



COVID 19 SÜRECİNDE BANKA ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND BURNOUT AMONG BANK
EMPLOYEES DURING THE COVID-19 PANDEMIC: THE CASE OF VAN PROVINCE

Derya DAVRAN KİŞİ¹

Öz

İş hayatının kaçınılmaz gerçeklerinden olan iş stresi ve tükenmişlik olguları, her sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de çalışanları etkilemektedir. Yüksek baskı ortamı sebebiyle bu durumlar özellikle bankacılık sektöründe daha yoğun bir şekilde görülmekte olup, Covid-19 pandemisi sürecinde bu etkiler önemli ölçüde artış göstermiştir. Bu çalışmanın amacı, özel ve kamu bankaları ayırımına girmeksizin Van ilinde faaliyet gösteren banka şubelerinde çalışan kişilerin iş stresi ve tükenmişlik ilişkisini ortaya koymaktır. 116 banka çalışanına uygulanan anketlerle elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Çalışmada, faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Çıkan sonuçlara göre, banka çalışanlarının iş stres düzeylerinin oldukça yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin de çok yüksek çıktığı, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin ise normal olduğu görülmüştür. İş stresi ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissini iş stresi ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma Van iliyle sınırlı tutulmuştur. Salgın döneminin etkisini daha iyi görebilmek adına, bu süreçten en çok etkilenen sektörlerden biri olan bankacılık sektörünün seçilerek iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılmış olmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Anahtar Kelimeler : İş Stresi, Tükenmişlik, Bankacılık Sektörü

Jel Kodlar : M1, M2, M3.

Abstract

Occupational stress and burnout, which are among the inevitable realities of professional life, affect employees across all sectors, including the banking industry. Due to the high-pressure nature of the work environment, these phenomena are particularly prevalent in the banking sector and have significantly intensified during the COVID-19 pandemic. The aim of this study is to examine the relationship between job stress and burnout among employees working in bank branches operating in the province of Van, without making a distinction between public and private banking institutions. The data for this research were obtained through surveys administered to 116 bank employees and were subjected to statistical analyses. The study employed factor analysis, correlation analysis,

¹ Öğr. Gör. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş MYO., Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü, deryadavran@yyu.edu.tr, 0000-0001-5790-3292

and regression analysis. The results indicate that the level of job stress among bank employees is considerably high. It was also observed that emotional exhaustion and depersonalization levels were significantly elevated, while levels of reduced personal accomplishment remained within the normal range. A statistically significant relationship was identified between job stress and the subdimensions of burnout. Emotional exhaustion, depersonalization, and a diminished sense of personal accomplishment were all found to be associated with job stress. This study is limited to the province of Van. In order to better understand the impact of the pandemic period, the banking sector—being one of the industries most affected by the crisis—was specifically selected as the focus of this research. It is anticipated that investigating the relationship between job stress and burnout within this context will offer valuable contributions to the existing literature.

Key Words : Job Stress, Burnout, Banking Sector

Jel Classification :M1,M2,M3.

GİRİŞ

Günümüz rekabetçi ve hızlı tempolu iş dünyasında çalışanlar, artan iş talepleri, zaman baskısı, belirsizlikler ve iş-yaşam dengesini kurmakta yaşadıkları sıkıntılar sebebiyle yoğun bir stres altına girmektedirler. Özellikle teknolojik gelişmelerin getirdiği sürekli ulaşılabilir olma hali işten beklentileri artırırken, bireylerin kendilerine ayırabilecekleri zamanı azaltmakta ve stres düzeylerini yükseltmektedir. İş stresi, sadece kişilerin psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz etkilemekle kalmayıp aynı zamanda örgütsel verimlilik, iş tatmini ve çalışan bağlılığı üzerinde de ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Bu noktada, iş stresi kavramının, nedenlerinin, etkilerinin ve baş etme yöntemlerinin incelenmesi hem bireysel refahın korunması hem de sağlıklı bir çalışma ortamının sürdürülebilmesi açısından büyük öneme sahiptir.

En önemli hizmet sektörlerinden biri olan bankacılık sektörü, finansal piyasaların bel kemiğini oluşturan ve çalışanların yüksek tempo ile çalışmalarını gerektiren bir alan olarak bilinmektedir. Bu sektörde çalışan kişiler çoğunlukla yoğun bir şekilde sürdürülen müşteri ilişkileri, performans baskısı ve ekonomik şartların sürekli değişmesi sebebi ile stresle karşı karşıya kalmaktadır. Normal şartların yanı sıra, ilk olarak 1 Aralık 2019 tarihinde Çin’ in Wuhan şehrinde ortaya çıkan ve zamanla tüm dünyaya yayılan, 11 Mart 2020 tarihi itibari ile ülkemizde de görülen Covid-19 salgını sürecinde özellikle banka çalışanlarının, bu sürecin vermiş olduğu stres ile birlikte yükleri daha çok artmıştır. Bu süreçte gerek evden gerekse şubeden çalışmalarını yürüten çalışanlar birçok sorun ile baş etmeye çalışmışlardır. Çalışmalarını şubeden yürütmek zorunda olan çalışanların ise ailelerine hastalığı bulaştırma riskine karşı iş stresleri de artış göstermiştir. Alışılmış bir düzenin dışına çıkmak daha birçok olumsuzluğu beraberinde getirmiştir. Bazı banka çalışanlarının ise salgın sebebi ile çalışmalarını zorunlu bir şekilde evden yürütmeleri de çalışanlara olumlu katkılar sunmasının yanında ayrı bir stres kaynağı da olmuştur. Bununla birlikte çalışanlar üzerinde oldukça etkili olan bir diğer faktör tükenmişliktir. Tükenmişlik sendromu, Covid-19 süreciyle birlikte beslenmiş ve zaten stres yüklü hatta tükenmiş hisseden çalışanların bu hisleri daha yoğun yaşamasına sebep olmuştur. Bankacılık sektöründe

