



Gönderilme Tarihi: 29 Ekim 2022; Revize Edilmiş Hali: 24 Kasım 2022; Kabul Tarihi: 13 Aralık 2022

HEDEF BASKISININ DEVAM BAĞLILIĞINA VE DUYGUSAL DENGEE ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Hande AKDEMİR¹

Beste ÖZDEMİR²

Hüseyin ÇİÇEK³

ÖZ

Ülkemizde ve dünyada bankacılık faaliyetleri her geçen gün artmakta ve bunun sonucunda banka çalışanları üzerlerindeki baskı sürekli artmaktadır. Birçok sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de insan kaynağı çok önemlidir. Bankalar çalışanlarına ihtiyaç duydukları kişisel gelişim, pazarlama, iletişim, satış ve danışmanlık gibi eğitimleri vererek onların gelişimine katkı sağlamaktadır. Fakat bankacılık faaliyetlerinin genişlemesi ve artan rekabetten dolayı, banka yönetimlerinin artan beklentisi banka çalışanlarının iş streslerini arttırmaktadır. Yaşanan bu stres karşısında örgüte devam bağlılığı etkilenen çalışanların aynı zamanda duygusal dengeleri de etkilenecektir. Bu araştırma, Antalya'nın Alanya ilçesinde yer alan banka personellerinin yaşadığı hedef baskısının devam bağlılığına ve duygusal dengeye etkisini incelemek ve bu kavramlar arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, anket yöntemi kullanılarak 115 kişiye ulaşılmış ve toplanan veriler analiz edilmiştir. Elde edilen analiz bulgularına hedef baskısı ile devam bağlılığı ve duygusal denge arasında negatif bir ilişki olduğu ve yaşanan hedef baskısının devam bağlılığını ve duygusal dengeyi olumsuz olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hedef Baskısı, Devam Bağlılığı, Duygusal Denge.

Jel Kodlar: M12, M14.

THE EFFECT OF TARGET PRESSURE ON ATTENDANCE COMMITMENT AND EMOTIONAL BALANCE: AN APPLICATION IN THE BANKING SECTOR

ABSTRACT

Banking activities in our country and the world are increasing day by day, and as a result, the pressure on bank employees is constantly increasing. As in many sectors, human resources are very important in the banking sector. Banks contribute to their development by providing their employees with the training they need, such as personal development, marketing, communication, sales and consulting. However, due to the expansion of banking activities and increasing competition, the increasing expectations of bank managers increase the work stress of bank employees. In the face of this stress, the emotional balance of the employees whose commitment to the organization is affected will also be affected. This research was carried out to examine the effect of the target pressure experienced by the bank staff in the Alanya district of Antalya on Decisiveness and emotional balance and to determine the relationship between these concepts. In this context, 115 people were reached using the survey method and the collected data were analyzed. According to the results of the analysis, it was found that there is a negative relationship between target pressure and Decisiveness and emotional balance, and the experienced target pressure negatively affects the decisiveness and emotional balance.

¹ Doktora Öğrencisi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, akdemir_handeotmail.com, ORCID: 0000-0002-7191-0680.

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, beste_ozdmr@hotmail.com ORCID: 0000-0001-8461-8366

³ Doçent Dr, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, hcicek@mehmetakif.edu.tr- ORCID: 0000-0002-8284-7955.

Keywords: Goal Pressure, Commitment to Continuation, Emotional Balance.

JEL Codes: M12, M14.

GİRİŞ

Rekabet ortamında öne çıkarak hayatlarına devam etmek isteyen örgütler için teknolojik gelişmeleri ve rakiplerini yakından takip etmek kadar önemli olan bir diğer unsur da insan faktörüdür. Bu bağlamda, örgütlerin insan kaynağını etkin ve verimli kullanabilmesi için teknoloji kadar çalışanlarına da yatırım yapması gerekmektedir. Rekabetin ve baskının en fazla yaşandığı sektörlerden biri de bankacılık sektörüdür. Hizmet sektöründe, finansal bir kuruluş olarak yer alan bankaların şube sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu durum en büyük olma yarışı içerisinde olan bankaların kendi şubeleri arasında bile rekabetin artmasına neden olmuştur (Ok, 2004: 58). Artan bu rekabet ortamında makroekonomik risklerin oluşması, ürün yelpazesinin her geçen gün genişlemesi ve artan kurumsal rekabetin karlılığı azaltılması, hayatta kalmak ve pazardan pay edinebilmek isteyen bankaları, personeline yönelik hedef politikaları belirlemeye yöneltmiştir (Tolon, 2004). Ayrıca örgütlerin güçlenmesinde ve varlıklarına devam etmesinde, çalışanların işlerini gerçekleştirirken kullandığı bilgi ve beceri kadar önemli olan bir diğer unsur ise örgüte yönelik beslenen güçlü duygulardır. Çalışanların işlerine ve çalışma ortamlarına yönelik olumlu tutumları ile güçlenecek olan örgüt için örgütsel bağlılık kavramı da önemlidir (Bolat ve Bolat, 2008: 76).

İş koşullarının algılamasında, duygusal ve davranışsal olarak verilen tepkilerde etkili olan kişilik özellikleri, bireyin iş seçiminde, çevreyle ilişkisinde, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine davranışlarında etkili olan düşünce, duygu ve davranış kalıplarının oluşmasında etkilidir (Aydoğmuş, vd., 2015: 252). Yaşanan olaylar karşısında her bireyin farklı hareketleri, duyguları ve fikirleri farklıdır.

