

İŞ STRESİ ve POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

A. Aslan ŞENDOĞDU¹
A. Elif YAZGAN²
Özlem KARADAĞ AK³

ÖZET

Milenyum ve sonrasında, rekabetin ve dijital teknoloji kullanımının, iş yapış biçimlerini hızla değiştirdiği bir dünya düzeni yaşanmaktadır. Yeni gelişmeler iş stresi, pozitif psikolojik sermaye ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri de gündeme getirmektedir. Çalışmanın amacı; iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini bankacılık sektöründe araştırmaktır. Bu kapsamda Konya ilinde devlet, özel ve katılım bankalarında çalışanlara yöneltilen anket soruları aracılığıyla, geri dönüş sağlanan ve değerlemeye uygun bulunan 356 katılımcıdan temin edilen veriler değerlemeye tabi tutulmuştur. Değerleme sonucunda iş stresi düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönde ve orta düzeyde ($r=-.516$ $p<.01$) bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca, pozitif psikolojik sermaye düzeyinin her bir boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Pozitif Psikolojik Sermaye, İşten Ayrılma Niyeti, Bankacılık Sektörü.

THE EFFECT of JOB STRESS and PSYCHOLOGICAL CAPITAL on the TURNOVER INTENTION: A RESEARCH in the BANKING SECTOR

ABSTRACT

Millennium and later, there is a world order where competition and the use of digital technology rapidly change the way they do business. New

¹ A. Aslan Şendoğdu, Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, asendogdu@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9860-320X.

² A. Elif Yazgan, Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, aelifyazgan@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-3065-7930.

³ Özlem Karadağ Ak, Öğr. Gör., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, ozlemkaradagak@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-3761-081X, (Sorumlu Yazar).

developments also bring up relationships between job stress, positive psychological capital and turnover intention. The aim of the study; to investigate the effects of job stress and positive psychological capital on the turnover intention. In this context, data obtained from 356 participants, who were returned and found suitable for valuation, were subjected to valuation through questionnaire questions directed to employees in government, private and participation banks in Konya. As a result of the appraisal, it was determined that there is a moderate ($r = -.516$ $p < .01$) relationship between job stress level and turnover intention. In addition, it has been determined that there is a correlation between each dimension of positive psychological capital level and turnover intention.

Keywords: *Job Stress, Psychological Capital, Turnover Intention, Banking Sector*

1. GİRİŞ

Yenidünya düzeninde, artan rekabet tüm sektörleri gittikçe artan bir yoğunlukta etkilemektedir. Hizmet sektörünün öncü kuruluşlarından olan bankacılık, iş yükünün fazla, müşteri ile yüz yüze iletişimin yoğun olduğu bir sektör olması nedeniyle çalışanları çeşitli zorluklara ve iş stresine maruz bırakmaktadır. Bir yandan bitmek tükenmek bilmeyen hedef baskısı diğer yandan tüm işlemlerinin bir an evvel bitirilmesini isteyen müşteri baskısı, çalışanlar üzerinde iş stresine neden olmaktadır.

Yaşanan iş stresinin çalışan verimliliği üzerinde farklı şekillerde etkin rol oynamasının yanı sıra pozitif psikolojik sermayenin, insanın daha iyi, daha mutlu olması için gayret göstermesi oksimoron (birbiriyle çelişen ya da zıt) olarak nitelenebilecek iki durumun, işten ayrılma niyetini ne ölçüde etkilediği önemlidir. İş stresi, günümüz modern çağ insanının yaşanan yoğun iş rekabet koşulları altında, işe ilişkin zorlayıcı değişkenler ve hedef baskısı nedeniyle sıklıkla yaşadığı bir olgudur. İş Talep-Kaynak Teorisine (Job Demands-Resources Theory) göre, iş talepleri en yalın şekilde, işin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel çabanın fiziksel, sosyal ve psikolojik etkileri olarak ifade edilebilir (Bakker ve Demerouti, 2007). İş talep-kaynak teorisi bağlamında taleplerin kişinin yüklenebileceği sınırı aşmasının sonuçlarından birisinin de iş stresine neden olduğu üzerine bazı araştırmalar yapılmıştır (Demerouti vd., 2001; Bakker vd., 2003; Bakker ve Demerouti, 2007; Roelen vd., 2007; Hakanen vd., 2008; Patel vd., 2013).

İşgörenler tüm zorluklara karşın mevcut durumunu korumak ve geliştirmek eğilimindedir. Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources Theory); insanların değer verdiği kaynakları elde etmek,

korumak ve artırmak için emek harcadıklarını savunmaktadır (Hobfoll, 1989). Teoriye göre insani özelliklerdeki farklılıklar kaynak olarak değerlendirilmekte ve şahsın strese karşı direncini etkilediği ileri sürülmektedir. Bu kapsamda yapılan araştırmalarda (Grandey ve Cropanzano, 1999; Wright ve Hobfoll, 2004; Halbesleben vd., 2014) iş talep-kaynak odaklı iş stresine neden olan olgulara vurgu yapılmaktadır.

Bu çalışmada, iş stresi, pozitif psikolojik sermaye ve işten ayrılma niyeti, önce yazın taraması ile kuramsal açıdan incelenmiş, daha sonra iş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi Konya ilinde bankacılık sektörü çalışanları üzerinde yapılan anket uygulaması ile görgül olarak araştırılmıştır. Araştırma sonucu elde edilen veriler ışığında ulaşılan bulgular değerlendirilerek, tespit edilen sonuçlar açıklanmış ve konu ile ilgilenenlere öneriler sunulmuştur.

2. YAZIN TARAMASI

2.1. İş Stresi Kavramı

Stres ile ilgilenen öncü bilim insanı Selye (1956), stresi, “vücuda yüklenen herhangi bir özel olmayan duruma karşı, vücudun verdiği tepki” olarak tanımlamaktadır (Johnstone, 1989: 4; Güçlü, 2001: 92). Cüceloğlu stresi, insanın fiziki ve sosyal çevresindeki uyumsuz koşullardan dolayı kendi bedensel ve psikolojik sınırlarının üzerinde harcadığı çaba olarak tanımlamaktadır (Cüceloğlu, 1994: 321). Stres, birey yahut gruplarda oldukça karmaşık ve/veya belirsiz isteklerin karşılanmasında sahip olunan yetenek ve olanakların çok üzerinde beklenti olduğu zamanlarda ortaya çıkmakta (Doğan, 2005: 303), fiziksel, psikolojik, sağlık ve sosyal yönlerden çeşitli olumsuzluklara yol açmaktadır.