yer alan çalışanların normal çalışma şartlarında bile yüksek seviyede olan iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri virüs salgınıyla birlikte artış göstermiştir.

Bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışan bireylerin maruz kaldıkları iş stresi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin Covid-19 salgını süreci dikkate alınarak incelenmesidir. Yoğun iş trafiği, müşteri baskısı, hedef odaklı performans değerlendirmeleri ve uzun mesai saatleri gibi faktörler, banka çalışanlarının stres seviyelerini artırmakta ve bu durum da zamanla tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir. Yapılan çalışmalar, yüksek seviyede iş stresine maruz kalan banka çalışanlarında duygusal açıdan tükenme, bireysel başarıda azalma ve duyarsızlaşma gibi belirtilerin daha sık görüldüğünü ortaya koymaktadır. Özellikle pandemi sürecinde olumsuz olarak en çok etkilenen sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe çalışanların yaşamış oldukları iş stresi ve tükenmişlik seviyeleri ile bu iki kavram arasındaki ilişkinin araştırılması gelecekte böyle bir salgının yaşanması halinde bir örnek teşkil edeceği için çalışmanın ilgi alanını oluşturmaktadır. Bu bağlamda öncelikle iş stresi ve tükenmişlik kavramları tanımlanarak daha sonra Van ilinde faaliyetini sürdüren bankalarda çalışan bireylere uygulanan anket formları değerlendirilmiştir. Anketlerden elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1 İş Stresi Kavramı

Stres kavramı ve temel özellikleri konusunda literatürde fikir birliği sağlanamamıştır. Aynı uyarıcı, bazı kişiler için tehdit edici ya da stres yaratıcı bir unsur olarak algılanabilirken, diğer kişilerde benzer bir etki yaratmayabilir. Bu durum, kişilerin çevresel olayları değerlendirme ve algılama biçimlerinin öznel farklılıklar taşıdığını göstermektedir. Genel olarak stres, kişinin karşı karşıya kaldığı bir durumu, kişisel kaynaklarını veya baş etme yeteneklerini aşan bir tehdit ya da meydan okuma olarak algılaması sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu noktada stres, yalnızca dışsal bir durumun sonucu değil, kişinin bu durumu nasıl yorumladığına bağlı olarak şekillenen bilişsel bir değerlendirme süreci olarak ifade edilmektedir (Cunningham, 2000: 12).

Stres, genel itibarıyla sıkıntı, endişe ve problem gibi olumsuz durumlarla ilişkilendirilse de, bu kavram aslında daha geniş bir anlam yelpazesine sahiptir. Literatürde stres, kişilerin esenliği ve huzuru açısından tehdit unsuru veya uyarı olarak algılanan fakat yeterli düzeyde başa çıkılamayan durumlara karşı verilen belirsiz fizyolojik ve psikolojik tepkiler bütünü olarak belirtilmektedir. Bununla beraber stres, çevredeki potansiyel tehdit unsurlarına karşı organizmanın geliştirmiş olduğu fiziksel ve ruhsal tepkilerin bir ifadesi şeklinde de değerlendirilebilmektedir (Akgemci, 2001: 302).

Stres, işletme yönetimi bağlamında dikkate alınması gereken önemli bir olgudur. Çalışanların maruz kaldığı stres, yalnızca bireysel düzeyde psikolojik ve fiziksel sonuçlar doğurmakla kalmamakta, bunun yanında çalışan davranışlarını, görev performanslarını ve örgüt içindeki sosyal ilişkileri doğrudan

etkilemektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48-58). Stres belirli bir düzeye kadar fayda sağlarken bu düzeyin aşılması halinde işletmenin de çeşitli zararlara uğramasına yol açabilmektedir.

Bir örgütün sahip olduğu maddi ve manevi bütün kaynakları önemli olduğu gibi, çalışan bireylerin sağlığını bile olumsuz açıdan etkileyebilecek bir unsur olarak stres de en az bu kaynaklar kadar kritik bir öneme sahiptir. Nitekim stres, genellikle kişinin fizyolojik bütünlüğünü tehdit eden olumsuz etkileriyle tanımlanmakta; günlük yaşamda da daha çok huzursuzluk, memnuniyetsizlik ve rahatsızlık durumlarıyla ilişkilendirilmektedir. Bu yönüyle stres, yalnızca bireysel değil, bununla birlikte örgütsel düzeyde de dikkate alınması gereken çok boyutlu bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Soysal, 2009: 18).

