

Covid -19 Pandemi Döneminde Banka Çalışanlarının Yaşadıkları Stres: Stresin Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemlerine Dair Bir Araştırma

Ecem MEŞE¹, Prof. Dr. Güler TOZKOPARAN²

Özet

Çalışmada, COVID-19 pandemisi döneminde banka çalışanlarının yaşadıkları stresin nedenlerini ve stresle başa çıkma yöntemlerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, banka çalışanlarının evden ve şubeden çalışma sürecinde karşılaştıkları sorunlardan dolayı yaşadıkları stres ve stresle başa çıkma yöntemleri, nitel araştırma yöntemlerinden odak grup görüşmesi yapılarak incelenmiştir. Araştırmaya İzmir ilinde hizmet veren özel bir bankanın 3 erkek ve 6 kadın çalışanı katılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, Covid 19 pandemi döneminde banka çalışanlarının yaşadığı en belirgin stres sebebinin; çalışırken hastalanmak ve ailelerine bu hastalığı bulaştırmak olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanları, bu sorunlardan kaynaklanan stresle başa çıkabilmek için; düzenli nefes egzersizi, meditasyon ve fiziksel egzersiz yapma ile sağlıklı beslenmeye dikkat ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bazı çalışanların bu dönemde aile fertleriyle birlikte daha sık vakit geçirmesi de yine stresle başa çıkmalarında yardımcı olmuştur. Ayrıca 'sosyal destek arama' ve 'sorunla uğraşma ve mücadele' yöntemlerini de kullanmışlardır.

Anahtar Kelimeler: COVID-19, Banka Çalışanları, Stresle Başa Çıkma.

Jel kodu: M10, M5

Stress Experienced By Bank Employees During The Covid – 19 Pandemic Period: A Research On Causes Of Stress And Methods Of Collecting

Abstract

In this research, it is aimed to reveal the causes of the stress experienced by bank employees during the COVID-19 pandemic period and their methods of coping with stress. In this study, the methods of coping with the stress and stress experienced by bank employees due to the problems they encountered during the work process from home and branch were carried out by conducting a qualitative research methods focus group interview. 3 male and 6 female employees of a private bank serving in Izmir province participated in the research.

According to the results obtained from the research, it has been understood that bank employees encounter various problems that cause them to experience stress during the periods when they work from home and from the branch, and they use some methods to cope with stress. It has been Deciphered that the bank employees use the methods of "seeking social support" and "dealing with and fighting the problem" to cope with the stress caused by these problems.

Keywords: COVID-19, Bank Employees, Coping with Stress.

Jel Codes: M10, M5

ATIF ÖNERİSİ (APA): Meşe, E. ve Tozkoparan, G. (2023). Covid -19 Pandemi Döneminde Banka Çalışanlarının Yaşadıkları Stres: Stresin Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemlerine Dair Bir Araştırma. *İzmir Yönetim Dergisi*, 3(2), 90-103. Doi: 10.24988/ije.2020351XXX

¹ Doktora Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Buca / İZMİR, **EMAIL:** ecem.mese1@gmail.com **ORCID:**0000-0001-7302-8811

² Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Buca / İZMİR, **EMAIL:** g.tozkoparan@deu.edu.tr **ORCID:**0000-0001-9082-7092

1. GİRİŞ

1 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Hubeyi bölgesinin başkenti olan Wuhan şehrinde ortaya çıkan Koronavirüs salgını, 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel salgın (pandemi) olarak ilan edilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2020). Sağlık Bakanlığı (2020) verilerine göre, Türkiye de ilk defa 11 Mart 2020 tarihinde görülen COVID-19'un bulaşıcılığının yavaşlaması için sosyal mesafe kuralları getirilmiştir.

Koronavirüs tedbirleri kapsamında getirilen kısıtlamalar ile tüm dünya ekonomik, sosyal ve kültürel anlamda olumsuz yönde etkilemiştir. Bu süreçte bankacılık sektörü de sahip olduğu dijital imkânları seferber etmiştir. Ancak bankacılık sektörünün hiç de alışkın olmadığı "uzaktan çalışma" sistemi, banka çalışanlarının alışlagelmiş iş yapış şekillerinin değişmesini zorunlu kılmıştır.

Covid-19 küresel pandemisi mücadelesinde Türkiye'de faaliyet gösteren bankalar, genel müdürlük, operasyon merkezi ve çağrı merkezi hizmetlerini dijital imkânları sayesinde hızlı biçimde harekete geçerek iş süreçlerinin yönetimlerini evlere taşıyabilmiştir. Bankacılık sektörünün küresel salgın döneminde zaruri olarak uyguladığı esnek çalışma modelleri; zamanı esnek kullanma, aileye ve özel yaşama daha fazla vakit ayırma, özellikle metropol şehirlerde yolda harcanan zamandan tasarruf etme avantajları sağlamıştır. Birçok çalışan işyerine gitmeden, bilgisayar ve diğer iletişim araçları yardımıyla çalışmakta, işlerini evde, işyerinden uzak bir mekânda sürdürebilmeyi avantajlı bulmaktadır. Ne var ki evden çalışmanın dezavantajları olduğunu ifade edenler de vardır. Öncelikle, evden çalışma iş yaşamı ve özel yaşam arasındaki sınırları giderek bulanıklaştırmaktadır. Çalışanlar nerede ve ne zaman çalışacaklarına büyük oranda kendileri karar vermektedir, fakat bu esneklik iş ve iş-dışı rolleri arasında bir dengesizliğe yol açmaktadır (Naswal 2008:5; Kıcırcı, B., 2019: 177-178).

Verilen açıklamalar ışığında bu çalışmanın amacı, iş stresinin yoğun olarak görüldüğü sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe, çalışanların Covid-19 salgını sürecinde zorunlu olarak evden/şubeden çalışma sonucu yaşadıkları stresin nedenlerini ve stresle başa çıkma yöntemlerini ortaya koymaktır. Literatür incelendiğinde; Covid-19 pandemisinin Türkiye'de bankacılık sektörü istihdamı üzerine etkileri (Tuna, 2021: 1-40), Covid-19 pandemi sürecinde bankaların insan kaynakları stratejilerinin içerik analiziyle belirlenmesi (Gültekin, 2021:15-30), Covid-19'un Türkiye'de bankalar üzerindeki ekonomi etkisine dair bir tahmin (Bekçi, Köse ve Aksoy, 2020: 185-205), Covid-19 pandemi döneminde özel bankaların çalışan deneyimi tasarımı (Başaran ve Ünal, 2021: 654-672) gibi araştırmalar yapıldığı görülmüştür. Ancak banka sektöründe çalışanların, Covid-19 döneminde yaşadıkları stres ve stresle başa çıkmalarına yönelik Türkçe literatürde bir araştırmaya rastlanmaması çalışmayı alan yazın açısından önemli kılmaktadır.

Çalışmada öncelikle, stres konusu hakkında kavramsal çerçeve çizilmiş, daha sonra banka sektöründe çalışanların, Covid-19 döneminde yaşadıkları stres ve stresle başa çıkmalarına yönelik olarak gerçekleştirilen araştırma ve bulgularına yer verilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Stres kelimesi; Latince "estrica", Fransızca "estrece" sözcüklerinden gelmektedir. 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bunun sonucunda da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına ve çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya devam etmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2002:304).