İş stresi, bireyin görevini yaparken işin yapısından ve işgörenin kişiliğinden dolayı ortaya çıkan bir uyumsuzluk ve bu uyumsuzluğa verilen tepki biçiminde tanımlanabilir (Demirel, 2013: 222). İş ortamı ve iş yapış biçimlerinden kaynaklı stresi ifade etmede kullanılmakta ve kişilik özelliklerine bağlı olarak değişik etkileri olmaktadır.

İş Talep-Kaynak Teorisine (Job Demands-Resources Theory) göre, iş talepleri en sade biçimde, işin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel çabanın fiziksel, sosyal ve psikolojik etkileri olarak tanımlanabilir (Bakker ve Demerouti, 2007). İş taleplerinin fazla yoğun olması işgörenlerin duygusal açıdan zarar görmesine, birtakım bedensel rahatsızlıklar yaşamasına ya da psikosomatik bazı olumsuz durumlara

sebepl olabilmektedir. Bütün bu olgular ise işgörende iş stresine yol açabilmektedir.

İşgörenler zorluklar yaşamları halinde mevcut durumunu korumak ve geliştirmek yönünde eğilim gösterirler. Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources Theory); bireylerin değer verdiği kaynakları elde etmek, korumak ve artırmak için emek harcadıklarını ileri sürmektedir (Hobfoll, 1989). Bu bağlamda, insani özelliklerdeki farklılıklar kaynak olarak değerlendirilmekte ve bireyin strese karşı direncini etkilediği ifade edilmekte, yapılan araştırmalarda (Grandey ve Cropanzano, 1999; Wright ve Hobfoll, 2004; Halbesleben vd., 2014) “kaynak” odaklı iş stresine neden olan olguların önemi üzerinde durulmaktadır.

Teoriye göre insanlar özsaygı gibi kişisel özelliklerini, kıdem gibi sosyal statülerini iyileştirdikçe ve mevcut durumlarını korudukça öngördükleri başarılı bir yaşam amacını gerçekleştirebilmektedirler. Çevresel faktörler genellikle sahip olunan kaynakları tehdit eder ya da kaynaklarda azalmaya yol açarlar. Teoride; (1) Sahip olunan kaynaklara yönelik bir tehdit olması, (2) mevcut kaynakların gerçekten yitirilmesi ya da (3) kaynakların harcanmasına karşın gerekli kaynağın yerine konulamaması koşullarından herhangi birinin ya da birden fazlasının olması durumu, işgörenlerin iş hayatında iş stresini yaşamlarına yol açmaktadır.

İş yaşamında bedensel, zihinsel, psikolojik birçok olumsuzluk, işgören devri ve devamsızlık gibi davranışların oluşmasında iş stresinin etkili olduğu (Ivancevich ve Matteson, 1980: 69) gerçeğine karşın, iş stresi her durum ve zamanda olumsuz olarak nitelendirilmez. Bazı durumlarda, işgörenin becerisine ve iş görme kapasitesine yardımcı olan bir coşku ve motivasyon biçiminde yarar da sağlayabilmekte (Klarreich, 1994: 14; Steers, 1994: 545; Akgemci, 2001: 302), ılımlı stresin performansa katkı sağladığına ilişkin önemli görüş çoğunluğu da bulunmakta ve bu durum kişilik özelliğine göre farklılık göstermektedir.

2.2. Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve Boyutları

Pozitif psikoloji kavramına ilk kez Abraham Maslow’un 1954’te yayınlanan “Motivasyon ve Kişilik” isimli kitabının “Pozitif Psikolojiye Doğru” bölümünde değinilmiştir. Maslow psikoloji biliminin negatif olaylara ve bunları düzeltmeye odaklandığını fakat sevgi, cesaret, iyimserlik, potansiyeli gerçekleştirme gibi pozitif temel kavramlara daha fazla ağırlık verilmesi gerekliliğinden bahsetmiştir (Wright, 2003: 437).

Pozitif psikolojik sermaye kavramı daha sonra 1999 yılında Martin Seligman tarafından kapsamlı olarak ele alınıp tanımlanmış, psikoloji biliminin yoğun bir şekilde kişinin anormal davranışları üzerinde durduğu, güçlü ve olumlu yanları üzerinde ise durmadığına vurgu yaparak, psikolojinin insanların nasıl normal, daha iyi, daha mutlu olabilecekleri yönünde çaba harcaması gerektiğine dikkat çekmiştir (Linley vd., 2006; Keleş, 2011: 345-346).

Pozitif psikolojik sermayenin ulaşmak istediği amaç, işgören potansiyelini ortaya çıkaran düzenli sistemler yaratmaktır (Peterson ve Spiker, 2005; Kutanis ve Oruç, 2014: 146). Bu amaca ulaşmada pozitif psikolojik sermaye rekabet avantajı elde etmekte ve entelektüel sermayenin daha da ötesinde, odağında pozitifliğin esas alındığı psikolojik bir olguyu vurgulamaktadır (Luthans vd., 2004; Çetin ve Basım, 2012: 123).

Pozitif psikolojik sermayenin yazın taramasında üzerinde uzlaşılan dört boyutu: özyeterlilik (sahip olduğu yetkinlikleri kullanarak bir hedefi gerçekleştirme, zorluklarla başa çıkma isteği), umut (belirli hedeflere ulaşma arzusu), iyimserlik (istenmeyen durumların olumsuz etkilerini azaltma ve istenen durumların pozitif etkilerini artırma) ve dayanıklılık (önceden ve/veya şimdiki zamanda yaşanan istenmeyen olayların yarattığı stres faktörlerinden kurtulma ve mevcut durumun korunması/iyileştirilmesi) bulunmaktadır.

Luthans'a göre pozitif psikolojik sermayenin dört boyutu dışında kalan unsurların, pozitif psikolojik sermaye boyutlarına dâhil edilmemesinin nedeni, bu dört boyutun performans üzerinde ölçülebilir etkiye sahip olmasının yanı sıra geliştirilebilir bir nitelikte olmasıdır (Luthans, 2006: 288; Akçay, 2011: 80). Pozitif psikolojik sermayenin geliştirilebilir bir niteliği olması nedeniyle, birey açısından kendini aşma ve potansiyelinin üzerine çıkma yönünde motive edici bir özelliği de bulunmaktadır.