İş stresi ise, kişileri duygusal ve fiziksel açıdan tehdit eden iş çevresine ait unsurlara karşı geliştirdiği bireysel tepki olarak tanımlanabilmektedir (Jamal, 2005: 130). Banka çalışanları özelinde değerlendirildiğinde, bu stresin kaynağını genellikle yoğun iş yükü, zaman baskısı, hedef odaklı performans değerlendirme sistemleri, müşteri memnuniyetine yönelik sürekli beklentiler ve finansal hataların ciddi sonuçlara sebep olabilmesi gibi faktörler oluşturmaktadır. Ayrıca, dijital dönüşüm süreciyle birlikte sürekli değişen sistemlere adaptasyon zorunluluğu ve iş güvencesine dair belirsizlikler de banka çalışanlarının stres düzeylerini artırabilmektedir. Bu tür çevresel ve kurumsal baskılar, çalışanlarda tükenmişlik, motivasyon kaybı, iş tatminsizliği ve çeşitli psikosomatik rahatsızlıklar gibi sonuçlara yol açabilecektir. Bu sebeple iş stresi, banka çalışanlarının yalnızca bireysel psikolojik durumlarını değil, aynı zamanda kurumsal verimliliklerini ve hizmet kalitesini de doğrudan etkileyen önemli bir faktör olarak ifade edilmektedir.

Donovan ve Kleiner, hizmet üreten organizasyonlarda stres yönetimi üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarda, iş ortamında ortaya çıkan stresin üç temel kaynaktan beslendiğini ifade etmektedirler. Bu kaynaklar; fiziksel, zihinsel ve durumsal olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır. Fiziksel stres kaynakları, çoğunlukla uzun çalışma saatleri, yetersiz dinlenme süreleri ve iş performansını destekleyecek düzeyde beslenmenin sağlanamaması gibi faktörleri içermektedir. Zihinsel kaynakların ise bireylerin psikolojik durumları, gelecek beklentileri, umut ve korkuları gibi içsel süreçlerle ilgili olduğu belirtilmektedir. Durumsal stres kaynakları ise kişinin dış dünya ile kurduğu ilişkilerden ve bu dünyayı anlamlandırma biçiminden doğmaktadır. Bu noktada, stresin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve kişinin hem içsel dinamikleri hem de dışsal çevresiyle etkileşimi sonucu şekillendiği görülmektedir (Donovan ve Kleiner, 1994: 31-34).

1.2 Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik olgusu, ilk olarak bilimsel bir yapıdan ziyade toplumsal bir mesele olarak gündeme gelmiştir ve bu nedenle başlangıçta akademik endişelerden çok pratik gereklilikler doğrultusunda biçimlenmiştir. Kavramsal gelişimin bu erken evresinde, odak noktası tükenmişliğin klinik tanımlamaları üzerine yoğunlaşmıştır. Süreç içerisinde tükenmişliğe ilişkin deneysel çalışmaların

artmasıyla birlikte, sistematik araştırmalar bu olgunun değerlendirilme biçimini dönüştürmüş ve bilimsel yaklaşım derinleşmiştir. Kavramın teorik gelişimi ise her iki aşamada da, tükenmişlik olgusunu anlamaya yönelik kavramsal çerçeveye bir bütün haline gelmiştir (Schaufeli ve Maslach, 1993: 2).

Tükenmişlik, sürekli ve yoğun stresin bir sonucu olarak ortaya çıkan; duygusal, fiziksel ve zaman zaman bilişsel düzeyde kendini gösteren bir yorgunluk durumudur. Bu durum, kişinin işle ilgili motivasyonunu ve verimliliğini önemli ölçüde düşürebilmektedir. Stres azaltma programları, tükenmişliğin önlenmesi, etkilerinin hafifletilmesi veya tamamen ortadan kaldırılması sürecinde önemli bir rol oynayabilmektedir. Fakat, tükenmişlik yaşayan kişiler, mevcut stres yükleri nedeniyle genellikle ek sorumluluk almaktan kaçınmakta; bu durum da kariyer gelişimleri ve terfi olanakları üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır (William ve Davis, 1993: 391).

Tükenmişlik sendromuna, çoğunlukla mesleki yaşantıya yüksek beklentiler ve ideallerle başlayan; başarı hedefi doğrultusunda yoğun çaba harcayan, yardım etme motivasyonu yüksek olan ve çalışma sınırlarını zorlayan kişilerde daha sık rastlanmaktadır. Özellikle işkolik bir yaşam tarzını benimseyen ve sürekli olarak yoğun iş yükü altında çalışan kişilerin tükenmişlik yaşama olasılığı daha yüksek bulunmuştur. Bu durum, hem bireysel iyi oluşu hem de mesleki performansı olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64). Bu kişiler tükenmişlik sendromunun en sevdiği insan tipleridir. Sorumluluğu artırıp sınırları fazlasıyla zorlayan bu çalışanlar bir süre sonra bu tempoyla baş edemeyerek olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalacaklardır. İşletme için özveriyle çalışıp faydalı olan çalışanların bu duruma gelmeleri işletme açısından da büyük kayba sebep olacaktır.

