

Teknostresin Yaşam Doyumuna Etkisi: Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Etkisi*

Berkin HANAYLI**

Güler TOZKOPARAN***

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi, iş ve özel yaşam arasındaki sınırları belirsizleştirerek çalışanların maruz kaldığı stres faktörlerini artırmaktadır. Bu çalışma, özellikle çağrı merkezleri gibi yüksek teknolojik etkileşimin yaşandığı bir sektörde teknostresin yaşam doyumu üzerindeki etkisini ve psikolojik dayanıklılığın bu etkileşimdeki aracılık rolünü derinlemesine inceleyerek literatürdeki bilgi eksikliğini gidermeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, İzmir ve Aydın illerinde görev yapan 325 çağrı merkezi çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. İlişkisel tarama modeline dayanan araştırmanın veri toplama süreci, survey yöntemi ve anket tekniği aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların teknostres düzeyleri, Tarafdar (2007) tarafından geliştirilen, Türen ve arkadaşları (2015) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak sadeleştirilen, "teknolojik iş yükü", "teknolojik belirsizlik" ve "teknolojik karmaşıklık" olmak üzere üç alt boyuttan oluşan 14 maddelik "Teknostres Ölçeği" ile ölçülmüştür. Yaşam doyumu, Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen, Dağlı ve Baysal (2016) tarafından Türkçe'ye kazandırılan 5 maddelik "Yaşam Doyumu Ölçeği" ile değerlendirilmiştir. Katılımcıların psikolojik dayanıklılık seviyeleri ise Smith ve diğerleri (2008) tarafından geliştirilen, tek boyuttan oluşan 6 maddelik "Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği" kullanılarak belirlenmiştir. Analiz sonuçları, teknostresin yaşam doyumu üzerinde olumsuz bir etki yarattığını ve bu etkinin ortaya çıkışında psikolojik dayanıklılığın kısmi düzeyde aracılık ettiğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Teknostres, Yaşam Doyumu, Psikolojik Dayanıklılık, Dijitalleşme

JEL Sınıflandırması: M12, M54, I31, O33

The Effect of Technostress on Life Satisfaction: The Role of Psychological Resilience as a Mediating Variable

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technologies increases the stress factors that employees are exposed to by blurring the boundaries between work and private life. This study aims to overcome the lack of information in the literature by examining the effect of technostress on life satisfaction and the mediating role of psychological resilience in this interaction, especially in a sector with high technological interaction such as call centers. In this direction, a study was conducted on a total of 325 call center employees working in İzmir and Aydın provinces. The data collection process of the research, which is based on the relational survey model, was carried out through survey method and questionnaire technique. Technostress levels of the participants were measured with the 14-item "Technostress Scale" developed by Tarafdar (2007), adapted and

* Bu çalışma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırlanan "Teknostresin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Rolü" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir. Makale Türü: Araştırma Makalesi

** Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Buharkent Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, e-posta: berkin.hanayli@adu.edu.tr, ORCID Bilgisi: 0000-0001-6590-2038

*** Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, e-posta: g.tozkoparan@deu.edu.tr, ORCID Bilgisi: 0000-0001-9082-7092

(Makale Gönderim Tarihi: 04.03.2025 / Yayına Kabul Tarihi: 13.08.2025)

Doi Number: 10.18657/yonveek.1651113

Makale Türü: Araştırma Makalesi

simplified into Turkish by Türen et al. (2015) and consisting of three sub-dimensions: "techno-workload", "techno-uncertainty" and "techno-complexity". Life satisfaction was assessed with the 5-item "Life Satisfaction Scale" developed by Diener et al. (1985) and translated into Turkish by Dağlı and Baysal (2016). The psychological resilience levels of the participants were determined using the 6-item "Brief Psychological Resilience Scale" developed by Smith et al (2008). The results of the analysis show that technostress has a negative effect on life satisfaction and that psychological resilience partially mediates the emergence of this effect.

Key Words: Technostress, Life Satisfaction, Psychological Resilience, Digitalization

JEL Classification: M12, M54, I31, O33

GİRİŞ

Küreselleşme ile hız kazanan teknolojik yenilikler; toplumsal ve ekonomik yapıları dönüştürmekte, bireylerin gündelik yaşam pratiklerini, iletişim biçimlerini ve iş süreçlerini yeniden şekillendirmektedir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) hızlı artış ve yaygın kullanım; erişim kolaylığı, verimlilik ve mobilite gibi avantajlar sağlarken, aynı zamanda çeşitli stres kaynaklarını da beraberinde getirmektedir. Teknolojik araçların ve yazılımların sık aralıklarla güncellenmesi, iş-yaşam sınırlarının belirsizleşmesi ve sürekli çevrimiçi olma zorunluluğu, "teknostres" olarak adlandırılan olumsuz duygu durumlarına yol açabilmektedir. Teknostres, teknolojik sistemlere ayak uydurma sürecinde bireylerin yaşadığı kaygı, yetersizlik, tükenmişlik ve gerginlik gibi psikolojik tepkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan ve Tu, 2008; Tarafdar, Pullins ve Ragu-Nathan, 2011).

Teknostresin, bireylerin yalnızca iş performansını, örgütsel bağlılığını veya verimliliğini değil, aynı zamanda genel iyilik halini ve yaşam doyumunu olumsuz etkileyebileceği konusunda literatürde ortak bir görüş mevcuttur (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2007; Pfaffinger, Reif ve Spieß, 2020). Yaşam doyumunu, bireylerin yaşamlarındaki genel memnuniyetlerini öznel bir bakış açısıyla değerlendirdikleri temel bir refah göstergesi olarak kabul edilmektedir (Diener, Suh, Lucas ve Smith, 1999; Pavot ve Diener, 2008). Bireylerin teknolojinin getirdiği zorluklarla karşılaştığında hissettikleri stres, iş-yaşam dengesini bozarak bedensel ve ruhsal yorgunluğa, motivasyon kaybına ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bu durum, bireylerin genel mutluluk algılarını ve hayattan aldıkları doyumunu zayıflatmakta, sonuç olarak onların sosyal ilişkilerinden kariyer planlarına kadar pek çok alanda olumsuzluklar yaşamalarına neden olabilmektedir.

Bununla birlikte, teknostresin her birey üzerindeki etkisinin aynı düzeyde olmadığı da gözlemlenmektedir. Söz konusu farklılaşmada, bireylerin sahip oldukları psikolojik ve sosyal kaynaklar belirleyici bir rol oynayabilir. Bu noktada devreye giren "psikolojik dayanıklılık" kavramı, bireylerin stres, belirsizlik ve travma gibi zorlayıcı durumlar karşısında uyum sağlama becerilerini ve esneklik kazanma kapasitelerini ifade etmektedir (Rutter, 2006). Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin, teknolojik stres faktörleriyle daha etkili biçimde başa çıkabildiği, yeni koşullara uyum sağlama süreçlerinde daha hızlı ilerlediği ve kriz durumlarından güçlenerek çıkabildiği literatürde vurgulanmaktadır (Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher ve Bernard, 2008). Özellikle, dijitalleşmenin

getirdiği iş yükü, hızlı değişim ve sürekli öğrenme gereksinimi karşısında bireyin dayanıklılık becerisi, teknolojinin olası olumsuz etkilerini hafifletebilmektedir. Bu bağlamda, teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi daha derinlemesine inceleme gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Literatürde teknostresin örgütsel bağlılık, iş performansı ve psikolojik iyi oluş gibi çıktılarla ilişkisine dair çeşitli çalışmalar bulunsun da (Tarafdar vd., 2011; Owusu-Ansah vd., 2016), yaşam doyumu üzerindeki etkisi ve bu süreçte psikolojik dayanıklılığın potansiyel aracı rolü henüz yeterince aydınlatılmamıştır. Özellikle teknolojinin giderek yaygınlaştığı ve dijital iş modellerinin birçok sektörde standart hale geldiği günümüzde, bireylerin bu yeni çalışma biçimlerinin gerektirdiği becerilere uyum sağlamaları kaçınılmaz görünmektedir. Öte yandan, bu uyum sürecinin doğurduğu stresin, bireylerin yaşam memnuniyeti üzerinde kalıcı ve yıkıcı etkiler bırakmaması için psikolojik dayanıklılığın koruyucu ve aracı rolünün nasıl işlediği büyük önem taşımaktadır. Bu önem doğrultusunda çalışma kapsamında, çağrı merkezi çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma, dijitalleşmenin getirdiği teknostresin bireylerin yaşam doyumunu ne şekilde ve hangi mekanizmalar aracılığıyla etkilediğini açıklığa kavuşturmayı hedefleyen sınırlı sayıdaki çalışmadan olması itibarıyla önem taşımaktadır. Araştırmanın, psikolojik dayanıklılığın bu etkiler üzerindeki aracı rolünü test ederek ilgili alana önemli katkılar sağlaması beklenmektedir.

Bu çalışmada öncelikle teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık kavramlarının literatürde nasıl ele alındığına dair kapsamlı bir kuramsal çerçeve sunulmaktadır. Ardından, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki etkileri ayrıntılı biçimde incelenerek bu ilişkiye dair önemli bulgular ve yönelimler ortaya konmaktadır. Bir sonraki aşamada, psikolojik dayanıklılığın söz konusu etkileşimde üstlenebileceği potansiyel aracılık rolü değerlendirilerek, konu biraz daha derinlemesine ele alınmaktadır. Son bölümde ise elde edilen bulgular ışığında kapsamlı bir değerlendirme ve tartışma yapılmakta, böylelikle hem sektörel bağlamda hem de yönetim ve organizasyon perspektifinden uygulanabilir öneriler sunularak çalışma tamamlanmaktadır.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

A. Teknostres

Teknolojinin hızla ilerlediği çağımızda, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun kullanımı, bireylerin iş ve özel yaşamlarında önemli avantajlar sağlarken beraberinde çeşitli dezavantajları da ortaya çıkarmaktadır (Chesley, 2014:591; Nelson ve Kletke, 1990:257). Günümüzde örgütlerin rekabet gücünü artırma amacıyla BİT araçlarını kurumsal süreçlere entegre etme çabası, bireylerin bu teknolojilere olan bağımlılığını sürekli olarak yükseltmiştir (Ragu-Nathan vd., 2008:417). Diğer yandan, teknolojinin artan karmaşıklığı ve hızlı değişimi, çalışanlar üzerinde psiko-fiziksel görev yükünü artırarak iş-yaşam sınırlarının muğlaklaşmasına ve farklı stres türlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Bayazıt Hayta, 2007:38). Bu süreçte literatürde öne çıkan "teknostres" kavramı, bireylerin teknoloji kullanımı sırasında yaşadığı olumsuz duygu, düşünce ve tutumları ifade etmektedir (Dragano ve Lunau, 2020:410).

Teknostres kavramı klinik psikolog Dr. Craig Brod (1984:16) tarafından *The Human Cost of the Computer Revolution* adlı çalışmada ortaya konmuş ve "yeni bilgisayar teknolojileriyle sağlıklı bir şekilde başa çıkma becerisinin eksikliğinden kaynaklanan adaptif bir hastalık" olarak tanımlanmıştır. Brod'a göre teknostres, bireyin bilgi teknolojileriyle etkileşimi sırasında yaşadığı uyum sorunlarından kaynaklanır. Kupersmith (1992:8) de benzer şekilde teknostresi, "yeni bilgisayar teknolojileriyle sağlıklı bir biçimde başa çıkamamaktan kaynaklanan modern bir adaptasyon sorunu" olarak ifade etmiştir. Kavramın tanımı, teknolojik değişime uyum sağlayamama (Marsh vd., 2022; Pfaffinger vd., 2020) ve iş yerinde teknolojik araçları kullanırken yaşanan olumsuz deneyimler (Ahuja vd., 2007:2; Moore, 2000:142) gibi farklı boyutlarla genişlemiştir. Weil ve Rosen (1997:5), teknostresi, "teknolojinin neden olduğu tutumlar, düşünceler, davranışlar ve fizyoloji üzerindeki her türlü olumsuz etki" olarak ele almışlar ve teknolojinin kullanım alanının genişlemesiyle stresin arttığını vurgulamışlardır. Tarafdar ve arkadaşları (2007:303) ise kavramı, "bilişim teknolojilerinin kullanımıyla ilgili değişen fiziksel, bilişsel ve sosyal gereksinimlere karşı yetersizlik ve uyum sağlayamama durumu" olarak açıklamış ve bunun yorgunluk, kaygı ve verimlilik kaybına yol açtığını belirtmişlerdir.