Stres belirtileri, psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olarak üçe ayrılmaktadır. Psikolojik belirtiler ise duygusal ve bilişsel olarak iki alt başlıkta açıklanmaktadır. Stres

belirtileri Tablo 1’de detaylı biçimde incelenmiştir (Uğur, 2005: 13-33):

Tablo 1: Stres Belirtileri

| 1. Psikolojik Belirtiler | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------|
| 1a. Bilişsel Belirtiler | 1b. Duygusal Belirtiler | |
| Kötü tavır sergileme | Öfke | Utanma |
| Kendini aşırı eleştirme | Sinirlilik | Suçluluk |
| Unutkanlık ve kararsızlık | Gerginlik | Kıskançlık |
| Eleştiriye tahammülsüzlük | Mutsuzluk | Yalnızlık Hissi |
| Odaklanma sorunları | Aşırı Tepki | Düşmanlık Hissi |
| 2. Fizyolojik Belirtiler | | 3. Davranışsal Belirtiler |
| Göz bebeklerinin büyümesi | Uyuma zorluğu | |
| Hızlı ve düzensiz solunum | Rahat yatamama | |
| Kan şekeri seviyesinde artış | Titreme ve kramplar | |
| Ağız kuruması ve terleme | Yüz hatlarının gerilmesi | |
| Kalp atımında ve kan basıncında artış | İştah kaybı veya aşırı yemek yeme | |
| Adale geriliminde artış, kan şekerinde yükselme | Yerinde duramama ve sesin titremesi | |

Kaynak: Uğur, 2005: 13-33

Stres konusunda literatürde birçok çalışması bulunan Hans Selye, 1936’da yılında yaptığı deneylerden sonra stresin aşamalarını “genel uyum sendromu” olarak tanımlamıştır. Stres tepkisi belirli bir zaman içerisinde gerçekleşmekte olup bu sırada meydana gelen bütün fizyolojik değişimleri kapsayan mekanizma genel uyum sendromu olarak tanımlanmaktadır (Keskin, 1997: 142). Bu sendroma göre, birey stres faktörü ile karşılaştığı zaman sinir sistemi devreye girerek vücudu savaş ya da kaç tepkisi göstermektedir (Deveci, 2016: 39).

İş stresi ise çalışma ortamındaki koşullar veya orada yaşanan olaylar sebebiyle, bireyin kişisel işlev bozukluğu hissine kapılması durumu olarak tanımlanabilir (Parker ve Decotiis, 1983: 161). İş stresi kavramının gelişimine birçok araştırmacı katkıda bulunmuştur. Bu araştırmacılar; Selye (1965), Cooper ve Marshall (1976), Beehr ve Newman (1978), Katz ve Kahn (1978), Ivancevich ve Matteson (2002), Schuler (1980), Lazarus (1983) ve Parker ve Decotiis (1983) olarak sıralanabilir.

İş stresi konusunda öne çıkan kuramsal yaklaşımlar arasında etkileşimsel model, kişi-çevre uyumu kuramı, iş talep-kontrol teorisi, kaynakların korunması modeli, örgütsel model ve iş stresi genel kuramı yer almaktadır (Köse, 2020: 42).

Lazarus (1983) tarafından geliştirilen etkileşimsel model, stres kavramını birey ile çevresi arasındaki ilişkide dinamik bir süreç olarak ele almaktadır. Yaklaşımına göre stres, birey ile çevre değişkenleri arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Bireyler işyerindeki sorunlara bir çözüm bulamadığında ya da bu sorunlar bireyin sağlık durumu için bir tehdit oluşturmaya başladığında stres ortaya çıkmaktadır (Ganster ve Rosen, 2013: 1088).

Kişi-çevre uyumu kuramı, French ve arkadaşları (1982) tarafından geliştirilmiştir. Bu kurama göre, bireyin sahip olduğu yetkinlikler ile iş çevresinin beklentileri arasında bir dengesizlik oluştuğunda iş stresi ortaya çıkacaktır (Morrow ve Brough, 2019: 467).

İş talep-kontrol kuramı, Karasek (1979) tarafından geliştirilmiştir. Bu kuram, birey ve iş ortamı arasındaki etkileşimi açıklamaktadır. Kuramda, iş talepleri ve iş kontrolü olmak üzere iki boyut ele alınmıştır. İş talepleri boyutu; bilişsel, fiziksel ve duygusal stres kaynaklarını içermektedir. İş kontrolü boyutu ise bireyin işyerindeki karar verme yetkisi ve becerilerini kullanma konusundaki özgürlüğünü tanımlamaktadır. İş talepleri boyutu, iş kontrol boyutunu aştığı noktada iş stresi meydana gelmektedir (Häusser ve Mojzisch, 2017: 4).

Kaynakların korunması teorisi, bireylerin sahip oldukları kaynakları korumak ve geliştirmek için çabaladığını, bu çaba sonuç vermez ise stres yaşadıklarını belirtmektedir. Bu teori; bireyin subjektif özellikleri ile dış çevrenin stres kaynaklarını birleştirmektedir. İş talepleri, bireyin yetkinliğini ve sahip olduğu

kaynaklarını aşarsa stresin yaşanması kaçınılmaz olacaktır (Tziner vd., 2015: 208).

Örgütsel model, Parker ve Decotiis (1983) tarafından geliştirilmiştir. Bu teoriye göre stres kaynakları farklı boyutlarda incelenmelidir. Bu boyutlar; işin özellikleri, örgütsel faktörler, örgüt içerisindeki bireyin rolü, diğerleriyle olan ilişkileri, kariyer gelişimi, dış yükümlülük ve sorumluluklar olarak sıralanabilir. Model; bireysel-örgütsel sonuçlar olmak üzere iki düzeyde çıktı sunmaktadır. Bireysel-örgütsel sonuçlar içinde iş tatmini, örgütsel bağlılık, kaçınma ve iş performansı yer almaktadır (Parker ve Decotiis, 1983: 166).

İş stresi genel modeli ise Beehr ve Newman tarafından geliştirilmiştir. Bu modelde iş stresi; stres kaynakları ve bireylerin hissettiği gerilim duygusu olmak üzere iki düzeyde tanımlanmıştır. Bireysel faktörler ile dış çevrenin etkileşiminden stres doğmaktadır (Beehr ve Newman,1978:670-675).

Örgütlerde meydana gelen stres, bireylerin bazı kişisel özelliklerinden kaynaklanabilir. Bireylerin cinsiyeti, yaşı, ırkı, inancı, huyu, karakteri, yeteneği ve hatta aile yaşantısı bile işletmelerde strese neden olabilen önemli faktörlerdir (Ekinci ve Ekinci, 2003: 100). Araştırmacılar, işle ilgili stres kaynaklarını ise genel olarak teşvik edici ve engelleyici olmak üzere iki grupta toplamışlardır. Teşvik edici kaynaklar; kişinin kaldırabileceği nitelikteki iş yükü, görevlerin tamamlanmasına yönelik baskı ve görevin aciliyeti gibi kaynaklardan oluşmaktadır. Engelleyici stres kaynakları ise kişiyi amaçlarından uzaklaştıran kaynaklar olup gereksiz bürokrasi, işletme politikaları, sorumlulukların belirsizliği gibi kaynaklardan oluşmaktadır. Araştırmalardan elde edilen bulgular, teşvik edici kaynakların engelleyici kaynaklardan daha az strese yol açtığı yönündedir (Tozkoparan, 2021:1886).