Müşteriye en iyi hizmeti sunarak müşteri memnuniyetini ve devamlılığını en üst düzeyde tutmanın ön planda olduğu bankalarda belirlenen hedefler zaten yoğun bir iş yüküne sahip olan personelin kendisini daha da baskı altında hissetmesine neden olmuştur. Müşterilerle yoğun bir etkileşim ve iletişim içerisinde olan banka çalışanları, kurumun beklentilerini gerçekleştirebilmek için kontrollü hareket etmeli ve duygularını düzenleyebilmelidir. Bireylerde daha fazla stres oluşumunu tetikleyen bu durum çalışanların ruhsal sağlıklarını, verimliliklerini, iş yaşamlarını, aile yaşantılarını, müşterilerle ve kişilerle olan ilişkilerini olumsuz olarak etkilemektedir (Köse, 2020: 47).

Bu araştırmada, Antalya'nın Alanya ilçesinde yer alan bankalarda çalışmakta olan personelin yaşadığı hedef baskısı, devam bağlılığı ile duygusal denge arasındaki ilişki incelenmiştir. Ayrıca, çalışanların yaşamış oldukları hedef baskısının devam bağlılığına ve duygusal dengeye etkisi de araştırılmıştır. Gerçekleştirilen bu çalışmada, hedef baskısının çalışanlarda olumsuz etkilere neden olduğu ve olumsuz olan bu durumun çalışanların örgüte devam etme bağlılıklarını ile duygusal dengelerini azaltması beklenmektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma konularını oluşturan hedef baskısı, devam bağlılığı ve duygusal denge/nörotizm kavramları ile ilgili gerçekleştirilen alanyazın incelemeleri sonucunda elde edilen bilgiler, kavramsal bir çerçevede açıklanmıştır.

1.1. Hedef Baskısı

Belirlenen zaman içerisinde herhangi bir hayal ya da fikrin eylem durumuna getirilerek harekete geçilmesi olarak tanımlanan hedef kavramı (Onaran, 1981: 205), “yapılması tasarlanan iş, varılacak yer, ulaşılabilecek son nokta” olarak da ifade edilmektedir (Türk Dil Kurumu,2022).

İşletmelere gelecekle ilgili stratejiler konusunda yol gösteren misyon ve vizyon unsurları ile birlikte işletmelerin çeşitli amaç ve hedefleri de bulunmaktadır. Amaçlar, işletme vizyonunu oluşturan temel beklentiler iken hedefler ise amaçlara göre daha kesin ve ölçülebilir özellikte olup işletme amaçlarının nicelik olarak belirlenmiş halidir (Ülgen ve Mirze, 2018: 177). Kendi kapasitesini zorlayacak hedefler koymak, şirketlerin varoluş nedenleri arasındadır. Şirketler hedeflerini, çalışanlarının işlerini en iyi biçimde ve işbirliği içerisinde yapabilecekleri şekilde belirler. Bu bağlamda belirlenen hedeflere ulaşmada başta yöneticiler olmak üzere tüm örgüt çalışanlarına önemli sorumluluklar düşmektedir (Bakan, vd., 2015: 160).

Çalışanların görev ve sorumluluklarına yönelik olarak belirlenen hedefler kişiye göre değişiklik gösterebilen, detaylandırılabilir, motive edici, spesifik, etik kurallara uygun, ulaşılması mümkün, gerektiğinde değişikliklere uyumlu, sürekli ve ölçümlenebilir özelliklere sahip olmalıdır. Hedeflerin gerçekleştirilmesi konusunda, bireye ve koşullara uygun olarak önceden belirli bir süre belirtilmesi ve belirlenen hedefe ulaşmada kullanılacak kaynakların belirlenmesi önemlidir (Uyargil, 2007: 89-90).

Temel olarak hedefler, satış hacmini esas alan hedefler (satış hedefi miktarı gibi nicel hedefler) ve personel faaliyetlerini esas alan hedefler (müşteri ile iletişim gibi nitel hedefler) olmak üzere iki farklı sınıflandırmaya mevuttur (Ataman, vd., 2021: 396). Bankaların amaçlarına yönelik belirlediği hedefler, personelin beceri, kabiliyet, başarı, bilgi ve performans gelişimini olumlu olarak etkin çalışmayı sağlayabileceği gibi, personel üzerinde oluşturduğu baskı ile iş stresini ve tükenmişliği arttırarak iş tatminini olumsuz olarak etkileyebilecektir (Soygür, 2019: 136-137).

Müşteri ilişkilerinin yoğun olduğu bankacılık sektöründe çalışanlar, sürekli olarak mali hesaplama ve kontrol, para ve benzeri fonları yönetme gibi süreçleri tamamlamak zorundadır. Böyle stresli ve yoğun bir ortamda çalışmak durumunda kalan banka personelinin enerjisi tükenmektedir (Süren, vd., 2016:248). Aynı zamanda, kurumlar tarafından belirlenen hedefleri başaramama stresinden kaynaklı motivasyon eksiliği ve işini kaybetme korkusu yaşayan bireyin kendisini daha da baskı altında hissetmesi kaçınılmazdır (Bakan, vd., 2015: 160). Hedef baskısı olarak karşımıza çıkan bu kavram Soygür ve Aydın (2018) tarafından, “belirlenen pazarlama stratejileri ile satış yönetimlerinin ürün bazında satışların adet ve/veya kazanç yönünden eşzamanlı veya ayrı ayrı artışları için bu artışları sağlayacak olan satış ekipleri üzerinde oluşturdukları şiddetli ve stres oluşturan yönetsel kota istekleri” olarak tanımlanmaktadır.