Teknostresin teorik temellerini açıklamak üzere Sosyo-Teknik Teori, Kaynakların Korunması Teorisi, Sosyal Bilişsel Teori ve Kişi-Çevre Uyumu Teorisi teorilerinden yararlanılmıştır. Sosyo-Teknik Teori (Trist ve Bamforth, 1951), teknolojinin iş süreçlerinde yarattığı değişimlerin bireylerin rol algılarında ve iş yüklerinde belirli düzeyde stres unsuru oluşturabileceğini ileri sürmektedir (Barley, 1990:61). Bu yaklaşımdan hareketle, teknolojiyle birlikte gelen yenilikler ve süreç değişiklikleri nedeniyle artan iş yükü ve rol belirsizliği, bireylerde teknostres düzeylerinde artışa neden olabilmektedir. Teknostresin ortaya çıkardığı bu stresörlerin, bireylerin psikolojik kaynaklarını zamanla zorlayabileceği ve psikolojik dayanıklılıklarını olumsuz yönde etkileyebileceği ileri sürülebilir. Psikolojik dayanıklılıktaki bu muhtemel azalma ise yaşam doyumu üzerinde dolaylı bir etki oluşturabilir.

Sosyal Bilişsel Teori (Bandura, 1986), bireylerin teknolojiyle ilişkili öz-yeterlik algılarının, teknolojik yeniliklere ve zorluklara verdikleri psikolojik tepkiler üzerinde etkili olabileceğini ileri sürmektedir. Bu yaklaşıma göre, teknoloji kullanımında kendini yeterli hissetmeyen bireylerin, özellikle hızlı dijital değişim ve karmaşık iş süreçleriyle başa çıkmada zaman zaman daha fazla güçlük yaşayabilecekleri düşünülmektedir. Bu tür güçlüklerin, çalışanlarda teknostres seviyelerinde bir artışa zemin hazırlayabileceği, aynı zamanda psikolojik dayanıklılığın azalmasıyla birlikte yaşam doyumunda da dolaylı etkiler gözlemlenebileceği değerlendirilmektedir.

Kişi-Çevre Uyumu Teorisi (Muchinsky ve Monahan, 1987:269), birey ile içinde bulunduğu çevre arasındaki uyumun, stres deneyimi üzerinde önemli bir rol oynayabileceğini öne sürmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle, teknoloji yoğun ortamlarda bireylerin kişisel özellikleri ve yetkinlikleri ile işin teknolojik gereklilikleri arasında zaman zaman tam bir uyumun sağlanamaması, teknostres

düzeylerinde artışa zemin hazırlayabilmektedir. Bu türden bir teknostres deneyiminin, bireylerin psikolojik dayanıklılığında belirli ölçüde bir azalmayla ilişkili olabileceği ve bunun da yaşam doyumunu dolaylı olarak etkileyebileceği düşünülmektedir.

Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll ve Ford, 2007:563) ise stresin, bireylerin sahip oldukları zaman, enerji ve psikolojik esneklik gibi kaynaklarda bir azalma tehdidi hissettiklerinde ortaya çıkabileceğini öne sürmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle, teknolojik iş yükü, sürekli değişen sistemler ve karmaşık dijital platformlar bireylerin başta zaman ve enerji olmak üzere çeşitli psikolojik kaynaklarını zorlayabilmektedir. Bu tür teknolojik taleplerin, çalışanların teknostres düzeylerinde bir artışa neden olabileceği ve bunun da psikolojik dayanıklılık üzerinde belirli bir baskı oluşturabileceği düşünülmektedir. Psikolojik dayanıklılığın bu süreçte zayıflaması ise çalışanların yaşam doyumunda dolaylı olarak bazı olumsuz değişikliklerle ilişkili olabilir. Bu teorik yaklaşımlar doğrultusunda, modelde teknostresin psikolojik dayanıklılık eksenini üzerinden yaşam doyumuna uzanan potansiyel etkileri ele alınmıştır.

Teknostres literatürde çeşitli boyutlardan oluşan bir kavram olarak ele alınmaktadır. Teknostresin boyutları, Tarafdar vd. (2007:313) tarafından tekno-aşırı yük, tekno-istila, tekno-karmaşıklık, tekno-güvensizlik ve tekno-belirsizlik olarak sınıflandırılmıştır. Salanova vd. (2014:88) ise bu listeye tekno-gerginlik ve tekno-bağımlılığı eklemiştir. Tekno-aşırı yük, aşırı bilgi akışı ve çoklu görev baskısıyla ilişkilidir (Tarafdar vd., 2011:116). Tekno-istila, sürekli çevrimiçi olma ve iş-yaşam sınırlarının bulanıklaşmasıdır (Brivio vd., 2018:3). Tekno-karmaşıklık, yeni teknolojileri öğrenme zorluğunu (Kopuz ve Aydın, 2020:251); tekno-güvensizlik, işini kaybetme endişesini (Califf vd., 2020:813); tekno-belirsizlik ise teknolojik değişim karşısında bilgilerin eskimesi kaygısını ifade etmektedir (Wang vd., 2008:3004). Tekno-gerginlik, teknoloji kullanımı sırasındaki yorgunluk ve sinirlilik hali (Savic, 2023:25); tekno-bağımlılık ise kontrolsüz teknoloji kullanımını tanımlamaktadır (Salanova vd., 2007:2).

Teknostresin nedenleri arasında hızlı teknolojik ilerleme, otomasyon, uzaktan çalışma modelleri ve sürekli bağlantıda olma zorunluluğu gibi çevresel faktörler öne çıkmaktadır (Lal vd., 2021:1; Perry vd., 2018:577). Örgütsel düzeyde, teknolojik altyapıdaki değişiklikler, karmaşıklık ve eğitim eksikliği (Ragu-Nathan vd., 2008:418) stresi tetiklerken, bireysel düzeyde beceri yetersizliği ve teknik destek alamama durumu da benzer şekilde stresin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Buna ek olarak, iş rolü belirsizlikleri ve artan iş yükü gibi faktörler de bu duruma katkıda bulunmaktadır (Champion, 1988:48; Enis, 2005:11).

Streste olduğu gibi teknostresin de yol açtığı çeşitli sonuçlar vardır. Teknostresin sonuçları; fizyolojik, psikolojik ve örgütsel düzeyde görülür. Fiziksel etkiler arasında baş ağrısı, uykusuzluk ve kalp-damar rahatsızlıkları (Chiappetta, 2017:360; Tagurum vd., 2017:313); psikolojik etkiler arasında kaygı, depresyon ve iş tatminsizliği (Owusu-Ansah vd., 2016:226) yer almaktadır. Örgütler açısından verimlilik düşüşü, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti (Tarafdar vd., 2007:304; Salanova vd., 2014:94) gözlemlenmektedir. Toplumsal düzlemde ise sosyal

ilişkilerin zayıflaması ve siber güvenlik kaygıları (Riva vd., 2012:71) gibi etkiler ortaya çıkmaktadır.

Bireysel ve örgütsel açıdan yarattığı sonuçların etkileri göz önüne alındığında teknostres yönetiminin ne kadar önemli olduğu anlaşılmaktadır. Teknostres yönetimi için birincil, ikincil ve üçüncül önleme stratejileri önerilmektedir (Salanova vd., 2014:97-98). Birincil önlemede, teknolojinin kademeli tanıtımı ve çalışan eğitimlerine yer verilir (Ragu-Nathan vd., 2008:422-423); ikincil önlem, risk gruplarına yönelik koçluk ve teknik destek sağlamayı öngörür (Salanova vd., 2014:99); üçüncül önlem ise psikoterapi ve rehabilitasyon uygulamalarını içermektedir (Salanova vd., 2007:7). Ayrıca, bireysel düzeyde zaman yönetimi ve meditasyon (Kupersmith, 1992:11-12) ile kurumsal düzeyde kullanıcı dostu tasarımlar ve pozitif psikoloji temelli uygulamalar (Riva vd., 2012:70) etkili stratejiler arasında değerlendirilebilir. Sonuç olarak, dijital dönüşümün hız kazanması, teknostresin hem akademik düzeyde hem de iş hayatında kapsamlı bir şekilde ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Bireyler ve kurumlar, teknolojinin olumsuz etkilerini en aza indirirken sunduğu fırsatları da en iyi şekilde değerlendirmelidir. Bu doğrultuda, teknostresin etkin yönetimi için disiplinlerarası bir yaklaşımla teorik modeller ve stratejik yönetim çerçeveleri geliştirilmelidir.

B.Yaşam Doyumu

Yaşamın farklı alanlarında bireylerin deneyimledikleri memnuniyet ve tatmin duygusunu açıklamak üzere geliştirilen “yaşam doyumu” kavramı, psikoloji, sosyoloji ve ekonomi gibi disiplinlerde sıklıkla incelenen bir değişken haline gelmiştir (Diener vd., 1999:276). Bu ilgi, bireylerin mutluluk ve refahının yalnızca klinik süreçlerle sınırlı olmadığını gösteren çalışmalara dayanmaktadır (Keser, 2005:182). Fiziksel sağlıktan sosyal etkileşimlere, iş deneyimlerinden finansal koşullara kadar geniş bir yelpazedeki faktörlerin yaşam doyumuna katkı sunduğu bilinmektedir (Dockery, 2003:8; Özdevecioğlu, 2004:215).

Yaşam doyumu kavramı, literatürde ilk kez Bernice Neugarten (1961) tarafından bireyin hayatından duyduğu genel memnuniyeti değerlendirme aracı olarak ortaya atılmıştır. Neugarten'in çalışmaları, tatmin düzeyinin belirli olaylardan ziyade bütüncül bir yaşam deneyimi üzerinden ele alınmasını önermiş ve bu yaklaşım sonraki araştırmalara temel oluşturmuştur (Diener vd., 2003; Yılmaz vd., 2010:88). Öznel iyi oluş ve mutlulukla iç içe geçen bu kavram, bireyin "istediği ile sahip olduklarını karşılaştırması sonucu ulaştığı genel memnuniyet" (Özer ve Karabulut, 2003:72) veya "beklentilerinin karşılanma düzeyine dair öznel değerlendirme" (Diener vd., 1999:276) şeklinde tanımlanmıştır. Myers ve Diener (1995:11), olumlu ve olumsuz nitelikleri kabul etme, hedef belirleme ve bu hedefleri aktif izleme gibi unsurları yaşam doyumunun temel göstergeleri olarak vurgulamışlardır. Pavot ve Diener (2008:138) ise kavramı "kişinin kendi hayatını değerlendirmesi" olarak özetlerken, Özdevecioğlu (2004:215) bunu iş, boş zaman ve genel yaşama karşı tutumları içeren kapsamlı bir duygusal tepki biçiminde açıklamıştır.

Yaşam doyumu; mutluluk, psikolojik sermaye, farkındalık, benlik saygısı ve psikolojik dayanıklılık gibi kavramlarla yakından ilişkilidir. Mutluluk anlık olumlu duygularla sınırlıyken, yaşam doyumu geçmiş, mevcut ve gelecek deneyimlerin değerlendirilmesiyle oluşan kalıcı bir memnuniyet hissini temsil eder (Michalos, 1980:386; Steptoe, 2019:341). Psikolojik sermaye (öz yeterlilik, iyimserlik, umut, dayanıklılık) gelişimi, zorlukları yönetme ve memnuniyeti artırmada rol oynar (Youssef-Morgan, 2015:181; Çavuş ve Gökçen, 2015:250). Farkındalık ise mevcut ana odaklanarak stresi azaltmakta ve refahı desteklemektedir (Brown ve Ryan, 2003:822; Davis vd., 2007:23). Benlik saygısı, bireyin kendi değerine dair inançlarıyla yaşam doyumunu etkiler (Orth ve Robbins, 2014:384; Terry ve Huebner, 1995:39). Psikolojik dayanıklılık, zorluklara uyum sağlama becerisiyle genel memnuniyeti sürdürmede önemlidir (Troy vd., 2023:548; Zainal ve Newman, 2019:301).