Bireysel olarak stresle başa çıkmada; bedensel hareketler (egzersiz), solunum egzersizi,

meditasyon, biyolojik dönüş, gevşeme, beslenme ve diyet, toplumsal destek alma, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma, masaj, dua ve ibadet, zaman yönetimi gibi teknikler yararlı olabilir (Güçlü, 2001:102). İş stresi ile mücadele yöntemleri ise; katılımlı yönetim, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, örgütsel ve duygusal iklim kontrolü, çatışmaları azaltmak ve önlemek, ekip çalışması ve sosyal destek, meslek ve stres danışmanlığı olarak sayılabilir (Eriş ve Yücel, 2018: 319-320).

İş görenleri, stresle baş edebilmeleri noktasında güçlendirmek için iş doyumunu olabildiğince yükseltmek, stresle mücadelede uygun baş etme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, iş görenlerin öz-denetim ve öz-saygılarını güçlendirecek örgütsel ortamı yaratmak gerekmektedir (Collins,2008:1189).

Stresle başa çıkma tarzlarını ölçümlemeye yönelik öncü çalışmaları yapan Lazarus ve Folkman (1984), stresle başa çıkmada "kendine güvenli yaklaşım", "iyimser yaklaşım", "sosyal desteğe başvurma", "çaresiz yaklaşım" ve "boyun eğici yaklaşım" alt boyutlarından oluşacak şekilde beş boyuttan bahsetmektedir. Stresle başarılı bir biçimde mücadele etmede çevrenin desteği de önemine sıklıkla değinilen bir sosyal kaynak olarak dikkat çekmektedir. Sosyal destek, bir stresle başa çıkma mekanizması ve stres yönetiminde kullanılabilir bir psikososyal kaynak olarak da yorumlanmaktadır (Yıldız ve Dirik, 2018:134).

Sosyal destek bireylere a) yaşam koşullarını olumsuz etkileyen durumları yok ederek veya bunların etkisini azaltarak, b) olumsuz deneyimler karşısında kişinin dayanma gücünü artırarak ve c) çevresel stres kaynaklarının etkisini tümüyle veya kısmen tamponlayarak bireyin iyi oluşuna katkı sunmaktadır (House, 1981).

Bankacılık sektörü, dünya genelinde diğer sektörlere kıyasla yüksek stresli bir ortama sahip olarak değerlendirilmektedir (Pandey,

2020). Birçok araştırmacı, bankacılık sektöründe işyeri stresinin kritik olduğunu ve sadece çalışanların zihinsel, psikolojik ve fiziksel sağlığı üzerinde değil, aynı zamanda bir bütün olarak organizasyon üzerinde de bu etkilerin ortaya çıktığını belirtmektedir. (Giorgi, vd., 2017).

Banka çalışanlarının Covid-19 sürecinde yaşadıkları strese ilişkin Türkçe yazında bir çalışma olmamasına karşılık yurt dışı yazınında birçok çalışma bulunmaktadır. Orfei, Procari, D'Arcangelo vd. nin (2022); COVID-19 döneminde İtalya'daki banka çalışanlarının uzun vadeli evden çalışma sonrası yaşadıkları stres ve işe uyum araştırmasında; çalışanların Covid-19 salgını sırasında iş bağlamında yaşanan değişiklikler nedeniyle ciddi şekilde stres yaşadıkları ortaya konmuştur. Araştırma sonucuna göre; çalışanların yaşadıkları stres sonucu iş-aile çatışmasının arttığı, işe bağlılığının azaldığı ve günlük yaşam rutinlerine uyum sağlamakta zorlandıkları ifade edilmiştir.

Elsafty ve Shafik (2022) in Covid -19 pandemi döneminde Mısır'daki özel bir bankada görev yapan çalışanların iş stres düzeyleri araştırmasında ise iş stresörünün rol belirsizliği olduğu ve aşırı iş yükünün çalışanların performansı üzerinde olumsuz bir etkisi bulunduğu belirtilmiştir.

Maurya vd. 'nin (2021) Covid-19 pandemisine ilişkin banka çalışanlarının farkındalık ve stres düzeylerini değerlendirmek üzere yapmış oldukları çalışmada; banka çalışanlarının %80 inin şiddetli stres yaşadığı, %83 ünün ise Covid-19 süreci hakkında iyi bir bilgiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Stresi azaltmak için uzman danışmanlığı desteği verilmesi, derin nefes alma egzersizi, meditasyon ve yoga yapılmasının faydalı olacağı ifade edilmiştir.

Masyhuri, Pardiman ve Siswanto (2021) ise Covid-19 döneminde Endonezya daki bir bankada çalışanların iş stresini etkileyen faktörleri araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; Covi 19 döneminde banka çalışanlarının yaşadığı iş-aile çatışmasının streslerini artırdığı, bu durumun da örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği ortaya konmuştur.

Peng ve Potipiroon (2022) un Tayland da 53 banka şubesi ve 520 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada; psikolojik sermayenin banka çalışanlarının COVID-19 sırasında iş güvencesizliği ve iş stresi algılarını azaltıp azaltamayacağı araştırılmıştır. Psikolojik sermaye, iş güvencesizliği ve iş stresi düzeylerinde şubeler arasında önemli farklılıklar olduğu ortaya konmuştur. Özellikle, iş güvencesizliği algılarının her iki analiz düzeyinde de iş stresi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ayrıca psikolojik sermayenin bireysel düzeyde iş güvencesizliği ve iş stresi algılarını önemli ölçüde azalttığı ifade edilmiştir.

Oruh vd. (2021) nin Nijerya'da faaliyet gösteren bir bankada çalışan 30 kişi üzerinde yapılan araştırmasında; Covid-19 döneminde çalışanların stres düzeyini azaltmada etkili olacak farklı liderlik tarzları üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Covid -19 salgını gibi olağanüstü durumlarda organizasyonların, genellikle sert bir yönetim tarzı benimsediğini, şefkat odaklı politikalar izlenmesinin ise çalışanların stres seviyesinin düşmesinde olumlu bir katkı sağladığı ifade edilmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KATKISI

Literatür incelendiğinde; stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri üzerine farklı sektörlerde çok sayıda çalışma yapıldığı (Tuna, 2021; Gültekin, 2021; Bekçi, Köse ve Aksoy, 2020; Başaran ve Ünal, 2021; Blau vd., 1986; Byrd vd., 2000; Lambert vd., 2007; Hawe vd., 2000; Lu vd., 1997; Brewer ve Landers, 2003; Galarza ve Rodas, 2019; Reynolds, 1997; Blix vd., 1994; Gandham, 2000; Lance ve Richardson, 1988; Erickson vd., 1972; Cotton vd., 2002; Halkos ve Bousinakis, 2008; Jamal, 1984; Jamal, 2011; Jehangir vd., 2011) görülmektedir, ancak banka çalışanları üzerinde yapılan araştırmalar Türkiye'de henüz çok yetersizdir. Banka çalışanlarının görevlerini yerine getirirken yüz yüze ve sözlü iletişim gerektiren durumların daha fazla olması nedeniyle, çalışanların yaşadıkları stres ve bununla başa çıkma yöntemleri, çalışanların

kendisi kadar örgüt açısından da büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, iş stresinin yoğun olarak görüldüğü sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe, çalışanların COVID-19 salgın sürecinde zorunlu olarak evden/şubeden çalışma sonucu yaşadıkları stresin nedenlerini ve stresle başa çıkma yöntemlerini ortaya koymaktır. Bu içerikteki bir çalışmayla elde edilecek sonuçların ilgili literatüre ve banka sektöründeki yöneticiler ile çalışanlara katkı sağlaması hedeflenmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Yöntemi, Örneklem ve Ölçüm Aracı