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin iş koşulları ile alakalı sıkıntılı olan durumlara karşı yıkıcı, aktif tepki eylemi (Rusbelt vd., 1988: 599; Onay ve Kılıcı, 2011: 365) olup, mevcut işlerini bırakma niyeti olarak tarif edilmektedir. İşten ayrılma niyetinde, örgütsel bağlılığın önemli bir gösterge olduğu düşünülmektedir (Çekmecelioğlu, 2006: 157). İşgören, örgüt değerlerine bağlıysa ve hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak istiyorsa işten ayrılmak istememe (Porter, vd., 1974: 604), aksine bu bağ yeterince güçlü değilse işten ayrılma niyetinde olmaktadır.

İşten ayrılmaların yüksek orana ulaştığı kurumlarda, işgören memnuniyetsizliği, ayrılanların yerine konabilecek kişilerin işe alım maliyetleri, eğitim ve adaptasyon sorunları, beraberinde iş aksamaları ve rekabet avantajı sağlamada geri kalma gibi bir dizi olumsuzluklar yaşanmaktadır.

2.4. İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Modern toplumun rahatsızlığı olarak değerlendirilen stres, ılımlı olması halinde işyerinde işgören verimliliğine artış yönünde olumlu katkı yapması yanı sıra aşırı olması durumunda işgöreni ve örgütü olumsuz etkilemektedir. İş yeri ortamının nesnel gerçekliği ile işgörenlerin öznel algıları arasında yaşanan uyumsuzluk iş stresini tetikleyebilmektedir (Yin-Fah vd., 2010: 57; Guinot vd., 2014: 99; Erkuş ve Fındıklı, 2013: 4).

Stresli bir iş ortamında çalışmanın, depresyona, düşük düzeyde örgütsel bağlılığa, değersizlik hissine ve çalışma ortamından psikolojik olarak uzaklaşmaya yol açtığı öne sürülmektedir ki bunun da işten ayrılma niyetini artırdığı bilinen bir gerçekliktir (Hang-Yue vd., 2005: 2137).

Literatürde, çalışanların iş stresleri ile işten ayrılma niyetlerinin incelendiği çalışmalara bakıldığında Akova vd. (2015) İstanbul'da beş yıldızlı otel işletmelerindeki personellere; Gök vd. (2017) İzmir'de beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara; Arshadi ve Damiri (2013) İran'da faaliyet gösteren Ulusal Sondaj Şirket çalışanlarına; Iqbal vd. (2014) akademisyenlere; Savaş ve Erol (2017) okul müdürleri, müdür yardımcıları ve öğretmenlere; Yenihan vd. (2014) otomotiv sektörü çalışanlarına; Türker (2013) ile Karadağ Ak ve Diken (2020) banka çalışanlarına; Serinikli (2019) Edirne ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik yapılan çalışmaların tümünde, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri ile işten ayrılma niyetlerinin incelendiği çalışmalardan bazıları ise şunlardır: Avey vd., (2009) yaptıkları çalışmada, pozitif psikolojik sermaye ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Avey vd., (2010) yaptıkları bir diğer çalışma sonucunda ise pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde bir düşüklük görüldüğü tespit etmişlerdir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 307).

Aydemir ve Akdoğan (2019) farklı meslek gruplarından 174 katılımcıyla yaptıkları çalışmalarında, psikolojik performans boyutlarından negatif enerji, pozitif enerji ile zihinsel durumun işten ayrılma niyetiyle anlamlı diğer taraftan kendini kontrol etme boyutuyla ise anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır.

Erkuş ve Fındıklı (2013) farklı meslekten 572 katılımcı üzerinde yaptıkları araştırmaları sonucunda, pozitif psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde bir ilişki olduğunu saptamıştır. Pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde bir düşüklük görülmektedir. Sonuçlar Avey vd., (2010) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Akdaş (2017) 340 hastane çalışanı üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda; pozitif psikolojik sermaye ile iş stresi ve pozitif psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulmuştur. Onay ve Kılıcı (2011) 127 otel çalışanı üzerinde yaptıkları araştırmaları sonucunda, iş yükü ile bireysel stres kaynakları ve iş yerinin fiziksel şartlarıyla alakalı stres kaynaklarının işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırdığını saptamışlardır.

Töremen ve Demir (2016), 302 öğretmen üzerinde yaptıkları araştırmalarında, psikolojik sermayenin öğretmenin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. 10 Öğretmen üzerinden yapılan araştırmada ise nitel bulgular, psikolojik sermayenin öğretmenlerin işten ayrılma niyetini artırdığını belirtmektedir.

Yenihan vd. (2014) Sakarya ilindeki bir otomotiv işletmesinde çalışan 329 kişiye uyguladığı ankette, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulmuştur. Turunç vd. (2010) 106 üniversitesi öğretim üyesinin katılımcı olduğu çalışmasında iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine doğrudan pozitif etkisi gözlenirken, Tekingündüz vd. (2015) 196 hastane çalışanları üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre ise iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

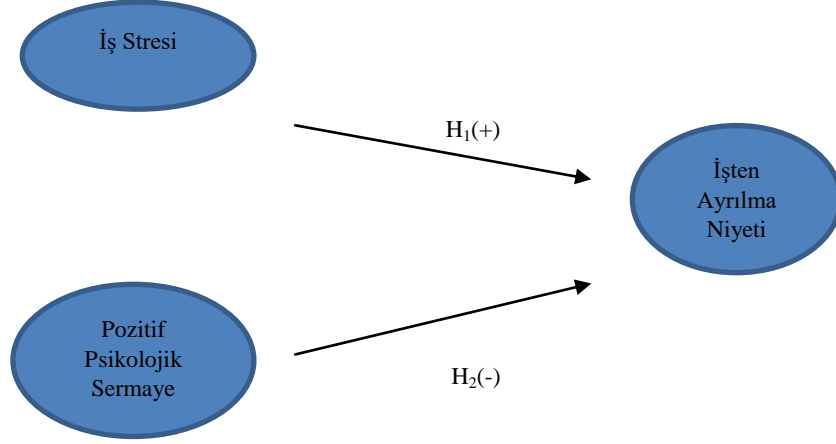
3. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı, Hipotezleri ve Örneklemi

Bu çalışma, bankacılık sektöründe çalışan kişilerin iş stresi ile pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır. İlgili değişkenlere yönelik yapılan literatür incelemesi sonucunda araştırma modeli kurulmuş ve kurulan model doğrultusunda

hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma modeli aşağıdaki gibidir:

Şekil 1: Araştırma Modeli



H₁ = Bankacılık sektöründe çalışan kişilerin iş stresinin işten ayrılma niyetine pozitif etkisi vardır.