Yaşam doyumunu açıklamaya yönelik teoriler arasında Belirli Bir Noktaya Erişme Yaklaşımı, Etkinlik Yaklaşımı, Haz ve Acı Yaklaşımı, Aşağıdan Yukarıya-Yukarıdan Aşağıya Teorisi ve Yargı Yaklaşımı öne çıkmaktadır. Wilson (1967:302) temel ihtiyaçların karşılanmasıyla memnuniyet sağlandığını savunurken, Diener (1984:564) amaç odaklı etkinliklerin önemine dikkat çekmektedir. Buna ek olarak, Haz ve Acı Yaklaşımı, eksiklikleri giderme sürecinin birey için bir motivasyon kaynağı olduğunu öne sürmektedir (Diener, 1984:565). Aşağıdan Yukarıya-Yukarıdan Aşağıya Teorisi ise yaşam memnuniyetinin olumlu deneyimler ile iyimser bakış açısının etkileşimi sonucunda şekillendiğini belirtmektedir (Carver ve Scheier, 2014). Son olarak, Yargı Yaklaşımı, bireyin kendi koşullarını belirli standartlarla kıyaslamasını temel almaktadır (Diener, 1984:566; Buunk vd., 2007:198).

Yaşam doyumunu etkileyen unsurlar; kişisel, mesleki-ekonomik, fizyolojik, sosyal ve psikolojik boyutlar itibarıyla ele alınmaktadır. Bu süreçte, demografik özellikler (cinsiyet, yaş, gelir, eğitim vb.) (Donovan, Halpern ve Sargeant, 2002:73; Keser, 2003:199), iş doyumu ve ekonomik kaynaklar (Özdevecioğlu, 2003:697; Alesina vd., 2001), fiziksel sağlık (Palmore ve Luikart, 1972:68; Skolnik, 2007), sosyal ilişkiler (Van Willigen, 2000:308; Evans ve Kelley, 2004:303) ile psikolojik beceriler (Zhao vd., 2021:1; Lightsey vd., 2013:15) belirleyici rol oynamaktadır.

Yaşam doyumunu artırmak için bireysel ve kurumsal stratejiler önerilmektedir. Olumlu duygulara odaklanma ve minnettarlık ifadesi (Marum vd., 2014:601), kaliteli sosyal ilişkiler (Goodman vd., 2016:219), fiziksel sağlığı koruma (Schuch vd., 2018:631), doğayla bağ kurma (APA, 2020; Kamarulzaman vd., 2011:262), eğlence faaliyetleri (Aslan ve Arslan Cansever, 2012:24), kişisel gelişim (Becker, 2012), iş-yaşam dengesi (Beauregard ve Henry, 2009:9) ve stres yönetimi (Tozkoparan, 2019:175) bu stratejiler arasında yer almaktadır.

Sonuç olarak, yaşam doyumu, bireyin geçmiş, şimdi ve geleceğe dair değerlendirmelerini kapsayan çok boyutlu bir olgu olarak öne çıkmaktadır (Neugarten, 1961; Diener vd., 1999). Bu kavramın karmaşıklığını ortaya koyan ilgili teoriler ve etkileyen faktörlerin yanı sıra, bireysel ve toplumsal refahı

artırmayı hedefleyen stratejiler de pratik çözümler sunmaktadır (Shukla, 2020). Bu bağlamda, akademik ve uygulama alanlarında disiplinlerarası yaklaşımların geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir.

C. Psikolojik Dayanıklılık

Günümüzün hızlı değişim ve dönüşümler yaşanan çalışma hayatında, bireylerin zorluklar karşısındaki tutum ve davranışlarının psikolojik ve sosyal boyutları önem kazanmaktadır. Özellikle belirsizlik ve rekabet koşullarının arttığı iş dünyasında, stres ve tükenmişlik gibi olumsuz durumlara karşı bireylerin içsel kaynaklarını güçlendirmesi kritik hale gelmiştir (Bartz, 2018). Bu bağlamda, bireylerin güçlü yönlerine ve potansiyellerine odaklanan "pozitif psikoloji" ile bu alanın önemli bir bileşeni olan "psikolojik dayanıklılık" kavramı öne çıkmaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000). Psikolojik dayanıklılık, bireylerin zorluklar ve stresli yaşam olaylarına rağmen uyum sağlama ve gelişme kapasitesini ifade eder. Latince resilire (geri sıçramak) kökünden türeyen bu kavram, ilk olarak ekoloji alanında ele alınmış, zamanla psikoloji ve sosyoloji gibi farklı disiplinlerde de incelenmiştir (Fletcher ve Sarkar, 2013:4; Pai ve Vella, 2018:1). Bireyin zorlu deneyimlere rağmen esenliğini koruma ve bu süreçten güçlenerek çıkma kapasitesini tanımlar (Rutter, 2006:2). Literatürde dayanıklılık, kişilik özelliği (Ahern vd., 2008:32; Connor ve Davidson, 2003:76) veya dinamik bir süreç (Vella ve Pai, 2019:233) olarak ele alınmıştır. Rutter (1993:630), dayanıklılığı stresle başa çıkma kapasitesini artıran bir mekanizma olarak görürken, Newman (2005:228) duygusal güvenle ilişkilendirmiştir. Ortak nokta, dayanıklılığın bireyin uyum ve gelişimini sağlayan tutum ve becerilere işaret etmesidir (Luthar, 1991:600).

Psikolojik dayanıklılık araştırmaları, 1970'lerde çocukların olumsuz koşullara rağmen gösterdikleri başarıyı açıklamak amacıyla başlamıştır (Wright vd., 2013:16). İlk evrede yapılan çalışmalar, dayanıklılığı destekleyen koruyucu faktörleri belirlerken, ikinci evrede bu faktörlerin işleyiş mekanizmaları ayrıntılı olarak incelenmiştir (Vella ve Pai, 2019:236). Flach (1988) ve Richardson vd. (1990) ise stres sonrası "yeniden bütünleşme" modellerini öne sürmüştür. Üçüncü evrede müdahale stratejilerinin etkinliği değerlendirilirken, dördüncü evre dayanıklılığın biyolojik ve kültürel temellerini araştırmaya odaklanmaktadır (Infurna ve Jayawickreme, 2019:152). Bu çok boyutlu yaklaşım, adaptasyon süreçlerine ilişkin anlayışı derinleştirerek yeni araştırma alanları ve uygulama fırsatları sunmaktadır (Masten ve Obradovic, 2006:14).

Psikolojik dayanıklılık, koruyucu ve risk faktörlerinin dinamik etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Li vd., 2007:22). Bu bağlamda, koruyucu faktörler arasında öz yeterlilik, sosyal beceriler, destekleyici aile yapısı ve olumlu iş iklimi yer almaktadır (Gizir, 2007:117; Earvolino-Ramirez, 2007:75). Buna karşılık, risk faktörleri kronik hastalıklar, aile çatışmaları ve yoksulluk gibi bireysel, ailesel ve çevresel etkenleri kapsamaktadır (Kavi ve Karakale, 2018:72). Bu faktörlerin belirlenmesi, etkili müdahale mekanizmalarının devreye alınmasını sağlamaktadır (Masten ve Reed, 2002:76-77).

Bununla birlikte, iş yaşamının dijitalleşme düzeyi arttıkça, sürekli yenilenen dijital talepler artan teknolojik iş yükü, karmaşık sistemlerle başa çıkma

zorunluluğu ve hızla değişen süreçler bireylerin bilişsel ve duygusal kaynakları üzerinde ek bir baskı oluşturabilmektedir. Bu bağlamda, teknostres olarak adlandırılan teknoloji kaynaklı stres faktörlerinin zaman içinde psikolojik dayanıklılık düzeylerinde kademeli azalmalarla ilişkili olabileceği literatürde vurgulanmaktadır (Karaboğa ve Karaboğa, 2024; Dragano ve Lunau, 2020).

Teknostresin psikolojik dayanıklılık üzerindeki potansiyel etkisi, çeşitli psikolojik mekanizmalar çerçevesinde değerlendirilebilir. Özellikle teknolojik taleplerin sürekli artması ve dijital ortamların giderek daha karmaşık hale gelmesi, bireylerin öz-yeterlik algısında azalmaya yol açabilir. Bu durum, zamanla bireylerin stresle başa çıkma kapasitelerinde düşüşe neden olabilir (Lee ve Kim, 2019). Ayrıca dijital baskının sürekliliği ve yoğun iş yükü, bireylerin duygusal enerjilerini tüketerek duygusal tükenmişlik riskini artırabilir (Pagán-Garbín vd., 2024). Bu süreç, bireylerin motivasyonlarını sürdürme ve olumlu duygu durumlarını koruma becerilerini olumsuz etkilemektedir. Sonuç olarak, duygusal tükenmişlik yaşayan bireyler, psikolojik dayanıklılıklarını sürdürmekte zorlanabilir ve stresle etkili şekilde başa çıkamayabilir. Bu durum, bireylerin zorlu yaşam koşullarına uyum sağlama kapasitelerini önemli ölçüde azaltır (Van der Merwe vd., 2023; Baminiwatta vd., 2025; Alonazi vd., 2023). Bunun yanı sıra, uzun süreli başarısızlık deneyimleri ya da kontrol kaybı, bireylerde öğrenilmiş çaresizlik duygusunun gelişmesine neden olabilir. Tekrarlayan başarısızlıklar veya bireyin kontrol edemediği durumlar, zamanla problem çözme özgüveninin kaybına yol açmaktadır (Hussein ve Maznoug, 2025). Bu bağlamda gelişen öğrenilmiş çaresizlik, bireyin yeni zorluklarla başa çıkma konusundaki istekliliğini azaltır (Baratta ve Seligman, 2023; Scherer, 2022), aynı zamanda problem çözme kapasitesini zayıflatır (Tüzer ve Demirel, 2024; Lechat, Alonso-Ortiz, ve Bassetto, 2024) ve psikolojik dayanıklılığın daha da zedelenmesine neden olur (Oyedele, Oladunmoye ve Nakalema, 2024; Hussein ve Maznoug, 2025; Schäfer vd., 2024). Nitekim, Karabanova ve arkadaşları (2024) bireylerin dijital risklere uyumunda psikolojik dayanıklılık ve öz-düzenleme becerilerinin belirleyici rol oynadığını ortaya koymuştur. Söz konusu çalışmada, yüksek öz-düzenleme becerilerine sahip bireylerin dijitalleşmenin getirdiği risk ve stresle daha etkin şekilde başa çıkabildiği; buna karşın düşük düzeyde öz-düzenleme ve psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerde uyum sorunlarının ve psikolojik zorlukların daha belirgin olduğu rapor edilmiştir. Bu bulgular, teknostresin bireyin psikolojik dayanıklılığı ve dijital risklere uyum düzeyi üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Teknostresin psikolojik dayanıklılık üzerindeki olumsuz etkileri dikkate alındığında, bu ilişkinin nasıl açıklanabileceği konusunda literatürde farklı psikolojik dayanıklılık modellerine başvurulmaktadır.

Kobasa'nın (1979) Aracılık Modeli, bağlılık, kontrol ve meydan okumanın stresle başa çıkmadaki belirleyici rollerini vurgularken, Henderson ve Milstein (2003) içsel ve dışsal kaynakların kullanımına dayalı bir "dayanıklılık çemberi" önermiştir. Bonnie Benard (1991) ise dayanıklılığın, koruyucu ve teşvik edici faktörler aracılığıyla geliştirilebileceğini savunmaktadır. Ayrıca, Wolin ve Wolin

(2010) içgörü, yaratıcılık ve mizah gibi yedi temel davranışı dayanıklılığın bileşenleri olarak tanımlamışlardır.

Psikolojik dayanıklılığın güçlendirilmesi amacıyla hem bireysel hem de örgütsel düzeyde stratejiler uygulanabilir. Bireysel düzeyde; amaç edinme (Schaefer vd., 2013), özsaygıyı artırma (Wagan vd., 2021), sosyal destek ağları oluşturma (Scheuplein ve Harmelen, 2022:1), olumlu düşünme (Achor, 2011:94) ve kendine özen gösterme (Narasimhan vd., 2019:2) gibi yaklaşımlar etkili sonuçlar vermektedir. Örgütsel düzeyde ise eğitim programları (McDonald vd., 2012:378), destekleyici liderlik (Kim ve Windsor, 2015:21), esnek çalışma düzeni (Beauregard ve Henry, 2009:9) ve mentorluk sistemlerinin hayata geçirilmesi, psikolojik dayanıklılığın artırılmasına katkıda bulunan önemli stratejiler arasında yer almaktadır. İşletmelerin, çalışan dayanıklılığını destekleyen politikaları benimsemeleri hem bireysel refahı hem de örgütsel verimliliği artırma potansiyeline sahiptir (Çetin ve Basım, 2011). Bu bağlamda, psikolojik dayanıklılığın sürdürülebilir başarı ve esenlik açısından önemli bir rol oynayabileceği ifade edilebilir.