Araştırma, İzmir ilinde hizmet veren özel bir bankanın 3 erkek ve 6 kadın şube personeli ile nitelik araştırma yöntemlerinden odak grup görüşmesi yapılarak gerçekleştirilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

Dokuz kişiden oluşan örnekleme ait demografik bilgiler şu şekildedir: Katılımcıların 8'i evli, 1'i bekar. Yaşları 30 ile 45 arasında değişmektedir (ortalama= 41). Katılımcıların 7'si lisans, 2'si yüksek lisans eğitim derecesine sahiptir. Katılımcıların tamamı şube pazarlama personeli olarak görev yapmaktadır. Meslekteki çalışma süreleri 5 ile 20 yıl arasında değişmektedir (ortalama = 15). Odak grup görüşmesinde katılımcıların izni ile ses kaydı alınmış ve görüşme 90 dakika sürmüştür. Katılımcılara sekiz adet soru sorulmuştur. Odak grup soruları şunlardır:

- Pandemi döneminde yaşadığınız en belirgin stres sebepleri neler oldu?
- Pandemi sürecinde evden ve şubeden çalışmak motivasyonunuzu ve performansınızı nasıl etkiledi?
- Pandemi sürecinde evden çalıştığınızda zaman yönetimini nasıl sağladınız? İşe yönelik zaman yetersizliği yaşadınız mı?
- Pandemi sürecinde evden ve şubeden çalışmak, ruh sağlığınızı nasıl etkiledi? Olumsuz etkilediyse bununla nasıl başa çıktınız? Bankanızın çalışan refahı uygulamaları oldu mu?

- Pandemi sürecinde evden çalışırken iş/özel yaşam dengenizi nasıl kurdunuz?
- Pandemi sürecinde iş yapma şeklinizde ve alışkanlıklarınızda ne gibi değişiklikler oldu?
- Pandemi sürecinde yöneticinizle ve iş arkadaşlarınız ile olan ilişkileriniz nasıl etkilendi?
- Pandemi sürecinde iyi yönetilemediğini düşündüğünüz noktalar neler oldu? Siz yönetici olsaydınız neler yapardınız?

4.2. Araştırma Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi

Bu kısımda, araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorular, katılımcıların görüşme sorularına verdikleri yanıtlar ile birlikte Nvivo for Windows programı ile oluşturulan kod ve temalara yer verilmiştir. Toplam 7 tema ve 33 kod oluşturulmuştur. Temalarda belirtilen sayı (n), katılımcı sayısını; frekans (f), bahsi geçen kavramın kaç katılımcı tarafından tekrarlanmış olduğunu göstermektedir.

a) Pandemi döneminde yaşadığınız en belirgin stres sebepleri neler oldu?

K1: "Hastalığı kapıp aileme bulaştırma riski en belirgin stres sebeplerinden biriydi".

K2: "Hastalanmak ve bunu bilmeden çevreme, özellikle aileme bulaştırmak"

K3: "Sevdiklerimi kaybetme korkusu, özgürlüğümün elimden alınmış olma hissi ve bir daha hiçbir şeyin eskisi gibi olmama ihtimali yaşadığım streslerdendi".

K4: "Yalnızlaşma ve hastalık kapma korkusu yaşadığım en belirgin streslerdendi".

E1: "En belirgin stres olarak sevdiklerime hastalık bulaştırma riskini söyleyebilirim".

K5: "Sevdiklerimin Covid olup hastalıktan ciddi zarar görebilme olasılıklarının olması yaşadığım en büyük strestir".

E2: "Süreç içinde hasta olup kalıcı vücut hasarları yaşamak en belirgin stres sebebidir"

Covid-19 pandemi döneminde banka çalışanlarının yaşadığı en belirgin stres

sebebinin; çalışırken hastalanmak ve ailelerine bu hastalığı bulaştırmak olduğu tespit edilmiştir.

b) Pandemi sürecinde evden ve şubeden çalışmak motivasyonunuzu ve performansınızı nasıl etkiledi?

K1: “Öncelikli düşüncem sağlık olduğu için bu süreçte işimi ikinci plana koydum. Bu da performansımı ve motivasyonumu olumsuz etkiledi”.

K2: “Şubeden çalışmak riskli olmasına rağmen daha iyiydi, çünkü evde gereken yeterli imkanlar yoktu. Uzaktan çalışmamıza yardımcı olan tablet/pc de yapabileceğimiz işlemler sınırlıydı. Evde çalıştığım süre boyunca kendimi yetersiz hissettim”.

K3: “Evden çalışmak konfor alanımın dışına çıkmama sebep oldu. Alışlagelmişin dışında olan bu durum motivasyonumu olumsuz etkiledi ve performansımıza yansıdı”.

E3: “Şubeden çalışmak motivasyonumu ve performansımı olumsuz etkiledi. Şubedeki en yakın arkadaşarımdan birinin Covid sebebiyle on ay yoğun bakımda kalması bu süreci çok stresli geçirmeme sebep oldu”.

K6: “Evden çalıştığım zamanlarda sağlığıma tehlikeye atmadığımı düşünüyordum ve bu nedenle içim çok rahattı. Bir diğer taraftan tablet ya da pc üzerinden şube ekranına bağlanma konusunda bazı sıkıntılar yaşadım. Şubedeyken çok kolay olabilecek bazı işlemlerin evden çalışma nedeniyle daha uzun sürmesi gibi performansımı yavaşlatan unsurlar oldu”.

E1: “Evden çalışmak işi keyifli hale getirdi. Bu süreçte şubede olmak, hastalık kapma korkusu sebebiyle çok daha stresli bir hal aldı”.

K5: “Evden çalışmak benim için zordu. Özellikle yaptığımızın işin önemli bir kısmı pazarlama-satış olunca evden çalışmak birçok işin yapılmasına engel oldu. Ayrıca anne olmak ve hem işin hem çocuğun bir arada olması benim için kolay olmadı. İşimiz sadece masa başı bir iş olsaydı evden çalışmak daha uygun olabilirdi. İlk zamanlar uzaktan erişim ile ilgili

de teknik sorunlar yaşadım. Şubede çalıştığım zamanlar ise iş planımı daha kolay yapıyordum”.