H₂ = Pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetine negatif etkisi vardır.

H₃ = Kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler.

H₄ = Bekâr çalışanlar evli çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler.

H₅ = Üst düzey görevlerde çalışanlar alt düzey çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler.

H₆ = Özel bankada çalışanlar kamu bankasında çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler.

Araştırmada Konya ili devlet, özel ve katılım bankalarında çalışanlar ana kütle olarak belirlenmiştir. Basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen 400 çalışana anket formu dağıtılıp cevaplamaları istenmiş fakat 362 anket formu geri dönmüş ve yapılan ön incelemeler sonucunda 6 adet anket uygulamaya dâhil edilmemiştir. Dolayısıyla toplam 356 adet anket formundan alınan veriler analize tabi tutulmuştur.

3.2. Veri Toplama Tekniği, Kullanılan Ölçekler ve Kullanılan İstatistiksel Analizler

Veri toplama tekniği olarak dört bölüm ve toplam 41 sorudan oluşan bir anketten yararlanılmıştır. Birinci bölüm katılımcıların demografik özellikleriyle alakalı sorulardan (8 soru) oluşmaktadır. İkinci

bölüm katılımcıların iş stresi düzeyini ölçmek amacıyla House ve Rizzo'nun 1972'de geliştirdiği, Efeoğlu'nun (2006) doktora tezinde kullandığı İş Stresi Ölçeği adlı ölçeğin 6 adet ifadesinden; üçüncü bölüm pozitif psikolojik sermaye düzeyini ölçmek amacıyla Luthans vd. (2007)'nin geliştirdiği ve Erkuş ve Fındıklı (2013) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Psikolojik Sermaye Ölçeği" ne ait toplam 24 adet ifadeden oluşan ölçekten; dördüncü bölüm işten ayrılma niyeti düzeyini ölçmek amacıyla Grandey (1999) tarafından Cropanzo, James ve Konovsky' nin (1993) çalışmasını referans olarak geliştirilmiş olan ve Yıldırım'ın (2017) doktora tezinde kullandığı 3 adet ifadeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır.

Verilerin analizi SPSS paket programından yararlanılarak yapılmıştır. Analizlere başlamadan öncelikle kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini sınamada iç tutarlılık göstergesi olarak Cronbach's Alpha katsayısına bakılmıştır. Daha sonra verileri değerlendirme ve hipotezleri test etmede bağımsız gruplar arası t testi, korelasyon analizi, varyans analizi, faktör analizi ve yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma kapsamındaki 356 katılımcının demografik özellikleri ilişkin bulgular aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

Parametreler	Frekans	%	Parametreler	Frekans	%		
Yaş	20-25	80	İşletmede Çalışılan Yıl	0-5 yıl	151	42,4	
	26-31	103		28,9	6-11 yıl	117	32,8
	32-37	102		28,7	12-17 yıl	60	16,9
	38-43	41		11,5	18-23 yıl	18	5,1
	44-49	20		5,6	24 ve üzeri	10	2,8
	50 ve üzeri	10		2,8	Toplam	356	100,0
	Toplam	356		100,0			
Erkek	216	60,7	2001-3000 TL	105	29,5		
			3001-4000 TL	80	22,5		

Cinsiyet	Kadın	140	39,3	Geliriniz	4001-5000 TL	60	16,9
	Toplam	356	100,0		5001-6000 TL	37	10,4
Medeni Durumu	Evli	212	59,6		6001 ve üzeri	74	20,7
	Bekâr	144	40,4	Toplam	356	100,0	
	Toplam	356	100,0	Göreviniz	Müdür	32	9,0
Öğrenim Durumu	Lise	7	2,0		Yönetmen/Müd. Yard.	87	24,4
	Ön lisans	19	5,3		Yönetmen Yard.	26	7,3
	Lisans	278	78,1		Yetkili	82	23,0
	Lisansüstü	52	14,6		Yetkili Yard.	41	11,5
	Toplam	356	100,0		Gişe Yetkilisi	40	11,3
	Banka Türü	Devlet	146		41,0	Diğer	48
Özel		104	29,2		Toplam	356	100,0
Katılım		106	29,8				
Toplam		356	100,0				

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların ağırlıklı olarak 26-31 yaş aralığında, erkek, evli, lisans mezunu, devlet bankasında görev yapan, 0-5 yıl arasında çalışan, geliri 2001-3000 TL arasında, daha çok Yönetmen ya da Müdür Yardımcısı olan kişilerden oluştuğu görülmektedir.

4.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizi, araştırmalarda kullanılan ölçeklerdeki maddelerin hangi faktörler altında toplandığının incelenmesinde kullanılan bir istatistiksel teknik olarak karşımıza çıkmaktadır (Konokman ve Yelken, 2014: 271). Araştırmalarda açıklayıcı faktör analizi yapmadan önce Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett (küresellik) testi yapılmalı ve verilerin bu analize uygunluğu test edilmelidir.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin faktör analizi sonuçlarına ve Cronbach Alpha değerlerine ait bulgular aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2: Araştırmadaki Ölçeklerin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Cronbach Alpha Değerleri

İş Stresi Ölçeği ($\alpha=0,857$ toplam açıklanan varyans %51,54 KMO=0,873)	
	Faktör Yüğü
B1	,657
B2	,811
B3	,806
B4	,774
B5	,585
B6	,643
Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği ($\alpha=0,916$ toplam açıklanan varyans %48,2 KMO=0,924)	
Özyeterlilik ($\alpha=0,848$, açıklanan varyans=%3,46)	
	Faktör Yüğü
C7	,448
C8	,662
C9	,588
C10	,693
C11	,668
C12	,758
Umut ($\alpha=0,785$, açıklanan varyans=%2,19)	
	Faktör Yüğü
C13	,368
C14	,321

C16	,407
C17	,607
C18	,441

Psikolojik Dayanıklılık ($\alpha=0,833$ açıklanan varyans=%34,72)	Faktör Yüğü
C15	,351
C19	,385
C20	,702
C21	,419
C22	,342
C23	,632
C24	,750
C25	,345
C26	,519

İyimserlik ($\alpha=0,795$, açıklanan varyans=%7,83)	Faktör Yüğü
C27	-,594
C28	-,803
C29	-,813
C30	-,459

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ($\alpha=0,834$, toplam açıklanan varyans %65, KMO=0,809)	
D31	Faktör Yüğü

	,898
D32	,811
D33	,714

Araştırmadaki ölçeklerin iç tutarlıklarının analizinde Cronbach Alfa (α) katsayısından yararlanılmıştır. Bu ölçeklerin Cronbach Alfa katsayısı 0,857 (iş stresi ölçeği); 0,848 (özyeterlilik); 0,785 (umut); 0,833 (psikolojik dayanıklılık); 0,795 (iyimserlik); 0,834 (işten ayrılma niyeti ölçeği) olarak bulunmuştur. Bu değerler araştırma ölçeklerinin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı vd., 2008: 405).

