T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES FAKTÖRÜNÜN İNCELENMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Ahmet Rasim AÇIKGÖZ

İş Sağlığı ve Güvenliği Tezli Yüksek Lisans Programı

Ocak, 2021

ANKARA

BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES FAKTÖRÜNÜN İNCELENMESİ

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

Fen Bilimleri Enstitüsü

İş Sağlığı ve Güvenliği Yüksek Lisans Tezi

Ahmet Rasim AÇIKGÖZ

Ocak, 2021

ANKARA

YÜKSEK LİSANS TEZ SONUÇ FORMU

AHMET RASİM AÇIKGÖZ tarafından **PROF. DR. ERGÜN ERASLAN** yönetiminde hazırlanan **"BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES FAKTÖRÜNÜN İNCELENMESİ"** adlı bu çalışmanın kapsam ve nitelik açısından tamamen yeterli olduğunu beyan ederiz.

Prof. Dr. Ergün ERASLAN
Danışman

Doç. Dr. Kumru Didem ATALAY
Jüri Üyesi

Doç. Dr. Babek ERDEBİLLİ
Jüri Üyesi

Prof. Dr. Ergün ERASLAN
Enstitü Müdürü
Fen Bilimleri Enstitüsü

ETİK BEYAN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzuna göre hazırlanan bu tez çalışmasında,

- Tüm veriler, bilgiler ve belgelerin akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde edildiğini,
- Tüm bilgiler, belgeler ve değerlendirmelerin bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunulduğunu,
- Kullanılan tüm materyallerin tamamen belirtildiğini ve referans gösterildiğini,
- Kullanılan materyaller üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmadığını,

Sunulan tüm çalışmanın orijinal olduğunu beyan eder ve yukarıdaki ifadelerin aksine herhangi bir durum olduğunda, tüm yasal haklarımdan vazgeçmeyi kabul edeceğimi bildiririm.

Tarih: **İmza:**

Ad Soyad: Ahmet Rasim AÇIKGÖZ

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın yürütülmesi esnasında, eğitim sürecimde bilgi, öneri ve yardımlarını esirgemeyen, bilimsel anlamdaki tecrübesi sayesinde tez çalışmama yönlendirmeleriyle katkıda bulunan, sadece akademik değil ayrıca insani ilişkilerde de sonsuz destek veren danışman hocam Sayın Prof. Dr. Ergün ERASLAN' a, üzerimde emeği bulunan tüm değerli hocalarıma, eğitim sürecimde maddi ve manevi desteğini esirgemeyen aileme en derin saygı ve sevgimle teşekkür ederim

Tarih: **Ahmet Rasim AÇIKGÖZ**

BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES FAKTÖRÜNÜN İNCELENMESİ

ÖZ

Bu araştırmanın temel amacı banka çalışanlarında algılanan stres düzeylerini belirlemektir. Aynı zamanda stresin hangi kaynaklardan ortaya çıktığı da incelenen konulardandır. Bu temel amaçlar ile birlikte algılanan stres düzeyi ve stres kaynakları demografik değişkenler olan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesaiye kalma durumu, iş arkadaşları ile ilişkileri, sigara kullanımı, meslekte çalışma süresi, genel sağlık durumu ve ekonomik açıdan tatmin düzeylerine göre karşılaştırılmıştır. Araştırmanın örneklemi İstanbul ilinde bulunan bankalarda çalışan 300 kişiden oluşmaktadır. Veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Algılanan Stres Ölçeği ve Stres Kaynağı Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 23.00 yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için ikili grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney U Testi, üç veya daha fazla grupların karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda katılımcıların algılanan stres düzeyleri cinsiyete, eğitim durumuna, ekonomik açıdan tatmin düzeylerine, iş arkadaşları ile ilişkileri ve genel sağlık durumlarına göre farklılaşma göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, algılanan stres, stres kaynağı, banka çalışanları.

ANALYSIS OF THE STRESS FACTORS IN BANK EMPLOYEES

ABSTRACT

The aim of the study is to determine the perceived stress levels of bank employees. At the same time, the sources of stress were also examined. With these main purposes, the perceived stress level and the stress sources were compared according to demographic variables such as; gender, age, marital status, educational status, working extra shifts, relationships with colleagues, smoking experience at work, general health status, and economic satisfaction levels. The sample of the study consists of 300 people are working in banks in the city of Istanbul. As a data collection tool; Personal Information Form, Perceived Stress Scale and Stress Source Scale were used. The data were analyzed using the SPSS 23.00 software. In order to determine whether there is a significant difference between demographic variables, the Mann-Whitney U Test was used for the comparison of two groups, and the Kruskal Wallis Test was used for the comparison of three or more groups. As a result of the research, perceived stress levels of the participants differed in terms of gender, educational status, economic satisfaction levels, relationship with colleagues and general health.

Keywords: Stress, perceived stress, source of stress, bank employees.

İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZ SONUÇ FORMU ii

ETİK BEYAN iii

TEŞEKKÜR iv

ÖZ v

ABSTRACT vi

İÇİNDEKİLER vii

TABLOLAR LİSTESİ ix

ŞEKİLLER LİSTESİ x

BÖLÜM 1-GİRİŞ 1

1.1 Araştırmanın Amacı 3

1.2 Araştırmanın Önemi 3

BÖLÜM 2-KURAMSAL ÇERÇEVE 4

2.1 Bankacılık Kavramı 4

2.1.1 Bankaların Ortaya Çıkış Nedenleri 5

2.1.2 Bankacılığın Dünyada Gelişimi 6

2.1.3 Bankacılığın Türkiye'de Gelişimi 8

2.1.4 Bankacılık Faaliyetlerinin Konuları 11

2.2 Stresin Tanımı 12

2.2.1 Stresin Belirtileri 13

2.2.2 Stresin Aşamaları 15

2.2.3 Stres Kaynakları 17

2.2.3.1 Bireysel Stres Kaynakları 18

2.2.3.2 Örgütsel Stres Kaynakları 20

2.2.3.3 Çevresel Stres Kaynakları 20
2.2.4 Stresin Sonuçları 20
2.2.5 Stresin Performansa Etkisi 22
BÖLÜM 3-YÖNTEM 26
3.1 Alt Problemler 26
3.2 Hipotez 27
3.3 Evren ve Örneklem 27
3.4 Veri Toplama Araçları 27
3.5 Verilerin İstatistiksel Analizi 29
BÖLÜM 4-BULGULAR 30
BÖLÜM 5-TARTIŞMA VE SONUÇ 43
BÖLÜM 6-ÖNERİLER 49
KAYNAKÇA 51

EKLER 57
EK 1- Kişisel bilgi formu 57
EK 2- Stres Kaynağı Ölçeği 58
EK 3- Algılanan stres ölçeği 60
ÖZGEÇMİŞ 61

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4.1 Sosyo-demografik özelliklere ilişkin dağılımı 30

Tablo 4.2 Algılanan stres ve stres kaynağı ölçeklerinin güvenirlik analizleri 31

Tablo 4.3 Algılanan stres puanları ile ilgili tanımlayıcı istatistikler 31

Tablo 4.4 Stres kaynakları envanteri alt boyut puan dağılımı 31

Tablo 4.5 Algılanan stres ölçeği ve stres kaynakları ölçeğinin normal dağılım testi 32

Tablo 4.6 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları 32

Tablo 4.7 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarının medeni duruma göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları 33

Tablo 4.8 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarını sigara kullanımına göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları 34

Tablo 4.9 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları 'yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?' sorusuna verdikleri cevaplara göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları 35

Tablo 4.10 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları yaşa göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları 36

Tablo 4.11 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları eğitim durumuna göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları . 37

Tablo 4.12 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin iş arkadaşları ile olan ilişkiye göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları . 38

Tablo 4.13 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları mesaiye kalma durumuna göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları..... 39

Tablo 4.14 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları meslekte çalışma süresine göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları..... 40

Tablo 4.15 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları 'genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?' sorusuna verilen cevaplara göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları. 41

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 Performans ve stres arasındaki ilişki 23

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Küreselleşmekte olan dünyanın hızlı gelişimi ile örgütlerdeki nitelikli insan faktörü ve verimlilik daha fazla önem kazanmaya başlamıştır. Örgüt ve çalışanlar arasında gerekli adımların atılması örgütteki verimliliğin ve devamlılığın sağlanması açısından önemlidir. Yoğun tempo ve stres altında çalışan insanların verimlilik düzeyleri olumsuz olarak etkilenmektedir. Aynı zamanda mesai saatlerinin fazla olması, sosyal hayat yoksunluğu gibi sebepler nedeni ile çalışanlarda iş stresi görülmektedir [1]. Stresin etkileri ve kamu da stresin hangi kaynaklardan çıktığının araştırılması önem arz eden bir konudur. yapılan çalışmalar incelendiğinde bu bağlamda literatür taraması yapıldığında stres ile ilgili yapılan birçok çalışmaya rastlanmıştır. Matud çalışmasında farklı demografik özelliklere sahip olan katılımcıların günlük stres düzeylerini ve bu stres üzerinde etkili olan faktörleri incelemiştir. Çalışmanın örneklemini 16-65 yaş aralığında olan 2816 kişi oluşturmuştur. Çalışma sonucunda kadınlar erkeklere oranla daha fazla günlük stres yaşadıkları belirtilmiştir. Aynı zamanda kadınları hayatlarının daha negatif bir şekilde algıladıkları da vurgulanmıştır. Kadınlar stresle başa çıkma durumlarında daha duygusal davranmaktadırlar [2].

Cam çalışmasında kamu alanında görev yapan çalışanların stres düzeylerini incelemiştir. Aynı zamanda stres düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini de incelemiştir. Çalışma sonucunda kadın ve erkeklerin stres düzeyleri arasında bir fark ortaya çıkmamıştır. Bazı alanlarda ise kadınlara uygulanan şartlar ile erkeklere uygulanan şartların farklılık gösterdiği belirtilmiştir. Bunlardan bazıları; çalışma ortamları, maaşlar ve amirlerin davranışları şeklindedir [3].

Yamuç ve Türker çalışmalarının İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesinde bulunan bir üretim işletmesinde yapmıştır. Çalışmalarında kadın ve erkeklerin örgütsel stres düzeylerini incelemiştir. Çalışma sonucunda kadınların ve erkeklerin örgütsel stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu işletmede çalışanların stres kaynaklarının daha çok yönetim tarzlarından etkilendiği belirlenmiştir [4].

Lim ve Teo Singapur'da yapmış oldukları çalışmalarında özel ve kamu alanında çalışanların stres faktörlerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemiştir. Çalışma soncunda, kadınların daha çok içsel faktörler, çalışan ilişkileri, örgüt yapısı gibi konularda stres yaşadığı belirtilmiştir. Aynı zamanda kadınlarda yanlış yapma korkusu nedeni ile de stres ortaya çıktığı vurgulanmıştır [5].

McCarty vd. çalışmalarında kadın ve erkekler polis memurlarının stres seviyelerini incelemiştir. Aynı zamanda katılımcıların tükenmişlik düzeyleri de incelenmiştir. Çalışma sonucunda, polislerin stres ve tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır [6].

Akın vd. çalışmalarında Türkiye' de üniversitelerde görev yapmakta olan kadın yöneticilerin iş ortamlarında yaşamakta oldukları stres ve kaygı düzeylerini çeşitli yönlerden incelemiştir. Araştırma sonucunda, kadın yöneticilerin iş streslerinin ortaya seviyede olduğu belirtilmiştir. Kadın yöneticilerden daha alt düzey yönetim görevlerinde olanların ve unvanı düşük olanların diğerlerine göre daha fazla stres yaşadıkları belirtilmiştir [7].

Özdevecioğlu vd. yapmış oldukları çalışmalarında kadın ve erkek banka yöneticilerinin yönetimleri altında çalışmakta olan personellerin stres düzeylerini incelemiştir. Aynı zamanda yöneticilerin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine bakılmıştır. Sonuç olarak, stresin cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucu elde edilmiştir. Aynı zamanda kadın yöneticilerin gözetimleri altında çalışan personellerin stres ortalamasının 3.01, erkek yöneticilerinin gözetimi altında çalışan personellerin stres ortalamasının ise 2.60 olduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda, kadın yöneticilerin gözetimleri altında çalışan personellerin stres seviyelerinin daha yüksek olduğu vurgulanmıştır [8].

Bu araştırmanın temel problemi ise banka çalışanlarının algılanan stres düzeylerini belirlemektir. İlk olarak çalışanların stres düzeyleri belirlenecek ve sonraki aşamada stresin kaynağı araştırılacaktır. Bu temel amaçlar ile birlikte algılanan stres düzeyi ve stres kaynakları demografik değişkenler olan; cinsiyet, yaş medeni durum, eğitim durumu, mesaiye kalma durumuna, iş arkadaşları ile ilişkileri, sigara kullanımı, meslekte çalışma süresi, genel sağlık durumu, ekonomik açıdan tatmin düzeylerine

göre karşılaştırılmıştır. Banka çalışanlarında stres kaynağının belirlenmesi hem banka çalışanları hem de birçok örgüt çalışanları için önemli bir kaynak oluşturacağı ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmamız beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; araştırmamızın temel problemi, literatür özeti ve araştırmanın amacı hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde; banka kavramının gelişimi, bankacılık ve stres ile ilgili kavramsal çerçeveye yer verilmiştir. Üçüncü bölümde; çalışmada kullanılan yöntem, alt problemler ve test edilecek hipotezler ile ilgili bilgiler verilerek, çalışma sonucunda elde edilmiş olan verilerin analizleri yapılmıştır. Dördüncü bölümde; elde edilmiş bulgular sunularak, beşinci bölümde bulgular kapsamında tartışma yapılmıştır ve sonuç olarak bir takım değerlendirmeler yapılarak önerilerde bulunulmuştur.

1.1 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı banka çalışanlarının stres düzeylerini belirlemektedir. Aynı zamanda strese neden olan kaynakların belirlenmesi sonucunda örgüt çalışanlarında stres düzeyinin azaltılması amaçlanmaktadır.

1.2 Araştırmanın Önemi

Stres faktörü günümüzdeki koşullar nedeni ile artış göstermektedir. Stres, bütün kesimden insanın hayatında olumsuz etkiler bırakmaktadır. Örgüt çalışanlarında stres oluşumu onların verimliliklerini olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmada banka çalışanlarının stres düzeyleri ve kaynakları araştırılacaktır. Elde edilen bulgular doğrultusunda örgütlerde stres faktörünün azaltılması amaçlandığı için bu çalışma günümüzdeki stres faktörünün artışı nedeni ile de önemli bir yere sahiptir.

BÖLÜM 2

KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Bankacılık Kavramı

Banka sözcüğü İtalyancadaki "Banco" kelimesinden gelmektedir. Bankacılık faaliyetleri para olarak adlandırdığımız değişim aracının var olmadığı zamanlarda, takasla değiş-tokuş yapılan M.Ö. 3500 senelerine uzandığını söyleyebiliriz [9].

Mezopotamya kazılarında Babillerin ve Sümerlerin bankacılıkla ilgili faaliyetlerinin olduğunu ispatlayan deliller ortaya çıkmıştır [10]. Bankerler ve sarraflar paranın buluşundan sonra bankacılığın öncüsü haline gelmiştir. "Banco" sözcüğü sarrafların çalışmalarını yürütmek için kullandıkları masa sözcüğünden gelmektedir. Sarraflar zamanla çalışma alanlarını büyüterek, koruyabilmek için tuttukları değerli malları ve paraları müşterilere kredi şeklinde dağıtmaya başlamışlardı. Tam anlamıyla para ticareti de bu süreçle birlikte başlamış oldu [11].

Sarraflar ilerleyen zamanlarda banker, bankerlerse banka haline gelmiştir. Bankalar mevduat kabul edip, kredi sağlayan finansal işletmeler şeklinde işleyiş göstermektedir. Bankacılık teriminin içine tarım bankaları, ticari, tasarruf ve kredi kurumları, kredi birlikleri ve yardımlaşma bankaları gibi çoğu kurumlar dahil olabilir. Gelişmiş dünyada bir kişinin en fazla iletişimde olduğu finansal işletmeler bankalardır [12].