E2: “Şube çalışması ile evden çalışma arasında evrak takibi ve temini hususunda yaşanan problemler dışında pazarlama faaliyetleri ile ilgili motivasyonumu ve performansımı etkilemedi”.

| Tema 1: Evden / Şubeden Çalışma | | |
|---------------------------------|--|-------------|
| | Sayı (n): 9 | Frekans (f) |
| Kodlar | Sağlığını Kaybetme | 7 |
| | Performans Düşüklüğü | 6 |
| | Online Çalışmada Yaşanan Teknolojik Problemler | 3 |
| | Zaman Yönetimi | 7 |
| | İş Planı Yapamama | 3 |
| | | |

Pandemi sürecinde evden çalışmanın; yaşanan teknik sorunlar ve müşteri ile yüz yüze ilişki kurulamaması gibi nedenlerden dolayı çalışanların performansını yavaşlattığı ifade edilmiştir. Bu süreçte şubeden çalışmada ise iş planının daha kolay yapıldığı ancak hastalanma korkusu nedeniyle çalışanların daha stresli oldukları vurgulanmıştır. Özellikle çocuk sahibi olan kadın çalışanların, evden çalışma konusunda annelik ve işteki rollerinin iç içe geçmesi nedeniyle daha çok zorlandığı görülmüştür.

c) Pandemi sürecinde evden çalıştığınızda zaman yönetimini nasıl sağladınız? İşe yönelik zaman yetersizliği yaşadınız mı?

K1: “Zaman yönetimini açıkçası sağlayamadım. İşe yönelik zaman yetersizliği yaşadım. Sınırlı erişim sebebi ile çoğu müşterim ile iletişim kuramadım. Kopuk bir süreç geçirdim”.

K2: “Ben zaman yönetimi anlamında sorun yaşamadım. Şubede çalıştığım gibi aynı çalışma saatlerine göre kendimi ayarladım. Açıkçası evde annemin olması da işimi kolaylaştırdı. Çünkü kızımın ihtiyaçları ile annem ilgilendi. Ben de zaman yönetimini sağlayabildim”.

K3: “Evden çalışırken masa başında sadece gelen işleri yapmak, ekstra bir katma değer üretmeden çalışmış olmanın verdiği his, zamanı iyi yönetemediğimi hissettirdi”.

K6: “Evet, zaman yetersizliği yaşadım. Teknolojik problemler ve tablet üzerinden

çalışmaya alışık olmamam işlerimi daha uzun sürede bitirmeme sebep oldu”.

E1: “Sanki şubede çalışmaya gidiyormuşum gibi aynı saatte kalktım. Hatta sabah sporuma ve gündem takibine daha çok vakit ayırabildim. Bu nedenle zaman yönetimi açısından bir sıkıntı yaşamadım”.

K5: “Evden çalışmanın en önemli katkısı, sabah işe gitmek ve akşam eve dönmek üzere yolda geçirdiğimiz zamanın bize kalmasıydı. Bu nedenle zaman yönetimi açısından bir problem yaşamadım diyebilirim”.

E2: “Şubede nasıl çalışıyorsam günümü ona göre planladım ve çalıştım, müşteri karşılama olmayınca daha rahat çalıştım diyebilirim”.

| Tema 2: Zaman Yönetimi | | Frekans(f) |
|------------------------|---------------------------------|------------|
| Kodlar | Planlı Olma | 4 |
| | Zaman Yetersizliği | 3 |
| | Evdeki Yardımcı Desteği | 3 |
| | Tabletlerdeki Sınırlı Erişim | 2 |
| | Online Toplantılarda Yaşanan | |
| | Teknolojik Problemler | 2 |
| | Müşteriler ile Yaşanan İletişim | |
| | Kopukluğu | 1 |

Pandemi sürecinde evden çalışırken işe yönelik zaman yetersizliği yaşayan çalışanlar olmakla birlikte, zaman yönetimini sağlama konusunda bir problem yaşamayan çalışanlar da bulunmaktadır. Evden çalışırken zaman yönetimini sağlayan çalışanların; sanki şubede çalışıyormuş gibi mesai saatlerine dikkat etmesinin önemli bir unsur olduğu görülmüştür. Ayrıca bazı çalışanların evde destekleyici başka bir yardımcısının bulunması da zaman yönetimine olumlu katkı sağlamıştır. Zaman yetersizliğini destekleyen unsurlar ise; teknolojik problemler ve tablet üzerinden sınırlı erişim nedeniyle işleri tamamlamada yaşanan zorluk olarak ifade edilmiştir.

d) Pandemi sürecinde evden ve şubeden çalışmak, ruh sağlığını nasıl etkiledi? Olumsuz etkilediyse bununla nasıl başa çıktınız? Bankanızın çalışan refahı uygulamaları oldu mu?

K1: “Evden çalışırken daha güvende hissediyordum. Şubeden çalışırken ise hasta

olacağım korkusu beni çok huzursuz ediyordu. Düzenli nefes egzersizi yaparak kendimi rahatlatmaya çalışıyordum”.

K2: “Şubeden çalışmak benim için daha rahattı. O dönem farklı bir şubede görev yapıyordum. Kısıtlamaların olduğu dönemde çok fazla kişinin şubeye gelmemesi ve şubemin bulunduğu bölgede insanların daha dikkatli olması nedeniyle çok rahatsız olmadım. Evden çalışırken ise yapılan baskı daha fazlaydı. Evden çalışırken kendimi sürekli kontrol altında hissettiğim için daha huzursuz çalıştım. Evde olduğum dönemde mutfakta sevdiğim yemekleri yapmak ve yeni tarifler denemek stresten uzaklaşmama yardımcı oluyordu”.

K3: “Bir süre evden çalışmanın daha iyi geldiğini düşündüm. Ama sonrasında bu durum uzadıkça psikolojik olarak iyi hissetmemeye başladım. Aileme sarılıp sağlıklı olduğumuzu bilme hissi bile bu kötü psikolojiyle baş etmeme yardımcı oldu”.

K6: “Şubeden çalışırken Covid olacağım endişesi nedeniyle hiç iyi hissetmiyordum. Sanayi lokasyonunda olan bir şubede çalıştığımız için şubeye daha sık müşteri geliyordu ve bazı müşteriler uyarısa dahi maske konusunda özensiz davranıyordu. Bununla başa çıkmak da zordu. Evden çalışırken ise bu anlamda daha rahat hissediyordum. O dönem evde kendim pilates yapmaya başlamıştım. Bu anlamda kendime vakit ayırmak, dikkatimi başka bir yöne çevirmek beni rahatlatıyordu. Bankamın çalışan refahını destekleyici çalışmaları da oldu. Banka bu süreçte düzenli olarak maske, dezenfektan, eldiven vb. gönderdi. Daha iyi bir çalışma koşulu sağlamak için şubeler sık temizlendi. Engelli çalışanlar ve hamile olan çalışanlar için evden çalışma zorunlu hale gelmişti. Bunun dışında olan çalışanlar ise dönüşümlü çalışıyordu”.

E1: “Şubeden çalışmak çok daha stresli hale geldi. Özellikle pandemi ve hastalık konusunda bilinçsiz müşterilerin umarsız tavırları zorlayıcı oldu. Evde geçirdiğim süreyi kaliteli geçirmeye ve doğa ile iç içe olmaya çalışarak stres yönetimini efektif yönetmeye çalıştım.

Bankanın çalışan refahını destekleyici çalışmaları oldu. Covid ödeneği altında prim vermeye başladı. Maske zorunlu hale geldi. Ücretsiz maske, kolonya, siperlik gibi ürünler dağıtıldı”.