Yoğun iş stresinin en yaygın ve ciddi sonuçlarından biri olarak ifade edilen mesleki tükenmişlik, literatürde özellikle bireylerle doğrudan ve sürekli etkileşim içerisinde olan meslek gruplarında daha sık gözlemlenen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Konu üzerine yapılan araştırmalar, hizmet verme, yardım etme veya rehberlik etme gibi görev tanımları kapsamında çalışanların, tükenmişlik sendromuna yatkın olduklarını göstermektedir. Bu noktada, doktorlar, hemşireler, diş hekimleri, psikologlar, polis memurları, trafik görevlileri, banka çalışanları, satış danışmanları, otel personeli, yöneticiler, akademisyenler, okul müdürleri, öğretmenler gibi meslek mensupları, mesleki tükenmişliğin yüksek düzeyde görüldüğü gruplar arasında yer almaktadır (Sürvegil, 2006). Adı geçen mesleklerde çalışan kişiler, işlerinin doğası gereği yüksek düzeyde duygusal emek harcamakta ve bu durum uzun vadede tükenmişlik düzeylerini artırabilmektedir.

Bankacılık sektörü, performans beklentisinin yüksek olduğu, yoğun rekabet ortamı, sürekli değişiklik gösteren finansal koşullar ve müşteri memnuniyetine odaklı hizmet anlayışı sebebiyle çalışanlar üzerinde ciddi psikolojik baskılar oluşturan bir çalışma alanı olarak bilinmektedir. Bu baskı ortamı, zaman içerisinde çalışanların fiziksel, zihinsel ve duygusal kaynaklarının tükenmesine sebep olarak tükenmişlik sendromunu ortaya çıkarabilmektedir. Özellikle uzun çalışma saatleri, hedef odaklı performans değerlendirme sistemleri ve iş güvencesine ilişkin belirsizlikler, bankacılık alanında

tükenmişliği artıran temel faktörler arasında yer almaktadır. Tükenmişlik; sadece bireysel düzeyde motivasyon kaybı, iş tatminsizliği ve sağlık sorunları yaratmakla kalmayıp kurumsal düzeyde de verimlilik düşüşü, çalışan devir hızında artış ve müşteri ilişkilerinde olumsuzluklara neden olabilmektedir. Banka çalışanlarının rutin çalışma hayatlarına bir de salgın gibi olağan üstü bir durum eklenince stres ve tükenmişliğin de artış göstermesi gayet normal karşılanacak bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.3 İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi

İş stresi sonuçları açısından literatür çalışmalarına bakıldığında, yaşanan yüksek seviyedeki iş stresinin bireyde tükenmişliğe sebep olacağı belirlenmiştir (Eren, 2014: 288). Yoğun iş temposu ile çalışan stres altındaki çalışanlar, stresin belli bir seviyeyi geçmesiyle birlikte tükenmişlik yaşamaktadırlar.

İş stresi ve tükenmişlik ilişkisi oldukça önemlidir. Stresi birçok çalışma ve araştırmacı farklı açılardan incelemişlerdir. Yapılan tanımlardan biri stresi, kişinin yaşamış olduğu güçlükler ve tükenmişlik süreciyle beraber, doğrusal bir skala üzerinde konumlandırarak açıklamaktadır. Skalanın başlangıç çizgisinde, kişinin psikolojik ve fiziksel yönden denge halinde olduğu, kendini iyi hissettiği durum yer almaktadır. İfade edilen durumun ilerisine geçildiğinde kişinin duygularında dengesizlik ortaya çıkmaktadır. Bir ileri aşamada ise artık kişinin hem fiziksel hem de akıl sağlığında bozulmalar başlamaktadır ve kişi, yaşadığı olayları kontrol etme gücünü kaybetmeye başlamaktadır. Skalanın son noktasında ise, bireyin hem psikolojik hem de fiziksel kaynaklarının tükenmesi ile meydana gelen tükenmişlik sendromu yer almaktadır (Özdemir vd., 2003, s. 15).

Baklacı' nın bankacılık sektöründe iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yapmış olduğu çalışmada, iş stresi ve tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Çalışanların sahip oldukları yetenek ve becerileri yeterince kullanamamaları, örgütsel açıdan birlik ile dayanışma duygusunun zayıf olması ve görev ile sorumluluk alanlarında inisiyatif kullanma imkanlarının sınırlı olması, iş stresi seviyesini artırmakta; bu durum ise tükenmişlik seviyelerinde artışa yol açmaktadır (Baklacı, 2013). Literatür incelendiğinde buna benzer birçok benzer çalışma ve sonuca rastlamak mümkündür. Çünkü iş stresinin yüksek seviyelere çıkmasıyla birlikte tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Bu kavramlar arasında doğru orantı söz konusu olacaktır.

2. METEDOLOJİ VE UYGULAMA

2.1 Araştırmanın Amacı

Yapılan araştırmanın amacı, Covid-19 sürecinde Van il merkezinde bulunan özel ve kamu sektör banka şubelerinde görev yapan çalışanların, iş stresleri ile tükenmişlik ilişkisini araştırmaktır.