Yaşanan ekonomik sorunların etkisini en aza indirmek için farklı yöntem ve strateji belirleyen bankalar, dünya genelinde hedef baskısının en yoğun yaşandığı sektördür. Oldukça geniş bir yelpazede ürün ve hizmet sunan bankalarda en fazla baskı, satış yönlü hedeflerde görülmektedir (Aybas ve Türkmen, 2015: 578). Pazardan daha fazla pay edinebilmek amacıyla sürekli artan banka hedefleri karşısında çalışanlar kotalarını doldurabilmek, daha fazla prim kazanabilmek, rakiplerini geçmek, başarılı olabilmek, kariyerinde ilerleyebilmek, satış performanslarını arttırmak ve hedefleri gerçekleştirebilmek için müşterilere istemedikleri ya da ihtiyaç duymadıkları ürünleri satma konusunda baskı yaparak etik olmayan davranışlarda bulunabilmektedir (Soygür, 2019: 142).

1.2. Devam Bağlılığı

Örgütsel bağlılık kavramını Wiener (1982), çalışanların örgüt çıkarlarına yönelik hareket edebilmeleri için içselleştirilmiş normatif baskılar bütünü; Kiesler (1971), belli bir hareket tarzına ve çevresindekilere bağlılık duyan bireyin, belirli davranışlara yönelmesi ve kendini taahhüt altına koyması; Morrow (1983) ise örgütün amaç ve hedeflerini benimseyen bireyin örgütte kalmak için çaba göstermesi, örgütle özdeşleşmesi; Fukami ve Larson (1984) bireyin sosyal örgüte ve sosyal role bağlılığı olarak tanımlamıştır. Birçok farklı tanıma sahip olan örgütsel bağlılık kavramının üç önemli unsurunun olduğu söylenebilir:

1. Bireyin örgütün amaçlarına inanması ve kabullenmesi,
2. Bireyin örgütte beklenenden daha fazla çaba göstermesi,
3. Bireyin örgütteki varlığını devam ettirme isteği (Balay, 2000: 18).

Çalışanların örgüte bağlılık derecesini etkileyen faktörleri yaş, cinsiyet, deneyim, örgütsel adalet, güven, iş tatmini, rol belirsizliği ve çatışması, özerklik, medeni durum, ödüller, iş saatleri, alınan destek, karar alma sürecine katılım, ücret, terfi olanakları, çalışma arkadaşları, tanınma, dışarıdaki iş olanakları ve çaresizlik olarak belirtmek mümkündür (Güney, 2017: 281).

Örgütsel bağlılık, tutumsal ve davranışsal yaklaşım olarak iki farklı şekilde sınıflandırılmıştır. Davranışsal yaklaşım, örgüt yerine bireyin kendi davranışlarını ifade ederken; çalışanların davranışlarını ve iyi niyetlerini konu alan tutumsal yaklaşım ise, örgüt iyiliği için daha fazla çabalama ve örgütte kalma isteği veya örgüt amaçlarıyla özdeşleşme gibi tutumları ifade etmektedir. Bireysel özellikler, olumlu iş tecrübeleri ve yapılan işin özellikleri bu tür tutumların ortaya çıkmasında etkili olan temel faktörlerdir (Bolat ve Bolat, 2008: 77). Tutumsal yaklaşım açısından örgütsel bağlılık kavramını Allen ve Meyer (1990); duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık, olarak sınıflandırmıştır.

Bireyin örgüte bağlanma, kendini adama derecesi olarak tanımlanan örgütsel bağlılığın alt boyutlarından biri olan devam bağlılığı, bireyin örgütten ayrılmasını güçleştiren maliyet faktörü üzerine odaklanmaktadır. Örgüte yaptığı yatırımların zamanla doğru orantılı olarak arttığını fark eden birey, yaptığı yatırımlar ile maliyetleri karşılaştırdığında maliyetlerin daha yüksek çıkması sonucunda örgütte kalma kararı alır. (Ersoy ve Bayraktaroğlu, 2015: 5). Aynı zamanda başka iş bulamama, emeklilik, örgüte yapılan yatırımlar, arkadaşlardan ayrılamama, farklı yerde yaşamayı istememe, kazanç kaybı ve ailevi sorunlar gibi; sosyal, ekonomik ve psikolojik nedenlerden dolayı da çalışanlar örgütte kalmaya

devam etmektedir (Seyfullahoğulları, 2018: 32). Çalıştığı örgütte kalmak zorunda olan bu kişiler 'kapana sıkışmış' çalışanlardır. İmkanları olsa örgütten ayrılmayı tercih edecek olan bu kişiler örgütte kalmaya devam ettikçe kendisini kötü hissedecektir. Bu durum sonucunda da kötü iş alışkanlıkları ile birlikte olumsuz tavırlar içerisinde olan çalışan, yöneticiler için bir sorun haline gelecektir (Ölçüm Çetin, 2004: 95).

Bireyin örgüte olan bağlılık derecesi olumlu ya da olumsuz farklı sonuçlara neden olmaktadır (Wiener, 1982: 421). Düşük bağlılık düzeyine sahip bireyler örgüte karşı yasal olamayan faaliyetlerde bulunma, işe geç kalma, devamsızlık, işi yavaşlatma, sadakatsizlik ve dedikodu gibi olumsuz davranışlarda bulunmaktadır. Yüksek bağlılık düzeyine sahip bireyler ise iş dışı ilişkilerde daha fazla stres ve gerilim yaşamakta, uyum sağlama konusunda zorluk çekmekte ve örgütün yararına suç işleyebilmektedir (Balay, 2000: 93).

1.3. Duygusal Denge/Nörotizm

İngilizcede "personality", Almancada "personlichkeit", Fransızcada "personalite", Klasik Latince "persona" ve Orta Çağ Latince "personalitas" olarak kullanılan kişilik kavramı (Gümüş, 2009: 41); sahne ve seyircilerin arasındaki mesafenin çok olduğu Klasik Roma Tiyatrosunda, oyuncuların rollerine netlik kazandırmak için yüz mimiklerine uygun olarak yüzlerine taktığı maskeleri ifade etmektedir (Nelson, 2011: 15).