K5: “Evden çalışmak sağlık açısından düşündüğümde beni olumlu etkiledi. Evden çalıştığım süre içerisinde de kurallara tam uydum. Şubede çalıştığım günlerde ise çok gergin oluyordum. Özellikle bu dönemde düzenli meditasyon yaptım. Bu beni rahatlatıyordu. Bankanın çalışan refahı uygulamaları oldu. Özellikle çalışma ortamının hijyeni konusunda çok titiz davranıldı”.

| Tema 3: Çalışan Refahı / Ruh Sağlığı | Frekans (f) |
|--------------------------------------|-------------|
| Hasta Olma Korkusu | 5 |
| Endişeli Olma | 4 |
| Kodlar Maske Zorunluluğu | 3 |
| Baskı Hissetme | 3 |
| Covid Ödeneği | 1 |

Pandemi sürecinde şubeden çalışanların ruh sağlığının olumsuz etkilendiği vurgulanmıştır. Şubeden çalışırken hasta olma korkusu ile huzursuz çalışma, devamlı endişeli bir hal içinde olma ve şubeye gelen müşterilerin maske konusunda özensiz davranması bu durumu destekleyen örneklerdendir. Evden çalışırken ise çalışanların genel olarak kendilerini güvende hissettikleri ifade edilmiştir. Bazı çalışanlar, evden çalışma sürecinde yöneticilerinden daha fazla baskı gördüklerini, bu nedenle sürekli kontrol edildiklerini hissederek çalışmanın onları huzursuz ettiğini belirtmişlerdir.

Çalışanlar Covid-19 sürecinde stresle baş etme yolları olarak; düzenli nefes egzersizi, meditasyon ve fiziksel egzersiz yapma ile sağlıklı beslenmeye dikkat ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bazı çalışanların bu dönemde aile fertleriyle birlikte daha sık vakit geçirmesi de yine stresle başa çıkmalarında yardımcı olmuştur.

Çalışanlar tarafından, bankanın çalışan refahını destekleyici çalışmaları olduğundan bahsedilmiştir. Düzenli olarak maske, dezenfektan, eldiven ve siperlik gönderimi

yapıldığı, daha iyi bir çalışma koşulu sağlamak için şubelerin sık sık temizlendiği ifade edilmiştir. Engelli çalışanların süreç boyunca, hamile olan çalışanların ise belirli bir haftadan itibaren evden çalışmasının zorunlu hale geldiği iletilmiştir. Ayrıca bankanın bu süreçte çalışanlarına Covid ödeneği olarak prim verdiği belirtilmiştir.

e) Pandemi sürecinde evden çalışırken iş/özel yaşam dengenizi nasıl kurdunuz?

K1: “Yalan söyleyemeyeceğim, daha düzenli bir özel yaşamım oldu”.

K2: “Evde annemin olması işimi kolaylaştırdı, çünkü kızımın ihtiyaçları ile annem ilgilenildi”.

K3: “Bu konuda bir sorun yaşamadık. Hatta iyi bile geldi diyebilirim. Aileme bu kadar vakit ayırdığım bir dönem hatırlamıyorum”.

K6: “O dönemde çocuğum olmadığı için bu dengeyi kurma konusunda zorlanmadım. Evde yalnızdım ve normal mesai saatinde işe başlıyordum. Hatta mesaim bittiğinde yolda harcadığım zaman yerine o sırada evde olduğum için yemek vs. yapmak daha kolay oluyordu”.

E1: “Fazla zorlandığımı söyleyemem. Kendime ve işime her zamanki özeni göstermem yeterli oldu”.

K5: “Özellikle kızım evden online derse girdiği için ders araları sürekli benimle bir şeyler yapmak istiyordu. Evden çalıştığım süre boyunca benim aslında işte olduğumu kabullenemedi. Onun yemek saati ile kendi molamı ayarlamak biraz zor oluyordu. O dönemde eşim de evden çalıştığı için onun desteğiyle daha rahat denge kurabildim”.

E2: “Eşim de bankacı. Aynı anda iki bankacı evde olduğumuzda karmaşa yaşadık, fakat mesai saatleri dışında normal şubede nasıl çalışıp eve dönüyorsam aynı şekilde yaşam dengemi kurdum”.

| Tema 4: İş / Özel Yaşam Dengesi | Frekans (f) |
|--|-------------|
| Düzenli Yaşam | 8 |
| Kodlar Aile Rollerine Zaman Ayırabilme | 7 |
| Özen Gösterme | 5 |
| Evdeki Yardımcı Desteği | 4 |

Çalışanların, pandemi sürecinde evden çalışırken iş/özel yaşam dengesini kurmakta zorlanmadıkları görülmüştür. Bazı çalışanların evde bir yardımcısının olması bu süreçte olumlu katkı sağlamıştır. Mesai bitiminde yolda harcanan zaman yerine o sırada evde oldukları için yemek gibi temel ihtiyaçlara daha fazla zaman ayırabilmenin onları daha iyi hissettirdiği tespit edilmiştir.

f) Pandemi sürecinde iş yapma şeklinizde ve alışkanlıklarınızda ne gibi değişiklikler oldu?

K1: “Şubede çalışırken daha düzenli bir iş planım vardı. Ancak pandemiyle birlikte evden çalışma ile işlerim aksadı. Teknolojiye çok uyum sağlayamadım”.

K2: “Dijital bankacılık kullanımı ön plana çıktı. Evden çalışma ile dijital onaylar hayatımıza daha çok girdi”.

K3: “Geçici bir süre müşteri ziyaretlerine ara vermiş olmam dışında çok değişiklik olmadı. Mesai saatlerinde evde de olsam işe gitmişim gibi aynı saatler içinde sorumluluklarımı yerine getirdiğimi gördüm”.

K7: “Çalışırken çok tedirgindim. Aklımda hep hasta olma korkusu vardı. Bu duyguyla işe kendimi veremiyordum. Mevcut iş planım da bozulmuştu”.

K6: “Evden çalışırken bölge yönetimi ile daha sık online toplantı yapmaya başladık. Ayrıca gün sonunda yaptığımız satışlara ilişkin bir rapor hazırlayıp göndermeye başladık. Pandemi sonrasında da bu raporlama sistemi iş planımızda kalıcı olarak yerini aldı”.

K5: “Şubeye gittiğim zamanlar, evden çalışma günlerim gelmeden önce hazırlık yapmam gerekiyordu. Çünkü evden çalışırken daha kısıtlı bir sistemimiz vardı. Bu nedenle ön hazırlık yaparsam daha verimli oluyordum. Tableti de daha çok etkin kullanma alışkanlığı kazandım”.

| Tema 5: İş Alışkanlıkları | | Frekans (f) |
|---------------------------|-----------------------------------|-------------|
| | İş Planı Oluşturamama | 6 |
| Kodlar | Dijitalleşme / Dijital Bankacılık | 5 |
| | Sanal/Çevrimiçi Toplantı | 5 |
| | Teknoloji ve Destek | 4 |

Pandemi sürecinde iş yapma şekillerinde ve alışkanlıklarında bazı değişiklikler olduğu görülmüştür. Evden çalışma ile dijital bankacılığın ön plana çıktığı, teknolojiye uyum sağlayamayan çalışanların işlerinin aksadığı belirtilmiştir. Performans yönetimi için ise daha sık online toplantıların yapıldığı, mesai bitiminde o gün yapılan satışlara ilişkin bir rapor hazırlayıp gönderildiği ifade edilmiştir. Pandemi sonrasında da bu raporlama sisteminin iş planlarında kalıcı olarak yerini aldığı görülmüştür. Evden çalışırken daha sınırlı bir sistemin olması nedeniyle evden çalışma öncesinde ön hazırlık yapıldığı ve tableti daha etkin kullanmak zorunda kaldıkları belirtilmiştir.

g) Pandemi sürecinde yöneticinizle ve iş arkadaşlarınız ile olan ilişkileriniz nasıl etkilendi?