II. LİTERATÜR ÇERÇEVESİNDE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Literatürde, teknolojik gelişmelerin getirdiği sürekli adaptasyon gerekliliğinin, bireylerde yetersizlik hissi, kaygı ve iş güvensizliği gibi durumlara yol açtığı ve bu durumların da yaşam memnuniyetinde azalmaya neden olduğu vurgulanmaktadır (Chesley, 2014:600; Ragu-Nathan vd., 2008). Örneğin, Derks ve arkadaşları (2014:714), teknolojinin sürekli erişilebilir kılınması ve iş-yaşam sınırlarının bulanıklaşmasının, çalışanların yeterince dinlenememelerine yol açarak dolaylı yoldan yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini öne sürmektedir. Ayrıca, Carlotto ve diğerleri (2017:100) ile Kazekami (2020:9) ve Lee vd. (2016:7) tarafından yapılan çalışmalar, yüksek düzeyde teknostresin, bireylerin genel tatmin ve mutluluk düzeyini düşürdüğünü ortaya koymuştur. Bu kapsamlı literatür taraması, teknolojinin getirdiği stresin yaşam doyumunu üzerinde doğrudan ve olumsuz bir etki yarattığını göstermektedir. Bu bulgular doğrultusunda çalışmanın ilk hipotezi aşağıda sunulmuştur:

H1: Teknostres, yaşam doyumunu üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

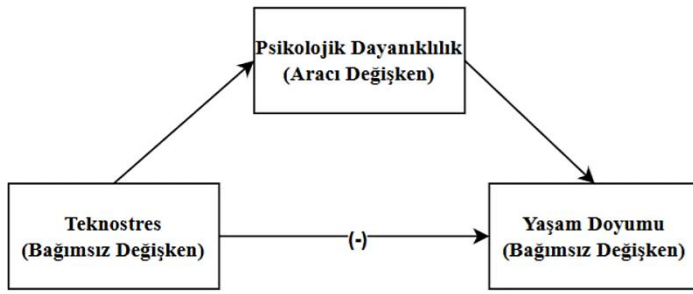
Bununla birlikte, teknolojik stresin etkileri, bireylerin bu zorluklarla başa çıkma kapasitesi ile de şekillenmektedir. Araştırmalar, psikolojik dayanıklılığın, bireylerin stresli durumlarla başa çıkma ve bu zorlukların olumsuz etkilerini hafifletme noktasında kritik bir rol oynadığını ortaya koymaktadır (Rutter, 2006; Fletcher ve Sarkar, 2013). Örneğin, Okolo (2018:54), psikolojik dayanıklılığın teknostresin olumsuz sonuçlarıyla mücadelede koruyucu bir rol oynadığını savunurken; Agogo ve Kruse (2019:1) ile Cappelozza vd. (2019:1) tarafından yapılan çalışmalar, yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin teknostresin yaşam doyumunu üzerindeki olumsuz etkilerini önemli ölçüde azaltabileceğini göstermiştir. Ayrıca, Bermes ve Gromek (2021:451) ile Newman vd. (2014:121)'nin araştırmaları, çalışanların psikolojik dayanıklılığının, özellikle teknolojik adaptasyon süreçlerinde ve iş-yaşam dengesinde belirleyici olduğunu belirtmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda, psikolojik dayanıklılığın teknostres ile

yaşam doyumu arasındaki ilişki üzerinde aracılık etkisi oluşturabileceği öne sürülebilir. Dolayısıyla, çalışmanın ikinci hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H2: Psikolojik dayanıklılığın, teknostres ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracı (mediator) etkisi vardır.

Araştırmanın hipotezleri, literatürde yer alan bulgular ışığında, teknolojik gelişmelerin yoğun kullanımının yarattığı stresin yaşam doyumunu olumsuz yönde etkilediğini ve psikolojik dayanıklılığın bu olumsuz etkinin hafifletilmesinde önemli bir etken olduğunu öne sürmektedir. Araştırmanın modeli Şekil 1’de sunulduğu gibidir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



III.YÖNTEM

Bu araştırma, modern teknolojinin yaygınlaşması ve günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmesiyle bireylerde ortaya çıkan teknostresin yaşam doyumu üzerindeki olumsuz etkilerini incelemeyi; ayrıca, bu ilişki içinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın temel soruları, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki etkisinin derecesini ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişki üzerindeki rolünü ve etki mekanizmasını açıklamayı amaçlamaktadır.

Araştırma, survey yöntemi ve anket tekniği kullanılarak yürütülmüştür. Elektronik ortamda gönderilen anket formu, katılımcıların görüş, tutum ve duygularını ölçmeyi amaçlayan veri toplama aracı olarak seçilmiş olup, geniş bir örnekleme kısa sürede ulaşılma ve veri toplama sürecini kolaylaştırma gibi avantajlar sunmaktadır. Ankette, teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini ölçmeye yönelik üç ayrı ölçek yer almaktadır.

Teknostres düzeylerini belirlemek için Tarafdar (2007) tarafından geliştirilen ve Türen vd. (2015) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 14 maddelik “Teknostres Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek; tekno-iş yükü, tekno-belirsizlik ve tekno-karmaşıklık olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Yaşam doyumunu ölçmek amacıyla, Diener vd. (1985) tarafından geliştirilen ve Dağlı ile Baysal (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan 5 maddelik “Yaşam Doyumu Ölçeği” tercih edilmiştir. Ayrıca, psikolojik dayanıklılık düzeyini belirlemek için Smith vd. (2008) tarafından oluşturulan 6 maddelik “Kısa Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” kullanılmıştır. Tüm ölçeklerin çeviri süreci, Brislin vd. (1973) tarafından önerilen

ileri-geri çeviri yöntemi uygulanarak gerçekleştirilmiş ve uzman görüşleri doğrultusunda düzenlenmiştir.

Ankette yer alan tüm maddeler, “Kesinlikle Katılmıyorum” (1) ile “Kesinlikle Katılıyorum” (5) arasında değişen 5 dereceli Likert tipi ölçek kullanılarak değerlendirilmiştir.

Veri toplama süreci, Türkiye’nin Aydın ve İzmir illerinde faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcileri arasında gerçekleştirilmiştir. Türkiye genelinde çağrı merkezi çalışanlarının toplam sayısının 140.085 olduğu dikkate alınarak, örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde Cochran (1977) formülü kullanılmış; %95 güven aralığı ve %5 hata payı temelinde ideal örneklem büyüklüğünün 384 kişi olması gerektiği hesaplanmıştır. Basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 384 müşteri temsilcisine elektronik ortamda anket gönderilmiş; alınan 325 tam yanıt, eksik yanıtlar dışarıda bırakılarak analizlere dahil edilmiştir.

Toplanan veriler, SPSS 24, SPSS Process Makro ve SPSS Amos 26 yazılımları kullanılarak analiz edilmiştir. İlk olarak, ölçeklerin güvenilirliğini ve geçerliliğini belirlemek amacıyla Cronbach’s alpha değerleri ve faktör analizleri gerçekleştirilmiştir. Daha sonra, betimleyici istatistikler, çoklu regresyon ve korelasyon analizleri yoluyla değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca, psikolojik dayanıklılığın teknostres ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracılık etkisini değerlendirmek amacıyla SPSS Process Makro kullanılarak model testleri yapılmış; araştırma modelinin yapısal geçerliliği ise doğrulayıcı faktör analizi (CFA) ile teyit edilmiştir.

IV. BULGULAR

Araştırmaya dahil edilen 325 katılımcının demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de sunulduğu gibidir.

Tablo 1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Demografik Özellik	Değişken	Frekans	Demografik Özellik	Değişken	Frekans
Cinsiyet	Kadın	196	Kurumdaki Çalışma Süresi	1 yıldan az	65
	Erkek	129		1-5 yıl	143
				6-10 yıl	71
				11-15 yıl	36
				16-20 yıl	6
				21 yıl ve üzeri	4
Medeni Durum	Bekar	168	İş Hayatındaki Çalışma Süresi	1 yıldan az	23
	Evli	157		1-5 yıl	89
				6-10 yıl	77
				11-15 yıl	66
				16-20 yıl	30
				21 yıl ve üzeri	40
Yaş	18-24	67	Teknoloji Kullanım Hissi	Rahat	118
	25-34	132		Stresli	90
	35-44	88		Yorgun	84
	45 ve üzeri	38		Neşeli	13
Eğitim Durumu	Lise	45		Endişeli	20
	Ön lisans	107	Teknoloji Eğitimi	Evet	242
	Lisans	128		Hayır	83

	Yüksek Lisans	42			
	Doktora	3			
Gelir	11.000 TL'den az	28	Haftalık Çalışma Saati	0-20 saat	9
	11.000- 16.000 TL	110		21-40 saat	101
	16.001- 21.000 TL	95		41-60 saat	167
	21.001- 26.000 TL	46		60 saat ve üzeri	48
	26.001 TL ve üzeri	46			
Çalışma Şekli	Ofisten Çalışma	169	İş Yükü Değerlendirmesi	Çok Ağır	63
	Uzaktan Çalışma	67		Ağır	122
	Hibrit Çalışma	89		Orta	130
				Hafif	10
			Çalışma Gün Sayısı	1-2 gün	1
				3-4 gün	50
				5-6 gün	241
				7 gün	33

Araştırmaya dahil edilen 325 katılımcının demografik analizinde, cinsiyet dağılımı incelendiğinde %60,3'ünün kadın, %39,7'sinin erkek olduğu görülmüştür. Medeni durum açısından katılımcıların %51,7'si bekar, %48,3'ü evli olarak rapor edilmiştir. Yaş dağılımında ise en yüksek oran (%40,6) 25–34 yaş aralığındaki bireylerde gözlemlenirken, sırasıyla 35–44 yaş (%27,1), 18–24 yaş (%20,6) ve 45 yaş ve üzeri (%11,7) grupları yer almaktadır.

Eğitim durumuna bakıldığında, katılımcıların %39,4'ü lisans, %32,9'u ön lisans, %12,9'u yüksek lisans ve %0,9'u doktora mezunu olarak belirlenmiştir. Aylık net gelir dağılımında ise, en yaygın gelir aralığı 11.000–16.000 TL (%33,8) iken, takip eden grup 16.001–21.000 TL (%29,2) aralığındadır.

Çalışma şekli incelendiğinde, örneklemin %52'si ofisten, %27,4'ü hibrit ve %20,6'sı uzaktan çalışmaktadır. Kurumda çalışma süresi analizinde, katılımcıların %44'ünün 1–5 yıl arasında çalıştığı görülmüştür. İş hayatındaki toplam çalışma süresi açısından ise en yüksek oran %27,4 ile 1–5 yıl tecrübesine sahiptir. Ayrıca, teknolojik araç kullanımına ilişkin his değerlendirmesinde katılımcıların %36,3'ü durumu “rahat”, %27,7'si “stresli” ve %25,8'i “yorgun” olarak nitelendirmiştir. Teknolojik eğitim alma durumuna göre, katılımcıların %74,5'i eğitim aldıklarını bildirirken; haftalık çalışma saatleri açısından en yüksek oran, %51,4'ünün 41–60 saat aralığında çalıştığı şeklinde ortaya çıkmıştır. İş yükü ve çalışma koşullarının değerlendirilmesinde katılımcıların %40'ı “orta”, %37,5'i “ağır” olarak değerlendirmiş; haftalık çalışma günü sayısı ise en yoğun şekilde %74,2 ile 5–6 gün arasında yer almıştır.

Tablo 2. Ölçeklerin Normallik Varsayımı Analizi

Ölçek	Çarpıklık	Basıklık
Teknostres Ölçeği	-0,915	0,270
Yaşam Doyumu Ölçeği	-0,757	0,270
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	-0,354	-0,815

Tablo 2'de, teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık ölçeklerine ilişkin normallik varsayımı analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlara göre, her üç ölçeğin de çarpıklık ve basıklık değerleri, psikometrik çalışmalarda normallik için önerilen -1 ile +1 aralığında yer almakta olup, veri setlerinin normal dağılım özellikleri gösterdiğini desteklemektedir (George ve Mallery, 2010; Hair vd., 2009).