Kişiler servetlerini güven duydukları bankalara teslim etmektedirler. Otomobil veya mülk edinmek isteyen, nakit ihtiyacı olan bir kişi yerel bankalardan kredi almaktadırlar. Bu nedenle, bankalar en önemli finans aracıdır. Gelişmiş dünyada kredi ve mevduat işlemleri haricinde çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bunlar [13] ;

- Finans işlemlerinde aracı olmak,
- Dış ve iş ticari işlemlerinde aracı olmak,
- Çoğu kurumlar ve özel şirketler için tahsilat yapmak,

- Ülkede gerçekleşen kredi ve para politikalarındaki uygulamalarda görev üstlenir ve destek sağlamak,

- Menkul kıymet alımlarında ve satışlarında işlemler uygulamak,

- Banka kartı, kredi kartı, kredi gibi ödemelerde kolaylık sağlamak içim işlemler uygulamak,

- Kiralanabilen kasa olanakları sağlayarak, değerli varlıkların güvenilir yerde olmasını sağlamak.

- Bankaların, yukarıda ifade edilen işlemler haricinde de sorumlulukları vardır. Ülkenin ekonomisinde büyük etkileri vardır. Bankacılıktaki gelişme ve büyüme, ülke ekonomisindeki gelişme ve büyümeyle doğru orantılıdır. Sistemin içinde olan bankacılık ne kadar sağlam ve güçlüyse ülkedeki ekonomi de bir o kadar güçlü ve sağlam şekilde ilerleyecektir.

2.1.1 Bankaların Ortaya Çıkış Nedenleri

Bankacılık sistemi, paranın buluşu olmadan önceki süreçlere kadar dayanmaktadır.
İlk çağ insanları sahip oldukları mülklerini ve yetiştirmiş oldukları ürünleri korumak adına tapınakları emanet edebilecekleri yerler olarak kullanıyorlardı. Din insanlarıysa bu malları işlevsiz halde bekletmeyip belirli bedel karşılığında diğer kişilere kiralık olarak veriyorlardı. İlerleyen dönemlerde bu ödünç ve emanet sistemi krallara ve hükümdarlara geçmiştir. Ticaretin ilerlemesiyle kişiler mevcut mallarıyla ihtiyaçları olan şeyleri takas yöntemiyle almaya başlamış ve bunun sonucunda paraya olan ihtiyaç doğmuştur. Fakat diğer yerlerde uygulanan ticaret, parayı peşin halde alamamak, güvenilirlikle alakalı sorun, ödemelerde gecikme, peşin ödeme isteyen mülk sahibiyle vadeli ödeme uygulanmasını isteyen alıcı arasında anlaşmazlık gibi sorunları giderecek bir işletme ihtiyaç haline gelmiştir. Bu ihtiyaç dolayısıyla bankalar sektöre bağlı eksikliği gidermek için oluşmaya başlamışlardır [13].

2.1.2 Bankacılığın Dünyada Gelişimi

Bankacılıktaki gelişme ticaret ile doğru orantılı olmuştur. Banka kuruluşlarının ilk örneği "maket" olarak adlandırılan kuruluştur. Mezopotamya toprakları üzerinde bilinen bu kuruluşlar tarafından hasat ve harman dönemlerinde ödemek üzere gerekli teçhizatlar, tohum ve hammadde ödünç olarak veriliyordu. Babil İmparatorluğu sürecinde git gide daha fazla önem kazanan banka benzeri yapılarla alakalı yazılı ilk belge Hammurabi Kanunları' nda görülmüştür [14].

Sonraki senelerde, bankacılıkla alakalı faaliyetler, dini merkezler ve tapınaklar çevresinde rahip yardımlarıyla oluşmaya devam etmiştir. İlk banka yapılarının dini merkezler, ilk bankacıların ise rahipler olduğunu söyleyebiliriz. İnsanlar varoluşlarından itibaren dini merkezleri güvenilir bulmuşlardır, din insanlarını ise güven veren, saygın, sözünün eri insanlar olarak düşünmelerinden dolayı mülklerini bu yerlere emanet etmişlerdir [15].

Fakat ileriki zamanlarda faizin ahlaksız bir davranış olarak düşünülmesi, orta çağ kiliselerinin faizi yasak haline getirmesine sebep olmuştur. İlk çağlarda, bankacılıktaki görünen ve büyük temsilciler Yunanlılar ve Romalılar olmuştur. Avrupa'daysa Lombardlar bankacılığın lideri rolünü edinmişlerdir [10]. Ortaçağdaki feodal sitemi, küçük prenslikler tarafından kendi adlarına bastırdıkları paralar ve bunlarla ticaretin sorunlu olması yeni iş olan para değiştirici kavramının oluşmasına temel hazırlamıştır. 1609 senesinde, Amsterdam Bankası'nın belediye garantisiyle çalışmak üzere kurulmasıyla başlamıştır. Napolyon Savaşları esnasında Hollanda Hükümetine destek sağlamak için altın birikimlerini tüketmek mecburiyetinde olan banka, tasfiye edilmiş ve 1814 senesinde Hollanda Merkez Bankası oluşturulmuştur [15].

Aynı zamanlarda, 1607 senesinde Venedik Bankasının oluşmasıyla birlikte senet ve çek kullanılır hale gelmiştir. 1964 senesinde İngiltere Bankası, İngiltere sonrasında 1800 senesinde Fransa, 1814 senesinde Hollanda, 1817 senesinde Avusturya ve Norveç, 1856 senesinde İspanya, 1875 senesinde Almanya, 1882 senesinde Japonya, 1887 senesinde Portekiz, 1907 senesinde İsviçre merkez bankalarının kurulması gerçekleşmiştir. 1907 senesinde Amerika Birleşik Devleti'nde Federal Reserve Bankası kuruşmuş ve modern banka sistemi oluşmaya başlamıştır [14].

19. yüzyıl başlarında sömürgeleşmeler ortaya çıkmış, dünyadaki ticaret sınır dışlarına ulaşmış ve çeşitlilik başlamıştır. Bu büyüme ve çeşitlilik bankacılık sektöründe yeniliklerin oluşmasına neden olmuştur. Uzmanlaşma, iş bölümü ve kurumların birleşmesi gibi çoğu yapılandırılmalar gerçekleşmiştir. Çoğu küçük sermayeli işletmeler büyük sanayi işletmelerle beraber iş yürütme kararına varmışlardır. Bankalar da benzer politikayla büyük yapılı banka kuruluşlarıyla birleştiler. Bu dönemde oluşan çoğu Avrupa bankaları faaliyetlerini sürdürmektedir. 20. yüzyılda dünyamızda oluşan siyasi olaylar, dünyada oluşan savaşlar, değişmiş sınırlar bankacılık düzeninin de etkilenmesine neden olmuştur. Anamalcı sistem ile beraber merkezi, planlı sosyalist ekonomi oluşmuştur. II. Dünya Savaşı'ndan sonra az gelişen ekonomilerin yükselmesini desteklemek amacıyla ''kalkınma bankacılığı'' olarak nitelendirilen özel yasalar ve devlet eliyle oluşan yeni finansal kuruluşlar devreye girmiştir. Avrupa Yatırım Bankası, Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu ve buna benzer çoğu kurumlar bu dönemdeki bankalar olarak oluşmuşlardır [16].

Bankacılık faaliyetleri, eski çağlarda ortaya çıkan eski bir tarihe sahiptir. Bireyler, takas yöntemi ile oluşturdukları ilkel alış-veriş düzeninden, sahip oldukları kıymetli varlıklarını koruma istekleri üzerine güven duydukları bir sistem arayışına girmişlerdir. Dünyada, bankacılık faaliyetlerinin lideri Romalılar ve Yunanlılar olarak düşünülmektedir[17]. Öte taraftan, bankacılık çalışmaları ilk önce tarımsal ürünlerin biriktirilmesi neticesinde verilen sertifikalar ile beraber Sümer ve Babil krallıklarında meydana geldiği anlaşılmaktadır. Lidyalıların parayı bulması neticesinde ekonomik çalışmalar ilerlemiş ve bankacılık çalışmaları önemli bir noktaya ulaşmıştır. Krediler, faiz, mevduat ve kredi mektupları vb. bütün modern uygulamaların dünyadaki ilk büyük medeniyetin oluşumundan beri var olduğunu görebilmekteyiz. Ticaret amacıyla kullanılmış tablolar, çoğunlukla hesaplamalar için kullanılan bir dizi çizgi ve karelerle gösterilmiştir [18]. "Banka" kelimesi, mirasını tezgâh anlamında olan İtalyanca "banca" sözcüğüne borçludur. Bankalar yüzyıllardır toplumdaki sosyal yapı için çok önemli bir konu haline gelmiştir [19].

2.1.3 Bankacılığın Türkiye'de Gelişimi

Osmanlı Devleti, Batı Avrupa' oluşan sanayinin gelişimini ve dışa açılmayı yaşamadığından dolayı, on dokuzuncu yüzyıla kadar bankacılıkla ilgili bir ilerleme göstermemişlerdir. Osmanlı Devleti'nin ekonomisi dışa açık olmamasından dolayı bankacılık çalışmaları engellenmiştir. Bu dönemlerde para değişimleriyle alakalı çalışmalar sarraflar aracılığıyla yürütülmüştür. İstanbul'un işgaline kadar Osmanlı Devleti'nde bankacılık çalışmalarını Cenevizli ve Venedikli banka ve tacirlerin üstlenmiş olması Osmanlı Devleti'ndeki bankacılık çalışmalarındaki eksik tarafları tamamlamaktaydı. On dokuzuncu yüzyıla kadar Osmanlı Devleti'ndeki yabancı sermayeler banka çalışmalarını yönetmekteydi [20].

1840 senesinde Osmanlı Devleti'nin bütçe açığını gidermek için ilk önce Kaime olarak adlandırılan kâğıt para basımları yapılmıştır. Fakat Osmanlı Devleti'nin bütçe açığı ve buna ek dış ticarette açıklar vermesi nedeniyle Kaimenin başka para birimlerine kıyasla değeri düşmüştür. Devlette ithalat ekonomisinin sağlaması konusunda sorun çıkması üzerine Galata Bankerlerle anlaşma yapılıp, devletin ithalattaki finansmanları sabit kur üzerinden yapılmıştır. Daha sonralarında, bu anlaşmanın tazelenmemesi üzerine Galata Bankerleri, Osmanlı Devleti'nden bağımsız olarak çalışmalarını devam ettirmek için ilk bankalarını ortaya çıkarmışlardır. 1847 senesinde devletin izin vermesiyle öncü bankerler aracılığıyla İstanbul Bankası oluşturulmuştur. Oluşturulduğu ilk an itibariyle İstanbul Bankası uzun süreler çalışmamış, ödeme yeteneği bozulduğu için çalışmalarını bitirerek 1852 senesinde sonlandırılmıştır [21].

Osmanlı Devleti'nin 1856 senesinde kurduğu Osmanlı Bankası, bankacılık sektörünün ilk adımı olarak kabul edilir. İngiliz Hükümeti'nin ortak çalışmasıyla kurulmuş olan Osmanlı Banka'sına sonralarında Fransız ve Avusturya sermayesi de katılmıştır. Kurulmuş olan bu banka ayrıca hükümetin merkez bankası misyonunu da devralmıştır. Tanzimat Fermanı sonrasında devletin giderlerinin artması dolayısıyla bu kaynakların ihtiyaçları bankerlere ve sarraflara borçlanıp karşılanmıştır. 1863 senesinde uygulanan anlaşmayla Osmanlı Bankası para basımı hakkına sahip olmuştur ve Osmanlı Hükümeti'nin bütün gelirleri Osmanlı Bankası'nda birikmiştir. Para basma ayrıcalığı ve hükümetin adına paraları toplama iznine sahip olan bu banka 1925 senesine kadar çalışmalarını sürdürmüştür [22].

Osmanlı Hükümeti döneminde bankacılık sektöründe yaşanmış bir diğer olay çiftçiler için daha uygun koşullarda tarımsal alanlarda kredi verebilmek amacıyla 1863 senesinde kurulmuş Memleket Sandıkları'dır. Memleket Sandıkları, Osmanlı Hükümeti'nin yardımlaşma usulüyle borçlanma sandıkları şeklinde yaygınlaşmıştır. Bu sandık, çiftçilere düşük oranlı faiz ve kefaletlerle borçlandırılarak ülkedeki tarımsal üretim artışını amaçlamıştır. Zaman içerisinde bu düzende sıkıntıların oluşması nedeniyle 1883 senesinde Menafi Sandıkları şeklinde değişime uğramıştır. Menafi sandıklardan da beklenilen sonuç alınamayınca ve tarım kredilerinin devletin denetimi altına alınmasıyla Ziraat Bankası 1888 senesinde ilk devlet bankası olarak oluşturulmuştur. Tasarruf sahipleri ellerinde bulundurdukları atıl fonlarının ihtiyaç sahiplerine kolaylıkla aktarmak ve ekonomik birimleri için tasarruf etmelerine yönlendirebilmek için 1868 senesinde Mithat Paşa "İstanbul Emniyet Bankası'nın kurulması gerçekleşmiştir. 1907 senesindeyse öz kaynak bulunmadan kurulan bu banka Ziraat Bankası'na bağlı olmuştur [23].

Bankacılık sektörünün; Osmanlı Devleti'nden, cumhuriyete geçişte yabancıların kontrolünde olduğu görülmektedir. Cumhuriyet döneminin ilk zamanlarında dış ticaretimizin yabancı sermayeyle finanse edilmesi sürmüştür. Bu süreçte, sanayiyi, ticareti ve ziraatı ilerletmek ve etkin milli sermaye oluşturmak için 1923 senesinde Türkiye İktisat Kongresi bir araya gelmiştir [24]. 1970 yıllarında planlı dönem anlamında ekonomi anlamında önemli bir gelişme yakalamıştır. Fakat sanayiyi canlandırmak için ihtiyaç olan finansman bulunmasında pahalılığın artmasına neden olan yöntemlerin uygulanması ve buna ek iç tüketim için yapılan üretim büyük ölçüde döviz problemlerine sebebiyet vermiştir. Döviz haline dönüşen yatırım uygulamaları ve bunun gibi tedbirler alınarak dövizde yaşanan sıkıntıları yok etmek için uğraşılmıştır. Bu uygulamalardan dolayı da hükümetin dış devletlere olan borcu git gide artmıştır. Dövizde yaşanan bu büyük sıkıntı ve ödemeler bilançodaki dengenin sorunu nedeniyle dış ticarette çalışmaların zor bir hale geldiği, ithal ikame politikasıyla kurulmuş olan fabrikalarda yetersiz kapasite faaliyetleri neticesinde bu sanayileşme politikası 1980 senesinde bırakılmış, ülkede dış devletlere üretim yapmayı amaçlayan bir yöntem geliştirilmiştir [25].

Türk Bankacılığı' nın ilerlemesi bakımından 24 Ocak 1980 kararları büyük bir öneme sahiptir. Ülkemizde alınmış olan 24 Ocak Kararları her anlamda radikal değişiklikler yaşanmasına neden olmuştur. İçe dönük ekonomi, dışa dönük bir hal almaya başlamış, ihracata bağlı gelişme politikası uygulanmıştır [26]. 1980 ve 1990 seneleri arasında Türk bankacılığı alanında hedeflenen finans liberalizasyonunu hayata geçirmek adına büyük ilerlemeler olmuştur. 1 Temmuz 1980'den bu yana finansal liberalizasyon alanında, kredi faizleri ve mevduat hızlı bir şekilde yükselmiş, faiz oranlarında serbestleşme yaşanmıştır. Sermaye piyasasındaki araçların kullanılması için ihtiyaç olan yasal yapı ve kurumsal yapı 1982 senesinde ortaya çıkan Sermaye Piyasa Kanunu'yla oluşturulmuştur. Bunun devamı şeklinde 1986 senesinde İstanbul Menkul Kıymetler Borsası hayata geçmiştir. 22 Temmuz 1983'te yürürlüğe konulan 7129 sayılı Banka Kanunları yürürlükten kalkan Bankalar hakkında 70 sayılı kanun hükmündeki kararnameyle "Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF)", bankaya yatırılan mevduatların korunması için kurulmuş oldu [27] .

Türkiye'de değişmekte olan şartlara ayak uydurması açısından 1999'da Haziran ayında yürürlüğüne konulan 4389 sayılı Bankalar Kanunu önemli bir yere sahiptir. Bu kanun ile birlikte bankacılık alanının denetlenmesi ve gözetimi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'na devredilmiştir. Bankaların kurulması, açılmaları ve tasfiyeleri konularında önemli yetkiler verilip, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), 2000 Yılının Ağustos ayında tam anlamıyla çalışmaya başlamıştır [28]. 9 Aralık 19999 tarihinde Niyet Mektubu'nca bankacılık alanının denetiminden ve gözetiminden sorumlu kamu kuruluşları Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na devredilmiştir [29].