Birçok farklı tanımı bulunan kişilik kavramını, Balkan ve arkadaşları (2014) bireyin iç ve dış dünyasına göre oluşturduğu, bireyi diğer bireylerden ayıran, özgün olan ve mantıkla ortaya konulmuş bir nitelik olarak tanımlarken; Erol (2017) ise, kendisini tanıyan bireyin çevresine uyum sağlamasında etkili olan psikofizik bileşmelerin dinamik olarak düzenlenme süreci ya da toplumsal yaşamda edinilen davranış ve alışkanlıklar olarak tanımlamaktadır.

Bireyin doğuştan gelen ve sonradan edindiği edinimlerin bütünü olan kişilik özellikleri her bireyde farklıdır. Bireylerin farklı olan fiziksel özellikleri, zekâsı, enerjisi, istekleri ve ihtiyaçları ile içerisinde bulunduğu toplumun yaşam felsefesi, kültür seviyesi, ahlak ve din anlayışı gibi hususlar kişiliğin oluşumunda etkili olmaktadır (Eren, 2017: 84).

Strese dayanıklılık ölçüsü olan duygusal denge, bireyin dışsal olaylardan etkilenme ve olaylar karşısındaki sakinlik derecesinin ölçümüdür. Duygusal denge, bireyin hem iş hem de özel hayattan doyum sağlayabilmesinde önemlidir (Aydoğmuş, vd., 2015: 256). Pozitif, dayanıklı, dengeli, rahat, umutlu, sakin ve özgüvenli bireyleri kapsayan duygusal denge kişilik boyutlarından biridir. Duygusal olarak dengesizlik yaşayan birey ise, daha çok endişeli, düşüncesiz, öfkeli, korumacı, kaprisli, utangaç, gergin, kaygılı, karamsar ve güvensizdir (Robbins ve Judge, 2012, 138). Olayları sürekli olumsuz olarak değerlendiren, yaratıcılıktan uzak ve riske sıcak bakmayan bu tarz bireylerin öz saygıları düşüktür. Nevrotik düzeyi yüksek olan bu bireyler çeşitli davranış bozuklukları gösterir ve başkalarıyla ilişki kurmakta güçlük çeker (Aydoğmuş, vd., 2015: 256). Karmaşık duyguların yoğun olduğu bu boyutta, kuruntulu ve düşmanca düşünceler yaygındır (İbrahimoğlu, 2008: 99). Aynı zamanda bu tür özelliklere sahip olan bireyler aile ve iş yaşantısında daha fazla çatışmalar yaşamakta ve daha fazla stres altında

kalmaktadır. Bu durum sonucunda nevrotik birey, depresyon gibi ruhsal rahatsızlıklar yaşamaktadır (Sudak ve Zehir, 2013: 145).

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu bölümde, araştırmanın evren ve örnekleme, hipotezleri ve veri toplama araçlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Sermaye, para ve kredi gibi işlemleri yapmakta olan bankalar bu araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Fakat bankaların birçok farklı isim ve binlerce şubesi ile ülkemizde geniş bir alanı kapsaması nedeniyle belirlenen evrenden bir örneklem kitlesi seçilmesi tercih edilmiştir. Bu bağlamda, basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile örneklem olarak Antalya' nın Alanya ilçesindeki bankalarda görev almakta olan personeller seçilmiştir. Hair ve arkadaşları (2010), minimum örneklem büyüklüğünün ölçme aracında yer alan toplam madde sayısının en az 5 katı olması gerektiğini belirtmiştir. Buna göre, ulaşılan 115 kişinin evreni temsil etmede yeterli olduğu tespit edilmiştir. 02.06.2021 tarih ve GO 2021/215 sayılı karar ile etik kurul onayı alınmıştır.

Anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen araştırma için hazırlanan veri toplama aracının ilk bölümünde katılımcılara ait demografik verilere diğer bölümlerde ise hedef baskısı, devamlılık bağlılığı ve duygusal denge ile ilgili ölçek maddelerine cevap vermesi istenmiştir.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Günümüzde küreselleşme ile daha da artan rekabet ortamında örgütlerin hayatlarına devam edebilmesi ve diğer örgütlere karşı üstünlük sağlayabilmesi, diğer örgütler karşısında daha dayanıklı ve farklı olmasına bağlıdır. Bu bağlamda avantajlı bir konuma geçmek isteyen işletmelerin hiç kuşkusuz yapabileceği en iyi strateji çalışanlarına yönelik uygun, doğru, açık ve ulaşılabilir hedefler belirlemektir. Çalışanların etkin ve verimli bir hizmet vermesinde etkili olacak olan bu hedefler uygulanabilirlikten uzaklaştıkça hedeflerin gerçekleşmesi için yönetimin gösterdiği davranış ve tutumlar çalışanlarda endişe ve korkuya neden olmaktadır (Cantekinler, 2007: 65). Hem çalışma performansını hem de günlük yaşamı olumsuz olarak etkileyen bu durumdan dolayı, örgütte kalmaya devam etmek istemeyen çalışanlar duygusal olarak dengesizliklerde yaşayacaktır.

Buradan hareketle, hedef politikalarının en yoğun olduğu bankacılık sektöründe çalışmakta olan bireylerin algıladıkları hedef baskısının devam bağlılığına ve duygusal dengeye etkisini belirlemek amacıyla geliştirilen hipotezler sınanmaktadır.

H1: Hedef baskısının devam bağlılığı üzerinde negatif bir etkisi vardır.