Yukarı kısımda açıklandığı üzere, veri setinin faktör analizi için uygunluğunun belirlenmesinde ilk olarak KMO ve Bartlett testi değerleri incelenmiş; her bir ölçeğin KMO değerlerinin, 0,80'den daha yüksek ve Bartlett testinin $p < ,05$ olduğu görülmüştür. Bu sonuç, veri setinin faktör analizi açısından elverişli olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2008: 136).

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen kavramsal modele ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenleri hariç pozitif psikolojik sermaye değişkeni kendi içerisinde alt boyutlara ayırdığı görülmektedir. Bu değişken; “öz yeterlilik”, “umut”, “psikolojik dayanıklılık” ve “iyimserlik adı altında dört alt boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Analiz sonucunda iş stresi ile ilgili tek faktörün toplam varyansın yaklaşık %52'sini, pozitif psikolojik sermaye ile ilgili 4 alt faktörün toplam varyansın %48'ini, işten ayrılma niyeti ile ilgili tek faktörün toplam varyansın %65'ini açıkladığı görülmektedir.

4.2. Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin alt faktörlerin birbirleriyle olan ilişkilerine Pearson Korelasyon analizi ile bakılmış ve sonuçlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 3: Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Alt Faktörlerin Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6
1-İş Stresi	-	0,06	-,222**	-,148**	-,439**	-,516**
2-Özyeterlilik	0,057	-	,574**	,572**	,278**	,202**

3- Umut	-,222**	,574**	-	,668**	,584**	,390**
4-Psikolojik Day.	-,148**	,572**	,668**	-	,566**	,335**
5- İyimserlik	-,439**	,278**	,584**	,566**	-	,533**
6- İşten Ayrılma Niyeti	-,516**	,202**	,390**	,335**	,533**	-

**p <0,01

Yukarıdaki tabloya göre pozitif psikolojik sermaye boyutlarının kendi aralarındaki ilişkisine bakıldığında özyeterlilik-umut ve özyeterlilik-psikolojik dayanıklılık boyutları arasında aynı yönde ve orta düzeyde ($r = .574$ $p < .01$; $r = .572$ $p < .01$), özyeterlilik-iyimserlik boyutları arasında ise aynı yönde ve zayıf düzeyde ($r = .278$ $p < .01$) bir ilişki bulunmuştur. İş stresi düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında ise ters yönde, orta düzeyde ($r = -.516$ $p < .01$) bir ilişki saptanmıştır. Bu durum, özellikle 2018 yılının ikinci yarısından itibaren ekonomik konjonktürde yaşanan daralmaya bağlı olarak, bankacılık sektöründe gerek şube sayısında gerekse çalışan sayısında azalmanın yaşanması ve çalışanların iş bulma kaygısının üst düzeyde olması gibi temel nedenlerle açıklanabilir. Ayrıca pozitif psikolojik sermaye düzeyinin her bir boyutu ve işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde ($r = .202$ $p < .01$, $r = .390$ $p < .01$, $r = .335$ $p < .01$, $r = .533$ $p < .01$) bir ilişki olduğu saptanmıştır. Aslında beklenen aynı yönde değil, ters yönde bir ilişki olmasıdır. Ancak katılımcıların büyük çoğunluğunun çalışma yılının ağırlığı dikkate alındığında (0-11 yıl %75,3) gerekli bilgi donanımı elde etme gibi avantajlı döneme denk gelmesi ve bunun yarattığı özgüven ile yaş açısından iş hayatı için genç denilebilecek katılımcı sayısının çokluğu (20-31 yaş arası %51,4) risk alma konusunda daha kararlı olunabilecek bir yaş dönemi olması nedeniyle farklı bir bankada daha iyi şartlarda iş bulabilirim düşüncesinden kaynaklı olduğu söylenebilir.

4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmanın bu kısmında açıklayıcı faktör analiziyle belirlenen faktörleri ya da boyutlarını doğrulamak ve ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini ölçmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Bu analizde χ^2 değeri, önerilen modelin istatistikî açıdan uygun olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan bir değerdir (Güleç vd., 2011: 72).

Araştırmada önerilen modelin uygunluğunu gösteren bir başka kısıt ise uyum iyiliği ölçüleridir. Modelin uyumuyla alakalı uyum iyiliği ölçütleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

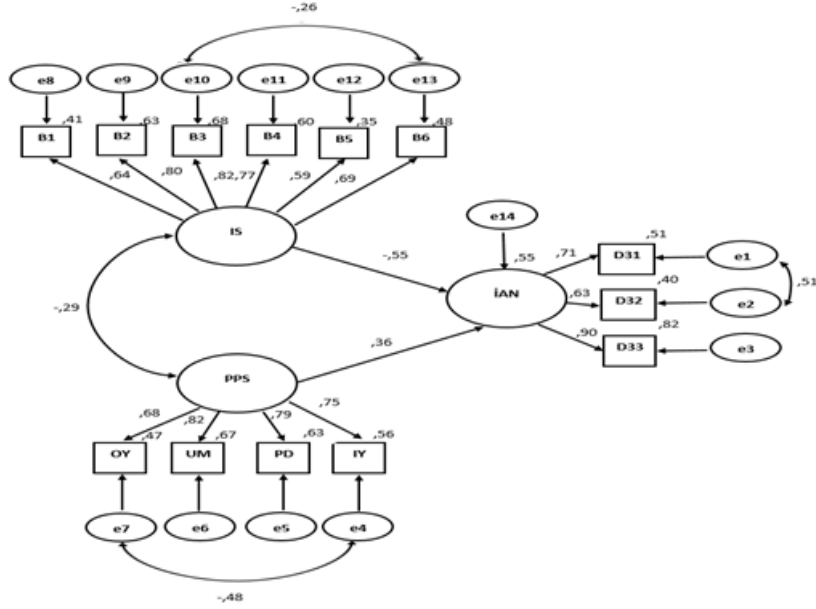
Tablo 4: Doğrulayıcı Faktör Analizinde Ölçüm Modeli Uyum Ölçüleri

Uyum Ölçümleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli
¹ χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$	2,51
¹ RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,08
¹ NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,91
¹ CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,95
¹ GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,92
¹ AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,88
² IFI	$0,95 \leq IFI \leq 1$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,93
² RFI	$0,95 \leq RFI \leq 1$	$0,90 \leq RFI \leq 0,95$	0,91

Kaynak: ¹ Schermelleh-Engel vd. (2003); ² (Baumgartner ve Homburg, 1996; Bentler, 1980; Bentler ve Bonett, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumert ve Peschar, 2006).