1990 senesinin sonlarında şubesiz bankacılık uygulamasıyla beraber bankacılık sektöründe canlanmalar görülmüştür. İnternetin hızlı bir şekilde yaygın olduğu dönemde bankalar arası yarış çoğalmış ve bu hizmet kalitesinde gelişmeler yaşanmasını sağlamıştır. Bankacılık, sürekli yenilik anlamındaki gelişmelere bağlı olmuştur. Sektörde meydana gelen yeniliklerin tümü, bankalardaki hizmet çeşitliliğinin artmasına olanak sağlamıştır. Satış noktası terminalleri (POS), otomatik vezne makineleri (ATM'LER), kredi kartları bu yeniliklerden bir kaçıdır. Bu yenilikler için talepler artmış ve bu nedenle 1980 senesinde 43 banka varken 1990 senesinde bu

sayı 66 olmuştur [30]. Bu dönemde en çok yabancı bankalar sayı olarak artmıştır. 1980 senesinde yabancı bankaların sayısı 4'ken, 1990 senesinde 23 yabancı banka olmuştur [31].

2.1.4 Bankacılık Faaliyetlerinin Konuları

Günümüzdeki ekonomik düzen içinde çok büyük önem taşıyan bankalar, neredeyse tüm finansal işlemlerin gerçekleştirilmesine aracı olmaktadır. Bu anlamda, bankaların özelliklerini belirtebilecek bir tanımı söyleyebilmek oldukça zordur. Bankaların uyguladıkları çalışmaları sıraya koymak konunun anlaşılabilmesi adına daha kolay olacaktır. Bankaların uyguladıkları çalışmalar aşağıdaki maddelerdeki gibidir [32]:

- Katılım fon kabulü,
- Mevduatın kabulü,
- Saklama hizmeti,
- Çek ve diğer kambiyo senetlerinin satın alma işlemleri,
- Nakit, gayri nakdi her çeşit ve şartta kredi verme işlemleri,
- Çek hesaplarının kullanılması veya muhabir bankacılık, nakit ve yazılı ödeme ve fon transfer işlemi dahil tüm tahsilat ve ödeme işlemleri,
- Banka kartları, seyahat çekleri ve kredi kartları gibi ödeme araçlarının ihraç işlemleri ve bunlar ile alakalı çalışmaların uygulanması işlemleri,
- Sermaye piyasasının araçlarını alma ve satmayla geri alma ya da tekrardan satma taahhüdü işlemleri,
- Finansal ve ekonomik göstergelere, mala, sermaye piyasası araçlarına, dövize ve değerli madenlere bağlı; opsiyon sözleşmeleri, vadeli işlem sözleşmeleri, birden çok türev araçları içeren karmaşık ya da basit yapılardaki finansal araçların satımı, alımı ve aracılık işlemleri,
- Önceden ihraç edilen sermaye piyasasının araçlarını aracılık etme maksadıyla alım ve satımlarının yürütülme işlemleri,
- Değerli maden ve taşların alımı, satımı ya da bunları emanete alma işlemleri, para piyasası araçlarının alımı ve satımı, efektif dahil kambiyo işlemleri,
- Forfaiting ve faktöring işlemleri,
- Portföy yönetimi ve işletmeciliği,

- Yatırım danışmanlık işlemleri,
- Sermaye piyasasının araçlarını halka arz yoluyla ya da ihraç yoluyla satışa aracılık etme işlemleri,
- Başkalarının yararına garanti, sair ve teminat sorumlulukların üstlenilmesi işlemleri,
- Merkez Bankası ve/veya Hazine Müsteşarlığı ve kuruluş birlikleri gözetiminde oluşturulan bir sözleşme kapsamında alınan sorumluluklar çerçevesinde alım satım işlemleriyle alakalı piyasa yapıcılığı,
- Bankalar arasında piyasa içerisinde para alım satımlarının işlemlerine aracı olma,
- Finansal kiralık işlemleri çalışmalarını yerine getirirler.

2.2 Stresin Tanımı

Stres, kişiler üzerinde etkili olan ve onların hareketlerini, diğer insanlarla olan ilişkilerini, işteki verimini etkileyen bir olgudur. Stres durduk yere kendiliğinden gelişen bir durum değildir. Stresin gerçekleşmesi için kişinin içinde olduğu veya hayatını devam ettirdiği çevre ya da ortamda oluşan farklılıkların kişiyi etkilemesi gerekmektedir [33]. Stresle ilgili çok fazla tanım vardır. Stres için kelime anlamına bakarsak, eski Fransızcada 'Estrece', Latin dilinde ise 'Estrictia' kelimelerinden geldiğini görülmektedir. Anlamı; gerilme, baskı ve zorlanmadır. On yedinci yüzyılda, musibet, keder, dert, felaket, elem, bela gibi anlamlarında da kullanılmıştır. On sekizinci ve on dokuzuncu yüzyıllarda bu kelimeye yüklenen anlam değişikliğe uğramıştır ve kişiye, nesnelere, ruhsal yapıya veya organa yönelik olarak oluşan baskı, güç, zorluk gibi anlamlarında kullanılmıştır. Yani stres, kişinin ve nesnenin buna benzer etkilerin altında biçimin deforme olması, çarpıtılmasına karşı direnme anlamlarında kullanılmıştır. Aynı zamanda, sözcük "esas duruma dönmek için emek verme" ve " bütünlüğü koruma" durumlarını da ifade etmektedir [34].

Çin dilinde stres sözcüğü fırsat ve tehlike sözcüklerinin sembol karışımından oluşmuştur. Stres, bu iki anlamı karşılamaktadır [35]. Stres, "bir duruma, eyleme veya bir insanın üzerindeki fiziksel ve/veya psikolojik zorlanmaya karşı verilen bir tepkinin neticesidir" [36].

[37] düşüncesine göre, stres, kişinin içinde bulunduğu rahatsızlıktır. Duygusal devamlılık kaybı, stres için genel bir tanım olarak sayıldığını ifade ederek, bir tek

biyolojik problem oluştuğunda çoğunlukla belirgin hale geldiğini, stresle yaşam tarzı, yaş, meslek niteliği ve zaman kısıtlaması arasında olumlu bir bağlantı olduğunu ifade etmiştir. [38] stresi, kişinin fiziksel ve çevrelerinden gelen olumsuz şartlar nedeni ile psikolojik ve bedensel sınırların ötesinde gösterdikleri çaba olarak ifade ederken, [39] bireylerin maruz kaldıkları şans, sınırlamalar ya da isteklerin net olmadığı ve önemli dinamik şartlarının neticesi olarak ifade etmiştir.

2.2.1 Stresin Belirtileri

Kişi, dış çevreden ve içsel sebeplerden dolayı oluşan durumlar haricinde tehlike olarak düşündüğü hallerde bedenen ve psikolojik olarak tepkiler gösterir. Rowshan, stres ile karşı karşıya gelmiş bir kişinin gösterdiği tepkilerin HERO prensibiyle ifade etmektedir. HERO prensibine göre, stres dört aşamadan oluşur [40]:

- H (Happening) stres oluşumu
- E (Evolution) stres değerlendirmesi
- R (Response) strese verilen tepki
- O (Outcome) sonuç

Herhangi bir durumda kişinin karşı karşıya kaldığı durum veya olay esnasında stres oluşumu gerçekleşir. Strese karşı kişinin inancı, tutumu ve beklentisi kişinin stresi değerlendirme sürecidir. Strese verilen tepkiler " savaş veya kaç" halinde olmaktadır. Strese verilen tepkilerin neticesinde meydana gelen durumsa sonucunu ortaya çıkarır. Örnek vermek gerekirse, bir kişiye onurunu kıran bir sözcükle hitap edildiği zaman, kişide stres meydana gelir. Kişi; "Acaba neden böyle dedi? , Hak ediyor muyum?" gibi sorularla düşünce içerisinde olur. Kişi söz ile yanıt vererek ya da baş ağrısı ile tepki gösterir ve bireyin itici olduğunu düşünerek olayı neticelendirir. Stresle alakalı belirtileri dört gruba ayırabiliriz [41]:

- **Psikolojik Belirtiler:** Strese neden olan durumlar, sevinçten (olay zorlayıcı fakat başa çıkılabilirse) öfke, anksiyete, depresyon ve düş kırıklıklarına kadar değişim gösteren duygusal etkilere neden olmaktadır. Strese neden olan olay sürerse

duygular, gayretlerimizin işe yarayıp yaramamasına bağlı olarak öfke, anksiyete, saldırganlık, depresyon, duyumsuzluk gibi tepkiler arasında dalgalanmalar yaşanır [42].

- **Fiziksel Belirtiler:** Beden karşılaştığı tehlikeye karşı komplike içsel bir tepki sırası oluşturarak strese neden olan şeylere tepki verir. Vücudumuz stresin sebebi ne olursa olsun otomatik bir şekilde acil durum haline geçer. Hızlı bir enerji ihtiyacı olduğundan dolayı, karaciğerin kaslarına yakıt sağlayabilmek için fazla şeker (glikoz) salgılayıp yağlar ile proteinleri şeker haline getirmek için hormon salgılaması yapar. Vücut metabolizması fiziksel hareket için ihtiyacı olan enerjiyi edinmek için hazırlığını fazlalaştırır. Kalbin atışı, kan basıncı ve nefes alma fazlalaşır ve kaslar gerilmeye başlar. Ayrıca, sindirim gibi bazı oluşumlar engellenir. Sümük ve salya kuruluğu yaşanır. Bu nedenle, akciğere giden hava kanallarının genişlikleri fazlalaşır. Vücudumuzun doğal acı gidericisi endorfin salgılanıp, yüzeydeki kan damarlarımız yara alma esnasında kanın akşını azaltacak halde daralmış duruma gelir. Dalak oksijen iletilmesine destek sağlamak için daha çok kırmızı kan hücrelerini üretir ve kemik ilikleri enfeksiyon ile savaşabilmek için daha çok alyuvarlar bırakır. Kan dolaşımıyla taşınan farklı stres hormonları ve zihinsel çalışmaların birleşerek oluşturduğu etki ile savaşma veya kaçma tepkisi meydana gelir. Savaş ya da kaç tepkisinin fizyolojik oluşumları bireyin acil durum gerektirdiği fiziksek tehlikelerle ilgilenmesine olanak sağlaması açısından faydalıdır. Olayın olanaksız oluşunda veya tehlikenin sürdüğü ve belli bir zaman içerisinde ilgilenmek zorunda olduğu zamanlarda fazla fizyolojik uyarılmalar zarar teşkil edebilir. Beden, stres esnasında baş ağrısı, ishal, kabızlık, ağız kuruluğu, sırt ağrıları, kas ağrıları, tansiyon, mide rahatsızlıkları, aşırı terleme, kalp rahatsızlıkları, uyku ve yeme problemleri, döküntü vb. şekilde tepkiler oluşturur [42].
- **Zihinsel Belirtiler:** Kişi duygusal tepkiler dışında ciddi stres kaynaklı durumlarla kaşı karşıya kaldıkları büyük bir zihinsel bozukluk gösterebilir. Odaklanma zorluğu, hafızada zayıflık, karar verme esnasında zorluk, unutkanlık, tek bir düşünce veya fikirle meşgul olma, espri anlayışında zayıflık, çok fazla hayal kurma, hatalarda artış, iş veriminde düşüş, muhakeme konusunda zayıflama vb. tepkiler verebilir [43].

- **Sosyal Belirtiler:** Stres halindeyken sosyal çevremizde bulunan kişilerle ilişkilerimiz zarar görebilir. Kişi, diğer kişilere karşı güven sorunu, başka insanları suçlama, randevularına gitmemek ya da kısa zaman içerisinde iptal etmek, insanların hatalarını aramaya çalışmak, sözlü rencide edici davranışlarda bulunmak, aşırı bir şekilde savunmacı bir tavır sergilemek, çok fazla kişiyle küs olmak, diyalog kurmamak gibi tepkiler verebilir [43]. Stres, kişilerin mental, fiziksel ve psikolojik durumlarını etkileyen ve zor durumda bırakan bir olgudur. Çok fazla olduğunda stres, bireyin çevresiyle başa çıkabilme yeteneklerini tehlike altına sokar. Stres, hayatlarında baskı hisseden kişilerin kullanmış olduğu bir terimdir. Bu baskılar neticesinde çalışan kesimde farklı stres belirtilerini meydana getirir ki; bunlar çalışan kesimin performansını ve sağlık durumlarını tamamen ortadan kaldırabilir [44].

2.2.2 Stresin Aşamaları

Gündelik hayatımızı olumsuz yönde etkileyen stres durumları sosyolojik, psikolojik ve fiziksel birçok etkiye neden olan belli bir kavramdır. Stres ile etkin bir halde başa çıkılamazsa bedenin bu duruma uyum sağlayabilmesi zorlaşır ve süreç gerektirir. Fiziksel anlamda daha çok etki görmeye ve bu sebeple de psikolojisini olumsuz yönde etkilemeye mevcut hale getirir. Stres olgusunu detaylarıyla araştıran ve bir fizyolog olan HansSelye, bu olayın önüne geçebilmek için beden üç aşamadan oluşan genel adaptasyon sendromu olarak tanınan bir mekanizma meydana getirdiğini dile getirmektedir. Bu üç aşamadan geçen kişi, fizyolojik ve psikolojik bütün manasında, strese karşı uyum olmaya kendisini hazırlar. Bu aşamalardaki hedef, strese neden olan unsurlar karşısında hormonel yanıtlar ve özerk çalışmalarla vücudun iç dengesini korumaya alınmasıdır. "Genel Uyum Sendromu" şeklinde adlandırılan bu olay alarm, direnç, tükenme evrelerinden oluşmaktadır [45].

Alarm Aşaması: Bu evrede, bedenin stres ile ilk karşı karşıya kaldığı anda gösterilen tepkiler araştırılmaktadır. Kişi, maruz kaldığı stres unsuruna karşı bu olayı ortadan kaldırmak için sahip olduğu tüm kozları kullanacaktır. Fiziksel tepkiler meydana gelmeye başlayacaktır. Kalbin ritmi hızlanacak, bedende tedirginlikle ve korkuyla beraber avuçlarda terleme, kan basıncı artışına bağlı yüzlerde kızarmalar, bedende adrenalin hormonlarının salgılanmasıyla bedende ve ellerde titremeler gibi şeyler yaşamaya başlayacaktır. Bunlar kişinin acil durumlarda gösterdiği ilk tepki çeşitleridir.

Bu tepkiler, kendisini koruma içgüdüsü ile bedenin istemsizce meydana getirdiği ve stresin sonlanmasına yönelik verilen tepkilerdir. Bu evrede kişi ya stres ile savaş halinde olmaya devam eder veya kaçmayı tercih etmeyi seçer. Tüm duyu organları etkin bir şekilde faaliyete geçerek, çevresel tehlikeleri anlamaya hazır olmuş olur. Alarm esnasında beden kendisini savaşa hazır hale getirdiği için harekete geçer ve beden genel olarak aşağıdaki belirtileri gösterir [46]:

- Gözbebekleri iri hale gelir.
- Vücutta tüm kaslar gerilip enerji kullanma durumu en üst seviyeye varır.
- Beyindeki acı duygusunda azalma olur.
- Saç ve deride kıllar dik hale gelir.
- Kalpte kan basıncı yükselir.