2.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Van il merkezinde gerçekleştirilmiş olan bu çalışmanın, özel ve kamu sektörü banka şubelerinde çalışan 116 banka çalışanın katılımıyla araştırma örnekleme meydana gelmiştir.

2.3 Araştırmanın Yöntemi ve Ölçeği

Veri toplama süreci, yüz yüze yapılan görüşmelerin yanında, araştırmacılara anket linkleri gönderilerek tamamlanmıştır. Yürütülen çalışma için gerek duyulan veriler birincil veri niteliğinde olduğundan, bu verilerin elde edilmesi için en etkili yöntem olan anket yöntemi tercih edilmiştir. Anketlerin uygulanabilmesi için banka yöneticilerinden gerekli izinler alındıktan sonra Nisan-Mayıs 2025 tarihleri arasında anketler uygulanmış ve gerekli ölçümler yapılmıştır. Üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. İlk olarak katılımcıların demografik özellikleri belirlenmiştir. İkinci ve üçüncü bölümde kullanılan ölçek maddelerine Şahin ve Bedük (2019) tarafından yazılan “Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği” adlı makalede (doktora tezinden türetilmiş) kullanılan, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan, toplam 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri”’nden ulaşılmıştır. Bu ölçek çalışanların tükenmişlik seviyelerini “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı hissi” olmak üzere üç boyutta incelemektedir. Araştırmada 9 madde Duygusal Tükenme boyutunu, 5 madde Duyarsızlaşma boyutunu ve 8 madde ise Kişisel Başarı Hissi boyutunu oluşturmaktadır. Üçüncü bölümde kullanılan ölçek maddelerine ise Şahin ve Bedük (2019) tarafından yapılan çalışmada kullanılan, çalışanların iş stresini ölçme amaçlı Baltaş ve Baltaş (2012) tarafından geliştirilmiş olan 15 maddelik “Algılanan İş Stresi Ölçeği”’nden ulaşılmıştır (Şahin ve Bedük, 2019: 1452).

2.4 Araştırmanın Kısıtları

Yapılan araştırmada elde edilen veriler, sadece bir il merkezini kapsayan ve sınırlı sayıdaki bankalardan elde edilen sonuçları göstermektedir. Bu nedenle bütün banka çalışanları için geçerli sonuçlar değildir. Covid-19 sürecinin etkilerini daha iyi görmek, daha genel sonuçlar elde etmek için daha fazla banka çalışanına ulaşılması ve daha detaylı araştırmaların yapılması gerekmektedir.

2.5 Analiz ve Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizleri

<i>ÖLÇEK</i>	<i>CRONBACH’S ALPHA DEĞERİ</i>
<i>TÜKENMİŞLİK</i>	,892
<i>İŞ STRESİ</i>	,771

Uygulanan anket çalışması daha önce geliştirilen, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçek sorularından oluşturulmuştur. Güvenirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach Alpha modeli kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik testinde, tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliğinin %89,2 ve iş stresi ölçeğinin güvenilirliğinin ise %77,1 olduğu görülmektedir. Ölçek maddelerinden oluşan yapıların her birinin güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan banka personellerine ait demografik bilgiler Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: Çalışanların Demografik Özellikleri

		<i>Kişi Sayısı</i>	<i>%</i>
<i>Cinsiyet</i>	<i>Kadın</i>	48	41,4
	<i>Erkek</i>	68	58,6
<i>Yaş</i>	<i>25 yaşından küçük</i>	9	7,8
	<i>25-29 yaş arası</i>	25	21,6
	<i>30-34 yaş arası</i>	42	36,2
	<i>35-39 yaş arası</i>	30	25,9
	<i>40 yaşından büyük</i>	10	8,6
<i>Medeni Durum</i>	<i>Evli</i>	62	53,4
	<i>Bekar</i>	54	46,6
<i>Eğitim Düzeyi</i>	<i>Lise</i>	2	1,7
	<i>Önlisans</i>	54	46,6
	<i>Lisans</i>	46	39,7
	<i>Lisansüstü</i>	14	12,1
<i>Görev Süresi</i>	<i>0-3 yıl</i>	11	9,5
	<i>4-6 yıl</i>	45	38,8
	<i>7-11 yıl</i>	36	31,0
	<i>11-13 yıl</i>	15	12,9
	<i>13 yıldan fazla</i>	9	7,8

Gelir Düzeyi	<i>22.000-30.000 TL</i>	<i>41</i>	<i>35,3</i>
	<i>30.000-40.000 TL</i>	<i>28</i>	<i>24,1</i>
	<i>40.000-50.000 TL</i>	<i>28</i>	<i>24,1</i>
	<i>50.000 ve üzeri</i>	<i>19</i>	<i>16,4</i>
Pozisyon	<i>Şube Müdürü</i>	<i>9</i>	<i>7,8</i>
	<i>Portföy Yönetmeni</i>	<i>28</i>	<i>24,1</i>
	<i>Operasyon Elemanı</i>	<i>32</i>	<i>27,6</i>
	<i>Satış-Müşteri Temsilcisi</i>	<i>47</i>	<i>40,5</i>
Banka Türü	<i>Kamu Bankası</i>	<i>46</i>	<i>39,7</i>
	<i>Özel Banka</i>	<i>70</i>	<i>60,3</i>

