, F. , Vogelgesang, G. R. ve Lester, P.B. ,** “Developing the Psychological Capital of Resiliency”, *Human Resource Development Review*, 2006.
- Luthans, F.** “The need for and meaning of positive organizational behavior.” *Journal of Organizational Behavior*, 2002.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Walumba, F.O., ve Weixing, L.** The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*, 2005.
- Luthar, S. S.** Resilience and Vulnerability: Adaptation in the Context of Childhood Adversities, Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2003.
- Lazarus, R. S.** From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 1993.
- Moulden, H. M. and Marshall, W. L.** Hope in the treatment of sexual offenders: The potential application of hope theory. *Psychology, Crime & Law*, 2005.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M., ve Brow, M.** The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 2006.
- Mangham, C., Mcgrath, P., Reid, G. ve Stewart, M.** Resiliency: Relevance to Health Promotion Detailed Analysis, 1999.
- Masten, A. S.** Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, 2001.

- McGinnis, A.L.** İyimsizliğin gücü. A. Kayaş. (Çev.). İstanbul: Beyaz Yayınları, 1998.
- Murat, Güven,** “Yönetime Katılma”, Editör.S. Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- Newstrom, J.W ve K. Davis,** Organizational Behavior, Tenth Edition, McGraw-Hill, 1997.
- Norman, S. M.** The Role of Trust: Implications for Psychological Capital and Authentic Leadership (Unpublished doctoral dissertation). University of Nebraska, USA, 2006.
- Okutan, Mustafa ve D. Tengilimoğlu,** “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 3, ss.15-42, 2002.
- Orlich, K., A.** The relationship between hope, appraisal, and coping: student differences in response to subject differences in response to subject matter and exam format. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Detroit, Michigan, 2004.
- Öncü, Ayşe,** Örgüt Sosyolojisi, Sevinç Matbaası, Ankara, 1974.
- Önder, H. Hasan ve M. Kurt,** “İş Güvenliği Açısından Ergonominin Önemi”, Milli Produktivite Merkezi, I. Ulusal Ergonomi Kongresi, 23-24 Kasım, İstanbul, 1987.
- Özden M.C.,** Kariyer Yönetimi, Basılmamış Araştırma Raporu, Ankara, 2000.
- Özgen H., A. Öztürk ve A. Yalçın,** İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Ankara, 2002.
- Özkalp, Enver ve Ç. Kirel,** Örgütsel Davranış, A.Ü. Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışma Vakfı Yayınları, No: 111, Eskişehir, 2001.
- Özer, M. ve Karabulut, Ö.Ö.** Yaşlılarda yaşam doyumu. Geriatri, 2003.
- Pajaras, F.** Self Efficacy Theory. <http://www.education.com/reference/article/self-efficacy-theory/#B>, 2002.
- Palmer M. J.,** Performans Değerlendirmeleri, Bireysel Gelişim ve Yönetim Dizisi, çev: D. Şahiner, Rota Yay., İstanbul, 1993.
- Palmer, M. ve B. Hyman,** Yönetimde Kadımlar, Çev: Kurul, Rota Yayınları, İstanbul, 1993.
- Pattakos, A.** Prisoners of our thoughts. California: Berrett-Koehler Publishers, 2010.
- Randall, M. ve V.A. Scott,** “Burnout, Job Satisfaction and Job Performance”, Australian Psychologist, 23 (3), 1988.
- Robins, Stephan P.,** Organizational Behaviour, Prentice Hall Inc., Seventh Edition, USA, 1996.
- Ross, R.R ve E.M. Altman,** “Intervention in Occupational Stres”, Sage, London, 1994.
- Redmond, B. F.** “Self-Efficacy and Social Cognitive Theory.” 2015.
- Roberts, B. W. & Robins, R. W.** Broad dispositions, broad aspirations: The intersection of personality traits and major life goals. Personality and Social Psychology Bulletin, 2000.
- Snyder, C. R.** Conceptualizing, measuring and nurturing hope. Journal of Counseling & Development, 1995.
- Staats, S. and Stassen, M. A. Hope :** An affective cognition. Social Indicators Research, 1985.
- Steen, J. H.** Measuring the efficacy of the Snyder hope theory as an intervention with an inpatient population. Unpublished doctoral dissertation, University of Mississippi, Lafayette, Mississippi, 2004.