Direnme Aşaması: Bu evrenin bir başka ismi ‘’savunma’’ evresidir. Alarm aşamasındayken bertaraf edilemeyen tehlike için kişi kendisini bu evreye hazır hale getirir. Vücut artık alarm tepkisi bittiği için kendisini stres içeren ortamda adapte olmak için çabalar. İçinde bulunduğu olayı beden ve beyin normalleştirir ve bu şekilde algı oluşur. Ancak, aslında içsel olarak etkiler devam eder. Adaptasyon aşaması olarak da bilinen bu aşamada, vücut normalleşmekten uzakta ve duyularının maksimum seviyede olduğu zamandır. Vücut, dengeleyen kaynaklarını optimum halde kullanıp baskı oluşturan faktörlere karşı direnç gösterir. Bu aşamada bedenin strese, stres yaşanmasına neden olan unsurlara karşı maksimum direnç gösterdiği için alarm evresinde ortaya çıkan fiziksel etkiler (titreme, kalp çarpıntısı, terleme vb.) bitmeye başlamaktadır. Fakat eğer stres direnme evresinde yok olmazsa, stres bireyi tüketmeye başlayacaktır. Öncesinde alarm evresinde bahsedildiği gibi, kişi hemen hemen tüm savlarını ve elinde olan değerleri alarm evresinde ortaya koyacağından, bu evrede sahip olduğu son beceri ve bilgilerini kullanmaya başlayacaktır. Savunma sırasında beyinde ön tarafa geçmesi gereken kan, arka bölüme geçiş yapar. Bu, bireyin beyinde mantık görevini üstlenmiş ön tarafın kanlanmasına ve bu nedenle doğru kararlar verememesine sebebiyet verir. Kaygı ve stres, bağışıklık sistemine olumsuz yönde etkilemektedir. Direnç maksimum seviyede olmasına rağmen bağışıklık en dibi görür. Birey, direnme evresinde hızlı bir şekilde hasta olur, özellikle mide, bağırsak rahatsızlıklarıyla kalp damar sistemleriyle alakalı sorunlara çoğunlukla

rastlanılmaktadır. Direnişe rağmen beden stres ile başa çıkamıyorsa son evre olsan tükenme aşamasına geçilir [46].

Tükenme Aşaması: Tükenme evresinde direnme olumsuzlukla neticelenir ve kişide fizyolojik ve zihinsel tükenmişlik görülür. Kişide sağlık problemleri (yalnız kalma isteği, şüphecilik, öfke, geçimsizlik, uykusuzluk, çaresizlik, göğüs ve baş ağrıları) meydana gelir [47] .

Folkman'ın ve Richard S. Lazarus'un etkileşimsel teorisine göre ise stres bireyin çevresiyle olan ilişkisinde kişinin mevcut kaynaklarını tehlike altına sokan ve iyilik durumunu tehdit eden bir olay algılaması sonucu oluşmaktadır. Bu tanım, aynı uyaranların neden bir bireyde strese neden olup diğer bir bireyde stres oluşturmadığını ifade ederek stresin oluşmasında kişisel algının önemli olduğunu belirtmektedir [48].

Stres sözcük anlamı olarak gerginlik, gerilme, bunalım, zorlanma, şiddet vb. anlamlarını barındırır. Kavram olarak stresse, "algılanan çevresel tehlikelere kişinin fizyolojik ve ruhsal bir tepki vermeye eylemi" şeklinde belirtilebilir [49]. Daha genel anlamında stres, etkiye tepki durumdur. Bu yüzden kişiler strese neden olan olaylara belli bir tepki gösterirler veya yok sayarak yönlerini değiştirirler ya da donup kalabilir. Fakat stres tam anlamıyla önlenerek yok edilmesi gereken bir durum olarak algılanmamalıdır. Bir anlamda, kişilere çalışma gücü verip, direnme gücünü kazandıran bir tepki durumu şeklinde düşünülmelidir [50]. Stres için yapılan farklı açıklamalardan sonra stres, "bireyin çevresinde ya da kendisinden kaynaklanan fizyolojik ya da psikolojik etkilerden dolayı, davranış ve fiziksel değişimlere uğraması, vücudun etkilenmesine sebep olan önce psikolojik sonrasında fiziksel etki görülen güç" olarak ifade edilebilir [51]. Stresi oluşturan olaylara "stres vericiler" (strestor), bu durumlara kişilerin fiziksel ve psikolojik anlamda gösterdikleri tepkiler ise stres olarak adlandırılmaktadır [52] .

2.2.3 Stres Kaynakları

Stres, kişi ve stresi meydana getiren unsurların karşılıklı olarak etkilenmesi neticesinde meydana gelmektedir. Strese sebep olan bu unsurları düşündüğümüz zaman stres bireyin kendinden, çevresinden ve bunlarla olan etkileşimleri neticesinde meydana

gelmektedir [53]. Kişinin stresindeki kaynaklar bir bütündür ve birbirlerini etkilemektedir. Kişinin iş alanında sahip olduğu şartlar düşünüldüğü zaman dış hayatlarındaki şartlardan soyutlanamaz. Örgütte ya da örgüt dışında stres unsurları kişinin çevresi, kendisi ve bulunduğu örgüt içindeki unsurlardan etkileşimi ile birbirlerine tesir etmektedir [54].

Stresi meydana getiren faktörler bireysel, çevresel ve örgütsel unsurlardır. Stresin meydana gelme nedenleri düşünüldüğünde kişinin farklı niteliklere sahip olduğu bireysel farklılıklarda çeşitli neticeler meydana gelmektedir [40]. Stres unsurlarının gruplandırırken çevresel, örgütsel ve bireysel stres unsurlarının yanında örgüt dışındaki stres unsurlarının da önemi olduğu düşünülmektedir [53]. İncelemelerde sınıflandırmanın ana yapıları olarak örgütsel, bireysel, çevresel ve sosyal alanda yapıldığı ortaya çıkmaktadır [55].

2.2.3.1 Bireysel Stres Kaynakları

Stres kendisini kişiye aittir. Benzer olaylara değişik tepkiler gösterilebilmektedir. Bu değişikliğin altında mental süreçten sosyal sürece kadar birçok unsurun etkili olduğu bilinmektedir [34]. Bireylerin içinde oldukları streste bulunma süreçleri de değişiklik göstermektedir. Bazı kişiler stresin alarm evresine daha çabuk girip daha çabuk etkilenirken bazı kişilerin bu evreye geçmesi daha fazla zaman alır. Bu da bireyler arasındaki direnme seviyelerinin farklılaşmasıyla alakalıdır [33].

Örgüt ve stres arasındaki bağlantı düşünüldüğünde kişilik özelliğinin de örgütsel bir stres unsuru olduğunu söylemek mümkündür. Kişinin çevresini algılama durumu, yeni ortamlardayken verdiği tepkiler de kişinin özelliğiyle alakalı olabilmektedir. Kişilerin duygusal anlamda kırılabilirlik seviyesinin yüksek olması, stresli anlarda verdiği direnme seviyesi ve devamlı başarma ihtiyacı hissetmesi örgüt içerisindeki stres unsurları olarak düşünülebilir. Kişilerin, karakter yapılarını strese karşı olan dirençlerini büyük ölçüde etkilemektedir. Stres ve kişilik incelemeleri neticesinde, kişi A ve B tipi olarak belirlenmiş iki gruptan birinde yer alır. Stresten daha fazla etkilenmiş bireylerin A tipi, stresten daha az etki görmüş kişiler ise B tipi kişilik olduğu ifade edilebilir. A tipi kişilikler devamlı yetiştirebilme konusunda problem yaşayan, endişe seviyesinin ve başarı isteklerinin fazla, diğerleriyle rekabet halinde olan,

mükemmel olma duyguları yoğun olan, devamlı eleştiren, yaratıcılığı olmayan, yaptıklarından memnuniyetsiz ve kurallara sıkı sıkıya bağlı kişiler şeklinde tanımlanmıştır [56]. A tipindeki kişilerde görülen belirli özellikler şunlardır:

Hareketlilik: A tipindeki bireyler konuşurken fazlasıyla jest ve mimik kullanırlar ve konuşmalarında vurgu yapmaya özen gösterirler.

Dürtü ve İhtiras: A tipindeki bireyler beklenti seviyelerinin yüksek olmasından dolayı başarılarının olmadığı durumlarda maksimum seviyede rahatsızlık yaşarlar.

Rekabet, Saldırganlık ve Düşmanlık Duyguları: A tipindeki kişilerde devamlı etrafındakilerle bir rekabet halindedirler. Düşmanlık, nefret ve öfke benzeri duygularını ise göstermektedirler [34].

Tek Açılı Kişilik: Bu kişiler sadece kendileriyle ilgilenirler. Kendi işine ayırdıkları zaman sebebiyle etrafındakilere ve ailelere zaman ayırmakta problem yaşarlar. B tipi bireylerse fazlaca sakin bir karaktere sahiptirler. Bir işi gerçekleştirirken en pratik yoldan yapan, görevlerinde dikkatsiz, yaşamlarında zaman sınırı olmayan, saldırgan olmayan, öfke ve nefret seviyeleri düşük bireylerdir. Bu özellikleri sebebiyle uğradıkları stresli durumlardan daha düşük stresli bir şekilde geçerek sağlıklı olurlar [34]. İşletme sahipleri çoğunlukla yönetici seçerlerken A tipi bireylerden tercih yaparlar. Bu bireylerin seçilme sebebi amaçlarını zamanında gerçekleştirmek ve stabil bir çalışma şekline sahip olmamalarıdır. Bu durum işletme sahibi kişiler için pozitif özellik gibi görünse de bu kişilikteki bireyler için strese daha çok uğramalarına sebep olabilmektedir. İşin pozisyonu ya da konuma göre bazı işletme sahipleri de B tipi kişilikleri seçmektedirler [57].

Kişisel stres kaynaklarından bir diğeri de ailede yaşanan problemlerdir. Yaşam süresince bireylerin eksikliklerini gidermek zorunda oldukları psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçların yokluğu hissedildiği zaman kişi uyarılır. Bu uyarıcılar sonunda tepki ve davranışa evrilir [58]. Kişisel stres unsurlarından bir diğeri ise bireyin yaşam stilinden ve yaşından kaynaklanan stres çeşitleridir. Kişi alışkın olduğu yaşam tarzından uzak kaldıkça veya devamlı değişik ortamlara girmek zorunda oldukça stres seviyelerinde farklılıklar görülebilir. Aynı zamanda, devamlı aynı yaşam

şartlarına maruz kalan bireylerde de arzuladıkları hayat standartlarına ulaşamamaları stres seviyesinde farklılıklara neden olmaktadır [33].

2.2.3.2 Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stresi iş stresi olarak da adlandırabiliriz. Her işte mevcut şartlar vardır ve bu şartlar işte stres yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. Çalışan kişilerin iletişim ile alakalı problemleri yok etmek, çalışılan hizmet kalitesinin arttırılması, daha etkili çalışılabilecek çalışma şartlarının mevcut hale getirilmesi stresin kişisel ve örgütsel olarak tanımlanmasıyla ilişkilidir. Bu yüzden stres, çalışan kişileri çoğu anlamda negatif yönde etkilemektedir [59]. Kişinin çalıştığı iş yerinde ekonomik şartları, düşük iş memnuniyeti, çalışma şekli, ilerlemekte olan teknoloji kişiyi negatif etkiler ve stres değişikliğinin yaşanmasına sebep olabilmektedir. İş stresinin unsurları rol belirsizliği ya da çatışması, iş yerinin çalışma şartları, iletişim, kültür, iletişim, iş değişimi ve iş güvenliğidir [41].

2.2.3.3 Çevresel Stres Kaynakları

İş yerlerinde yalnızca iş yerinden kaynaklı stres unsurları olmamaktadır. Çalışan kişilerin çevresel stres unsurlarıyla da daha çok stres yaşadıkları görülmektedir. Çalışan kişilerin maruz kaldıkları teknolojik ve toplumsal gelişimin ve değişikliklerin, ekonomik şartların, kentsel sıkıntılar, politik netsizliklerin stres kaynağına neden olduğu görülmektedir [60].

2.2.4 Stresin Sonuçları

Günlük hayatın kaçınılmaz parçası olan stres; karşı karşıya kaldıkları durumların özelliği, kişinin algılama biçimi ve karakter yapısına göre kişiyi farklı şekillerde etkilemektedir ve motivasyon arttırmak için stresi kullanmayan bireylerin fizyolojik, davranışsal ve psikolojik çoğu problem yaşamalarına neden olmaktadır. Stres, sadece kişiyi değil içinde bulunduğu örgütleri de direkt etkisi altına almaktadır. Kişilerin fizyolojik ve psikolojik olarak farklılıkları strese maruz kaldıkları durumlarda yaşadıkları etkileri de değiştirmektedir. Öyle ki; fiziksel ve ruhsal olarak zayıf kişiler stres ile karşı karşıya kaldıklarında çöküntü yaşayacaklarından bir takım hastalıkların kişiyi etkilemesi daha kolay hale gelecek ve stres ile mücadele etme hususundaki

eksikliklerini giderme anlamında sonralarında daha fazla zarara uğrayacakları hareketlerde bulunma durumlarında bulunabileceklerdir. Daha güçlü kişiler ise stres ile başa çıkma hususunda daha başarılı durum sergileyebileceklerinden, karşı karşıya kalacakları problemlerin etkilerini en aza indirebileceklerdir. Yukarda sözü edilen gibi, stres kişileri psikolojik, fiziksel ve davranışsal olarak üç şekilde etkiler [61] .

Fizyolojik Sonuçlar: Birçok araştırmacı kişilerin eczacılık ve sağlık bilimi alanından olmasından dolayı strese ilk fizyolojik belirtiler aracılığıyla yönlendirilmiş oldu [62]. Vücudun normal düzenine tehlike doğuracak, dengesini bozacak stres, fiziksel anlamda sorunlar çıkarmakta ve bazen ölçülebilen ve gözle görülen bedensel belirtilerin meydana gelmesine neden olmaktadır. Bireyin stres anında yaşadığı fiziksel çöküntü neticesinde, stresin seviyesine göre güçsüzleşen bağışıklık sisteminin etkisi ile bireyde tedavi gerektiren, kendiliğinden düzelmeyecek bir takım değişik rahatsızlıklar görülmektedir ve hatta bazen bunun neticesinde birey ölebilmektedir. Bu hastalıklardan en sık rastlanılanı ve kişiye ne fazla zarar verenleri; kalp hastalıkları, ülser, migren ve kanserdir [63].

Psikolojik Sonuçlar: Gerilim ve stres çok fazla enerji kullanımına neden olduğundan bir müddet sonra kişi kendisini güçsüz, zayıf hissetmektedir. Her an olumsuz şeyler olacak hissiyle yaşamaktadır. Nedeni belirsiz aşırı bir kaygı hissetmektedir, uykusuzluk, sinir hali ve çabuk heyecanlanan bir birey haline dönüşmektedir. Bunlara ek olarak, dikkatini toparlamada zorluk, hafıza problemleri, öğrendiklerini unutma kaygısı gibi değişik olumsuz durumlar da yaşayabilmektedir [64] .

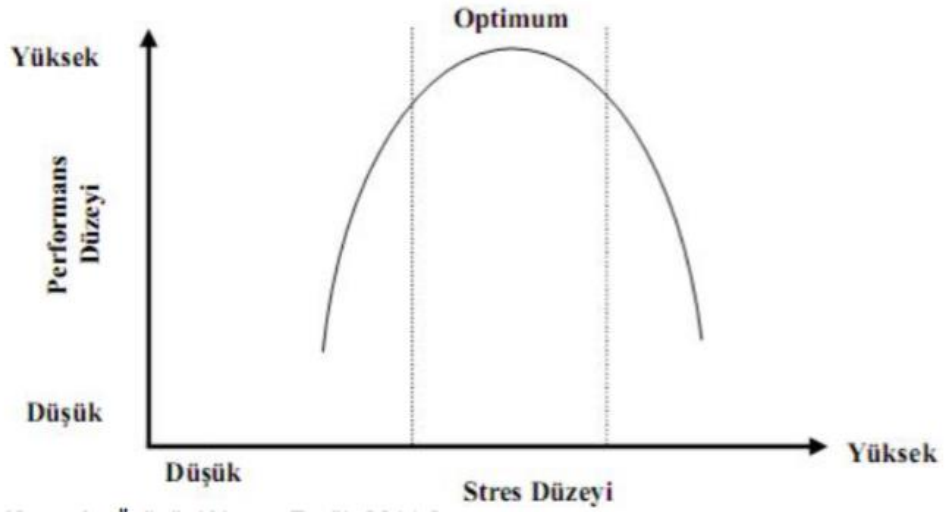
Davranışsal Sonuçlar: Yaşamının her zamanında değişik bir stresörle karşı karşıya kalma olasılığı olan kişi, karakter yapısına göre stresle savaşmada eksik kalırsa; fiziksel ve ruhsal olarak negatif sonuçlara maruz kalmış olduğu stresten davranışsal olarak da etkilenecektir. Stresin davranışsal sonuçları; alkol ve sigara tüketiminde, yeme ve içme alışkanlıklarında, hızlı konuşmada, uyku bozukluğunda ve huzursuzlukta oluşan farklılıklarda gözlemlenmekle birlikte işte devamsızlık ve iş değişikliği gibi iş yaşamını etkileyecek hususlarda da etkisini göstermektedir [62]. Buna benzer tepkiler, stresli olay üzerinde kontrollü kişilerde sıklıkla görülen hareketlerdir. Aynı zamanda stresin etkilemiş olduğu bir başka konu da kişiler arasındaki ilişkilerdir. Stres altındaki kişilerin, başka bireylere karşı daha rekabetçi,

daha acıma duygusu olmadan davranış gösterdikleri görülmektedir. Bununla beraber kurulmuş ilişkiler zarara uğrayabilmektedir [65].