Çalışmada kullanılan ölçeklerde yer alan değişkenler arasında yeterli ilişkinin olup olmadığını belirleyebilmek için Bartlett Küresellik Testi ve örneklem yeterliliğini ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Testi yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait Bartlett Küresellik Testi'nin anlamlılık (sig.) değeri 0.000 bulunmuştur. Bu değer 0.005'ten küçük olduğu için ölçekte yer alan ifadeler arasında anlamlı derecede yeterli ilişki olduğu tespit edilmiştir. KMO testi sonucu ise 0,862 (bu değer 0,70 üzerinde bir değer olması çalışma verisinin yüksek olduğunu ve faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir) olarak belirlenmiştir ve bu sonuç örneklem uygunluğu seviyesinin çok iyi olduğunu ifade etmektedir. Bu değer 0.005'ten küçük olduğu için ölçekte yer alan ifadeler arasında anlamlı derecede yeterli ilişki olduğu tespit edilmiştir. KMO testi sonucu ise 0,878 (bu değer 0,70 üzerinde bir değer olması çalışma verisinin yüksek olduğunu ve faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir) olarak belirlenmiştir ve bu sonuç örneklem uygunluğu seviyesinin çok iyi olduğunu ifade etmektedir. Algılanan İş Stresi Ölçeğine ait Bartlett Küresellik Testi'nin anlamlılık (sig.) değeri 0.000 bulunmuştur. Kullanılan ölçeklere ait betimsel analiz sonuçları aşağıda gösterilmiştir. İş Stresi Ölçeği için yapılan açımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3' te verilmiştir.

Tablo 3: İş Stresi Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi

<i>İFADE</i>	<i>FAKTÖR 1</i>
<i>İS_STRESİ12</i>	,840
<i>İS_STRESİ14</i>	,812
<i>İS_STRESİ5</i>	,806
<i>İS_STRESİ4</i>	,793
<i>İS_STRESİ13</i>	,771
<i>İS_STRESİ2</i>	,760
<i>İS_STRESİ15</i>	,760
<i>İS_STRESİ3</i>	,736
<i>İS_STRESİ9</i>	,711
<i>İS_STRESİ6</i>	,660
<i>İS_STRESİ1</i>	,620

Çalışmada iş stresi ölçeği için yapılan faktör analizinde dağılımı olumsuz etkileyen 7, 8, 10 ve 11. ifadeler analizden çıkarılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iş stresi ölçeğinin tek boyuttan oluştuğu ve literatürü desteklediği görülmüştür.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait açımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 4’ te gösterilmiştir.

Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

<i>İFADELER</i>	<i>FAKTÖR 1</i>	<i>FAKTÖR 2</i>	<i>FAKTÖR 3</i>
<i>DT3</i>	,958		
<i>DT8</i>	,857		
<i>DT6</i>	,828		
<i>DT2</i>	,824		
<i>DT1</i>	,794		
<i>DT14</i>	,790		

<i>DT13</i>	,734		
<i>KB17</i>		,891	
<i>KB19</i>		,857	
<i>KB4</i>		,847	
<i>KB7</i>		,814	
<i>KB21</i>		,790	
<i>KB18</i>		,773	
<i>KB9</i>		,764	
<i>DUY10</i>			,762
<i>DUY11</i>			,740
<i>DUY22</i>			,720
<i>DUY15</i>			,664

Çalışmada tükenmişlik ölçeği için yapılan faktör analizinde dağılımı olumsuz etkileyen 5, 12, 16 ve 20. ifadeler analizden çıkarılmıştır. Yapılan analiz sonucunda tükenmişlik ölçeğinin üç boyuttan oluştuğu ve literatürü desteklediği görülmüştür. Oluşan boyutlar Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı Hissi ve Duyarsızlaşma olmak üzere sıralanmıştır.

Banka çalışanlarının iş stresi ve tükenmişliğe ait alt boyutların düzeyleri için yapılan analiz sonuçları tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 5: Çalışanların İş Stresi Düzeyleri

	<i>n</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
<i>İŞ STRESİ</i>	<i>116</i>	<i>3,469</i>	<i>0,682</i>

Tablo 5’ te çıkan sonuca göre araştırmaya dahil olan banka çalışanlarının iş stresi ortalamasının 3,469 olduğu görülmektedir. Bu sonuçla birlikte iş stresi ortalamasının oldukça yüksek olduğu yani çalışanların salgın sürecinde yüksek düzeyde iş stresine maruz kaldıklarını göstermektedir.