H2: Hedef baskısının duygusal denge üzerinde negatif bir etkisi vardır.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Bu kısımda araştırmada kullanılan veri toplama araçları olan Hedef Baskısı Ölçeği (HBÖ), Devamlılık Bağlılığı Ölçeği (DBÖ) ve Duygusal Denge/Nörotizm Ölçeği (DDÖ) ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Hedef Baskısı Ölçeği (HBÖ): Soygür (2018), literatürde direkt olarak bireylerin hedef baskısını ölçmeye yönelik herhangi bir ölçek bulunmaması nedeniyle geliştirdiği orijinal bir ölçek olan hedef baskısı ölçeği, tek boyut ve 8 maddeden oluşmaktadır. Gözlenen banka personelinin yönlendirmeleriyle oluşturulan ölçek, yüksek güvenilirlik düzeyine (Cronbach Alpha:0.90) sahiptir.

Devamlılık Bağlılığı Ölçeği (DBÖ): Bireylerin örgüte bağlılıklarını ölçmek amacıyla Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık modeli normatif, devamlılık ve duygusal bağlılık olmak üzere üç boyutlu genel bir model olup fazlasıyla tercih edilmektedir. Bu çalışmada Özutku ve arkadaşlarının (2008) da bu modelden yararlanarak uyarladığı örgütsel bağlılık ölçeğinin devamlılık bağlılığı boyutundan yararlanılmıştır. Bireylerin örgüte yaptığı yatırımların miktarı ve algıladığı seçenek yokluğu olmak üzere iki farklı faktörden oluşan devam bağlılığı ölçeği 5' li Likert tipinde derecelendirilmiş ve ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.72 olarak hesaplanmıştır.

Duygusal Denge/Nörotizm (DDÖ): Castelo-Branco ve arkadaşlarının (2008) geliştirdiği Cervantes kişilik ölçeğinin Türkçeye uyarlaması Demirci Bal ve Hotun Şahin (2011) tarafından gerçekleştirilmiştir. 20 madde ve dışa/içe dönük olma (7 madde), duygusal denge/nörotizm (7 madde) ve tutarlı/tutsuz (6 madde) olmak üzere 3 boyuttan oluşan ölçeğin Türkçe uyarlamasının geçerlik ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde ölçeğin oldukça iyi psikometrik özelliklere sahip olduğu belirlenmiştir. Cervantes kişilik ölçeğinin duygusal denge/nörotizm boyutunun bu çalışmada istenilen sonuçlara ulaştıracağı düşünüldüğünden dolayı ölçeğin yalnızca bu boyutundan yararlanılmıştır. Güvenirlik değeri 0.81 olarak tespit edilen boyut 7 maddeden oluşmaktadır. Doğru sonuçlara ulaşabilmek amacıyla boyuttaki tüm maddelerin puanları tersine dönüştürülerek analizlere devam edilmiştir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmada elde edilen demografik verilere ait bulgular, ölçeklerin analize uygunluğunu tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen analizler ve ölçeklere ilişkin korelasyon ve regresyon analizine ait bulgular yer almaktadır.

3.1. Demografik Verilere Ait Bulgular

Katılımcılardan demografik özelliklerine dair elde edilen verilere ait analiz bulgularına Tablo 1' de yer verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Verilerinin Dağılım Tablosu

	N	%		N	%
Cinsiyet			Eğitim		
Kadın	61	53.0	İlköğretim	-	-
Erkek	54	47.0	Lise	6	5.2
Yaş			Ön Lisans	28	24.3
18-23	14	12.2	Lisans	68	59.1
24-29	36	31.3	Lisansüstü	13	11.3
30-35	37	32.2	Kadro Durumu		
36-41	18	15.7	Daimi	98	85.2
42 ve üzeri	10	8.7	Sezonluk	17	14.8
Banka Sektöründe Çalışma Süresi			Aynı Bankada Çalışma Süresi		
1-3 yıl	28	24.3	1-3 yıl	39	34.5
4-9 yıl	39	33.9	4-9 yıl	42	37.2
10-15 yıl	31	27.0	10-15 yıl	22	19.5
16-21 yıl	10	8.7	16-21 yıl	5	4.4
21 ve üzeri	5	4.3	21 ve üzeri	5	4.4
Çalışma Durumu					
Bireysel	77	67.0			
Kobi	26	22.6			
Müdür	6	5.2			

Banka çalışanları ile gerçekleştirilen bu çalışmada toplanan veriler analiz edildiğinde demografik değişkenler bağlamında, kadın katılımcıların erkek katılımcılarından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, katılımın en çok lisans eğitim düzeyine sahip bireylerden en az ise lise eğitim düzeyine sahip bireylerden oluşmaktadır. Aynı zamanda 30-35 yaş ve 24-29 yaş arasındaki bireylerin katılımının diğer bireylere göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Daimi çalışan bireylerin sezonluk çalışan bireylere göre daha fazladır. Bankacılık sektöründe çalışma süresi bağlamında katılımcıların en çok 4-9 yıl arasında yoğunlaştığı ve 2 katılımcının bu konuda herhangi bir ifadeyi işaretlemediği sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların aynı bankada çalışma süreleri kapsamında ise en fazla katılımın yine 4-9 yıl arasında çalışan bireylerden oluştuğu ve katılımcılardan 2 kişinin aynı bankada çalışma süresi ile ilgili ifadeleri boş bıraktığı gözlenmiştir. Çalışma durumları bağlamında da bireysel bölümünde çalışan katılımcıların Kobi bölümünde ve müdür olarak çalışan katılımcılardan daha çok olduğu elde edilen analiz bulgularına göre tespit edilmiştir. Ayrıca 6 katılımcının çalışma durumu ile ilgili herhangi bir bilgi vermediği belirlenmiştir.