2.2.5 Stresin Performansa Etkisi

Performans, bireyin sahip olduğu sorumluluğu en doğru şekilde yapması için gösterdiği çaba neticesinde eriştiği başarı seviyesidir. Bir kişinin performans durumu, yeteneklerine, sahip olduğu özelliklere ve görev bilincine bağlıdır. Gösterdiği performans sonrasında ödüllendirildiği zaman iş tatminine döner. Eğer kişiler gösterdikleri performansın karşılığında belli bir ödül alacağını bilirse, başarıya ulaşabilmek için daha çok emek verirler. En motive eden ödül şekli, kendi statüsünde ve işinde en başarılı olan kişileri bulmaktır [66]. İş ortamında çalışanların performansının yükselmesi ve iş veriminin artması için işletme sahiplerinin ciddi bir şekilde geliştirme ve değerlendirme faaliyetleri yapması gerekmektedir. İşletme sahiplerinin çalışanların iş beklentilerini umursaması, tatmin sağlayabilmek adına faaliyetler yapması iş içerisinde pozitif etki sağlar ve işçilerin performans seviyelerini yükseltir. Bu gereksinime yeteri kadar önem göstermeyen işletme sahipleri ve takım liderleriyse sadece kısa vadede sonuçlar elde edeceklerdir ve nicelik ve nitelik yönünden eksik olan çalışanlar ile uğraşmak mecburiyetinde kalacaklardır [67].

Her iş yerinde işletme sahiplerinin en büyük kaygılarından birisi de stresin iş yaşamındaki etkisidir. Bu nedenle, yöneticiler çalışanlarının stres seviyeleriyle bunların işteki performansları arasındaki bağlantıyı özenle izlemeleri gerekmektedir. Öncelikle, stres dolayısıyla yaşanan tüm fiziksel rahatsızlıkların, farklı iş kazalarının, iş yerinde olan personel devriyle devamsızlık olaylarının, bazı çalışanların yaşadığı yabancılaşma hissinin işteki performansın üzerinde negatif etkileri vardır. Genel olarak maruz kalınan stresle performansın arasındaki bağlantı Şekil 2.1.'de görülebilmektedir [57].



Şekil 2.1 Performans ve stres arasındaki ilişki

Aslında stresle performans arasındaki bağlantı bu denli net değildir. Stresin performans üzerinde bıraktığı etkileri, yüklendiği sorumlulukla, içinde olduğu şartlar ve durumlara ve karakter özellikleriyle algılama şekline göre farklılıklar gösterebilmektedir [68]. Bununla birlikte stresin örgüt adına her zaman negatif etki oluşturduğu söylenemez. Çünkü iyi bir performansa ulaşmak adına belli bir seviyede stresin muhakkak olması gerekir. Buradaki önemli nokta stresin dozunun ayarlanabilmesidir. Verimliliği ve performansı yükseltmek için stresin de bu hedefe ulaşabilme seviyesinde tutulması gerekir. "Perakende mağazalarda yapılan bir incelemede duyguları denetleyebilme ve stres ile mücadele edebilme becerisine sahip yöneticilerin, her bir metrekarede karlılıklarının daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.'' [69].

Performans ve stres arasında yapılan inceleme neticesinde bu iki olay arasında, pozitif ilişki, negatif ilişki, ters U ve ilişki bulunmaması modeli olarak adlandırılan dört çeşit ilişki olduğu ifade edilmiştir. Negatif ilişki modeline değinecek olursak; stresin artması performansı negatif yönde etkileyeceği bilinmektedir. Stresin performansla ters orantıda olduğu bilinen bu model içinde, işte yaşanan stresin performansı arttırmada hiç etki sahibi olmadığı düşünülmektedir. Stres yaşayan kişiler stresin negatif etkisinden kurtulabilmek adına enerjilerinin fazlasını tüketeceklerdir. Böyle bir durumda, iş için kullanılan vakitte kaliteli çalışma yapamayacaktır. Bunun neticesinde de performans düşüklüğü yaşanacaktır. Pozitif ilişki modelindeyse stresle performans

arasında paralellik olduğu düşünülmektedir. Bireyin iş ortamında karşılaştığı sıkıntılar, insan ilişkileri, ast ve üstle yaşanan sıkıntılar, yarış ortamı gibi stres unsurları şeklinde belirttiğimiz durumlar, bu modele göre performans gösterebilmesi için bir sebep olarak düşünülmekte ve performans arttırdığı savunulmaktadır. Ters u modeli, pozitif ve negatif ilişki modelinin birleşmesinden meydana gelmektedir. Bu model örneğinde belli bir aşamaya kadar pozitif model özelliği gözlemlenirken, stres seviyesi yükseldikçe negatif model meydana geldiği gözlemlenmektedir. Bu modelde, belli bir seviyedeyken stresin performansı yükselttiği, doz yükseldikçe performansın düştüğü görülebilmektedir [70].

Son olarak, stres ve performans arasında bir ilişki olmadığını gösteren model; çalışanlarla örgüt arasındaki psikolojik bir uzlaşma olduğu düşüncesine değinmektedir. "Bu fikre göre kişiler, belli bir efor için ücretlendirileceğini bilen ve bu yüzden rasyonel fikre sahip canlılardır. Bu nedenle, öncelikle önemsedikleri şey, bu performansı sergileyebilmektir. Bu model içinde, kişinin performansını önleyecek zorluklar düşünülmemekte, stresin var oluşu veya yok oluşu performansa etki etmeyeceği düşünülmektedir [51].

Stres iş yaşamında iki farklı türde görülür. Pozitif olarak adlandırılan stresin çalışanların performans seviyelerini yükselttiği, negatif olarak bilinen stresinse iş görenler ve örgüt için olumsuz etkiler yarattığı düşünülmektedir. Verimliliğin yükselmesi açısından pozitif stres, iş hayatında olması gereken bir unsur olarak düşünülürken, negatif stresin iş hayatında istenilmeyen bir olay olduğu ifade edilmektedir. İş hayatında stresin her durumda performansı düşürdüğüne neden olduğunu net bir şekilde ifade etmek mümkün değildir. Çünkü pozitif stresin ardından gelen yüksek performans, iş yerlerinde devamlı istenilen bir olay olmaktadır [64].

Kişilerin verimliliklerini en üste çıkarmak için stresin olmadığı, iş memnuniyetinin sağlandığı bir örgüt ortamının oluşturulması gerekmektedir. Çünkü çok fazla iş stresi yanlış yargılamalara, dikkat dağınıklıklarına ve karar verme durumuna sebep olmaktadır. Bunun neticesinde de kalitesiz iş meydana gelmektedir. "Fazla stres sahibi kişiler üzerinde bir takım psikolojik, fiziksel ve davranışsal tehlikelere neden olur, iş görenlerin fizyolojik ve zihinsel sistemi bozulur. Bireyde performans düşüklüğü olur, kişi karar vermede zorluk yaşar ve hareketlerinde dengesiz davranışlar sergilemeye

başlar. Bilhassa mental yetenek, karar verme ve yargı benzeri zihinsel yetenek gerektiren işlerin tümünde dikkat eksikliğinden dolayı bir takım negatif durum meydana gelebilmektedir [71].

BÖLÜM 3

YÖNTEM

Banka çalışanlarında stres faktörünün incelendiği bu çalışmada nicel veri toplama tekniklerinden yararlanılmış olup tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 300 banka çalışanı hedef alınmıştır. Bu bölümde araştırmamızın alt problemleri ve hipotezleri sunularak, araştırmanın materyali ve yöntemi hakkında ayrıntılı bilgi verilmiştir.

3.1 Alt Problemler

Araştırmada cevaplanması gereken sorular aşağıdaki şekildedir:

1. Banka çalışanların stres düzeyleri cinsiyete göre farklılaşma gösterir mi?
2. Banka çalışanların stres düzeyleri yaşa göre farklılaşma gösterir mi?
3. Banka çalışanların stres düzeyleri medeni duruma göre farklılaşma gösterir mi?
4. Banka çalışanların stres düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşma gösterir mi?
5. Banka çalışanların stres düzeyleri mesaiye kalma durumuna göre farklılaşma gösterir mi?
6. Banka çalışanlarının stres düzeyleri iş arkadaşları ile ilişkilerine göre farklılaşma gösterir mi?
7. Banka çalışanların stres düzeyleri sigara kullanımına göre farklılaşma gösterir mi?
8. Banka çalışanların stres düzeyleri melekte çalışma süresine göre farklılaşma gösterir mi?
9. Banka çalışanların stres düzeyleri genel sağlık durumuna göre farklılaşma gösterir mi?
10. Banka çalışanların stres düzeyleri ekonomik açıdan tatmin düzeyine göre farklılaşma gösterir mi?

3.2 Hipotez

Araştırmada test edilecek hipotezler aşağıdaki şekildedir:

1. Banka çalışanların stres düzeyleri cinsiyete göre farklılaşma gösterir.
2. Banka çalışanların stres düzeyleri yaşa göre farklılaşma gösterir.
3. Banka çalışanların stres düzeyleri medeni duruma göre farklılaşma gösterir.
4. Banka çalışanların stres düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşma gösterir.
5. Banka çalışanların stres düzeyleri mesaiye kalma durumuna göre farklılaşma gösterir.
6. Banka çalışanlarının stres düzeyleri iş arkadaşları ile ilişkilerine göre farklılaşma gösterir.
7. Banka çalışanların stres düzeyleri sigara kullanımına göre farklılaşma gösterir.
8. Banka çalışanların stres düzeyleri meslekte çalışma süresine göre farklılaşma gösterir.
9. Banka çalışanların stres düzeyleri genel sağlık durumuna göre farklılaşma gösterir.
10. Banka çalışanların stres düzeyleri ekonomik açıdan tatmin düzeyine göre farklılaşma gösterir.

3.3 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2019-2020 yıllarında bankalardan görev yapmakta olan çalışanlardan oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 2019-2020 yıllarında İstanbul ilinde bulunan bankalarda görev yapmakta olan 300 kişi oluşturmaktadır. Katılımcılar tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilmiştir.

3.4 Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verilerinin elde edilmesi için kullanılan kişisel bilgi formu ve ölçeklerle ilgili detaylı bilgi aşağıdaki verilmiştir.

- **Kişisel bilgi formu**

Araştırmada araştırmacı tarafından oluşturulan kişisel bilgi formu ile katılımcıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesaiye kalma durumu, iş arkadaşları ile

ilişkileri, sigara kullanımı, meslekte çalışma süresi, genel sağlık durumu ve ekonomik açıdan tatmin düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

- **Stres Kaynağı Ölçeği**

Araştırmada kullanılan stres kaynakları ölçeği Mayerson tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Aynur Dinç Sever tarafından yapılmıştır. Toplamda 43 maddeden oluşan Stres kaynağı ölçeği 4 alt boyuta ayrılmaktadır. Bunlar; sosyal stres vericiler, iş hayatındaki stres vericiler, kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler, fiziksel çevre stres vericiler şeklindedir:

- Sosyal stres vericiler, insanlarla ilişkilerle olan sorunlardan oluşan stres vericilerdir.
- İşle ilgili stres vericiler, iş ortamında oluşan stres vericilerdir.
- Kendini yorumlama biçiminden kaynaklı stres vericiler, insanların iç dünyasında oluşmuş olan bilgileri yorumlama biçiminden ortaya çıkan stres vericilerdir.
- Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler, insanların yaşadığı fiziki çevreler sebebi ile ortaya çıkan stres vericilerdir [72].

Stres kaynağı ölçeği 5-li likert tipidir ve ölçekten alınan puanlar asla (1) ve her zaman (5) arasında değişmektedir. Stres kaynağı ölçeğinden elde edilen puanların yorumlanması sosyal kaynaklı stres, işle ilgili stres, kendini yorumlama ve fiziki çevre vericilerden elde edilen puanlar:

17-24 aralığında puanlar - Sağlığı tehdit edici bir nitelik taşımıyor

25-39 aralığında puanlar - Hastalık geliştirme ihtimali vardır

40-59 aralığında puanlar - Hastalık geliştirme eğilimindedir

60-85 aralığında puanlar - Hastalık geliştirme ihtimali yüksektir şeklinde yorumlanmaktadır.

- **Algılanan Stres Ölçeği**

Araştırmada kullanılan stres kaynağı ölçeği Cohen, Kamarck ve Mermelstein tarafından 1983 yılında geliştirilmiştir. Bu ölçek insanların hayatlarında oluşan olayları ne düzeyde stresli algıladığını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması ise Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy tarafından yapılmıştır. Ölçek 5-li likert tipidir ve cevaplar hiç bir zaman (0) ile çok sık (4) arasında değişmektedir. Ölçekte bulunan maddelerden olumlu ifadelerden 7' si ters kodlanmaktadır. Puanların 11-26 aralığında olması düşük stres düzeyi, 27-41 arasında olması orta stres düzeyi ve 42-56 arası olması ise yüksek stres düzeyini göstermektedir. Ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlık sayısı .84 şeklinde güvenirlik katsayısı ise .87 şeklindedir.

3.5 Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilmiş olan veriler SPSS 23.00 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmış olup, hipotez testlerin uygulamasında normal dağılım varsayımları dikkate alınmıştır. Verilerin analizinde Algılanan Stres ve Stres Kaynakları ölçeklerinden alınan puanlar cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş arkadaşları ile ilişki, mesaiye kalma durumu, sigara kullanımı, meslekte çalışma süresi, yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu? Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz? gibi sorulara verdikleri cevaplara göre karşılaştırılmıştır. Sorular değerlendirilirken, standart sapma, aritmetik ortalama, yüzde, frekans gibi istatistik değerler dikkate alınmıştır. Demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için ikili grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney U Testi, üç veya daha fazla grupların karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır.

BÖLÜM 4

BULGULAR

Çalışmanın bulguları aşağıda verilmektedir. Tablo 4.1'de banka çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri, Tablo 4.2'de algılanan stres puanları ile ilgili tanımlayıcı istatistikler ve Tablo 4.3'te stres boyutu envanteri alt boyut puan dağılımları bulunmaktadır.

Tablo 4.1 Sosyo-demografik özelliklere ilişkin dağılımı

n =300		n	%
Cinsiyet	Kadın	54	18
	Erkek	246	82
Yaş	24-35	186	62
	36-45	102	34
	46-53	12	4
Medeni durumu	Evli	217	72.3
	Bekar	83	27.7
Eğitim durumu	Lise	5	1.7
	Ön lisans	3	1
	Lisans	209	69.7
	Lisansüstü	83	27.7
İş arkadaşları ile ilişki	Her zaman iyi	269	89.7
	Ara sıra iyi	30	10
	Kötü	1	0.3
Mesaiye kalma durumu	Bazen	225	75
	Sık sık	35	11.7
	Her zaman	40	13.3
Sigara kullanımı	Evet	115	38.3
	Hayır	185	61.7
Meslekte çalışma süresi	5 yıl ve ya daha az	65	21.7
	6-10 yıl	120	40
	11 yıl ve ya daha fazla	115	38.3
Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?	Evet	219	73
	Hayır	81	27
Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?	İyi	182	60.7
	Orta	102	34
	Kötü	16	5.3

Tablo 4.2 Algılanan stres ve stres kaynağı ölçeklerinin güvenirlik analizleri

Ölçekler	Cronbach Alfa Değeri
Algılanan Stres	0.805
Stres Kaynağı	0.953

Tablo 4.2'de görüldüğü üzere Algılanan Stres ve Stres Kaynağı ölçeklerinin toplam maddelerinin güvenirlik düzeyi iyi seviyededir.