Tablo 3. Ölçeklerin Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek	KMO Değeri	Bartlett Testi	Faktör Sayısı	Toplam Varyans Açıklaması (%)	Faktör Yükleri Aralığı
Teknostres Ölçeği	0,932	Chi-Square = 4152,871; df = 91; p = 0,000	3	79,16	0,701 – 0,868
Yaşam Doyumu Ölçeği	0,896	Chi-Square = 1226,952; df = 10; p = 0,000	1	77,48	0,856 – 0,900
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	0,895	Chi-Square = 1941,722; df = 15; p = 0,000	1	79,11	0,868 – 0,906

Faktör analizi, ölçüm araçlarının yapısal geçerliliğini değerlendirmede kullanılan önemli bir yöntemdir (Çapık, 2014; Büyüköztürk, 2011). Teknostres ölçeği için uygulanan KMO testi sonucunda elde edilen 0,932 değeri, veri setinin faktör analizi için oldukça uygun olduğunu göstermekte, Bartlett Küresellik Testi ise (4152,871; df = 91; p = 0,000) değişkenler arasında anlamlı korelasyonlar bulunduğunu ortaya koymaktadır. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda ölçek maddeleri üç faktör altında toplanmış; bu faktörler toplam varyansın %79,16'sını açıklayarak “Tekno İş Yüğü”, “Tekno Belirsizlik” ve “Tekno Karmaşıklık” boyutlarını temsil etmektedir. İlgili faktör yükleri, 0,701 ile 0,868 arasında değişmekte olup, ölçeğin maddelerinin ilgili boyutları güçlü bir şekilde yansıttığını göstermektedir.

Yaşam doyumu ölçeği için elde edilen KMO değeri 0,896 olup, Bartlett testinden (1226,952; df = 10; p = 0,000) elde edilen sonuçlar ile veri setinin faktör analizine uygun olduğunu doğrulamaktadır. Faktör analizi sonucunda, ölçek tek bir faktör altında toplanmış ve bu faktör toplam varyansın %77,48'ini açıklamıştır. Ölçek maddelerinin faktör yükleri 0,856 ile 0,900 arasında bulunarak, yaşam doyumu kavramının ölçümünde yüksek homojenlik gösterdiğini ortaya koymuştur.

Psikolojik dayanıklılık ölçeği için yapılan analizde KMO değeri 0,895 olarak bulunmuş, Bartlett Küresellik Testi (1941,722; df = 15; p = 0,000) ise ölçek maddeleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda, ölçek tek bir faktör altında toplanmış ve bu faktör toplam varyansın %79,11'ini açıklamıştır. Ölçek maddelerinin faktör yükleri 0,868 ile 0,906 arasında belirlenerek, psikolojik dayanıklılık kavramını ölçmede güçlü bir yapısal geçerliliğe sahip olduğunu kanıtlamıştır.

Tablo 4. Araştırma Modelinde Kullanılan Ölçeklerin Uyum Ölçüleri

Uyum Endeksi	Referans Değerleri	Teknostres	Yaşam Doyumu	Psikolojik Dayanıklılık
CMIN/DF	$\chi^2/df \leq 4$	2,70	2,58	2,68
RMSEA	<0,05: mükemmel; 0,05–0,08: kabul edilebilir	0,06	0,05	0,04
NFI	$\geq 0,95$: mükemmel; $\geq 0,90$: kabul edilebilir	0,93	0,96	0,95
NNFI	$\geq 0,95$: mükemmel; $\geq 0,90$: kabul edilebilir	0,94	0,96	0,95
CFI	$\geq 0,97$: mükemmel; $\geq 0,95$: kabul edilebilir	0,94	0,95	0,96

RFI	≥ 0,95: mükemmel; ≥ 0,90: kabul edilebilir	0,93	0,94	0,95
GFI	≥ 0,90: mükemmel; ≥ 0,85: kabul edilebilir	0,88	0,89	0,89
AGFI	≥ 0,90: mükemmel; ≥ 0,85: kabul edilebilir	0,87	0,89	0,90
IFI	≥ 0,95: mükemmel; ≥ 0,90: kabul edilebilir	0,90	0,90	0,91
CMIN/DF	$\chi^2/df \leq 4$	2,70	2,58	2,68

Referans Değerleri: Seçer (2015:152).

Tablo 4, araştırmada kullanılan teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık ölçeklerinin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum endekslerini göstermektedir. Elde edilen CMIN/DF değerleri (2,70; 2,58; 2,68), referans olarak önerilen 4 değerinin altında kalarak model uyumunun yeterliliğini ortaya koymaktadır. RMSEA, NFI, NNFI, CFI, RFI, GFI, AGFI ve IFI endekslerinin sonuçları, ilgili referans değerlerle kıyaslandığında ölçeklerin model uyumunun hem kabul edilebilir hem de bazı endekslerde mükemmel düzeyde olduğunu göstermektedir. Bulgular, kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliğinin ve model uyumunun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu doğrulamaktadır.

Tablo 5. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Madde Sayısı (N)	Cronbach's Alpha (α)
Tekno-İş Yüğü	5	0.954
Tekno-Belirsizlik	4	0.899
Tekno-Karmaşıklık	5	0.907
Teknostres Genel	14	0.920
Yaşam Doyumu Ölçeği	5	0.927
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	6	0.947

Tablo 5, araştırmada kullanılan teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık ölçeklerinin güvenilirlik analizine ilişkin sonuçları özetlemektedir. Teknostres ölçeği, üç alt boyutunun (Tekno-İş Yüğü, Tekno-Belirsizlik ve Tekno-Karmaşıklık) ayrı ayrı Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla 0.954, 0.899 ve 0.907 olarak hesaplanmış; genel Teknostres ölçeğinin 14 madde ile Cronbach's Alpha değeri ise 0.920 bulunmuştur. Yaşam doyumu ölçeği, 5 madde üzerinden 0.927, psikolojik dayanıklılık ölçeği ise 6 madde ile 0.947 alfa katsayısı vermiştir. Bu yüksek Cronbach's Alpha değerleri ölçüm araçlarının iç tutarlılığının ve dolayısıyla veri setinin güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir (Ercan ve Kan, 2004; Altunışık vd., 2007).

Tablo 6. Yaşam Doyumu ve Teknostres Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken Çifti	Korelasyon (r)	Anlamlılık (p)
Yaşam Doyumu – Tekno İş Yüğü	-0,305	$p < 0,01$
Yaşam Doyumu – Tekno Belirsizlik	-0,117	$p < 0,05$
Yaşam Doyumu – Tekno Karmaşıklık	-0,212	$p < 0,01$

Tablo 6’da sunulan sonuçlara göre, yaşam doyumu ile teknostresin boyutları arasında anlamlı negatif ilişkiler bulunmuştur. Özellikle, yaşam doyumu ile Tekno İş Yükü arasında orta şiddette ($r = -0,305$, $p < 0,01$) negatif bir ilişki gözlemlenirken; Tekno Belirsizlik ($r = -0,117$, $p < 0,05$) ve Tekno Karmaşıklık ($r = -0,212$, $p < 0,01$) boyutlarıyla ilişki zayıf düzeyde ortaya çıkmıştır. Bulgular, teknolojinin iş yerinde yoğun kullanımının ve beraberinde getirdiği iş yükü, belirsizlik ve karmaşıklığın artmasının yaşam doyumunu düşürdüğünü göstermektedir (Altunışık vd., 2007; Büyüköztürk, 2011).

Tablo 7. Teknostres Boyutlarının Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	Standartlaştırılmış Beta	t	p
Sabit	3,436	0,203	–	16,960	0,000
Tekno İş Yükü	-0,276	0,067	-0,337	-4,138	0,000
Tekno Belirsizlik	0,029	0,061	0,029	0,474	0,636
Tekno Karmaşıklık	0,024	0,076	0,026	0,322	0,748

Bağımlı Değişken: Yaşam Doyumu

Modelin genel uyum: $F = 11,087$, $R^2 = 0,094$, $R = 0,306$

Tablo 7’de yer verilen regresyon analizi, bağımsız değişkenler olan teknostres boyutlarının (tekno iş yükü, tekno belirsizlik ve tekno karmaşıklık) yaşam doyumu üzerindeki etkisini incelemek amacıyla uygulanmıştır (Montgomery vd., 2021; Özdemir, 2008). Tablo 7’de görüldüğü üzere, modelin sabit katsayısı 3,436’dır ve bu değer $t = 16,960$, $p < 0,001$ ile istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucunda, Tekno İş Yükü’nün yaşam doyumu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi bulunmuştur ($B = -0,276$; Standartlaştırılmış Beta = $-0,337$; $t = -4,138$; $p < 0,001$). Diğer alt boyutlar olan Tekno Belirsizlik ve Tekno Karmaşıklık için elde edilen katsayılar pozitif olmakla birlikte, bu etkiler istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır ($p > 0,05$).

Modelin genel anlamlılığını değerlendiren F istatistiği (11,087) ve R^2 değeri (0,094) modelin, yaşam doyumu varyansının %9,4’ünü açıkladığını göstermektedir. Bulgular, teknostresin alt boyutlarından yalnızca Tekno İş Yükü’nün yaşam doyumunu düşürmede belirgin ve anlamlı bir rol oynadığını ortaya koymakta, diğer boyutların etkisinin ise istatistiksel olarak desteklenmediğini göstermektedir.

Tablo 8. Teknostres ve Psikolojik Dayanıklılığın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkileri

Değişken	B	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,7515	7,8592	0,0000	1,3130	2,1899
Teknostres	-0,1627	-3,3074	0,0010	-0,2594	-0,0659
Psikolojik Dayanıklılık	0,4741	11,8323	0,0000	0,3953	0,5530

Model Özet: $R = 0,5931$; $R^2 = 0,3517$; $F = 87,3470$, $p = 0,0000$

Tablo 8’de sunulan sonuçlara göre, araştırma modeline dahil edilen bağımsız değişkenler (teknostres ve psikolojik dayanıklılık) yaşam doyumu üzerinde anlamlı etkilere sahiptir. Modelde, sabit katsayının ($B = 1,7515$, $t = 7,8592$, $p < 0,001$) istatistiksel olarak anlamlı olması, temel yaşam doyumu puanını göstermektedir. Teknostresin katsayısı ($B = -0,1627$, $t = -3,3074$, $p = 0,0010$) negatif yönde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, teknostres düzeyindeki artışın yaşam doyumunu düşürdüğünü ortaya koymaktadır. Diğer yandan, psikolojik dayanıklılık için elde edilen pozitif katsayı ($B = 0,4741$, $t = 11,8323$, $p < 0,001$) psikolojik dayanıklılık arttıkça yaşam doyumunun da arttığını göstermektedir. Her iki değişken için hesaplanan %95 güven aralıkları (Teknostres: $-0,2594$, $-0,0659$; Psikolojik Dayanıklılık: $0,3953$, $0,5530$) sıfırı kapsamamakta ve bu da katsayıların güvenilirliğini teyit etmektedir. Modelin genel uyum göstergeleri; $R = 0,5931$ ve $R^2 = 0,3517$, bağımsız değişkenlerin yaşam doyumu varyansının %35,17’sini açıkladığını göstermektedir. Ayrıca F istatistiği ($87,3470$, $p < 0,001$) modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır.