Sosyo-demografik değişkenler ile ölçek verilerine ilişkin gerçekleştirilen fark analizlerine göre, HBÖ ile kadro durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda daimi personellerin ortalaması (Ort.=3,65;S.S.=,89), sezonluk personelin ortalamasından (Ort.=2,79;S.S.=,86) daha yüksektir. Yaş ile HBÖ arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve 30-35 yaş (Ort.=3,64;S.S.=,83) arasında yer alan bireylerin ortalamasının 42 yaş ve üzerinde (Ort.=2,72;S.S.=1,06) yer alan bireylerin ortalamasından daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca banka personellerinin çalışma süreleri incelendiğinde, bankacılık sektöründe ve aynı bankada çalışma süresi ile HBÖ arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre, bankacılık sektöründe çalışma süresi 4-9 yıl (Ort.=3,91;S.S.=,74) arasında bulunan çalışanların ortalamasının 21 yıl ve üzeri (Ort.=2,43;S.S.=,83) çalışanların ortalamasından; aynı bankacılık sektöründe çalışma süresi incelendiğinde 4-9 yıl (Ort.=3,75;S.S.=,84) ve 10-15 yıl (Ort.=3,80;S.S.=,77) arasında bulunan çalışanların ortalamasının 21 yıl ve üzerinde (Ort.=2,25;S.S.=,72) çalışanların ortalamasından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Personellerin çalıştığı pozisyonlar ile DBÖ arasında da anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Müdür (Ort.=3,97;S.S.=,34) pozisyonunda çalışmakta olan personellerin ortalamasının bireysel (Ort.=3,12;S.S.=,64) ve kobi (Ort.=3,03;S.S.=,83) pozisyonlarında çalışmakta olan personellerin ortalamasından anlamlı olarak daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyet ve eğitim değişkenleri ile ölçekler arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>.05$).

3.2. Ölçeklerin Analize Uygunluğuna ve Korelasyon Analizine Yönelik Bulgular

Çalışmadaki örneklemin yeterli büyüklüğe sahip olup olmadığına yönelik gerekli verileri içeren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (Seçer, 2015: 79) ve verilerin çok değişkenliği normalliğe sahip olup olmadığını gösteren Barlett Küresellik Testi değerlerinin tespit edilmesi amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2015: 311). Tablo 2' de uygulanan AFA analizine göre elde edilen değerlere yer verilmiştir. Bu bağlamda ölçeklerin KMO değerinin 0.70' ten büyük ve Barlett's testi değerinin ise 0.05' den küçük olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre, örneklem büyüklüğü analizleri gerçekleştirebilmek ve yorumlayabilmek için yeterli düzeydedir (Seçer, 2015: 79).

Çalışmada kullanılan ölçek maddelerinin, birbiriyle ne derecede tutarlı ve istikrarlı olduğunu ve ölçmek istenilen kavramı ne derecede temsil ettiğini belirleyebilmek amacıyla en güçlü ve en yaygın kullanılan güvenilirlik (Cronbach Alpha) değeri hesaplanmıştır. Bu bağlamda Tablo 2' deki veriler incelendiğinde ölçeklerin güvenilirliklerinin 0.70 ve 1.00 arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Bu verilere göre, çalışmadaki ölçekler oldukça ve yüksek düzeyde güvenilir değerleri arasında yer almaktadır (Karagöz, 2017: 445; Gürbüz ve Şahin, 2016: 159-162-323).

Aynı zamanda çalışmada ölçeklerin analiz için uygunluğunu belirlemek amacıyla normal dağılıma dair veriler (Skewness ve Kurtosis) incelenmiştir. Hair ve arkadaşları (2013) -1 ile +1 arasında yer alan skewness ve kurtosis değerlerinin normal dağılıma uygun olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda Tablo 2' de elde edilen analiz verileri değerlendirildiğinde, verilerin normal dağılıma uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2: Ölçeklerin Korelasyon, Cronbach Alfa, KMO, Barlett's ve Skewness, Kurtosis Değerleri Tablosu

	1	2	3	Skewness	Kurtosis	KMO	Barlett's
1.HBÖ	,922			-,489	-,761	,885	,000
2.DBÖ	-,289 **	,726		-,364	-,329	,862	,000
3.DDÖ	-,515 **	-,012	,810	-,204	-,007	,775	,000
**p < .01 , *p<.05 (Cronbach's Alpha güvenilirlik değerleri koyu puntolarla gösterilmiştir.)							

Banka çalışanlarının yaşadıkları hedef baskısı, devamlılık bağlılığı ve duygusal denge arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla uygulanan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 2' de yer verilmiştir. Elde edilen analiz bulguları değerlendirildiğinde hedef baskısı ile devam bağlılığı ve kişilik arasında yüksek düzeyde anlamlı ve negatif bir ilişki söz konusudur ($p<.01$). Bu bağlamda banka çalışanlarının yaşadıkları hedef baskısı arttıkça çalışanların örgüte olan devam bağlılıkları ve kişilik özellikleri azalacaktır.

3.3. Ölçeklere İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Değişkenler arasında görülen korelasyon, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı bir etki oluşturabileceğini göstermektedir. Buna göre, Tablo 3' te gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3: Değişkenler Arası Regresyon Analizi Tablosu

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKEN					
	Devam Bağlılığı			Duygusal Denge/Nörotizm		
	B	P	S.H.	B	P	S.H.
N						
Hedef Baskısı	-,225	,002	,070	-,414	,000	,065
	Regresyon Modelinin Özeti			Regresyon Modelinin Özeti		
	R ² =,083;Adj.R ² =,075; F=10,262; p=,002			R ² =,265;Adj.R ² =,259; F=40,775; p=,000		

Tablodaki analiz bulguları değerlendirildiğinde, bağımsız değişken olan hedef baskısının bağımlı değişken olan devam bağlılığı ($F=10,262;p=,002$) ve duygusal denge ($F=40,775;p=,000$) üzerindeki etkisine yönelik oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Değişkenlerin Beta katsayılarına göre, hedef baskısı ölçeğinin devam bağlılığı ($\beta=-,225;p<.05$) ve duygusal denge üzerinde ($\beta=-,414;p<.01$) negatif bir etkisi bulunmaktadır.