Yukarıdaki tabloya bakıldığında araştırmada kullanılan ölçeklerin tüm boyutları için değerler kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde olduğundan, geliştirilen modelle verinin uyumlu olduğunu, örneklem sayısının yeterli olduğunu, modelin istatistiksel açıdan geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda kavramsal modelle ilgili path (yol) diyagramı Şekil 2’de sunulmuştur.

Şekil 2: Kavramsal Model İle İlgili Path (Yol) Diyagramı



Notlar: Modelde İS, iş stresi; PPS, pozitif psikolojik sermaye; OY, özyeterlilik; UM, umut, PD, psikolojik dayanıklılık; İY, iyimserlik; İAN, işten ayrılma niyeti anlamına gelmektedir.

Yukarıdaki şekilde değişkenler arasındaki ilişkiler tek yönlü oklarla gösterilmekte; bu oklar üzerindeki değerler de standardize edilmiş olan regresyon yüklerini belirtmektedir. Araştırma modeline ilişkin hipotezler ve bu hipotezlerle ilgili sonuçlar Tablo 5’de özetlenmiştir.

Tablo 5: Araştırma Modeline İlişkin Hipotezlerin Kabul Durumu

Hipotezler	Tahmin	SH	t	P	Sonuç
H ₁ = Bankacılık sektöründe çalışan kişilerin iş stresinin işten ayrılma niyetine pozitif etkisi vardır.	-,553	,098	-7,842	<.05	Red
H ₂ = Pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetine negatif etkisi vardır.	,360	,019	6,248	>.05	Red

Tablo 6: Kişisel Özelliklere Göre İşten Ayrılma Niyeti İfadelerine İlişkin Analiz Sonuçları

	Ort.	t	F	P
Cinsiyet				
Kadın	3,42	-,661		,509
Erkek	3,49			
Medeni Durum				
Evli	3,36	-2,320		,002**
Bekâr	3,62			
Yaş Grupları				
20-25 yaş arası	3,75		1,770	,118
26-31	3,37			
32-37	3,36			
38-43	3,30			
44-49	3,63			
50 ve üzeri	3,50			
Eğitim Durumu				
Lise	3,43		,492	,688
Ön Lisans	3,45			
Lisans	3,46			
Lisansüstü	3,95			
Görev				

Müdür	3,68			
Yönetmen/Md.Yrd.	3,43			
Yönetmen Yrd.	3,25		3,436	,203
Yetkili	3,60			
Yetkili Yrd.	3,22			
Gişe Yetkilisi	3,00			
Diğer	3,86			
Çalışma Süresi				
0-5 yıl	3,08			
6-11 yıl	3,32		1,353	,250
12-17 yıl	3,52			
18-23 yıl	3,56			
24 ve üzeri	3,61			
Banka Türü				
Devlet	3,35			
Özel	3,87		11,523	,000**
Katılım	3,22			
Gelir				
2001-3000 TL	3,66			
3001-4000 TL	3,24		4,472	,541
4001-5000 TL	3,09			

5001-6000 TL	3,64			
6001 TL ve üzeri	3,64			

** $p<0,01$

Tablo 6'ya göre banka çalışanlarının cinsiyetine göre işten ayrılma niyeti skorlarının anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür ($t=-,661$ $p>0,05$). Bu bulgular doğrultusunda araştırmada geliştirilen H_3 hipotezi olan “Kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler” hipotezi reddedilmiştir. Aynı zamanda tablodan hareketle banka çalışanlarının görevine göre işten ayrılma niyeti skorlarının anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür ($F=3,436$ $p>0,05$). Bu bulgulara göre araştırmada geliştirilen H_5 hipotezi olan “Üst düzey görevlerde çalışanlar alt düzey çalışanlardan daha fazla işten ayrılma niyetindedirler” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6'ya göre banka çalışanlarının medeni durumuna göre işten ayrılma niyeti skorlarının anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ($t=-2,320$ $p<0,01$). Bu farklılığın nereden kaynaklandığına bakıldığında; bekâr çalışanların (3,62) evli çalışanlardan (3,36) daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları saptanmıştır. Bu bulgulara göre araştırmada geliştirilen H_4 hipotezi kabul edilmiştir. Evli çalışanların daha fazla sorumlulukları olması nedeniyle işten ayrılma niyetlerinin göreceli olarak, bekâr çalışanlardan daha düşük çıktığı söylenebilir.

Tablodan hareketle banka çalışanlarının banka türüne göre işten ayrılma niyeti skorlarının anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($F=11,523$ $p<0,01$). Bu farklılığın nereden kaynaklandığına bakıldığında; özel bankada çalışanların (3,87) devlet bankasında çalışanlardan (3,35) daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları saptanmıştır. Bu bulgulara göre araştırmada geliştirilen H_6 hipotezi kabul edilmiştir. Devlet bankalarında çalışanlarda iş akdi feshi çok fazla karşılaşılabilecek bir durum olmadığından çalışanların bu anlamda kendilerini güven içerisinde hissetmeleri, buna karşın özel sektörde bu durumun sıklıkla olabilmesi nedeniyle işten ayrılma niyeti farklılık göstermektedir.