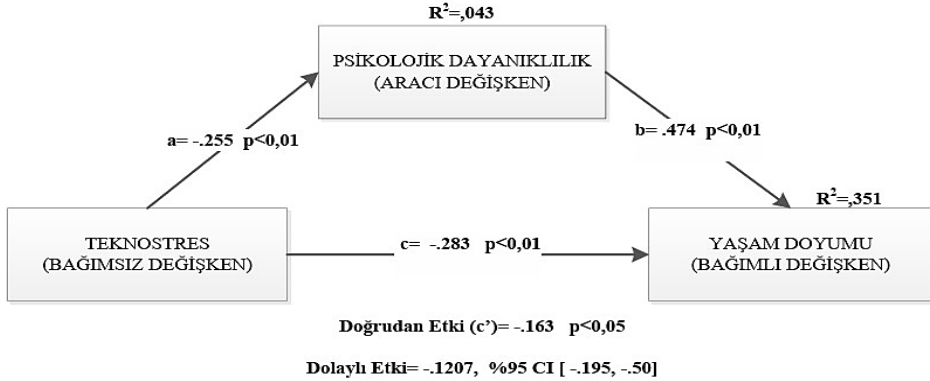
Tablo 9. Teknostresin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Etkisinin Bootstrap Güven Aralığı Değerleri

Değişken	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Psikolojik Dayanıklılık	-0,1207	0,0371	-0,1965	-0,0509

Bootstrap yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen aracılık analizi sonuçlarına göre, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki dolaylı etkisi psikolojik dayanıklılık aracılığıyla anlamlı bulunmuştur. Analiz, Hayes (2017) tarafından geliştirilen Process makro aracılığıyla, 5000 yeniden örnekleme kullanılarak yapılmıştır. Elde edilen sonuçlarda, psikolojik dayanıklılık aracılığıyla tekno stresin dolaylı etkisi $b = -0,1207$ olarak hesaplanmış; %95 güven aralığı ($-0,1965$, $-0,0509$)’dur. Güven aralığının sıfırı kapsamaması, bu dolaylı etkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (MacKinnon, Lockwood ve Williams, 2004). Bu bulgu, psikolojik dayanıklılığın, teknostres ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin açıklanmasında önemli bir aracılık etkisi taşıdığını desteklemektedir.

Şekil 2’de, teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık arasındaki etkileşimi ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişkinin açıklanmasındaki aracı rolünü istatistiksel veriler ışığında sunan araştırma modeli yer almaktadır. Model, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki doğrudan etkisini ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişkiyi nasıl şekillendirdiğini hem varlığı hem de etki büyüklüğü açısından ortaya koymaktadır.

Şekil 2. Teknostresin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolünün İstatistiksel Modellemesi



Not: Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır. R^2 değerleri açıklanan varyansı göstermektedir

Şekil 2’de, teknostres, yaşam doyumu ve psikolojik dayanıklılık arasındaki etkileşimi ve psikolojik dayanıklılığın aracılık işlevini gösteren modelin istatistiksel verileri sunulmaktadır. Model, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki doğrudan negatif etkisini ($c = -0,283$, $p < 0,01$) ortaya koyarken, aynı zamanda psikolojik dayanıklılığın bu ilişkiye dolaylı olarak nasıl katkıda bulunduğunu göstermektedir. Araştırma bulgularına göre, teknostres, psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı derecede negatif bir etkiye sahiptir ($a = -0,255$, $p < 0,01$) ve psikolojik dayanıklılık, yaşam doyumunu pozitif yönde etkilemektedir ($b = 0,474$, $p < 0,01$). Dolayısıyla, psikolojik dayanıklılık aracılığıyla oluşan dolaylı etki ($ab = -0,1207$; %95 CI $[-0,195-0,050]$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve bu sonuç, yüksek psikolojik dayanıklılık düzeylerinin, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki olumsuz etkisini hafifletmeye katkıda bulunduğunu göstermektedir.

Modelin açıklanan toplam varyans değerleri ise teknostres için $R^2 = 0,043$, yaşam doyumu için ise $R^2 = 0,351$ olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, psikolojik dayanıklılık kontrol edildiğinde teknostresin yaşam doyumu üzerindeki doğrudan etkisi ($c' = -0,163$, $p < 0,05$) hala anlamlı olduğundan, psikolojik dayanıklılık tam değil kısmi bir aracı değişken rolü oynamaktadır. Şekil 2’de sunulan veriler, standardize edilmemiş beta katsayıları ve varyans açıklama oranları ile modeldeki ilişkilerin varlığını ve büyüklüğünü özetlemektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, çağrı merkezi sektöründe çalışan bireyler arasında teknolojik yeniliklerin yoğun kullanımının yarattığı teknostresin yaşam doyumu üzerindeki etkilerini incelemek ve bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, teknostresin yaşam doyumu üzerinde doğrudan olumsuz etkilerinin yanı sıra psikolojik dayanıklılığın bu ilişkide dolaylı yoldan aracılık ettiğini göstermektedir.

Yapılan analizler, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki toplam etkisinin negatif olduğunu göstermiştir. Çalışmada, teknostresin doğrudan etkisi istatistiksel

olarak anlamlı bulunmuş; bu durum, teknolojik araçların yoğun kullanımı sonucunda oluşan stresin çalışanların yaşam doyumunu azalttığına işaret etmektedir. Elde edilen sonuçlar, teknolojinin sürekli güncellenmesi ve yüksek performans beklentileri nedeniyle çalışanlar üzerinde yarattığı baskıyı yansıtmaktadır (Taraftar vd., 2011; Kazekami, 2020). Bulgular, literatürde yapılan diğer araştırmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir (Nimrod, 2018; Shaikat ve diğerleri, 2022; Solis ve diğerleri, 2023). Bu bağlamda, **"Teknostres, yaşam doyumu üzerinde negatif bir etkiye sahiptir"** hipotezi desteklenmektedir. Öte yandan, psikolojik dayanıklılık, bireylerin stresli durumlarla başa çıkma kapasitelerini artıran ve olumsuz deneyimlerden güçlenerek çıkmalarını sağlayan önemli bir kavramdır (Zheng, Huang ve Fu, 2020). Bu yetenek, özellikle teknolojinin getirdiği baskı ve belirsizlikler karşısında çalışanların yaşam doyumlarını koruma veya artırma süreçlerinde kritik bir rol oynamaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular, teknostresin yaşam doyumu üzerindeki etkisini açıklamada psikolojik dayanıklılığın aracılık rolüne işaret etmektedir. Analiz sonuçları, teknostresin psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif bir etki yarattığını ve psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunu pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu ilişkinin bootstrap yöntemiyle test edilen dolaylı etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur; diğer bir ifadeyle, yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip çalışanlar, teknolojinin yarattığı baskı ve belirsizliklere rağmen yaşam doyumlarını koruma veya artırma eğilimindedir. Modelin genel uyum göstergeleri, bağımsız değişkenlerin yaşam doyumu varyansının belirli bir kısmını açıkladığını ortaya koysa da modelde yer almayan başka önemli faktörlerin de yaşam doyumu üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir. Bu durum, teknolojik stresin yanı sıra iş tatmini, iş yükü algısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin de yaşam doyumunu etkileyebileceğini düşündürmektedir. Bu sonuçlar, psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunu üzerindeki aracılık etkisinin, literatürdeki çalışmaların bulgularıyla da uyumlu olduğunu göstermektedir (Yap ve Kew, 2021; Singh vd., 2022; Düzgün ve Çelik, 2023; Batmaz ve Çelik, 2024; Duarte vd., 2022; Consiglio vd., 2023; Elama ve Garg, 2024). Dolayısıyla, **"Psikolojik dayanıklılığın, teknostres ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracılık etkisi vardır"** hipotezi elde edilen verilerle desteklenmektedir.

Bu araştırma, bazı sınırlılıklarla yürütülmüştür. Öncelikle, örneklem yalnızca Aydın ve İzmir illerinde faaliyet gösteren çağrı merkezi çalışanlarıyla sınırlı tutulmuştur. Bu durum, elde edilen bulguların farklı coğrafi bölgelerdeki çalışanlar için genelleştirilebilirliğini kısıtlamaktadır. Ayrıca, çalışmada kesitsel araştırma tasarımı benimsenmiş olup, değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri belirlemede zamansal boyutun eksikliği söz konusudur. Bu bağlamda, araştırma sonuçları yalnızca veri toplama anındaki durumları yansıtmakta olup, zaman içindeki değişimleri izleme imkânı sunmamaktadır. Ek olarak, veri toplama aracı olarak öz-bildirim yöntemine dayalı anketler kullanılmıştır. Bu durum, katılımcıların yanıtlarını sosyal normlara uyum sağlama eğilimiyle şekillendirmeleri veya gerçekte hissettiklerinden farklı şekilde cevap verme

olasılıkları gibi durumlara yol açabilir. Bu tür tutumlar, verilerin nesnellliğini etkileyebilecek bir sınırlılık olarak değerlendirilmektedir.

Gelecekteki araştırmalarda, daha geniş ve farklı coğrafi bölgeleri kapsayan örneklemelerle çalışılması önerilebilir. Ayrıca, değişkenler arasındaki ilişkilerin zaman içindeki dinamiklerini inceleyebilmek adına boyamsal araştırma tasarımlarının tercih edilmesi faydalı olacaktır. Nicel çalışmaların yanı sıra nitel yöntemlerin de kullanılması, konunun daha derinlemesine anlaşılmasına katkı sağlayabilir. Buna ek olarak, yerli literatürde hâlen aydınlatılmayı bekleyen bazı önemli alanlar bulunmaktadır. Özellikle farklı sektörler ve demografik gruplar özelinde teknostres, psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiler ile öz-düzenleme, başa çıkma stratejileri ve örgütsel destek gibi değişkenlerin etkilerinin araştırılması, gelecekteki araştırmalara rehberlik edebilir.

Araştırma bulguları, çağrı merkezi sektöründe görev yapan bireyler arasında teknostresin yaşam doyumu üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ve bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın belirleyici bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanların teknoloji kaynaklı stresle başa çıkma kapasiteleri, yalnızca bireysel refah düzeylerini değil, aynı zamanda kurumsal performansı da doğrudan etkilemektedir. Bu durum hem bireysel hem de örgütsel düzeyde müdahalelerin gerekliliğini işaret etmektedir.

Çağrı merkezi çalışanlarının teknostresle başa çıkma becerilerini geliştirmek ve psikolojik dayanıklılıklarını artırmak amacıyla çeşitli stratejik müdahalelerin uygulanması önerilmektedir. Bu kapsamda, stres yönetimi, duygusal zekâ ve farkındalık konularına odaklanan eğitim programlarının düzenlenmesi, çalışanların stresle başa çıkma yetkinliklerini güçlendirecektir. Bunun yanı sıra sürekli teknoloji eğitimi sağlanmalı, teknik destek hizmetleri sunulmalı ve kullanıcı dostu arayüzler geliştirilerek çalışanların yeni sistemlere uyum sürecinde yaşadığı kaygılar en aza indirilmelidir. Çalışma ortamlarının ergonomik açıdan iyileştirilmesi, esnek çalışma düzenlerinin uygulanması ve düzenli molaların teşvik edilmesi çalışanların fiziksel konforunu artırarak iş-yaşam dengelerini destekleyecektir. Ayrıca, örgüt içinde açık iletişimi teşvik eden ve çalışan memnuniyetini düzenli olarak ölçen bir kurum kültürünün oluşturulması çalışan bağlılığını artıracak ve gerekli müdahalelerin zamanında yapılmasına olanak tanıyacaktır. Liderlik ve yönetim süreçlerinde çalışanların iyi oluşuna öncelik veren yaklaşımlar benimsenmeli, yöneticilere yönelik eğitimler ile çalışanların stresle başa çıkma stratejilerini destekleyen yönetim modelleri teşvik edilmelidir. Bununla birlikte, psikolojik danışmanlık hizmetlerinin sunulması, çalışanlara düzenli teknoloji molaları sağlanması ve çalışma alanlarına dinlendirici mekânların eklenmesi hem bireysel iyilik hâlini hem de genel yaşam doyumunu artırmada etkili olacaktır. Bu önerilerin sistematik bir şekilde hayata geçirilmesi, çağrı merkezi çalışanlarının teknostrese karşı dayanıklılığını güçlendirecek ve iş ortamında daha sağlıklı bir çalışma düzeninin oluşturulmasına katkı sağlayacaktır.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Makalenin tüm süreçlerinde Yönetim ve Ekonomi Dergisi'nin araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hareket edilmiştir.