Tükenmişliğe ait alt boyutların düzeyi de yapılan analiz sonucunda Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6: Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri

	<i>n</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>116</i>	<i>3,864</i>	<i>0,721</i>
<i>Duyarsızlaşma</i>	<i>116</i>	<i>3,256</i>	<i>0,638</i>
<i>Düşük Kişisel Başarı</i>	<i>116</i>	<i>2,302</i>	<i>0,622</i>

Yapılan analizde çıkan sonuca göre, çalışanların duygusal tükenme (3,864) ve duyarsızlaşma düzeylerinin (3,256) çok yüksek, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin (2,302) ise normal seviyede olduğu tespit edilmiştir. Daha sonra iş stresi düzeyi ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutları düzeylerinin arasında tek tek korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 7: İş Stresi Düzeyi ve Tükenmişlik Boyutları Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Analizi

	<i>n</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
<i>İş Stresi – Duygusal Tükenmişlik</i>	<i>116</i>	<i>,806</i>	<i>,000</i>
<i>İş Stresi - Duyarsızlaşma</i>	<i>116</i>	<i>,802</i>	<i>,000</i>
<i>İş Stresi – Kişisel Başarı Hissi</i>	<i>116</i>	<i>,387</i>	<i>,000</i>

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş stresi ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş stresi ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,806$, $p<0,001$). Çıkan sonuca göre, iş stresi arttıkça duygusal tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. İş stresi ile duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,802$, $p<0,001$). Çıkan sonuca göre, iş stresi arttıkça duyarsızlaşma artmaktadır. İş stresi ile kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,387$, $p<0,001$). Çıkan sonuca göre, iş stresi arttıkça kişisel başarıda düşme hissi artmaktadır. Bu analizlerden sonra, çalışanların iş stresinin tükenmişlik düzeyleri üzerine olan etkisini tespit etmeye yarayan basit doğrusal regresyon analizine baş vurulmuştur.

Tablo 8: İş stresinin Tükenmişlik Üzerine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi

<i>Model</i>	<i>B</i>	<i>Std. Hata</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
<i>Sabit (Constant)</i>	,824	,142		15,194	,000
<i>İş Stresi</i>	,803	,053	,782	7,361	,000
$R^2 = ,625$					
$F = 438,206$					

a. Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Elde edilen sonuca bakıldığında, istatistiksel olarak bağımlı değişken olan tükenmişliğin, iş stresi tarafından açıklanma düzeyi anlamlıdır ($R^2 = 0,625$; $p = 0,000$). ANOVA testi sonuçlarına göre model anlamlıdır ($F = 438,206$; $p < 0,000$). İş stresinin tükenmişliğe dair toplam varyansın %62,5' ini açıkladığı görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre, iş stresinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ($p = 0,000$) ve pozitif yönlü ($\beta = 0,782$) bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle, iş stresinin tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğu görülmüştür. İş stresi arttıkça tükenmişlik de artmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bütün dünyada olduğu gibi Türkiye' de de bankacılık sektörünü etkisi altına alan Covid-19 salgını, çalışanlar üzerinde önemli ölçüde psikolojik ve fiziksel baskılara sebep olmuştur. Normal süreçte dahi çalışma koşullarının fazlasıyla ağır olduğu bankacılık sektöründe salgın süreciyle birlikte banka çalışanları, iş yüklerinin artması, belirsizlik ortamının olması, salgına bağlı olarak sağlık konusunda endişe duymaları ve uzaktan çalışma şartlarının getirmiş olduğu yeni yükümlülükler sebebiyle yüksek seviyede stres yaşamaları ve tükenmişlik sendromuna yakalanmaları kaçınılmaz olmuştur. Özellikle ön planda çalışan banka personellerinin duygusal açıdan tükenme, motivasyonlarında kayıp ve işleriyle ilgili yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları yapılan analizlerle de tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmada Covid-19 sürecinde banka çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri tespit edilerek iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişki anlaşılmaya çalışılmıştır. Van ilinde görev yapan 116 banka çalışanından elde edilen veriler analiz edilerek çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmaya katkı sunan çalışanların iş stres düzeylerinin, yapılan analizler sonucu oldukça yüksek olduğu (3,469) tespit edilmiştir. Bankacılık sektörünün yoğun iş stresi altında olduğunu belirtmek gerekir. Yapılan çalışmadan elde edilen veriler de bu doğrultuda olurken literatürde yer alan diğer çalışmaların da bu durumu desteklediği ve benzer sonuçlar elde edildiği tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutlarına bakıldığında ise çalışanların duygusal tükenme (3,864) ve duyarsızlaşma (3,256)

düzeylerinin çok yüksek, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin (2,302) ise normal seviyede olduğu tespit edilmiştir. Çıkan sonuçlara bakıldığında literatürdeki çalışmalar da bu durumla paralellik göstermektedir. Salgın sürecinde iş stresine fazla maruz kalan çalışanların zamanla duygusal açıdan tükenerek, duyarsızlaşma yaşamaları ve nihayetinde kendilerini işlerinde başarısız ilan etmeleri kaçınılmaz olacaktır. Çalışanların iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Yani bu durumda iş stresi arttıkça çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissi de artış gösterecektir. İki değişken arasındaki ilişkiye bakıldığında ise iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilerek iş stresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de %78,2 düzeyinde artacağı tespit edilmiştir. Salgın döneminde Türkiye genelinde olduğu gibi Van ilinde çalışan banka çalışanlarının da iş streslerinin arttığı ve buna bağlı olarak aralarında anlamlı ilişki olan tükenmişliğin de arttığını görmekteyiz. Bu durum çalışanları her açıdan olumsuz etkilemiştir. Bu etkileri tamamen ortadan kaldırmasa bile en azından çalışanların toparlanma sürecini hızlandıracak ve tekrar böyle bir durumla karşı karşıya kalındığında daha tecrübeli davranmayı sağlayacak çeşitli tedbirleri alma noktasında çalışmalar yürütülmesi önem arz etmektedir.