Elde edilen analiz bulgularına göre, *H1* ve *H2* hipotezleri desteklenmiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu araştırmada Antalya' nın Alanya ilçesindeki banka personellerinden 115 kişiye ulaşılmış ve çalışanların yaşadıkları hedef baskısının, devam bağlılığına ve duygusal dengeye etkisi incelenmiştir.

Ayrıca sosyo-demografik değişkenler ile ölçeklere ilişkin fark analizi uygulanmıştır. Bu bağlamda, hedef baskısı ölçeği ile çalışanların kadro durumu, yaşı ve çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların çalışma durumları ile devam bağlılığı ölçeği arasında da anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Cinsiyet ve eğitim değişkenleri ile ölçekler arasında ise anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu araştırma bulgularını destekler nitelikteki çalışmalar incelendiğinde; Aydoğmuş ve vd. (2015) çalışmasında bireylerin çalışma süreleri ve cinsiyet ile duygusal denge arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ataman ve arkadaşları (2021), demografik değişkenlerden cinsiyet ve eğitim ile hedef baskısı arasında anlamlı bir farklılık olmadığını, görev durumu (çalışılan pozisyon) arasında ise anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmiştir. Soygür ve Aydın (2018) hedef baskısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ok (2004) banka çalışanlarıyla gerçekleştirdiği çalışmaya göre duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına göre hedef baskısı ile devam bağlılığı ve duygusal denge arasında yüksek düzeyde negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda hedef baskısının devam bağlılığı ve duygusal denge etkisine yönelik gerçekleştirilen regresyon analizine göre hedef baskısının devam bağlılığı ve duygusal denge üzerinde negatif bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Güner ve Çetinkaya Bozkurt (2017) Burdur ilinde yer alan özel ve kamu bankalarında çalışmakta olan 60 kişinin katılımıyla gerçekleştirdikleri nitel çalışma sonucunda, işyerinde yaşanan mutsuzluğun nedenlerini çalışma ortam ve koşulları, müşteri ve yönetici tavrı, adalet algısı, hedef baskısı ve rekabet ortamı olarak belirtmiştir. İşyeri mutluluğunu olumsuz olarak etkileyen faktörlerden hedef baskısının üçüncü sırada yer aldığı sonucuna ulaşmıştır. Soygür ve Aydın (2018) hedef baskısının tükenmişlik düzeyine, iş stresine ve iş tatminine olan etkilerini incelemek amacıyla banka çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada, hedef baskısının iş tatmin düzeyini olumsuz olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Banka çalışanlarının katılımıyla Seyfullahoğulları (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada devam bağlılığı ile duygusal denge arasında bir ilişki olduğunu ifade etmiştir. Sudak ve Zehir (2013) yaptıkları çalışma sonucunda çalışanların duygusal dengeleri ile kurumdan duyduğu memnuniyet ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Ataman ve arkadaşları (2021), banka çalışanlarıyla gerçekleştirdiği çalışmada hedef baskısı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin ve hedef baskısının iş tatmini üzerindeki etkisinin negatif olduğu sonucuna ulaşmıştır. Xu ve Yang (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada iş stresinin tükenmiş düzeyi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Zysberg ve arkadaşları (2016), Köse (2020), Yavuz ve Akça (2018)

çalışmalarında tükenmişlik ile iş stresi arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Bu bağlamda, yaşanan iş stresi bireylerin tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olacaktır. Çalışmadaki bulgularını destekler nitelikte olan bu sonuçlara göre, banka çalışanlarının yaşadıkları hedef baskısından dolayı çalışanlar iş stresi yaşayacaktır. Yaşanan bu iş stresi sonucunda artan tükenmişlik düzeyi aynı zamanda bireyin örgüte devamlılık bağlılığını da etkileyeceği yorumu analiz bulgularına göre yapılabilir.

Gerçekleştirilen bu çalışmanın kısıtları değerlendirildiğinde farklı kültür, kurum ve sektörde çalışanlar ile yapılacak olan çalışmalar sonucunda elde edilecek bulguların karşılaştırılması çalışılan konunun daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir. Aynı zamanda Alanya ilçesi dışında yer alan banka çalışanlarıyla yapılacak çalışmalar ile bu çalışmadaki analiz bulguları karşılaştırılıp yorumlanabilir.