Yazarların Katkı Oran Beyanı

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Çıkar Beyanı

Yazarların herhangi bir kişi ya da kuruluş ile çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Achor, S. (2010). *The happiness advantage: The seven principles of positive psychology that fuel success and performance at work*. Crown Business.
- Agogo, D., & Kruse, L. C. (2019). Open affect-responsive systems: Toward personalized AI to beat back the waves of technostress. *AAAI Spring Symposium: Interpretable AI for Well-being*, 1-3.
- Ahern, N. R., Ark, P., & Byers, J. (2008). Resilience and coping strategies in adolescents—additional content. *Nursing Children and Young People*, 20(10), 32-36.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Alesina, A., DiTella, R., & MacCulloch, R. (2001). Inequality and happiness: Are Europeans and Americans different? *National Bureau of Economic Research Working Paper*, 8198.
- Alonazi, O., Alshowkan, A., & Shdaifat, E. (2023). The relationship between psychological resilience and professional quality of life among mental health nurses: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 22, 184.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya Yayıncılık.
- American Psychological Association. (2020). Nurtured by nature. *Monitor on Psychology*, 51(3). Retrieved from <https://www.apa.org/monitor/2020/04/nurtured-nature>
- Aslan, N., & Arslan Cansever, B. (2012). Ergenlerin boş zaman değerlendirme algısı. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 23-35.
- Baminiwatta, A., Fernando, R., Gadambanathan, T., Jiyatha, F., Maryam, K. H., Premaratne, I., ... & Hapangama, A. (2025). The buffering role of resilience on burnout, depression, anxiety, and stress among healthcare workers in Sri Lanka. *Discover Psychology*, 5(1), 19.
- Baratta, M. V., Seligman, M. E., & Maier, S. F. (2023). From helplessness to controllability: toward a neuroscience of resilience. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1170417.
- Barley, S. R. (1990). The alignment of technology and structure through roles and networks. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 61-103.
- Bartz, E. D. D. (2018). Controlling your career destiny: Making things happen for you. *Journal of Education and Human Development*, 7(4), 106-111.
- Batmaz, H., & Çelik, E. (2024). Examining the mediating role of resilience and life satisfaction in the relationship between anxiety sensitivity and perceived stress. *Psychological Reports*. Advance online publication.
- Bayazit Hayta, A. (2007). The effect of the working environment conditions to management fertility. *Journal of Commerce & Tourism Education Faculty*, 1, 21-41.
- Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human Resource Management Review*, 19(1), 9-22.
- Becker-Phelps, L. (2012). The right questions can increase life satisfaction. *Psychology Today*. Retrieved from <https://www.psychologytoday.com/us/blog/making-change/201205/the-right-questions-can-increase-life-satisfaction>
- Benard, B. (1991, August). *Fostering resiliency in kids: Protective factors in the family, school, and community* (ERIC Document No. ED335781). Helena, MT: Western Center for Drug-Free Schools and Communities.
- Bermes, A., & Gromek, C. L. (2021). Don't want it anymore? Resilience as a shield against social media-induced overloads. In A. Bermes & C. L. Gromek (Eds.), *Innovation through information systems: Volume II: A collection of latest research on technology issues* (pp. 451-458). Springer International Publishing.

- Brislin, R. W., Lonner, W. J., & Thorndike, R. M. (1973). *Cross-cultural research methods*. John Wiley & Sons.
- Brivio, E., Gaudioso, F., Vergine, I., Mirizzi, C. R., Reina, C., Stellari, A., & Galimberti, C. (2018). Preventing technostress through positive technology. *Frontiers in Psychology*, 9, 2569.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Addison-Wesley.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822–848.
- Buunk, A. P., Groothof, H. A. K., & Siero, F. W. (2007). Social comparison and satisfaction with one's social life. *Journal of Social and Personal Relationships*, 24(2), 197–205.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. Pegem Akademi.
- Califf, C. B., Sarker, S., & Sarker, S. (2020). The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare. *MIS Quarterly*, 44(2), 809–856.
- Cappellozza, A., Ferreira, A. S., & Loyola, L. C. M. (2019). Relations between technostress, resilience and work-family conflict. *REL CASI*, 11(2), 1–3.
- Carlotto, M. S., Welter Wendt, G., & Jones, A. P. (2017). Technostress, career commitment, satisfaction with life, and work-family interaction among workers in information and communication technologies. *Actualidades en Psicología*, 31(122), 91–102.
- Carver, C., & Scheier, M. (2014). Dispositional optimism. *Trends in Cognitive Sciences*, 18(6), 293–299.
- Champion, S. (1988). Technostress: Technology's toll. *School Library Journal*, 35(3), 48–51.
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment & Society*, 28, 589–610.
- Chiappetta, M. (2017). The technostress: Definition, symptoms and risk prevention. *Senses Sci*, 4(1), 358–361.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76–82.
- Consiglio, C., Massa, N., Sommovigo, V., & Fusco, L. (2023). Techno-stress creators, burnout and psychological health among remote workers during the pandemic: The moderating role of e-work self-efficacy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(22), 7051.
- Çapık, C. (2014). Geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196–205.
- Çavuş, M. F., & Gökçen, A. (2015). Psychological capital: Definition, components and effects. *British Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 5(3), 244–255.
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2011). Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79–94.
- Dağlı, A., & Baysal, N. (2016). Yaşam doyumu ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1250–1263.
- Davis-Millis, N. (1998, February). Technostress and the organization: A manager's guide to survival in the information age. In *67th Annual Meeting of the Music Library Association* (Vol. 14).
- Delanoeije, J., & Verbruggen, M. (2020). The use of work-home practices and work-home conflict: Examining the role of volition and perceived pressure in a multi-method study. *Frontiers in Psychology*, 11, 117.
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(4), 714–734.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71–75.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403–425.

- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302.
- Dockery, A. M. (2003). Happiness, life satisfaction and the role of work: Evidence from two Australian surveys. In E. Carlson (Ed.), *Full employment imperative* (pp. 77-95). The Callaghan, NSW: University of Newcastle, Centre of Full Employment and Equity.
- Donovan, N., Halpern, D., & Sargeant, R. (2002). *Life satisfaction: The state of knowledge and implications for government*. Cabinet Office, Strategy Unit.
- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). *Technostress at work and mental health: Concepts and research results*. *Current Opinion in Psychiatry*, 33(4), 407–413.
- Duarte, I., Alves, A., Coelho, A., Ferreira, A., Cabral, B., Silva, B., Peralta, J., Silva, J., Domingues, P., Nunes, P., Serrão, C., & Santos, C. (2022). The mediating role of resilience and life satisfaction in the relationship between stress and burnout in medical students during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2822.
- Düzgün, M., & Çelik, M. (2023). Antecedents of job satisfaction: A moderated mediation model. *Current Psychology*, 42(23), 20075-20090.
- Earvolino-Ramirez, M. (2007). Resilience: A concept analysis. *Nursing Forum*, 42(2), 73-82.
- Elama, A., & Garg, P. (2024). Technostress and psychological flexibility: The mediating role of resilience at work in the context of remote working IT employees. In M. H. Bilgin, H. Danis, & E. (Eds.), *Proceedings of Eurasian Business and Economics Perspectives*. Springer.
- Enis, L. A. (2005). Much of what I found out about technostress and librarians. *Computers in Libraries*, 25(9), 10-12.
- Ercan, İ., & Kan, İ. (2004). Reliability and validity in the scales. *Uludağ Tıp Dergisi*, 30(3), 211–216.
- Evans, M. D. R., & Kelley, J. (2004). Effect of family structure on life satisfaction: Australian evidence. *Social Indicators Research*, 69, 303-349.
- Flach, F. (1988). *Resilience: Discovering a new strength at times of stress*. Ballantine Books.
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12–23.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference (17.0 update, 10th ed.)*. Pearson.
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik sağlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Goodman-Deane, J., Mieczakowski, A., Johnson, D., Goldhaber, T., & Clarkson, P. J. (2016). The impact of communication technologies on life and relationship satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 57, 219-229.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Henderson, N., & Milstein, M. M. (2003). *Resiliency in schools: Making it happen for students and educators*. Corwin Press.
- Hobfoll, S. E., & Ford, J. S. (2007). Conservation of resources theory. In *Encyclopedia of stress* (pp. 562–567).
- Hudgins, T. A. (2016). Resilience, job satisfaction and anticipated turnover in nurse leaders. *Journal of Nursing Management*, 24(1), 62-69.
- Hussein, H. M., & Maznoug, M. M. (2025, January). Psychological resilience and its relationship to learned helplessness among a sample of university students in Idlib Governorate. *International Journal for Scientific Research*, 4(1), 273–304.
- Infurna, F. J., & Jayawickreme, E. (2019). Fixing the growth illusion: New directions for research in resilience and posttraumatic growth. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 152-158.
- Kamarulzaman, N., Saleh, A. A., Hashim, S. Z., Hashim, H., & Abdul-Ghani, A. A. (2011). An overview of the influence of physical office environments towards employee. *Procedia Engineering*, 20, 262–268.

- Karabanova, O. A., Molchanov, S. V., & Tikhomandritskaya, O. A. (2024). Self-regulation as a Basis for Psychological Adaptation to Digital Risks. *National Psychological Journal*, 19(4), 87–102.
- Karaboğa, T., & Karaboğa, H. A. (2024). *Psychological impacts of digitalization on workers: A bibliometric investigation. Journal of Global Strategic Management*, 18(1), 88–104.
- Kavi, E., & Karakale, B. (2018). Çalışan psikolojisi açısından psikolojik dayanıklılık. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 55-77.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 9–15.
- Keser, A. (2005). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 4(7), 77-96.
- Kim, M., & Windsor, C. (2015). Resilience and work-life balance in first-line nurse manager. *Asian Nursing Research*, 9(1), 21-27.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1–11.
- Kopuz, K., & Aydın, G. (2020). Sağlık çalışanlarında teknostres: Bir özel hastane örneği. *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 249-264.
- Kupersmith, J. (1992). Technostress and the reference librarian. *Reference Services Review*, 20(2), 7-50.
- Lal, B., Dwivedi, Y. K., & Haag, M. (2021). Working from home during Covid-19: Doing and managing technology-enabled social interaction with colleagues at a distance. *Information Systems Frontiers*, 23, 1-18.
- Lechat, P., Alonso-Ortiz, E., & Bassetto, J.-S. (2024). Impact of learned helplessness on cognitive performance and resting-state connectivity: An fMRI study [Preprint]. *bioRxiv*.
- Lee, J., & Kim, S. (2019). The moderating effects of ego-resilience and relationship with colleague teachers on the association between the effects of technostress and teaching efficacy of early childhood teachers. *Stress*, 27(3), 251–270.
- Lee, S., Lee, S., & Suh, Y. (2016). Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity. *Total Quality Management*, 27(7), 775–790.
- Lightsey, O. R., McGhee, R., Ervin, A., Gharghani, G. G., Rarey, E. B., Daigle, R. P., Wright, K. F., Constantin, D., & Powell, K. (2013). Self-efficacy for affect regulation as a predictor of future life satisfaction and moderator of the negative affect-life satisfaction relationships. *Journal of Happiness Studies*, 14(1), 1–18.
- Luthar, S. S. (1991). Vulnerability and resilience: A study of high-risk adolescents. *Child Development*, 62(3), 600-616.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128.
- Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence, A. (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128, 1-21.
- Marum, G., Clench-Aas, J., Nes, R. B., & Raanaas, R. K. (2014). The relationship between negative life events, psychological distress and life satisfaction: A population-based study. *Quality of Life Research*, 23, 601-611.
- Masten, A. S., & Obradovic, J. (2006). Competence and resilience in development. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094, 13–27.
- Masten, A. S., & Reed, M.-G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). Oxford University Press.
- McDonald, G., Jackson, D., Wilkes, L., & Vickers, M. H. (2012). A work-based educational intervention to support the development of personal resilience in nurses and midwives. *Nurse Education Today*, 32(4), 378-384.
- Michalos, A. C. (1980). Satisfaction and happiness. *Social Indicators Research*, 8, 385-422.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2021). *Introduction to linear regression analysis* (6th ed.). John Wiley & Sons.