5. SONUÇ

Küreselleşmenin rekabeti tetikleyici rolü tüm sektörlerde farklı biçimlerde etkisini göstermektedir. Rekabetin çok fazla hissedildiği sektörlerden birisi de bankacılık sektörüdür. Banka üst yönetimleri tarafından belirlenen hedef baskısı her düzeyde banka çalışanını iş stresine sokmaktadır. Bu iş stresi ise işten ayrılma niyetini tetikleyici etki

yapmaktadır. Ekonomik daralmanın da etkisiyle, banka üst yönetimlerinin verimsiz/karlılığı düşük şubeleri kapatma, özel bankalarda performansı düşük çalışanları işten çıkarma yönünde bir yönetim anlayışı yaygın olarak benimsenmektedir. Devlet ve katılım bankalarında ise işten çıkarma daha sınırlı olmakta, daha ziyade düşük kategorideki ya da tercih edilmeyen şubeye tayin edilme söz konusu olmaktadır. Araştırma konumuz üzerinde literatürde Kim ve Stoner (2008), Yoon ve Kim (2010), Chen vd. (2011), Onay ve Kılıcı (2011), Erdilek (2015) ve Şahin (2019) yaptıkları çalışmalarda iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki olduğunu ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde artırıcı yönde pozitif etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Tekingündüz vd. (2015) yaptıkları araştırma sonuçlarına göre ise iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini bankacılık sektöründe araştırdığımız çalışmada; *İş stresi düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönde ve orta düzeyde ($r=-.516$ $p<.01$) bir ilişki olduğu saptanmıştır.* Bu sonucu gerekçelendirdiğimizde; özellikle 2018 yılının ikinci yarısında kurlarda başlayan volatilité (oynaklık), enflasyonun ve faizlerin hızla yükselmesi, inşaat sektöründe yaşanan olumsuzluklar vb. gelişmelerin tetiklediği ekonomik konjonktüre bağlı olarak yaşanan daralmanın yanı sıra bilgi işlem teknolojilerindeki gelişmeye paralel daha az insan gücüne yönelik olarak bankaların yeniden yapılanması, internet bankacılığına ve şubesiz bankacılığa artan şekilde önem vermesi, çağrı merkezlerinde ve diğer birçok alanda yapay zekadan yararlanma yoluna gitmesi, bankacılık sektöründe gerek şube sayısında gerekse çalışan sayısında azalmanın yaşanması gibi temel nedenlerle çalışanların iş bulma kaygısı üst düzeyde olduğundan bu sonucun ortaya çıktığı söylenebilir. Bu bağlamda, iş stres düzeyinin yüksekliğine karşın çalışanların daha iyi iş bulamama endişesi nedeniyle işten ayrılma niyeti gösterme eğiliminde olmadığı ifade edilebilir. Avey vd.'nin (2009)'da yaptıkları araştırmada, çalışanların işten ayrılma eğilimi ve yeni bir iş arayışı davranışı ile pozitif psikolojik sermaye arasında eksi yönlü ve anlamlı; yine Avey vd.'nin (2010) çalışmasında ise pozitif psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanın işten ayrılma niyetinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Erkuş ve Fındıklı (2013), Töremen ve Demir (2016) ve Şevik (2019) yaptıkları çalışma sonuçlarında pozitif psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki olduğunu ve işten ayrılma niyeti ile arasında negatif bir

ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Araştırmamızda, *pozitif psikolojik sermaye düzeyinin her bir boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde* ($r = ,202$ $p < .01$, $r = ,390$ $p < .01$, $r = ,335$ $p < .01$, $r = ,533$ $p < .01$) *bir ilişki olduğu saptanmıştır*. Bu sonucu gerekçelendirdiğimizde; aslında beklenen aynı yönde değil, ters yönde bir ilişki olmasıdır. Ancak bu durumun katılımcıların büyük çoğunluğunun genç olmasından dolayı, bu yaş grubunun genelini özgüveni yüksek ve risk alma eğiliminin yüksek olduğu bir döneme denk gelmesiyle açıklanabilir. Araştırmanın yapıldığı dönemin ekonomik konjonktüre bağlı daralma döneminde gerçekleşmesi ve katılımcı boyutu dikkate alındığında detaylandırılan sonuçlara ulaşmakla birlikte, konjonktüre bağlı ekonomik genişlemenin ve farklı katılımcıların araştırmaya dahil edildiği çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılması olasıdır. İleride konuya ilgi duyanların araştırmayı böyle bir boyutta değerlendirmeleri, konjonktürel farklılıklarda ortaya çıkabilecek sonuçları ortaya koymaları önerilebilir.

Bir diğer husus da araştırmamızda bir kısıt olan Konya ili ile sınırlı kalınması durumunun göz önüne alınarak, farklı il/coğrafi bölgeler ve daha çok katılımcı ile araştırma yoluna gidilmesi ve konuyu ilgili/ilişkisel olduğu yakın konularla birlikte inceleyerek kapsam boyutunu daha da zenginleştirip genişleterek bir araştırma yapmaları önerilebilir.

Banka yöneticilerinin günümüzde yaşanan kıyasıya rekabet ortamında, rekabet avantajı sağlamada en değerli varlığının insan kaynağı olduğu, pozitif psikolojik sermayenin ulaşmak istediği temel amacın ise işgörenin gerçek potansiyelini ortaya çıkaran düzenli sistemler yaratmak üzerine odaklandığını göz önünde bulundurarak, işgörenlerle açık iletişim yoluyla onları anlamaya çalışması daha verimli çalışmalarına yönelik önerilerini de dikkate alarak buna uygun örgüt iklimi tesis etmeleri önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akçay, V. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (1), 73-98.
- Akdaş, K. (2017). Pozitif Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Denizli ve Erzurum Uygulaması, Atatürk

- Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15 (1-2), 301-309.
- Akova, O., Emiroğlu, B. D. & Tanrıverdi, H. (2015). İş Stresi ile Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Journal of Management, Marketing and Logistics*, 2(4), 378-402.
- Arshadi, N. & Damıri, H. (2013). The Relationship of Job Stress With Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover, *Human Resource Management*, 48 (5), 677-693.
- Avey, J. B., Luthans, F. & Youssef, C.M. (2010). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors, *Journal of Management*, 36 (2), 430-452.
- Aydemir, C. & Akdoğan, A.A. (2019). Psikolojik Performansın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (4), 1625-1637.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of the Art, *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2003). Dual Processes at Work in a Callcentre: an Application of The Job Demands-Resources Model, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
- Baumgartner, H. & Homburg, C. (1996). Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: A Review, *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Bentler, P.M. (1980). Multivariate Analysis With Latent Variables: Causal modeling, *Annual Review of Psychology*, 31, 419-456.
- Bentler, P.M. & Bonet, D.G. (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures, *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.