- Snyder, C. R., Rand, K. L., King, E. A., Feldman, D. B. and Woodward, J. T.** False hope. *Journal of Clinical Psychology*, 2002.
- Snyder, C. R.** Conceptualizing, measuring and nurturing hope. *Journal of Counseling & Development*, 1995.
- Snyder, C. R.** Hypothesis: there is hope. In C.R. Snyder (Ed.), *Handbook of hope theory, measures and applications* (3-18). San Diego: Academic Press, 2000a.
- Snyder, C. R.** Genesis: the birth and growth of hope. In C.R. Snyder (Edt.), *Handbook of hope: Theory, measures and applications*, San Diego: Academic Press, 2000b.
- Snyder, C. R.** Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 2002.
- Snyder, C. R.** Teaching: The lessons of hope. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 2005.
- Snyder, C.R.,** Cheavens, J. and Sympson, S.C. Hope: an individual motive for social commerce. *Group Dynamics: Theory, Research and Practice*, 1997.
- Snyder, C. R., Rand, K. L., King, E. A., Feldman, D. B. and Woodward, J. T.** False hope. *Journal of Clinical Psychology*, 2002.
- Snyder, C. R.,** LaPointe, A. B., Crowson, J. J., Jr. and Early, S. Preferences of high and low-hope people for self-referential input. *Cognition & Emotion*, 1998.
- Shepperd J. A. ve Kashani J. H.** The Relationship of Hardiness, Gender, and Stress to Health Outcomes in Adolescents. *Journal of Personality*, 1991.
- Steger, M.F.,** Kashdan, T.B., Sullivan B.A. and Lorentz, D. Understanding the search for meaning in life: Personality, cognitive style and the dynamic between seeking and experiencing meaning. *Journal of Personality*, 2008.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat,** İnsan Kaynakları Yönetimi, 2.b., Furkan Ofset, Bursa, 2005.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat,** Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayını, Bursa, 1987.
- Sabuncuoğlu Zeyyat ve M. Tüz,** Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, Bursa, 1996.
- Sabuncuoğlu Zeyyat,** Personel Yönetimi, 7.b., Rota Ofset, Bursa, 1994.
- Sağocak, M.D.,** "Ergonomik Tasarımda Renk", *Trakya University Journal of Science*, 6 (1), 2005.
- Sam Rıza,** "Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları", I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs, Kocaeli, 2002.
- Saruhan Can ve M. V. Türker,** " Personeli Güçlendirme; Yüksek Performans İçin Olmazsa Olmaz Bir Gereklilik mi? Geçici Bir Yönetim Hevesi mi? Yoksa Hepsinden Öte Bir İnsan Kaynakları Stratejisi mi?: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 22-24 Mayıs, Afyon, 2003.
- Silah, Mehmet,** Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.b., Seçkin Yayınevi, Ankara, 2005.
- Soysal, Abdullah,** "Örgütlerde Kariyer Planlama Sürecinin İşlemesinde Motivasyon Faktörünün Etkisi: Kahramanmaraş Özel İşletmelerinde Yapılan Bir Uygulama", 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs, Nevşehir, 2000.
- Soysal, Abdullah,** "Boş Zaman Etkinlikleri Rehberi", İçinde: Zaman Yönetimi ve Yönetimsel Zamanda Etkinlik, Editör: M.Ş.Şimşek, A. Çelik ve A. Soysal, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007.
- Soysal, Abdullah,** İşletme Becerileri Grup Çalışması Ders Notları, Üniversite Kitap Kirtasiye, Kahramanmaraş, 2008.

- Sökmen, Alptekin**, “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 1, 2005.
- Steers, R.M.**, *Introduction to Organizational Behaviour*, Prentice Hall, USA, 1994.
- Şimşek M. Şerif**, “İşlerin ve Çalışma Sistemlerinin Zenginleştirilmesi”, *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.1, Sayı.1, Ocak-Haziran, Konya, 1993.
- Şimşek, M. Şimşek**, *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 1999.
- Şimşek, M. Ş.**, T. Akgemci ve A. Çelik, *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, 2.b., Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- Tetley, J.** An investigation of self-authorship, hope, and meaning in life among second-year college students. Unpublished doctoral dissertation, The George Washington University, Washington, 2010.
- Tezcan Mahmut**, *Türk Kişiliği Ve Kültür-Kişilik İlişkileri*, T.C. Kültür Bakanlığı Kültür Eserleri Dizisi, No.191, Ankara, 1997.
- Torun, Alev**, “Stres ve Tükenmişlik”, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Editör: S. Tevruz, Türk Psikologlar Derneği, İstanbul, 1997
- Tutar Hasan, M.K. Yılmaz ve C. Erdönmez**, 2006, *İşletme Becerileri Grup Çalışması*, 4.b., Detay Yayıncılık, Ankara, 1997.
- Tepe, D.** Okulöncesi Öğretmenlerinin Öz Yeterlik İnançlarını Belirleme Ölçeği Geliştirme. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011.
- Turgut, H. , Bitmiş, M. G., ve Sökmen, A.** Psikolojik Dayanıklılığın İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Kamu Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. 12. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 2013
- Ulusoy, A., Aytar Güngör, A., Köksal Akyol, A., Subaşı, G., Ünver, G., Erdamar Koç, G.** *Eğitim Psikolojisi*. Ankara: Anı Yayıncılık, 2011.
- Uygur Akyay**, *Örgütlerde Kariyer Geliştirme ve Planlaması: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Gazi Üniv. Sosyal Bil. Ens., Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Ankara, 1998.
- Ünsalan, E. ve B. Şimşeker**, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006.
- Weiner, J.S.**, “The Measurement of Human Workload”, *Ergonomics*, Vol. 25, London, 1982.
- Werther, W.B. ve K. Davis**, *Personel Management and Human Resources*, 2. ed., McGraw –Hill Book Co., New York, 1999.
- Woodbury, C. A.J.** The relationship of anxiety, locus of control and hope to career indecision of african american students. *Dissertation Abstracts International*, 1997.
- Wroblewski, K. K. and Snyder, C. R.** Hopeful thinking in older adults: Back to the future. *Experimental Aging Research*, 2005.
- Yates, J.E.**, *Gerilim Altındaki Yönetici*, İlgı Yayınları, İlgı Kültür Sanat Yayınları, İstanbul, 1989.
- Yelboğa Atilla**, “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt.8, Sayı:2., 2006.
- Yıldırım, Oya, F.** Tektüfekçi ve Y.C. Çukacı, “Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Elamanları Üzerindeki Etkileri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.9, Sayı.2, ss.1-20, 2004