KAYNAKÇA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Ataman, S., Oğrak, A., ve Ataman F. (2021). Hedef Baskısı ve İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 52, 393-412.
- Aybas , M., ve Türkmen, E. (2015). Örgütsel Etik İnancı ve Hedef Yönelimliliğin Etik Olmayan Satış Davranışı Üzerindeki Etkisi: Satış Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 23, Muğla.
- Aydoğmuş, C., Ergeneli, A., ve Metin Camgöz, S. (2015). The Role Of Psychological Empowerment on The Relationship Between Personality and Job Satisfaction. *Research Journal of Business and Management*, 2 (3), 251-276.
- Bakan, İ., Erşahan, B., Sezer, B., ve Sünbül, Ş. (2015). Bankacılıkta Mesai, Hedef Ve Güven Olgularının Performans ve Mobbing Üzerindeki Etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 159-172.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Balkan, M. O., Serin, A. E. ve Kılıç, A. O. (2014). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar İlindeki Bankalarda Bir Uygulama. *International Journal of Social Science*, 25 (1), 207-220.
- Bolat, O. İ., ve Bolat, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (19), 75-94.
- Cantekinler, M. (2007). Bankacılık Sektöründe Performans Yönetimi ve Özel Bir Bankada Performans Yönetimine İlişkin Uygulama (Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirgöz Bal, M., ve Hotun Şahin, N. (2011). Cervantes Kişilik Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 8 (1), 39-45.
- Eren, E. (2017). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi (16. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ersoy, S. ve Bayraktaroğlu, S. (2015). "Örgütsel Bağlılık". N. D. Ergun Özler (ed.), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (3. Baskı). Ekin Yayınevi.
- Erciş, A. ve Türk, B. (2017). "Developing Sustainable Marketing Strategy". E. E. Başar ve T. Bayramoğlu (ed.), *Studies on Sustainability Research*. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 1-24.
- Fukami, C. V., & Larson, E. W. (1984). Commitment to Company and Union: Parallel Models. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 367-371.
- Gümüş, D. Ö. (2009). Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma: Türkiye-ABD (Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Güner, F., ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2017). Banka Çalışanlarının İşyerinde Mutluluk ve Mutsuzluk Nedenleri Üzerine Keşif Amaçlı Bir Araştırma. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2 (2), 85-105.
- Güney, S. (2017). *Örgütsel Davranış* (4. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2015). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F., Black, W. C., Tatham, R. L. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2013). *Multivariate Data Analysis: Pearson Education Limited*.
- İbrahimoglu, N. (2008). Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Artırmada Sosyalizasyon ve Mentor Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli (Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı.
- Karagöz, Y. (2017). SPSS ve AMOS uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği (1. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kiesler, C. A., (1971). *Psychology of Commitment: Experiments Linking Behavior to Belief*. New York: Academic Press.
- Köse, E. (2020). Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (3), 39-50.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of management review*. 8 (3), 486-500.
- Nelson, K. W. (2011). *Motivation and Personality: An Examination of the Big Five Personality Trait Factors and Their Relationship with Sales Performance in a Non-Cash Incentive Program*. Doctorate Dissertation, Minnesota: Capella University,
- Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3 (21), 57-67.
- Onaran, O. (1981). Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 205.
- Ölçüm Çetin, M. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Özutku, H., Ağca, V., ve Cevrioğlu, E. (2008). Lider-Üye Etkileşim Teorisini Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi İle Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22 (2), 193-210.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Organizational behaviour* (11th Edition). United Kingdom: Pearson Education Inc.
- Seyfullahoğulları, Ç. A. (2018). *İşten Ayrılma Niyeti*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Uyargil, C. (2007). *İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi* (2. Baskı). İstanbul: Arıkan Yayınevi.
- Ülgen, H., & Mirze, S. K. (2018). *İşletmelerde Stratejik Yönetim* (9. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Seçer, İ. (2015). *Psikolojik test geliştirme ve uyarlama süreci*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Soygür, İ. C. (2019). *Bankacılık Sektöründe Pazarlama ve Satış Yönlü Hedef Bakışı*. Ankara: Gece Kitaplığı.
- Soygür, İ., ve Aydın, S. (2018). Bankacılık Sektöründe Pazarlama Ve Satış Yönlü Hedef Baskısının Banka Personeli Üzerindeki Etkisinin Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 347-371.
- Sudak, M. K., ve Zehir, C. (2013). Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11 (22), 141-165.
- Süren, S., Örucü, E., & İzci, Ç. (2016). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 23 (1), 247-262.
- Tolon, M. (2004). Ticari Bankalarda Pazarlama Stratejilerinin Uygulanması ve Türkiye' deki Ticari Bankalar Üzerine Bir Alan Araştırması. *Verimlilik Dergisi*, 4.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. (2022). Hedef. Çevrimiçi: <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 22.10.2022.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7 (3), 418-428.

- Xu, Z., & Yang, F. (2018). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: A mediating or moderating role?. *Current Psychology*, 1-12.
- Yavuz, M., ve Akça, M. (2018). Çatışma, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti: Medeni durum ve cinsiyete göre farklılıkların incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (2), 827-846.
- Zysberg, L., Orenshtein, C., Gimmon, E., & Robinson, R. (2016). Emotional intelligence, personality, stress, and burnout among educators. *International Journal of Stress Management*, 24, 1-15.

ARAŞTIRMANIN ETİK İZİNİ

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması gerektiği belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

Etik kurul izin bilgileri

Etik değerlendirmeyi yapan kurul adı: Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Etik değerlendirme kararının tarihi: 02.06.2021

Etik değerlendirme belge sayısı: GO 2021/215

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS*
Fikir veya Kavram / Idea or Notion	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / Form the research hypothesis or idea	1. Hande AKDEMİR 2. Beste ÖZDEMİR 3. Hüseyin ÇİÇEK
Tasarım / Design	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / Designing method, scale and pattern	1. Hande AKDEMİR 2. Beste ÖZDEMİR 3. Hüseyin ÇİÇEK
Veri Toplama ve İşleme / Data Collecting and Processing	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / Collecting, organizing and reporting data	1. Hande AKDEMİR 2. Beste ÖZDEMİR 3. Hüseyin ÇİÇEK
Tartışma ve Yorum / Discussion and Interpretation	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings	1. Hande AKDEMİR 2. Beste ÖZDEMİR 3. Hüseyin ÇİÇEK
Literatür Taraması / Literature Review	Çalışma için gerekli literatürü taramak / Review the literature required for the study	1. Hande AKDEMİR 2. Beste ÖZDEMİR 3. Hüseyin ÇİÇEK

*Katkı oranlarının tümü eşit olması durumunda oranlar belirtilmeyecektir/ If the contribution rates are all equal, the rates will not be specified

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Teşekkür: -

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Acknowledgement: -