Tablo 4.3 Algılanan stres puanları ile ilgili tanımlayıcı istatistikler

Algılanan Stres Ölçeği	Ort.	Standart Sapma	Median	IQR	Min	Max
	38.56	6,569	39	7	18	54

Tablo 4.4 Stres kaynakları envanteri alt boyut puan dağılımı

Stres kaynakları ölçeği	Ortalama	Standart Sapma	Median	IQR	Min	Max
Sosyal	36.36	11.56	34	14.75	17	73
İşle ilgili	34.99	10.99	33	16	17	76
Kendini yorumlama	21.51	5.612	21	6	10	43
Fiziki çevre	10. 07	4.861	9	7	5	25

Tablo 4.5 Algılanan stres ölçeği ve stres kaynakları ölçeğinin normal dağılım testi

Normal dağılım test sonucu	p
Algılanan stres ölçeği	0.001
Sosyal	0.000
İşle ilgili	0.000
Kendini yorumlama	0.000
Fiziki çevre	0.000

Tablo 4.5'de görüldüğü üzere, algılanan stres ölçeği ve Stres kaynakları ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar normal dağılım göstermemiştir ($p<0,05$).

Tablo 4.6 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Cinsiyet	n	Ortalama	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Kadın Erkek	54 246	39 35.77	8. 06 12.1	39 34	12.5 15.25	0. 002
İşle ilgili	Kadın Erkek	54 246	36.1 34.74	9.1 11.3	33 33	17 15.25	0. 176
Kendini yorumlama	Kadın Erkek	54 246	22 21.4	4.72 5.79	22 21	6.25 6	0.229
Fiziki çevre	Kadın Erkek	54 246	9.92 10	4.46 4.95	8.5 9	9 7	0.976
Algılanan stres ölçeği	Kadın Erkek	54 246	41.55 37.9	5.2 6.66	42 38	6.5 8	0. 000

Tablo 4.6'da görüldüğü üzere kadın ve erkeklerin algılanan stres düzeyi puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p=0. 000<0.05). Kadınların algılanan stres düzeyleri erkeklerden daha yüksektir. Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal stres kaynağı cinsiyete göre farklılık gösterirken (p=0. 002<0.05), işle ilgili stres (p=0.176), kendini yorumlama (p=0.229) ve fiziki çevre kaynaklı stres (p=0.976) cinsiyete göre farklılık göstermemiştir (p >0.05). Kadınlardan erkeklerden daha fazla sosyal kaynaklı stres hissetmektedirler.

Tablo 4.7 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarının medeni duruma göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Medeni durum	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Evli Bekar	217 83	36.52 35.95	10.83 13.37	35 33	14 20	0.328
İşle ilgili	Evli Bekar	217 83	34.29 36.80	11. 01 10.79	32 34	14 16	0. 046
Kendini yorumlama	Evli Bekar	217 83	21.44 21.67	5.43 6. 09	21 20	6.50 6	0.868
Fiziki çevre	Evli Bekar	217 83	9.84 10.66	4.42 5.84	9 9	7 9	0.789
Algılanan stres ölçeği	Evli Bekar	217 83	38.58 38.49	6.67 6.33	39 40	7 8	0.765

Tablo 4.7'de görüldüğü üzere kadın ve erkeklerin algılanan stres düzeyi puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (p=0.765>0.05). Aynı zamanda stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal stres kaynağı (p=0.328), işle ilgili stres (p=0.046), kendini yorumlama (p=0.868) ve fiziki çevre kaynaklı stres (p=0.789) puanları da medeni duruma göre farklılık göstermemiştir (p>0.05).

Tablo 4.8 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanlarını sigara kullanımına göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Sigara kullanımı	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Evet Hayır	115 185	38.83 34.82	13.55 9.87	36 34	18 14	0.035
İşle ilgili	Evet Hayır	115 185	37.2 33.61	13.3 9	34 32	23 12	0. 068
Kendini yorumlama	Evet Hayır	115 185	22.77 20.72	6.14 5.11	22 20	6 6	0. 005
Fiziki çevre	Evet Hayır	115 185	11.26 9.32	5.38 4.36	10 8	8 6	0.002
Algılanan stres ölçeği	Evet Hayır	115 185	38.32 38.71	6.79 6.43	40 39	8 7	0.990

Tablo 4.8'de görüldüğü üzere göre kadın ve erkeklerin Algılanan stres düzeyi puanları sigara kullanımına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. (p=0.990>0.05). Aynı zamanda Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan iş kaynaklı stres puanları da sigara kullanımına göre farklılık göstermezken (p=0.068>0.05), sosyal stres kaynağı (p=0.035), kendini yorumlama (p=0.005) ve fiziki çevre kaynaklı stres (p=0.002) puanları sigara kullanımına göre farklılık göstermiştir. (p >0.05).Sigara kullanan bireylerin sosyal kaynaklı, kendini yorumlama ve fiziki çevre kaynaklı stres puanları sigara kullanmayan bireylerden daha yüksek olarak saptanmıştır.

Tablo 4.9 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları ‘yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?’ sorusuna verdikleri cevaplara göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test İst.
Sosyal	Evet Hayır	219 81	34.73 40.76	10.30 13.57	33 39	13 19	0.000
İşle ilgili	Evet Hayır	219 81	32.96 40.46	9.48 12.85	31 40	11 18.5	0.000
Kendini yorumlama	Evet Hayır	219 81	20.91 23.11	5.22 6.30	20 22	6 8	0.004
Fiziki çevre	Evet Hayır	219 81	9.45 11.72	4.32 5.79	8 11	6 9	0.006
Algılanan stres ölçeği	Evet Hayır	219 81	37.18 42.29	6.85 3.74	37 42	9 5	0.000

Tablo 4.9’da görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları ‘Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?’ sorusunda verdikleri cevaplara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.000<0.05$).Aynı zamanda katılımcıların Stres Kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan; sosyal kaynaklı stres ($p=0.000$), işle ilgili stres($p=0.000$), kendini yorumlama($p=0.004$), ve fiziki çevre kaynaklı stres ($p=0.006$), puanları da ‘Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?’ sorusunda verdikleri cevaplara göre anlamlı bir farklılık göstermiştir ($p<0.05$). Katılımcıların ‘Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu? Sorusuna hayır cevabı verenlerin algılanan stres puanları ve stres kaynağı alt boyutları olan sosyal, işle ilgili, kendini yorumlama, fiziki çevre puanları evet cevabı verenlerden daha yüksek olarak saptanmıştır. Bu durumda yaptığı iş sonucunda ekonomik açıdan tatmin olan bireylerin stres puanlarının daha düşük olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 4.10 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları yaşa göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Yaş	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test İst.
Sosyal	24-35 36-45 46-53	186 102 12	35.37 38.72 31.58	11.38 12 5.99	34 36 31.5	17 12.5 10	0.034
İşle ilgili	24-35 36-45 46-53	186 102 12	34.43 36.9 27.33	10.59 11.7 5.98	33 33 26	19 12 8	0.006
Kendini yorumlama	24-35 36-45 46-53	186 102 12	21.37 22.26 17.25	5.46 5.89 2.89	21 22 16	5 7 5	0.006
Fiziki çevre	24-35 36-45 46-53	186 102 12	9.88 10.68 7.75	4.82 4.93 4. 02	9 10 6	7 8 3.5	0.041
Algılanan stres ölçeği	24-35 36-45 46-53	186 102 12	37.99 39.63 38.25	6.15 6.94 8.75	39 40 42	7 7.5 5	0.171

Tablo 4.10'da görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.171>0.05$). Katılımcıların Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak ($p=0.034$), işle ilgili kaynak($p=0.006$), kendini yorumlama ($p=0.006$), ve fiziki çevre puanları ($p=0.041$), yaşlarına göre farklılık göstermiştir ($p<0.05$).Stres kaynağı alt boyut puanları 36-45 yaş aralığında en yüksek olarak saptanmıştır.

Tablo 4.11 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin puanları eğitim durumuna göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Eğitim durumu	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü	5 3 209 83	36.6 29 36.56 36	18 6.92 10.29 19	48 25 36 32	33.5 . 14.5 14	0.200
İşle ilgili	Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü	5 3 209 83	37.8 27.66 34.88 35.34	19 8.08 9.79 13.24	51 23 33 31	35 . 17 10	0.468
Kendini yorumlama	Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü	5 3 209 83	20.6 16.66 21.39 22	10.66 1.15 5.07 6.54	24 16 21 20	19.5 . 5.50 7	0.282
Fiziki çevre	Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü	5 3 209 83	11.6 7.66 9.88 10.53	6.14 2.30 4.56 5.53	15 9 9 9	11.5 . 6.50 8	0.808
Algılanan stres ölçeği	Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü	5 3 209 83	45.6 30.66 39.18 36.86	4 7.5 6.49 6.23	46 35 40 36	7 . 8 7	0.000

Tablo 4.11'de görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.000<0.05$). Katılımcıların stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak ($p=0.200$), işle ilgili kaynak($p=0.468$), kendini yorumlama($p=0.282$), ve fiziki çevre puanları da ($p=0.808$), eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($p>0.05$).

Tablo 4.12 Algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinin iş arkadaşları ile olan ilişkiye göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	İş arkadaşları ile ilişki	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Her zaman iyi Ara sıra iyi Kötü	269 30 1	35.59 42.73 .	11.29 11.96 .	34 43 .	13.5 16.5 .	0.001
İşle ilgili	Her zaman iyi Ara sıra iyi Kötü	269 30 1	33.94 43.8 .	10.7 9.27 .	32 45.5 .	14 17.25	0.000
Kendini yorumlama	Her zaman iyi Ara sıra iyi Kötü	269 30 1	21.06 25 .	5.4 5.77 .	21 25	5.5 8.75	0.000
Fiziki çevre	Her zaman iyi Ara sıra iyi Kötü	269 30 1	9.47 15.13 .	4.52 4.71 .	8 15 .	6 6	0.000
Algılanan stres ölçeği	Her zaman iyi Ara sıra iyi Kötü	269 30 1	37.84 44.56 .	6.22 6.25 .	38 46 .	7.5 10.5 .	0. 000

Tablo 4.12'de görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları iş arkadaşları ile olan ilişki durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. ($p=0.000<0.05$). Aynı zamanda katılımcıların stres kaynağı alt boyutları olan, sosyal ($p=0.001$), işle ilgili($p=0.000$), kendini yorumlama ($p=0.000$), ve fiziki çevre kaynaklı olan stres puanları ($p=0.000$), da iş arkadaşları ile olan ilişkiye göre farklılık göstermiştir ($p<0.05$).

Tablo 4.13 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları mesaiye kalma durumuna göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Mesaiye kalma durumu	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	Bazen Sık sık Her zaman	225 35 40	36.15 37.62 36.45	11.98 11.10 9.57	34 36 36	15 16 19.5	0.544
İşle ilgili	Bazen Sık sık Her zaman	225 35 40	34.34 37.34 36.57	11.03 12.34 9.16	33 34 33	14 17 16	0.122
Kendini yorumlama	Bazen Sık sık Her zaman	225 35 40	21.43 21.68 21.77	5.61 6.46 4.86	21 21 20.5	6 6 7	0.972
Fiziki çevre	Bazen Sık sık Her zaman	225 35 40	9.92 11.08 9.97	4.88 4.90 4.68	8 12 10	6 10 10	0.475
Algılanan stres ölçeği	Bazen Sık sık Her zaman	225 35 40	38.35 40.31 38.20	6.72 5.88 6.15	39 41 41	7 7 9	0.198

Tablo 4.13'de görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları mesaiye kalma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. .($p=0.198>0.05$). Katılımcıların Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak ($p=0.544$), işle ilgili kaynak ($p=0.122$), kendini yorumlama($p=0.972$), ve fiziki çevre puanları da ($p=0.475$), mesaiye kalma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. ($p>0.05$)

Tablo 4.14 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları meslekte çalışma süresine göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Stres kaynağı alt boyutları	Meslekte çalışma süresi	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	5 yıl ve ya daha az 6-10 yıl 11 yıl ve ya daha fazla	65 120 115	38.12 34.78 38.14	12.29 10.74 11.82	35 33 36	20 11.75 13	0.073
İşle ilgili	5 yıl ve ya daha az 6-10 yıl 11 yıl ve ya daha fazla	65 120 115	34.98 34.12 35.89	9.72 10.99 11.66	33 33 32	19.5 17.5 12	0.611
Kendini yorumlama	5 yıl ve ya daha az 6-10 yıl 11 yıl ve ya daha fazla	65 120 115	20.95 21.46 21.86	4.93 5.74 5.84	21 20 21	4 6.75 7	0.913
Fiziki çevre	5 yıl ve ya daha az 6-10 yıl 11 yıl ve ya daha fazla	65 120 115	10.92 9.56 10.11	5.18 4.83 4.67	9 8 9	6 8.75 7	0. 095
Algılanan stres ölçeği	5 yıl ve ya daha az 6-10 yıl 11 yıl ve ya daha fazla	65 120 115	38.13 37.89 39.5	5.56 6.50 7.08	39 38 40	7 7 7	0.242

Tablo 4.14'de görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (p=0.242>0.05). Aynı zamanda Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal stres kaynağı (p=0.073), işle ilgili stres (p=0.611), kendini yorumlama (p=0.913) ve fiziki çevre kaynaklı stres (p=0. 095) puanları da meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermemiştir (p >0.05).

Tablo 4.15 Algılanan stres ve stres kaynakları puanları 'genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?' sorusuna verilen cevaplara göre farklılık gösterir mi? Bu amaca ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları.

Stres kaynağı alt boyutları	Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?	n	Ort.	S.S	Median	IQR	Test ist.
Sosyal	İyi Orta Kötü	182 102 16	33.25 40.69 44	9.08 12.34 18.38	32.5 39 47.5	12 14 36	0.000
İşle ilgili	İyi Orta Kötü	182 102 16	32.28 38.54 43.06	8.88 12.10 15.08	31 36 48.5	11 15.5 26.5	0.000
Kendini yorumlama	İyi Orta Kötü	182 102 16	20.06 23.44 25.62	4.61 6.02 7.60	20 22 22.5	6 7.25 13.5	0.000
Fiziki çevre	İyi Orta Kötü	182 102 16	8.74 11.87 13.68	3.36 5.65 7.85	8 10 14	5 8.25 16	0.000
Algılanan stres ölçeği	İyi Orta Kötü	182 102 16	36.18 42 43.68	6.10 5.75 3.04	36 42 42	9 7 4	0.000

Tablo 4.15'de görüldüğü üzere katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz? Sorusuna verdikleri cevaplara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.000<0.05$). Aynı zamanda katılımcıların stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak ($p=0.000$), işle ilgili kaynak (0.000), kendini yorumlama($p=0.000$), ve fiziki çevre puanları da (0.000), mesaiye kalma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermiştir ($p<0.05$). Sağlık durumunu kötü olarak değerlendirenlerin stres puanları diğerlerinde yüksek olarak saptanmıştır.

BÖLÜM 5

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmaya 54 kadın ve 246 erkekten oluşan 300 kişilik banka çalışanları katılmıştır. Banka çalışanlarının algılanan stres düzeyleri belirlenmiş ve bu stresin kaynağı saptanmıştır. Araştırmada banka çalışanlarına uygulanmış olan Algılanan stres düzeyi ve stres kaynakları ölçeğinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi sonucunda;

Katılımcıların algılanan stres düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı saptanmıştır. Kadınların algılanan stres düzeyleri erkeklerden daha yüksektir. Stres verici kaynaklara baktığımızda ise 4 alt boyuttan işle ilgili stres, kendini tanımlama ve fiziki çevre cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. Sadece sosyal kaynaklı stres vericiler cinsiyete göre farklılık göstermiştir. Kadınların sosyal kaynaklı stres verici puanları erkeklerden daha yüksektir. Erdoğan ve arkadaşlarının fabrika çalışanları üzerinde yapılan çalışmada stres kaynaklarının cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir [73]. Osman katılımcıların cinsiyetlerinin algılanan stres düzeyini etkileyip etkilemediğini belirlemek amacı ile yaptığı çoklu regresyon analizi sonucunda yaşın cinsiyetin etkilediğini belirlemiştir. Kadınların algılanan stres düzeyinin erkeklerden daha yüksek olduğunu saptamıştır [74]. Mustafa yaptığı araştırmada kız öğrencilerde algılanan stres düzeyini erkeklerden daha yüksek olarak saptamıştır [75]. Tekbaş, çalışmasında öğrencilerin stres seviyesini cinsiyet değişkenine göre incelemiştir ve sonuç olarak anlamlı bir farklılık elde etmiştir. Kadınların stres düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğunu belirlemiştir [76]. Merve yaptığı çalışmada cinsiyetin stres üzerindeki etkisini incelemiş ve analiz sonucunda stres rahatsızlık algısının kadınlarda daha yüksek olduğunu saptamıştır. Buna sebep olarak kadınlar mestrüal dönemlerini, doğum süreçlerini sebep olarak gösterebiliriz [77] .