- Moore, J. E. (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Muchinsky, P. M., & Monahan, C. J. (1987). What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31(3), 268-277.
- Myers, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6(1), 10-19.
- Nakalema, F., Oladunmoye, E. T., & Oyedele, L. O. (2024, November). Learned helplessness among young adults with academic difficulties: The predictive weights of family functioning, locus of control and self-respect. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 8(11), 90-98.
- Narasimhan, M., Allotey, P., & Hardon, A. (2019). Self-care interventions for sexual and reproductive health: Self-care interventions to advance health and well-being: A conceptual framework to inform normative guidance. *The BMJ*, 365.
- Nelson, D. L., & Kletke, M. G. (1990). Individual adjustment during technological innovation: A research framework. *Behavior and Information Technology*, 9(4), 257-271.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J., & Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16, 134-143.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F. E. I., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), 120-138.
- Newman, T. (2005). *What works in building resilience?* Barnardo's.
- Nimrod, G. (2018). Technostress: Measuring a new threat to well-being in later life. *Aging & Mental Health*, 22(8), 1080-1087.
- Okolo, D. (2018). The moderating effect of employee resilience on technostress and counterproductive work behavior. *Journal of Psychology & Psychotherapy*, 8(1), 54.
- Orth, U., & Robins, R. W. (2014). The development of self-esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381-387.
- Owusu-Ansah, S., Azasoo, J. Q., & Adu, I. N. (2016). Understanding the effects of techno-stress on the performance of banking staff. *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 6(3), 222-237.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Sosyal destek ve yaşam tatmininin mesleki stres üzerindeki etkileri: Kayseri'de faaliyet gösteren işletme sahipleri ile bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 209-233.
- Özer, M., & Karabulut, Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumu. *Geriatrici*, 6(2), 72-74.
- Pagán-Garbin, I., Méndez, I., & Martínez-Ramón, J. (2024). Exploration of stress, burnout and technostress levels in teachers: Prediction of their resilience levels using an artificial neuronal network (ANN). *Teaching and Teacher Education*, 140, 104717.
- Pai, N., & Vella, S. L. (2018). Can one spring back from psychosis? The role of resilience in serious mental illness. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 52(1), 1-2.
- Palmore, E., & Luikart, C. (1972). Health and social factors related to life satisfaction. *Journal of Health and Social Behavior*, 13(1), 68-80.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The Satisfaction With Life Scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152.
- Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: Two studies testing the demand-control-person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577-593.
- Pfaffinger, K. F., Reif, J. A. M., & Spieß, E. (2020). When and why telepressure and technostress creators impair employee well-being. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(4), 958-973.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Richardson, G. E., Neiger, B. L., Jensen, S. ve Kumpfer, K. L. (1990). The resiliency model. *Health education*, 21(6): 33-39.

- Riva, G., Baños, R. M., Botella, C., Wiederhold, B. K., & Gaggioli, A. (2012). Positive technology: Using interactive technologies to promote positive functioning. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(2), 69–77.
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14, 626–631.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1–12.
- Salanova, M., Llorens, S., & Ventura, M. (2014). Technostress: The dark side of technologies. In C. Korunka & P. Hoonakker (Eds.), *The impact of ICT on quality of working life* (pp. 87–103). Springer, Dordrecht.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2007). *El Tecnoestrés: Concepto, Medida e Intervención Psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Savic, D. (2023). Information fatigue syndrome and digital burnout. In *Digital publishing and grey literature* (pp. 25–32).
- Schaefer, S. M., Morozink Boylan, J., Van Reekum, C. M., Lapate, R. C., Norris, C. J., Ryff, C. D., & Davidson, R. J. (2013). Purpose in life predicts better emotional recovery from negative stimuli. *PLOS ONE*, 8(11), Article e80329.
- Schäfer, S. K., Supke, M., Kausmann, C., Schaubruch, L. M., Lieb, K., & Cohrdes, C. (2024). A systematic review of individual, social, and societal resilience factors in response to societal challenges and crises. *Communications Psychology*, 2, Article 92.
- Scherer K. R. (2022). Learned helplessness revisited: biased evaluation of goals and action potential are major risk factors for emotional disturbance. *Cognition & emotion*, 36(6), 1021–1026.
- Scheuplein, M., & Van Harmelen, A. L. (2022). The importance of friendships in reducing brain responses to stress in adolescents exposed to childhood adversity: A pre-registered systematic review. *Current Opinion in Psychology*, 1–9.
- Schuch, F. B., Vancampfort, D., Firth, J., Rosenbaum, S., Ward, P. B., Silva, E. S., ... & Stubbs, B. (2018). Physical activity and incident depression: A meta-analysis of prospective cohort studies. *American Journal of Psychiatry*, 175(7), 631–648.
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi: Analiz ve raporlaştırma*. Anı Yayıncılık.
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5–14.
- Shaukat, S., Bendixen, L. D., & Ayub, N. (2022). The impact of technostress on teacher educators' work–family conflict and life satisfaction while working remotely during COVID-19 in Pakistan. *Educational Sciences*, 12(9), 616–626.
- Shukla, A. (2020). 27 real tips to improve life satisfaction, wellbeing, mental health and the quality of life. *Cognition Today*. Retrieved from <https://cognitiontoday.com/27-guidelines-to-improve-life-satisfaction-well-being-and-the-quality-of-life/>
- Singh, P., Bala, H., Dey, B. L., & Filieri, R. (2022). Enforced remote working: The impact of digital platform-induced stress and remote working experience on technology exhaustion and subjective wellbeing. *Journal of Business Research*, 151, 269–286.
- Skolnik, R. L. (2007). *Essentials of global health*. Jones and Bartlett Publishers.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 194–200.
- Solis, P., Lago-Urbano, R., & Real Castela, S. (2023). Factors that impact the relationship between perceived organizational support and technostress in teachers. *Behavioral Sciences*, 13(5), 364.
- Steptoe, A. (2019). Happiness and health. *Annual Review of Public Health*, 40, 339–359.
- Tagurum, Y. O., Okonoda, K. M., Miner, C. A., Bello, D. A., & Tagurum, D. J. (2017). Effect of technostress on job performance and coping strategies among academic staff of a tertiary institution in north-central Nigeria. *International Journal of Biomedical Research*, 8(6), 312–319.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 21(3), 257–287.

- Tarafdar, M., Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's performance. In *Proceedings of the Seventeenth Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2011)* (pp. 1-13). Detroit, Michigan, USA.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Terry, T., & Scott Huebner, E. (1995). The relationship between self-concept and life satisfaction in children. *Social Indicators Research*, 35, 39-52.
- Tozkoparan, G. (2019). *İş yaşamında stres*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting: An examination of the psychological situation and defences of a work group in relation to the social structure and technological content of the work system. *Human Relations*, 4(1), 3-38.
- Troy, A. S., Willroth, E. C., Shallcross, A. J., Giuliani, N. R., Gross, J. J., & Mauss, I. B. (2023). Psychological resilience: An affect-regulation framework. *Annual Review of Psychology*, 74, 547-576.
- Türen, U., Erdem, H., & Kalkın, G. (2015). İş yerinde tekno-stres ölçeği: Havacılık ve bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6(1), 1-19.
- Tüzer, B. F., & Demirel, H. (2024). Examination of learned helplessness and problem solving skills levels of the candidates in the special talent exam at Selçuk University Faculty of Sports Sciences. *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 26(3), 337-350.
- Van der Merwe, L. J., Motlapema, N., Matsepe, T., Nchepe, K., Ramachela, P., Rangolo, T., ... & Van Rooyen, C. (2023). Medical registrars at the University of the Free State: Burnout, resilience and coping strategies. *South African Family Practice*, 65(4), 1-7.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(5), 308-318.
- Vella, S. L. C., & Pai, N. B. (2019). A theoretical review of psychological resilience: Defining resilience and resilience research over the decades. *Archives of Medicine and Health Sciences*, 7(2), 233-239.
- Wagan, F. A., Darvik, M. D., & Pedersen, A. V. (2021). Associations between self-esteem, psychological stress, and the risk of exercise dependence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), Article e6132.
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24, 3002-3013.
- Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1997). *Technostress: Coping with technology@ work@ home@ play*. John Wiley & Sons.
- Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67, 294-306.
- Wolin, S., & Wolin, S. (1993). *The resilient self: How survivors of troubled families rise above adversity*. Villard.
- Wright, M. O. D., Masten, A. S., & Narayan, A. J. (2013). Resilience processes in development: Four waves of research on positive adaptation in the context of adversity. In S. Goldstein & R. B. Brooks (Eds.), *Handbook of resilience in children* (pp. 15-37). Springer.
- Yap, C. K., & Kew, S. N. (2021). Factors promoting university instructor's resilience to technostress. In *COVID-19 and psychology in Malaysia* (pp. 89-103). Routledge.
- Yılmaz, G., Keser, A., & Yorgun, S. (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6(1), 87-107.
- Youssef-Morgan, C. M., & Luthans, F. (2015). Psychological capital and well-being. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 31(3), 180-188.
- Zainal, N. H., & Newman, M. G. (2019). Relation between cognitive and behavioral strategies and future change in common mental health problems across 18 years. *Journal of Abnormal Psychology*, 128(4), 295-304.
- Zhao, Y., Sang, B., & Ding, C. (2021). The roles of emotional intelligence and adversity quotient in life satisfaction. *Current Psychology*, 1-10.

Zheng, W., Huang, Y., & Fu, Y. (2020). Mediating effects of psychological resilience on life satisfaction among older adults: A cross-sectional study in China. *Health & Social Care in the Community*, 28(4), 1323-1332.

SUMMARY

This study explores the effect of technostress on life satisfaction among call center employees and examines the mediating role of psychological resilience in this relationship. Rapid advancements in information and communication technologies have substantially blurred the lines between work and personal life, increasing the stressors faced by employees. Within sectors such as call centers, which demand intensive interaction with technological tools, it becomes crucial to understand how constant technological changes might lead to negative psychological reactions and adversely affect individuals' overall well-being. Although prior research has suggested that technostress can hamper productivity, commitment, and mental health, its implications for life satisfaction and the mechanisms that alleviate these adverse effects remain less understood. By focusing on how psychological resilience might serve as a buffer against technostress, this study endeavors to enrich the literature with fresh insights and practical implications.

In conceptual terms, technostress is defined as the stress state triggered by an individual's struggle to adapt to continuous technological changes. The concept initially gained prominence through Dr. Craig Brod's early works, which highlighted the "adaptation illness" that arises when individuals cannot cope with emerging computer technologies. Subsequent studies expanded the scope of technostress, emphasizing its sub-dimensions such as techno-workload, techno-uncertainty, and techno-complexity, each capturing different stress-inducing facets of technology usage. These sub-dimensions highlight overload from excessive information, the anxiety related to rapidly changing tools, and the complexity of continually learning and mastering novel systems.

Life satisfaction, on the other hand, reflects an individual's subjective evaluation of their overall well-being, encompassing aspects of contentment and fulfillment in personal, social, and professional domains. It is a fundamental indicator of subjective well-being, allowing people to gauge the alignment between their aspirations and current life circumstances. Literature in the fields of psychology and organizational behavior often underscores that extreme work stress can negatively affect life satisfaction, triggering burnout and dissatisfaction. Yet, the experience of technostress and its influence on life satisfaction may vary from one person to another, based on the presence of internal coping mechanisms such as psychological resilience.

Psychological resilience refers to the capacity of individuals to adapt and recover from stress, adversity, and rapidly changing environments. Rooted in the Latin word *resilire*, it entails an ability to withstand challenges and maintain or regain a level of functioning that preserves overall well-being. Research in positive psychology suggests that resilience not only protects individuals from the negative effects of workplace demands and technological overload but also enables growth

through adversity. Hence, examining the interplay between technostress, life satisfaction, and psychological resilience offers a deeper understanding of how certain personal strengths can mitigate the detrimental outcomes of technology-induced stress.

Methodologically, this research employed a relational survey design, collecting data via an online questionnaire from 325 call center employees working in İzmir and Aydın. The instruments used included the 14-item Technostress Scale (adapted into Turkish by Türen et al.), the 5-item Life Satisfaction Scale (adapted from Diener et al.), and the 6-item Brief Psychological Resilience Scale (developed by Smith et al.). All scales were rated on a five-point Likert scale. The data analysis involved descriptive statistics, reliability assessments (Cronbach's alpha), exploratory and confirmatory factor analyses, correlation analyses, and multiple regression. The mediating role of psychological resilience was evaluated using the Process macro in SPSS, applying bootstrapping procedures.

Findings revealed a significant negative effect of technostress on life satisfaction. Among the technostress sub-dimensions, techno-workload in particular showed a pronounced negative association with employees' overall life satisfaction. Furthermore, psychological resilience demonstrated a partial mediating effect in this relationship. Specifically, as technostress increased, life satisfaction decreased; however, high levels of psychological resilience helped attenuate this detrimental impact. These results imply that employees who possess strong coping mechanisms—such as adaptability, optimism, and self-efficacy—can more effectively manage the sense of overload or uncertainty stemming from continuous technological demands, thus preserving higher levels of life satisfaction.