- Büyüköztürk, Ş. (2008), Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Chen, M. F., Lin, C. P. & Lien, G. Y. (2011). Modelling Job Stress as a Mediating Role in Predicting Turnover Intention, *The Service Industries Journal*, 31 (8), 1327-1345.
- Coakes, J. S. (2005). SPSS: Analysis without Anguish: Version 12.0 for Windows, Melbourne: John Wiley and Sons.
- Cüceloğlu, D. (1994). İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 153-168.
- Çetin, F. & Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Amme İdaresi Dergisi*, 45 (1), 121-137.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 499- 512.
- Demirel, E. T. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (1), 220-241.
- Doğan, H. (2005). İşgörenlerde İş Tatminiyle İlişkilendirilmiş Stres ve Prosedürel Adalet Algılamaları Analizi: Gazi Hastanesinde Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10 (1), 301-312.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi*, Adana.
- Erdilek, K. M. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (26), 113- 134.
- Erkuş, A. & Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki

- Etkisine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 42 (2), 302-318.
- Gök, A. Ö., Akgündüz, Y. & Alkan, C. (2017). The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees, *Journal of Tourismology*, 3(2), 23-32.
- Grandey, A. A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Colorado State University, Doctoral Dissertation, Colorado.
- Grandey, A. A. & CROPANZANO, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain, *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350-370.
- Gumot, J., Chiva, R. & Roca-Puig, V. (2014). Interpersonal Trust, Stress and Satisfaction at Work: An Empirical Study, *Personnel Review*, 43(1), 96-115.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1), 91-109.
- Güleç, H. K., Akgemici, T. & Türkmen, M. (2011). Stratejik Üretim İşletme Performansı İlişkisi: Yapısal Eşitlik Modellemesi Üzerine Bir Analiz, *Ekonometri ve İstatistik*, Sayı 13, 62-79.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. & Ahola, K. (2008). The Job Demands Resources Model: A Three-Year Cross-Lagged Study of Burnout, Depression, Commitment and Work Engagement, *Work & Stress*, 22, 224-241.
- Halbesleben, J. R. B., Osburn, H. K. & Mumford, M. D. (2014). Action Research as a Burnout Intervention: Reducing Burnout in the Federal Fire Service, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 42 (2), 244-266.
- Hang-Yue, N., Foley, S. & Loi, I. R. (2005). Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study of Professional Clergy in Hong Kong, *International Journal of Human Resource Management* 16 (11), 2133-2146.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources a New Attempt at Conceptualizing Stress, *American Psychologist*, 44 (3), 513-524.
- House, R. J. & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior, *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.

- Iqbal, S., Ehsan, S., Rızwan, M. & Noreen, M. (2014). The Impact of Organizational Commitment, Job Satisfaction, Job Stress and Leadership Support on Turnover Intention in Educational Institutes, *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 181-195.
- Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1980). *Stress And Work*, ScottForesman, Glenview.
- Johnstone, M. (1989). *Stress in Teaching an Overview of Research*, The Scottish Council for Research in Education SCRE Publication, Midlothian.
- Kalaycı, Ş. (Editör) (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayıncılık, Ankara.
- Karadağ Ak, Ö. & Diken, A. (2020). İş Tatmini ve Kaygı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 14 (2), 174- 204.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 343-350.
- Kım, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, *Administration in Social Work*, 32 (3), 5-25.
- Klarreich, S. H. (1994). *Stressiz Çalışma Ortamı*, (Çev. Bengi Güngör), Alfa Yayını, Ankara.
- Konokman, G. Y. & Yelken, T. Y. (2014). Eğitim Fakültesi Öğretim Elemanlarının Yaşam Boyu Öğrenme Yeterliklerine İlişkin Algıları, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 267-281.
- Kutanis, R. Ö. & Oruç, E. (2014). A Theoretical Investigation On Positive Organizational Behavior And Positive Psychological Capital, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Linley, P. A., Joseph, S., Harrington, S. & Wood, A. M. (2006). Positive Psychology: Past, Present and (Possible) Future, *The Journal of Positive Psychology*, 1 (1), 3-16.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. & Norman, S.M. (2007). Psychological Capital: Measurement and Relationship with

- Performance and Job Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60 (3), 541-572.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage, *Organizational Dynamics*, 33 (2), 143-160.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio B. J., Norman, B. J. & COMBS, G. M. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro Intervention, *Journal of Organizational Behavior*, 27 (3), 387-393.
- Marsh, H.W., Hau, K.T., Artelt, C., Baumert, J. & PESCHAR, J.L. (2006). OECD's Brief Self- Report Measure of Educational Psychology's Most Useful Affective Constructs: Cross-Cultural, Psychometric Comparisons Across 25 Countries, *International Journal of Testing*, 6(4), 311-360.
- Onay, M. & Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 363-372.
- Patel, J. M., Kettinger, W. J. & Ryoo, S. Y. (2013). Applying The Job Demand-Resource Theoretical Framework to Better Understand the Stress Inducing and Reducing Aspects of It in Jobs, *SIGMIS-CPR'13: Proceedings of the 2013, Annual Conference on Computers and People Research*, 179-184.
- Peterson, S. J. & Spiker, B. K. (2005). Establishing The Positive Contributory Value of Older Workers: A Positive Psychology Perspective, *Organizational Dynamics*, 34(2), 153-167.
- Roelen, C. A. M., Koopmans P. C., DE Graaf J. H., Vanzandbergen J. W. & Groothoff J. W. (2007). Job Demands, Health Perception and Sickness Absence, *Occupational Medicine*, 57, 499-504.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. & Mainous, A. G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty And Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Schermelleh E., K. & Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness of Fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.

- Serinkli, N. (2019). İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 915-928.
- Steers, R. M. (1994). *Introduction to Organizational Behavior*, Fourth ed., Harper Collins College Pub., New York.
- Şahin, M. (2019). Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Şevik, Ü. (2019). Algılanan Örgütsel Politika ile Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya.
- Tekingündüz, S., Top, M. & Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği, *Verimlilik Dergisi*, 1 (4), 39 – 64.
- Töremen, F. & Demir, S (2016), Sahip Oldukları Psikolojik Sermayenin Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 34 (13), 166-179.
- Turuç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. & Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adalet, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (2), 117-134.
- Türker, N. E. (2013). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Stres Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık Üzerine Etkisi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Wright, T. A. (2003). Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come, *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 437-442.
- Wright, T. A. & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, Psychological Well-Being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout, *Journal of Business and Management*, 9 (4), 389-405.

- Yenihan, B., Öner, M. & Çiftyıldız, K. (2014). Yeni İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5 (1), 38-49.
- Yıldırım, Z. (2017). Turnover Intention in Relation to Job Demands and Burnout; The Moderating Effect of Job Embeddedness, Yeditepe University Institute of Social Sciences, Doctoral Thesis, İstanbul.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L. & Osman, S., (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention Among Private Sector Employees, *International Journal of Business and Management*, 5 (8), 57-64.
- Yoon, G. S. & Kim, S. Y. (2010). Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16 (4), 507-516.