Araştırmamızda stres kaynaklarından elde edilen puanlara baktığımızda katılımcıların daha çok ‘hastalık geliştirme ihtimali vardır’ kategorisinde olduğu görülmektedir. Turunç tarafından yapılan çalışmaya fabrika çalışanları dahil edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, çalışanların ‘hastalık geliştirme ihtimali vardır’ kategorisinde olduğu

saptanmıştır. Bu çalışmada elde edilmiş sonuçlar verilerimizi destekler niteliktedir [78]. Erdoğan ve arkadaşlarının fabrika çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, stres kaynaklarının puanları hastalık geliştirme eğilimindedir şeklinde saptanmıştır [73].

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları ve stres kaynakları alt boyutları olan; sosyal, işle ilgili, kendini yorumlama ve fiziki çevre vericileri medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Erdoğan ve arkadaşları çalışmasında da evli olan bireylerin sosyal stres kaynakları daha yüksek saptanmıştır [73]. Turunç yaptığı çalışmada, bekar işçilerin fiziksel çevre ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklı olan stres vericilerden daha fazla etkilendiğini belirlemiştir [78].

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları sigara kullanım durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutu olan iş kaynaklı stres sigara kullanımına göre farklılık göstermezken, sosyal, kendini yorumlama ve fiziki kaynaklı stres vericiler sigara kullanımına göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Sigara kullanan bireylerin sosyal kaynaklı, kendini yorumlama ve fiziki çevre kaynaklı stres puanları sigara kullanmayan bireylerden daha yüksek olarak saptanmıştır. Sigaranın stres üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu saptanmıştır. Parrot çalışmasında sigara kullanan bireylerin stres seviyesinin sigara kullanmayan bireylerden daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu çalışma elde ettiğimiz verileri destekler niteliktedir. Buna sebep olarak stresli bireylerin sigara kullanarak streslerini hafifletmeye çalışmasını sebep göstere biliriz [79].

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları ve stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan; sosyal kaynaklı stres, işle ilgili stres, kendini yorumlama ve fiziki çevre kaynaklı stres, ‘Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?’ sorusunda verdikleri cevaplara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Katılımcıların ‘Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu? Sorusuna hayır cevabı verenlerin algılanan stres puanları ve stres kaynağı alt boyutları olan sosyal, işle ilgili, kendini yorumlama, fiziki çevre puanları evet cevabı verenlerden daha yüksek olarak saptanmıştır. Bu durumda yaptığı iş sonucunda ekonomik açıdan tatmin olan bireylerin stres puanlarının daha düşük olduğunu söyleyebiliriz. Tekbaş öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada stres seviyesi ile maddi durum arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda öğrencilerin stres seviyesinin maddi durumla bağlantılı olmadığını

saptamıştır. Bu sonuç, çalışmamızı destekler niteliktedir [76]. Tekbaş çalışmasında öğrencilerin maddi durumları ile stres seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir ve sonuç olarak anlamlı bir farklılık saptamamıştır. Buna sebep olarak öğrencilerin çoğunun aynı sosyo ekonomik seviyeden geldiğini göstermiştir [76]. Merve çalışmasında aylık kazancın stres üzerinde etkili olduğunu saptamıştır. Gelir düzeyi düşük olan bireylerin stres düzeyinin daha yüksek olduğunu elde etmiştir [77]. Sözen ve arkadaşları, sporcular üzerinde yaptığı çalışmada, sporcuların kazancının stres üzerindeki etkisini incelemiştir ve etkili olduğunu belirtmiştir [80]. Sevgül araştırmasında banka çalışanların iş tatmini düzeylerini incelemiştir. Sonuç olarak banka çalışanlarının işin içeriği ve çevresi açısından iş tatmini duymadıklarını elde etmiştir [81]. Araştırmamızın sonucuna göre banka çalışanlarının stres seviyeleri çok yüksek olarak saptanmamıştır ama iş tatminin stres üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Bankacıların stres seviyesi yüksek olmasa da stres artık günümüzde çok yaygın bir hastalık halini almıştır. Stresin tetikleyebileceği olumsuz durumlara karşı hazırlıklı olmak gerekmekte ve çalışanlardaki stres düzeyini kontrol altında tutmak gerekmektedir. Bunu sağlamak için, çalışanlara gerek stres danışmanlığı verilmeli ve stres yönetimi doğru bir şekilde anlatılmalıdır. Belirli aralıklarla örgütsel stres programlarının yapılması çalışanlar için olumlu sonuçlar ortaya koyacaktır.

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Katılımcıların stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak, işle ilgili kaynak, kendini yorumlama ve fiziki çevre puanları yaşlarına göre farklılık göstermiştir. Stres kaynağı alt boyut puanları 36-45 yaş aralığında en yüksek olarak saptanmıştır. Filiz çalışmasına fabrika işçilerini dahil etmiştir ve. 41-50 yaş aralığında olan bireylerin sosyal stres kaynağının diğer gruplardan daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu sonuç elde ettiğimiz verileri destekler niteliktedir [82]. Turunç çalışmasında yaş ve stres kaynakları arasında bir ilişki saptamamıştır [78]. Osman katılımcıların yaşlarının algılanan stres düzeyini etkileyip etkilemediğini belirlemek amacı ile yaptığı çoklu regresyon analizi sonucunda yaşın stresi etkilemediğini belirlemiştir [74]. Tekbaş çalışmasında öğrencilerin stres seviyelerini yaş değişkenlerine göre incelemiştir ve stres düzeyinin yaşa göre farklılaşmadığını belirlemiştir [76]. Aktaş çalışması sonucunda stres ve yaş arasında ilişki olduğunu söylemiştir [83]. Gümüştekin ve Öztemiz ise çalışması sonucunda yaşın stres üzerinde

etkili olmadığını söylemiştir [44].

Katılımcıların Algılanan stres düzeyi puanları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Eğitim durumu lise olanların algılanan stres puanları diğerlerinde daha yüksek olarak saptanmıştır. Katılımcıların Stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak, işle ilgili kaynak, kendini yorumlama ve fiziki çevre puanları da, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Örücü ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça stres seviyelerinin azaldığı belirlenmiştir. Bu sonuç çalışmamızı destekler niteliktedir [57]. Güney tarafından yapılan çalışmaya adliye çalışanları dahil edilmiştir. Sonuç olarak eğitim durumu ve örgütsel stres kaynakları arasından anlamlı bir fark bulunmamıştır [84].

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları iş arkadaşları ile olan ilişki durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Aynı zamanda katılımcıların stres kaynağı alt boyutları olan, sosyal işle ilgili, kendini yorumlama ve fiziki çevre kaynaklı olan stres puanları da iş arkadaşları ile olan ilişkiye göre farklılık göstermiştir. İş arkadaşları ile ilişkisi iyi olan bireylerin algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinden aldıkları puanlar diğerlerinden daha yüksektir. Bankacılıkta olduğu gibi bütün çalışma alanlarında iş arkadaşları ile olan ilişkinin düşmanca olması, aşırı rekabet içermesi, yöneticilerden gerekli desteklerin alınmaması bireylerde olumsuz sonuçlar doğuracaktır.

Katılımcıların algılanan stres düzeyi, stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak, işle ilgili kaynak, kendini yorumlama ve fiziki çevre puanları mesaiye kalma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Üstün çalışmasına hemşireleri dahil etmiş ve mesai saatleri ile stres arasındaki ilişkiyi incelemiştir, sonuç olarak mesai saatlerinin artması stres üzerinde anlamlı bir değişiklik ortaya koymakta ve stresi tetiklemektedir [85]. Merve araştırmasında iş yükünün stres üzerindeki etkisini incelemiştir ve sonuç olarak mesai saatlerinin gereğinden fazla olması durumunda, çalışanlarda odaklanma gibi sorunların ortaya çıktığını söylemiştir. Bunların sonucunda da stres faktörü tetiklenmektedir [77].

Katılımcıların algılanan stres düzeyi, stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal kaynak, işle ilgili kaynak, kendini yorumlama ve fiziki çevre puanları genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz? Sorusuna verdikleri cevaplara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Sağlık durumunu kötü olarak değerlendirenlerin stres puanları diğerlerinde yüksek olarak saptanmıştır.

Katılımcıların algılanan stres düzeyi puanları meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Aynı zamanda stres kaynağı ölçeğinin alt boyutlarından olan sosyal stres kaynağı, işle ilgili stres, kendini yorumlama ve fiziki çevre kaynaklı stres puanları da meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermemiştir. Merve banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada demografik değişken olarak bankada toplam çalışma yılını dikkate almış ve stres üzerindeki etkisini incelemiştir. Sonuç olarak artan deneyimin stresin azalmasında etkili olduğunu söylemiştir. Çalışma süresi bir yıldan az olanların stres seviyesi diğerlerinde daha yüksek olarak saptanmıştır [77]. Sevgül banka çalışanlarının stres kaynaklarının ve iş tatminleri incelemiştir. Elde ettiği sonuca göre bankacılık deneyimi az olanların çok olanlardan daha yüksek stres seviyesine sahip olduğunu saptamıştır. Bankacılık deneyimi bir yıldan az olan insanlarda, kişiler ile olan ilişkileri sebebi ile en yüksek seviyede stres sahip olduğu ortaya çıkmıştır [81].

Sonuç olarak günümüzde hayatın hızlı yaşanır duruma gelmesi stresin daha çok ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu nedenle günümüzde stres artık her alanda yabancı bir kavram olmaktan çıkmıştır. İnsanlar günlerinin büyük bir kısmını iş yerinde geçirmektedir ve örgütsel stres kaynakları bireysel stres ortaya çıkarmaktadır. İnsanlar yerine getirmesi gereken roller için çalışması gerekmektedir ve bazı durumlarda iş talepleri çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bunlardan bazıları aileleri ile yeterli zaman geçirememeleridir. Artan mesailer, iş yükünün fazla olması çalışanlarda stresi tetiklemektedir. Özellikle kadınların çalışma hayatında daha yoğun halde yer alması ile çiftlerin ikisinin de çalışması ile stres önemli bir konu olmaya başlamıştır. İş yerinde yaşanan stres doğurucu sebepler ailelerin hayatlarını doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle stres faktörünün incelemesi, hem insanların yaşamları için, hem de işlerinde verimli bir şekilde çalışmaları için önemlidir.

Bu çalışmada banka çalışanların stres düzeyleri ve stres kaynakları incelemiştir. Günümüzde birçok iş alanında stres düzeyleri yüksek seviye olmaktadır bu alanlardan biri de bankacılıktır. Bu çalışma sonucunda çalışmaya katılım sağlayan bankacıların stres düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda stres kaynakları ile ilgili detaylı bilgi elde edilmiştir. Bu çalışmanın banka çalışanlarının stres düzeylerinin iyileştirilmesinde ve bu kapsamda literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

BÖLÜM 6

ÖNERİLER

Yaptığımız çalışmada elde edilen veriler ışığında ve literatür taraması sonucunda aşağıda ki önerilerde bulunulabilir.

- Araştırmanın sonuçları doğrultusunda banka çalışanlarında stres kaynağı belirlenerek bu konuda gerekli önlemler alınabilir.
- Araştırmada stres kaynakları puanlarında elde edilen sonuçlara göre bireylerin hastalık geliştirme ihtimali vardır evresinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle hastalık gelişmeden önce stresin azaltılması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.
- Araştırmamız banka çalışanları üzerinde yapılmıştır. Aynı ölçekler birçok alanda kullanılabilir ve çalışanların stres verici kaynakları belirlenebilir.
- Örgütsel stres azaltılması için eğitim önemli bir yere sahiptir. Personeller aldıkları eğitim sayesinde yaptıkları iş ile ilgili gerekli nitelikleri kazanmaktadır ve daha verimli bir şekilde çalışmaktadır. Bu nedenle örgütsel stresi sebebini azaltmak için eğitim verilerek çalışanların daha başarılı olması sağlanmalı ve stres ortaya çıkma sebepleri azaltılmalıdır.
- İş arkadaşları ile ilişkisi iyi olan bireylerin algılanan stres ve stres kaynakları ölçeğinden aldıkları puanlar diğerlerinden daha yüksek olarak saptanmıştır, bu durum iş yerinde iş arkadaşları ile ilişkinin önemini ortaya koymaktadır. Bu nedenle çalışanlar arasındaki insan ilişkilerini iyileştirmek adına aktiviteler yapılmalı ve katılımları sağlanmalıdır.
- Bankacılık yoğun mesai ile çalışılan ve yüksek düzeyde dikkat gerektiren bir meslektir. İnsanların dikkatli bir şekilde çalışması için belirli konsantrasyon seviyeleri vardır, bu süre sonrasında stres ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle mesai saatlerin bu durum dikkate alınarak yapılması stres azaltılmasında etkili olacaktır.
- Araştırmamızda kadınların erkeklere oranla daha yüksek stres seviyesine sahip olduğu elde edilmiştir. Kadınların stres faktörleri incelendiğinde, mentrüal

dönemler, doğum süreçleri dikkate alınarak çalışma yapılırsa stresin bu dönemlerde ne kadar farklılık gösterdiği anlaşılabilir.

- Banka çalışanların ruh sağlıklarını korumak adına gerekli hizmet içi eğitimler yapılabilir.
- Banka çalışanlarına, stresle başa çıkmada doğru tekniklerin kullanımı için gerekli psikolojik destek sağlanabilir.
- Bu alanda yapılacak çalışmalarda daha geniş bir örneklem dikkate alınabilir ve Türkiye'de farklı illerden çalışanlar araştırmaya dahil edilebilir.
- Kurum içerisinde stresi tetikleyebilecek faktörler araştırılarak gerekli düzenlemeler yapılabilir.
- Çalışanların aynı zamanda özel hayatlarında bir aileye sahip oldukları göz önünde bulundurulması ve mesai saatlerinin bu durum dikkate alınarak düzenlenmesi stres kontrol altında tutulmasında etkili olacaktır.
- Bu çalışmanın farklı illerde yapılması farklı sonuçlar ortaya çıkarabilir. Özellikle İstanbul gibi stresin daha yaygın olarak ortaya çıktığı illerde bu çalışma yapılabilir.

KAYNAKÇA

[1] Erbaşı, A., Ünüvar, O. , Arat, T. Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Örgütsel Stres Faktörlerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti. *Verimlilik Dergisi*, 3, 97-114. 2012.

[2] Matud, M. P. Gender Differences in Stress and Coping Styles, Personality and Individual Differences, 37, ss.1401-1415. 2004.

[3] Cam, E. Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", *Uluslararası insan Bilimleri Dergisi,* ISSN:1303-5134, ss.1-10. 2004.

[4] Yamuç, V.A. ve Türker, D. Kadın ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi,* 9(1), ss.21-40. 2014.

[5] Lim, V. K. G. ve Teo, T. S. H. Gender Differences in Occupational Stress and Coping Strategies among IT Personnel, Women in Management Review, 11(1), ss.20-28. 1996.

[6] McCarty, W. P., Zhao, S. J. ve Garland, B. E. Occupational Stress and Burnout Between Male and Female Police Officers, Policing: An International *Journal of Police Strategies and Management,* 30(4), ss.672-691. 2007.

[7] Akın, U., Baloğlu, M. ve Karslı, M. D. Türkiye'deki Kadın Üniversite Yöneticilerinin Stres ve Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 39(174), ss.160-172. 2014.

[8] Özdevecioğlu, M., Bulut, E. A., Tekçe, E. A., Çirli, Y., Gemici, T., Tozal, M. ve Doğan, Y. "Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve iş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Yönetim ve Ekonomi, 10(2), ss.125-138. 2003.

[9] Çivi, H. *Türkiye'de Bankacılık Teori, Uygulama ve Sonuçları,* Ankara: Fon Matbaası. 1985.

[10] Altan, M. *Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık,* Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul. 2001.

[11] Erdoğan, S. Türkiye'de Bankacılığın Tarihi Gelişimi, *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,* 6, *483-496.* 1993.

[12] Mishkin, F. S. *Para, Bankacılık ve Finansal Piyasalar iktisadı*, (8. Basım), (Çev. Nazım Engin), Akademi Yayıncılık, Ankara. 2007.

[13] Yetiz, F. Bankacılığın Doğusu ve Türk Bankacılık Sistemi*, Niğde Üniversitesi iktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 107-117. 2016.