K1: “Yüz yüze iletişimin olmadığı dönemlerde etkin iletişim kuramadığım için olumsuz etkilendiğini söyleyebilirim”.

K2: “Yüz yüze iletişimin olmaması yanlış anlaşılmalara sebep oldu. İşlerin daha yavaş ilerlemesi de stres faktörünü artırdı ve birbirimize olan tahammül sınırlarını zorladı”.

K3: “Şubede çalışırken yöneticim çok baskı kuruyordu. Evden çalışma ile bu baskıyı daha az hissetmeye başladım. Yöneticimin davranışlarından dolayı performansım olumsuz etkileniyormuş bunu fark ettim. İş arkadaşlarımdan uzak kalmak ise beni mutsuz etti. Yaptığımız iş, bir takım işi olduğu için bu sinerjiyi evde olduğumda hissedemiyordum”.

| Tema 6: Çalışan Motivasyonu / İletişimi | | Frekans (f) |
|---|------------------------------------|-------------|
| | Motivasyon Düşüklüğü | 6 |
| | Etkin / Yüz yüze İletişim Kuramama | 5 |
| Kodlar | Takım Çalışması Eksikliği | 4 |
| | Konfor Alanının Dışına Çıkma | 3 |

Pandemi sürecinde, yüz yüze iletişimin olmamasının yanlış anlaşılmalara sebep olduğu ve bu nedenle çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkisinin olumsuz etkilendiği görülmüştür. Ayrıca bu süreçte, işlerin yavaş ilerlemesinin stres faktörünü artırdığı ve çalışanların birbirlerine olan

tahammüllerinin azalmasına sebep olduğu ifade edilmiştir.

h) Pandemi sürecinde iyi yönetilemediğini düşündüğünüz noktalar neler oldu? Siz yönetici olsaydınız neler yapardınız?

K1: “Destek personel sisteminin iyi yönetilemediğini düşünüyorum. Şubeden herhangi bir çalışan Covid olduğunda onun yerine destek personel gönderilmesi zaman alıyordu”.

K2: “Evden çalışan kişilerin verimli çalışmadığını veya eksik çalıştığını düşünmek doğru değildi. Yöneticiler bu konuda önyargılı oluyordu. Kronik rahatsızlığı olanların atıl personel olarak görülmesi rahatsız ediciydi. Ben yönetici olsaydım bu süreçte daha birleştirici bir dil kullanarak çalışanlarımı rahatlatırdım. Bu sürecin geçici olduğunu, hep beraber olduğumuzda daha kolay atlatabileceğimizi söyler ve yalnız hissetmemelerini sağlardım”.

K3: “Toplu taşıma hepimiz için büyük bir tehditti. Herkesin arabası yoktu ve toplu taşıma kullanmak zorundaydık. Bu nedenle şube personeli için servis uygulamasına geçilebilirdi. Ben yönetici olsaydım bu konu için bir çözüm bulabilirdim. Serbest kıyafet uygulamasına da daha erken geçerdim”.

K4: “Evden ve şubeden çalışma konusunda ilk dönemlerde organizasyon doğru yapılmadı. Operasyon kadrosu evden çalışmadığı için bu süreçte çok yıprandı. Ben yönetici olsaydım operasyon ve pazarlama kadroları arasında daha adil bir planlama yapardım”.

E1: “Ben yönetici olsaydım, sağlık ve iş koşulları konusunda çok daha anlayışlı ve destekleyici olurum”.

K5: “Uzaktan erişim en başından yapılabilirdi. Ben yönetici olsaydım sistemsel alt yapıya daha fazla yatırım yapardım”

Pandemi sürecinde, çalışanların iyi yönetilemediğini düşündüğü birçok nokta olduğu görülmüştür. Şubeden herhangi bir çalışan Covid olduğunda onun yerine destek personel gönderiminin yapılamaması, evden çalışan kişilerin verimli çalışmadığı veya eksik çalıştığı konusunda yöneticilerin önyargılı olması, kronik rahatsızlığı olanların bazı yöneticiler tarafından atıl personel olarak görülmesi, serbest kıyafet uygulamasına geçilmesi, şube operasyon ve pazarlama kadroları arasında evden çalışma konusunda organizasyonun doğru yapılamaması ve sistemsel alt yapı sorunları verilen başlıca örneklerdir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında iş stresinin yoğun olarak görüldüğü sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe, çalışanların COVID-19 salgın sürecinde zorunlu olarak evden/şubeden çalışma sonucu yaşadıkları stresin nedenlerini ve stresle başa çıkma yöntemleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre; Covid 19 pandemi döneminde banka çalışanlarının yaşadığı en belirgin stres sebebinin; çalışırken hastalanmak ve ailelerine bu hastalığı bulaştırmak olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanları, bu sorunlardan kaynaklanan stresle başa çıkabilmek için; düzenli nefes egzersizi, meditasyon ve fiziksel egzersiz yapma ile sağlıklı beslenmeye dikkat ettiklerini belirtmişlerdir. Banka çalışanları yaşadıkları stresle başa çıkmak için stres yaratan durumu eş, akraba ve arkadaş gibi güvenilir biri ile konuşarak stresle başa çıkmaya çalışmaktadır. Ayrıca bazı çalışanların bu dönemde aile fertleriyle birlikte daha sık vakit geçirmesi de yine stresle başa çıkmalarında yardımcı olmuştur. Sosyal destek arama ve sorunla uğraşma ve mücadele yöntemlerini de kullanmışlardır. Tekin vd. (2019)'nin farklı meslek gruplarının stresle başa çıkma yöntemlerine yönelik yapılan araştırmasında bankacılık sektöründe stresle başa çıkma yöntemi olarak sosyal desteğe başvurmanın ortalamanın üzerinde bir değere

| Tema 7: Yönetim ve Organizasyon | | Frekans (f) |
|---------------------------------|--------------------------|-------------|
| Kodlar | Destek Personel | 3 |
| | Motivasyon | 2 |
| | Ulaşım / Serbest Kıyafet | 1 |
| | Organizasyon | 1 |
| | Uzaktan Erişim | 1 |

sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç araştırmamız ile paraleldir.

Banka çalışanlarının stresle başa çıkmak için stres yaratan sorunla mücadele ettikleri görülmüştür. Stres yaratan olay veya durumun üstüne gitmek, hoşlandığı bir alanda etkinlik göstermek, hobi edinmek, fiziksel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışmak, planlı hareket etmek ve stres yaratan durumu olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak gibi başa çıkma yöntemlerini kullanmışlardır.