- Yılmaz, Abdullah ve S. Ekici**, “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı.1, s.31-58, 2006.
- Yüctürk, Elif**, “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?”, Bilgi Yönetimi, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Temmuz, 2003.
- Yüksel, Öznur**, İnsan Kaynakları Yönetimi, Gazi Kitabevi Yayınları, Ankara, 1998.
- Yüksel, A.H.**, İletişim Biliminin Temelleri, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 1988.
- Zel Uğur, 2001**,“Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”, Yönetim ve Organizasyon (İçinde), Editör: S. Güney, Nobel Yayınları, Ankara, 2001.
- Zhao, Z ve Hou, J.**, “The Study on Psychological Capital Development on Intreprenurial Team”, International Journal of Psychological Studies, 2009.
- Zournazi, M.** Umut değişim için yeni felsefeler (çev. U. Abacı). İstanbul: Literatür, 2004.
- Zulkosky, K. Self-Efficacy: A Concept Analysis.** Journal Compilation, Wiley Periodicals, Inc., 2009.

EKLER LİSTESİ

- EK 1 :** Sosyodemografik Bilgi Formu
EK 2 : Psikolojik Sermaye Ölçeği
EK 3 : Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği

EK 1 : Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
2. Yaşınız: () 29 yaş ve altı () 30 yaş ve üstü
3. Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar () Ayrılmış () Dul
4. Yetiştüğünüz Çevre: () Köy () İlçe () İl merkezi
5. Öğrenim Durumunuz: () Lise () Yüksek okul () Lisans () Lisansüstü
6. Farklı Şirket Deneyimi: () Var () Yok

EK 2: Stresle Başa Çıkma Ölçeği

| Stresle Başa Çıkma Ölçeği | 1- Hiçbir Zaman | 2- Nadiren | 3- Bazen | 4- Çoğunlukla | 5- Her zaman |
|--|-----------------|------------|----------|---------------|--------------|
| 1) Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) Olaylardan ders almaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10) Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11) Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12) Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13) Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14) Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15) Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16) Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17) Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18) Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19) Bir plan yapar ve onu izlerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20) Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21) Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22) Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23) Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24) Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EK 3 : Psikolojik Sermaye Ölçeği

| Psikolojik Sermaye Ölçeği | | 1- Hiç Katılmıyorum | 2- Çok Az Katılıyorum | 3- Biraz Katılıyorum | 4- Oldukça Katılıyorum | 5- Çok Katılıyorum | 6- Tamamen Katılıyorum |
|---------------------------|---|---------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|--------------------|------------------------|
| 1 | Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 | İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış, gidecekse, o şekilde gider. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12 | Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17 | Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18 | İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19 | İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20 | Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21 | Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23 | Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24 | Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Abdullah ATA
Doğum Yeri ve Tarihi: Ş.URFA / 10.10.1985
E- Mail: abduallahata@gmail.com

Eğitim Bilgileri

Lise : Tozkoparan Anadolu Teknik Lisesi / Bilgisayar
Ön Lisans: Balıkesir Üniversitesi / Bilgisayar ve Programlara
Lisans: Anadolu Üniversitesi / İktisadî ve İdari Bilimler Fakültesi /
İşletme
Yüksek Lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü /
Psikoloji