[14] Sümer, G. *Türk Vergi Sistemi Açısından Bankaların Ödev ve Yükümlülükleri,* Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, Mali Hukuk Bilim Dalı. Doktora Tezi. 2013.

[15] Tarlan, S. *Tarihte Bankacılık, Maliye ve Gümrük Bakanlığı Araştırma*, Planlama ve Koordinasyon Kurulu Yayını, No: 1986/281, Ankara: Başbakanlık Basımevi. 1986.

[16] Aydın, N. *Bankacılık Uygulamaları*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. 13- 30. 2006.

[17] Cantekinler, M. Bankacılık Sektöründe Performans Yönetimi ve Özel Bir Bankada Performans Yönetimine ilişkin Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. 2007.

[18] Acar, S. Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler Siirt ilinde Bankacılık Sektörü, *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies),* 3(14), (ISSN:2149-8598). 2017.

[19] Sümer, G. Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Bankacılık Sektörü İle Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 18(2), 489. 2016.

[20] Yazıcı, M. *Bankacılığa Giriş* (Altıncı Baskı). İstanbul: Beta Yayınları,.2-3. 2018.

[21] Oktar, S. ve Varlı, A. İttihat ve Terakki Döneminin Ulusal Bankası: Osmanlı İtibar-i Milli Bankası, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27(2). 2009.

[22] Apak, S. ve Tay, A. (T.Y.) Osmanlı Devlet'in 19. Yüzyıldaki Finansal Sisteminde Osmanlı Bankası'nın Yeri ve Faaliyetleri. *Dergipark,* http://dergipark.gov.tr/download/article-file/319956

[23] Parasız, İ. *Para Banka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politika* (Altıncı Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları. 1997.

[24] Küçük, B. Osmanlı İmparatorluğu'ndan Günümüze Bankacılık Faaliyetlerinin Gelişimi, Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı, 19. Yüzyıl Osmanlı iktisat Tarihi I Araştırma, Ordu. 2015.

[25] Özince, E. Finansal Sektör – Uluslar Arası Gelişmeler ve Türkiye Deneyimi, 12. Dünya Muhasebe Tarihçileri Kongresi, İstanbul. 2008.

[26] Conway, E. 50 *Economics Ideas You Really Need to Know* (2. Baskı). Ankara: Domingo Yayıncılık. 2009.

[27] Karalar, B. Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu ve Fon Alacaklarının Tahsilât Durumu, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara. 2010.

[28] Güçlü, H. (T.Y.). Türk Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı, http://www.hakanguclu..com/calismalar/Bankacilik_Sektoru_Yeniden_Yapilandirma_Progr ami.pdf

[29] Karluk, R. *Türkiye Ekonomisi Cumhuriyetin ilanından Günümüze Dönüşüm* (On Üçüncü Baskı), İstanbul: Beta Yayınları, 445-448. 2014.

[30] Sarıtaş, H. ve Saray, C. Türk Bankacılık Sektörünün Karlılık Performansının Analizi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 11, Denizli, 25. 2012.

[31] Denizer, C. Foreign Entry İn Turkey's Banking Sector, 1980–97; The World Bank: Policy Research Working Paper; Washington. Aktaran, Akgeyik, T. ve Yavuz A. (T.Y.). Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Girişi: Risk Mi? Fırsat Mı? 37, 11.08.2018 Http://İbu.Dergipark.Gov.Tr/Download/Article-File/7906. 2000

[32] Bankacılık Kanunu, (2005) https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5411.pdf

[33] Eren, E. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (Genişletilmiş 7. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları. 2001.

[34] Baltaş, Acar ve Baltaş, Zuhal. *Stres ve Başa Çıkma Yolları.* İstanbul: Remzi Kitabevi. 2002.

[35] Rowshan, A. *Stres yönetimi hayatınızın sorumluluğunu almak için stresi nasıl yönetebilirsiniz?* (Çev. Ş. Cüceloğlu). İstanbul: Sistem Yayıncılık. 2011.

[36] Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. Örgütsel Psikoloji. (3. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi. 2001.

[37] Sınha, R. Stress management- a comparative study of selected public & private sector organization in chhattisgarh. *International Journal Of Research In Commerce & Management,* 3(3), 126-130. 2012.

[38] Cüceloğlu, D. *İnsan ve Davranışı*. (11. baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi. 2002.

[39] Robbins, P. Stephen *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education International Inc. 2003.

[40] Rowshan, Arthur. Stres Yönetimi, Sistem Yayıncılık,4. Basım, İstanbul, 2003.

[41] Özmutaf Nezih Metin. "Örgütlerde insan Kaynakları ve Stres: *Ampirik Bir Yaklaşım" E.Ü. Su Ürünleri Dergisi,* Sayı 1-2, Cilt 23,s. 75-81. 2006.

[42] Atkinson, Rita, ATKINSON, Richard, SMITH, Edward, BEM, Darylç *Psikolojiye Giriş*, çev. Yavuz ALOGAN, Arkadaş yayınevi, 12. Basım. 1999.

[43] Braham Barbara. *Stres Yönetimi*, çev. Vedat DİKER, Hayat Yayıncılık, İstanbul. 1998.

[44] Pehlivan İnayet, Aydın. *İş Yaşamında Stres*, Pegem Akademi Yayınları, 3. Baskı, Ankara, 2002.

[45] Tutar, Hasan. *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara Seçkin Kitapevi. 2011.

[46] Figen Ekin. Örgütsek stresin iş gören performansı üzerinde etkileri ve stres yönetimi: Kamu ve özel sektör bankacılığı üzerine bir uygulama. Yüksek lisans tezi, Ankara. 2017.

[47] Keskin, Gülümser. "Örgütsel Stres ve Erzurum'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama". *Verimlilik Dergisi 2:* 141-164.1997.

[48] Çebi, E. Erdoğan, G.D. Stres Yönetimi Eğitiminin Polis Memurlarının Stres Belirtileri ve Algılanan Problem Çözme Becerisi Üzerin Etkileri, *Polis Bilimleri Dergisi*, 25-42. 2014.

[49] Nahavandi,A., Malekzadeh,A. Organizational Behavior, New Jersey.1998.

[50] Gümüştekin, G.E. Gültekin, F., Stres Kaynakları ile Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama ,*Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 20, 1-21. 2010.

[51] Gümüştekin, G. E., ve Öztemiz, A. B. Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi iktisadi Ve idari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23). 2004.

[52] Bakan, İ. *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları*: ilkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar. İstanbul: Beta Yayınevi. 2011.

[53] Akgündüz, Sevgül. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların iş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2006.

[54] Özmutaf, N.M. *Sivil Toplum Kuruluşları'nda Stres ve Gönüllülük,* İzmir: Birleşik Yayıncılık. 2010.

[55] Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver. "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Bir Alan Uygulaması". *Gazi Üniversitesi iktisadi ve idari Bilimler Fakültesi Dergisi 3 (4):* 18-42. 2002.

[56] Altuntaş, Ersin. (2003). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.

[57] Tınaz, Pınar. *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayın. 2005.

[58] Garipoğlu, Esra. *Stres Yönetimi ve Banka Çalışanları Üzerine Yapılan Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2007.

[59] Suzan, Bayram. İş *Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Ve Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2006.

[60] Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman. "işletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne ilişkin Görgül Bir Araştırma". *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 27 (1):* 109-120. 2003.

[61] Evrim Ülkü. Stres ve stres yönetimi (Stresle başa çıkma); Sağlık sektöründe bir uygulama, Yüksek lisans tezi, Elazığ. 2017.

[62] Robbins S. P., Judge T. A. *Örgütsel Davranış* (14. Basımdan Çeviri: İnci Erdem), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, s. 143-612-613-615. 2013.

[63] Erdal M. B. İşletmelerde Stres Kaynakları, Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama, (Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi), Manisa, s. 3-12-68-70-88. 2009.

[64] Örücü, Edip, KILIÇ, Recep, ERGÜL, Adem. Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Kırgızistan*, Sayı: Eylül-Ekim, 2011.

[65] Can H., Aşan Ö., Aydın E. M. *Örgütsel Davranış*, Arıkan Yayıncılık, İstanbul, s. 243-247-248-250-251-253-254-258-260-261. 2006.

[66] Garih, Üzeyir. İş Hayatında Motivasyon, Hayat Yayıncılık, İstanbul. 2003.

[67] Barutçugil, İsmet. *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi,* İstanbul, Kariyer Yayıncılık. 2004.

[68] Paşa, Muammer. Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, işletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Bursa. 2007.

[69] Baltaş, Acar. *Ekip Çalışması ve Liderlik*, Remzi Kitabevi, İstanbul. 2001.

[70] Elif Hatipoğlu. İlk ve ortaokul yöneticilerinin stres kaynaklarının ve stres yönetimi stillerinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. İstanbul. 2014.

[71] Yılmaz, Abdullah, EKİCİ, Süleyman. Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 2003.

[72] Baltaş, Z. ve Baltaş, A. *Stres ve başa çıkma yolları* (25. baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi. 2008.

[73] Erdoğan T, Ünsar S, Süt N. Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. Süleymen Demirel Üniversitesi. *İktisadi idari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2009.

[74] Osman O. Üniversite öğrencilerinin ölüm kaygısı ile algılanan stres düzeyi arasındaki ilişkide bilinçli farkındalığın aracı rolü. Yüksek lisans tezi. Kırıkkale. 2019.

[75] Mustafa S, Ferda A. Üniversite öğrencilerinde algılanan stres düzeyi ile stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişki, *Uluslararası Türk eğitim bilimleri dergisi*. Ekim. 2014.

[76] Tekbaş S. Edirne Merkez İlçe'de İlköğretim Son Sınıf Öğrencilerinde Ortaöğretim Kurumları Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı (OKS) ve Lise Son Sınıf Öğrencilerinde Öğrenci Seçme Sınavı (ÖSS) Sınav Kaygısı ve Etkileyen Etmenler. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı. Yüksek Lisans tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi. 2009.

[77] Merve Y. Banka çalışanlarında stres algısı ve ruhsal durum arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. Işık üniversitesi. 2017.

[78] Turunç Y. Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne. 2009.

[79] Parrott, A. C. Does cigarette smoking cause stress*? American Psychologist*, 54(10), 817-820. 1999.

[80] Sözen, H., Doğan, E., ve Erdoğan, E. Farklı Branşlardaki Sporcuların Stres Düzeyleri Ve Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 1(9). 2012.

[81] Sevgül A. Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma. Yüksek lisans tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. 2006.

[82] Filiz F. Fabrika çalışanlarının stres kaynakları ve stresle başa çıkma tutumlarının değerlendirilmesi. Yüksek lisans tezi. İstanbul. 2016.

[83] Aktaş, A. M. Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin iş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi,* 56(04). 2001.

[84] Güney G. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Etkileri ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Çalışma. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Isparta. 2015.

[85] Üstün, B. Hemşirelerin Atılganlık Ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Programı, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık*

EKLER

EK 1- Kişisel bilgi formu

1.Cinsiyetiniz:

( ) Kadın ( ) Erkek

2.Yaşınız:

( ) 24-35 ( ) 36-45 ( ) 46-53

3.Medeni durum:

( ) Evli ( ) Bekar

4. Eğitim durumunuz:

( ) Lise ( ) Ön lisans ( )Lisans ( )Lisansüstü

5. İş arkadaşları ile ilişkiniz:

( ) Her zaman iyi ( )Ara sıra iyi ( ) Kötü

6. Mesaiye kalma durumunuz:

( ) Bazen ( ) Sık sık ( ) Her zaman

7.Sigara kullanımı:

( )Evet ( )Hayır

8. Meslekte çalışma süresi

( ) 5 yıl ve ya daha az ( )6-10 yıl ( )11 yıl ve ya daha fazla

9. Yaptığınız iş ekonomik açıdan sizi tatmin ediyor mu?

( )Evet ( ) Hayır

10 Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) İyi ( ) Orta ( )Kötü

EK 2- Stres Kaynağı Ölçeği

Açıklama: Bu ölçek günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmiş olan stresin kaynağını belirlemek amacı ile yapılmaktadır. Lütfen dikkatli bir şekilde okuyun ve size en uygun olan cevabı işaretleyiniz.

	Asla	Seyrek olarak	Bazen	Sık sık	Her zaman
1. Yabancılarla karşılaşmaktan rahatsız olurum.					
2. Bir grup önünde konuşurken rahatsız olurum.					
3. İstediklerimi yapıp yapamayacağım konusunda kuşku duyarım.					
4. Birlikte çalıştığım insanların yaptığım iş konusunda fikirleri yok.					
5. Amirlerimle görüş ayrılıklarım var.					
6. İşte zamanımı alan, birbirleriyle çatışanlardır.					
7. Yöneticilik konusunda kendime güvenmiyorum.					
8. "Yönetim" işim arasında yeni taleplerde bulunarak beni engeller.					
9. Çalışmam gerekenlerle benim bölümüm arasında çatışma var.					
10. Sadece yaptığım iş yetersiz olduğu zaman beni hatırlarlar.					
11. Beni etkileyecek olan kararlar ve değişiklikler, bilgim olmadan veya bana sorulmadan yapılır.					
12. Yapacak çok işim ve çok az zamanım var.					
13. İşimde yaptıklarımdan daha fazla niteliklerim olduğunu düşünüyorum.					
14. Şu sırada yapmakta olduğum iş için yetersiz olduğumu düşünüyorum.					
15. Yakın olarak çalıştığım mesai arkadaşlarım, benden daha farklı eğitim yapmışlar.					
16. İşimi yapabilmem için başka bölümlere de gitmem gerekir.					
17. İş yerindeki insanlarla veya ailemle olan çatışmaları çözümleyemem.					
18. Diğer bölümlerle olan çatışmaları çözümleyemem.					
19. Birlikte çalıştığım insanlardan kişisel destek alamam.					
20. Bir plan üzerine çalışmak yerine vaktimi onunla ilgili güçlükleri yenmek için harcıyorum.					
21. Fazla mesailer ve hafta sonunu da içine alan iş koşullarım sebebiyle ailemin baskısını hissediyorum.					
22. Kendi kendime zaman sınırlamaları koyarım.					
23. Daha alt derecedeki kişilere (veya çocuklara) olumsuz bir şey söylemem zor olur.					
24. Saldırgan kişilerle başa çıkmakta güçlük çekerim.					
25. Pasif kişilerle iş yapmakta güçlük çekerim.					
26. Birbirleriyle çakışan sorumluluklar beni güç durumda bırakır.					
27. Yaşıtlarım arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum.					

Ek 2-(devam) Stres Kaynağı Ölçeği

	Asla	Seyrek olarak	Bazen	Sık sık	Her zaman
28. Benden küçükler (veya çocuklar) arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum.					
29. Yaşıtlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.					
30. Amirlerimle çatışmaya girmekten kaçınırım.					
31. Astlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.					
32. Karmaşık işler canımı sıkar.					
33. Kişisel ihtiyaçlarım işyerim ile çatışma halindedir.					
34. Gürültülü çevrem beni rahatsız ediyor.					
35. Bir iş üzerinde dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.					
36. Eşimin benden birçok istekleri var.					
37. Ebeveynimin sağlığı ile ilgilenmem gerekli.					
38. Çocuklarımla iletişim kurmakta güçlük çekerim.					
39. Hissettiklerimi söylemekte güçlük çekerim.					
40. Çalıştığım yerde çok sigara içiliyor.					
41. Çalıştığım yerdeki koku beni rahatsız ediyor.					
42. Oldukça gürültülü bir yerde çalışıyorum.					
43. Oturduğum yerdeki çevre kirliliğinden şikâyetçiyim.					

EK 3- Algılanan stres ölçeği

Açıklama: Hayatınızdaki kişisel deneyimlerinizle ilgili bazı sorular yönetilmektedir. Lütfen soruları dikkatli bir şekilde okuyunuz ve size en uygun olan kutucuğu işaretleyiniz. Sorularda doğru ve ya yalnız cevabı yoktur. Sadece sizin duygu ve düşüncelerinizi doğru bir şekilde yansıtmaktadır.

İfadeler	Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık
1. Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	0	1	2	3	4
2. Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
3. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?	0	1	2	3	4
4. Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?	0	1	2	3	4
5. Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
6. Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?	0	1	2	3	4
7. Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğinizi ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
8. Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?	0	1	2	3	4
9. Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?	0	1	2	3	4
10. Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?	0	1	2	3	4
11. Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelendiniz?	0	1	2	3	4
12. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	0	1	2	3	4
13. Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?	0	1	2	3	4
14. Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?	0	1	2	3	4