Literatür incelendiğinde; banka sektöründe çalışanların, Covid-19 döneminde yaşadıkları stres ve stresle başa çıkmalarına yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle yapılan bu çalışma alan yazın açısından önemli olmakla birlikte banka sektöründeki yöneticiler ile çalışanlara da katkı sağlayacaktır. Covid 19 salgını gibi yaşanan olağanüstü durumlarda; çalışanlarını koruyarak, iş streslerini ve kaygılarını yönetebilen, iş güvencelerini destekleyen, çalışan sağlığını koruyucu önlemler alan, çalışan iletişimde teknoloji alt yapısını

kullanabilen bankaların çalışanlarıyla olan bağlarının da güçleneceği görülmektedir. Çalışanların bu gibi durumlarda pozitif bakış açısı kazanması ve iş stres düzeylerinin en aza indirilmesi için projeler geliştirilmeli ve gerekli destek sağlanmalıdır. Uzaktan çalışma döneminde kadın çalışanların iş ve ev içi rollerini birlikte sürdürmekte zorlanmasına bir çözüm yolu olarak kadın çalışanlara iş yapma modellerinde pozitif ayrımcılık düşünülebilir. Banka çalışanlarının ise bu gibi kriz durumlarında stres ile başa çıkma yöntemleri olarak; düzenli nefes egzersizi, meditasyon ve fiziksel egzersiz yapma ile sağlıklı beslenmeye dikkat etmesinin fayda sağlayacağı görülmektedir.

Araştırma, belli bir sektörde faaliyet gösteren tek bir işletmede çalışan küçük bir grup üzerinde gerçekleştiğinden, araştırmacılara farklı sektör, farklı iş kolu ve farklı örneklem grupları üzerinde yeni çalışmaların yapılması önerilebilir. Böylece konuya ilişkin bilgi birikiminin artmasına önemli katkılar sunulabilir.

KAYNAKÇA

Baltaş A., Baltaş Z. (2002), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitapevi, 21.Baskı, İstanbul

Başaran, E.Y., Ünal, H.T. (2021). Covid - 19 Pandemi Döneminde Özel Bankaların Çalışan Deneyimi Tasarımı. Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences, 7(39):654-672.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. Personnel Psychology, 31, 665-699.

Bekçi, İ., Köse, E., Aksoy, E. (2020). Covid-19'un Türkiye'de Bankalar Üzerindeki Ekonomik Etkisine Dair Bir Tahmin Ekonomi,

Politika & Finans Araştırmaları Dergisi. 5(Özel Sayı): 185-205.

Cooper, C. L., & Marshal, J. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health. Journal of Occupational Psychology, 49, 11-28.

Collins, S. (2008), Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences, British Journal of Social Work, 38, pp.1173-1193, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/38/6/1173.full.pdf+html>

Deveci, B. (2016). İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma Balıkesir Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22 (2), 93-11

Elsafty, A., Shafik, L. (2022). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. International Business Research; Vol. 15, No. 2; 2022 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-901 Published by Canadian Center of Science and Education.

Eriş, Y.C., Yücel, R. (2018). Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma. Kesit Akademi Dergisi (The Journal of Kesit Academy) Yıl: 4, Sayı:17, s. 314-331.

Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. Journal of Management, 39(5), 1085-1122.

Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Mucci, N. (2017). Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. Frontier in Psychology. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02166>.

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, Sayı 1 (2001) 91-109.

Gültekin, Z. (2021). Covid-19 Panedemi Sürecinde Bankaların İnsan Kaynakları Stratejilerinin İçerik Analizi ile Belirlenmesi. Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt: 1, Sayı:2, ss. 15-30.

Häusser, J. A., & Mojzisch, A. (2017). The physical activity-mediated demand-control (pamDC) model: Linking work characteristics, leisure time physical activity, and well-being. Work & Stress, 1-24.

House J. S. (1981). Work stress and social support. Reading, Mass: Addison-Wesley.

IVANCEVICH John M., MATTESON Michael T. (2002), Organizational Behaviour and Management, Sixth Edition, McGraw-Hill Higher Education.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations. New York: Wiley.

Keskin, A. (2011);" Ekonomik Kalkınmada Beşeri Sermayenin Rolü ve Türkiye", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt25,Sayı3-4,s.125-153.

Kıcıır, B., (2019), "Evden Çalışma: Özgürlük Mü Esaret Mi?", 9 Eylül Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 21, Sayı: 1, Sayfa: 173-196

KÖSE, E. (2020). Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi. 12(3): 39-50

Lazarus, R. S. (1983). The costs and benefits of denial. In S. Breznitz (Ed.), The denial of stress (pp. 1-30). New York: International Universities Press.

Maurya, A., Meshram, V., Mungle, K., Nade, V., Nanotkar, P. (2021). To Assess Awareness and Stress Level Regarding COVID-19 Pandemic among Banker. Journal of Pharmaceutical Research International. 33(46B): 593-599, 2021; Article no.JPRI.73675 ISSN: 2456-9119.

Masyhuri, M.,Pardiman, P., Siswanto, S. (2021). Factor influencing job stress during covid-19: empirical evidence from Bank Syariah Indonesia. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 25 (2). pp. 355-366. ISSN 1410-8089

Morrow, R., & Brough, P. (2019). 'It's off to work we go!' person-environment fit and turnover intentions in managerial and administrative mining personnel. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE), 25(3), 467-475.

Naswall, K.,Hellgren, J.,& Sverke,M.,(2008),'The Individual in the changing working life.'" New York: Cambridge University Press

Orfei, M.D., Porcari, D.E., D'Arcangelo, S., Maggi, F., Russignaga, D., Lattanzi, N., Malizia, A.P., Ricciardi, E. (2022). COVID-19 and Stressful Adjustment to Work: A Long-Term Prospective Study About Homeworking for Bank Employees in Italy. *Sec. Organizational Psychology. Volume 13 - 2022 |* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.843095>.

Oruh, S.E., Mordi, C., Dibia, C.H., Ajonbadi, H.A. (2021). Exploring compassionate managerial leadership style in reducing employee stress level during COVID-19 crisis: the case of Nigeria. *Employee Relations: The International Journal Vol. 43 No. 6, 2021 pp. 1362-1381 Emerald Publishing Limited 0142-5455 DOI 10.1108/ER-06-2020-0302*.

Pandey, D. L. (2020). Work Stress and employee performance: An assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences, 7(5), 2394-4218*.

Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32, 160-177*.

Peng, B., Potipiroon, W. (2022). Fear of Losing Jobs during COVID-19: Can Psychological Capital Alleviate Job Insecurity and Job Stress. *Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Hatyai 90112, Thailand. Behav. Sci. 2022, 12(6),168; https://doi.org/10.3390/bs12060168*.

Schuler, R. S. (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance, 25, 184-215*.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New York: J.B. Lippencott Comp.

Tekin, E., Çilesiz, Z.Y., Gede, S. (2019). Farklı Meslek Gruplarında Çalışanların Algılanan Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(1), 79-89*.

Tozkoparan, G. (2021). Örgütsel Stresin Çalışanların Yaşam Doyumu ve Bireysel Performans Algısına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi. 10 (2): 1881-1910*.

Tuna, K. (2021). Covid-19 Pandemisinin Türkiye'de Bankacılık Sektörü İstihdamı Üzerine Etkileri. *İstanbul İktisat Dergisi. 71, 2021/1, s. 1-40*.

Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology, 31, 2007-213*.

Uğur, M. (2005). Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar. *İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Dizisi No:47, s.13-33*.

Yıldız, K., Dirik, D. (2018). ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖZ YETERLİLİĞİN ROLÜ. *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 17(2), 132-144*.