Çalışmaya ait veriler, kurumların bu tarz kriz dönemleri için hazırlıklı olmaları gerektiğine, çalışanların psikolojik açıdan daha güçlü durmalarını sağlayacak önlemler alınmasının önemine dikkat çekmektedir. Literatürdeki diğer çalışmalara bakıldığında, bankacılık sektöründeki iş stresinin ve tükenmişlik düzeylerinin zaten çok yüksek olduğu ancak salgın gibi beklenmedik bir durumla karşı karşıya kalındığında daha yoğun bir iş stresi ve tükenmişlik ile baş etmek zorunda oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu süreçte, iş stresini azaltmak için daha esnek ve hibrit çalışma modelleri uygulanmalıdır. Salgın gibi olağanüstü durumlarda çalışanlara mesai saatlerinde esneklik ve uzaktan çalışma fırsatlarının sunulmasıyla iş stresinde azalma meydana gelebileceği düşünülmektedir. Çalışanlara yönelik psikolojik destek, stres yönetimine yönelik özel eğitim ve rehberlik hizmetleri sunulması gerekmektedir. Bu hizmetlerin kriz dönemlerinde zorunlu hale getirilmesi ise oldukça verimli sonuçlar doğuracaktır. Yöneticiler ve çalışanlar arasında daha açık iletişim kanalları oluşturulmalı, yöneticiler çalışanlarının iş yoğunluğunu ve duygusal durumlarını da takibe almalıdırlar. Çalışanların iş-yaşam dengelerinin sağlanması ve sürdürülmesi gerekmektedir. Çalışan sayısı ve çalışanlara yüklenen sorumluluk değerlendirmeye alınarak fazla sorumluluk altındaki çalışanlar için verilen desteğin artırılması sağlanmalıdır. Çalışanların motivasyonunu ve işlerine bağlılıklarını artırmayı sağlayacak ödül ve gelişim fırsatları verilerek kişisel başarı hisleri desteklenebilecektir. Bununla birlikte yöneticilerin çalışanları anlamaya çalışarak liderlik etmeleri, personelinin ihtiyaçlarını göz ardı etmemesi, iş stresinin ve tükenmişlik riskinin azalmasını sağlayacaktır. Salgın süreci, bankacılık sektöründe yaşanan iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin ciddiyetini ortaya koyarak bu konuda takip edilen politika ve uygulamaların revize edilmesi gerekliliğine vurgu yapmıştır. Sonraki süreçlerde ortaya çıkabilecek benzer krizlerde daha dayanaklı, güçlü ve sağlıklı bir çalışma grubunun ortaya çıkması için çalışanların refahını ön planda tutan uygulamaların geliştirilmesi önem arz etmektedir. Çünkü çalışanlar üzerinde oldukça etkili

olan iş stresi ve tükenmişlik durumları sadece kişisel bir problem olmayıp kurumsal performans ve sunulan hizmetin kalitesi açısından da oldukça önemlidir. Bu doğrultuda yapılacak olan tüm uygulamalar hem çalışanları memnun edebilecek hem de kurumsal açıdan verimliliği sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2).
- Albert, S., Ashforth, B., & Dutton, J. (2000). Organizational Identity and Identification: Charting New Waters and Building New Bridges. *Academy of Management Review*, 25(1), s. 13-17.
- Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14(1), s. 20-39.
- Ashforth, B., Harrison, S., & Corley, K. (2008). Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions. *Journal of Management*, 34(3), s. 325-374.
- Baklacı, E. (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay*.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2012). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü Kavramlar ve Yaklaşımlar*. İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Carlin, L., End, C., & Mullins, M. (2010). Validating Kreiner and Ashworth's Organizational Identification Measure in an Engineering Context. *Applied H.R.M. Research*, 12(1), s. 75-83.
- Ceylan, A., & Ulutürk, Y. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), s. 48-58.
- Cunningham, J. (2000). *Stress Management Sourcebook*, McGraw-Hill Professional Released.
- Demirtaş, A. (2003). Sosyal Kimlik Kuramı, Temel Kavram ve Varsayımlar. *İletişim Araştırmaları, Ankara Üniversitesi*, 1(1), s. 123-144.
- Donovan, S., & Kleiner, B. (1994). Effective Stress Management. *Managerial Auditing Journal*, 9(6).
- Dutton, J., Dukerich, J., & Harquail, C. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), s. 239-263.
- Edwards, M. (2005). Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), s. 207-230.
- Eren, E. (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (9. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erkutlu, H. (2015). *Pozitif Örgütsel Davranışlar*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.

- Ertürk, A. (2003). Örgütsel Kimlik Algısı: Etkileyen Faktörler ve Sonuçları. *Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze*.
- Gautam, T., Van Dick, R., & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, s. 301-315.
- Ge, J., Su, X., & Zhou, Y. (2010). Organizational Socialization, Organizational Identification And Organizational Citizenship Behavior An Empirical Research Of Chinese High-Tech Manufacturing Enterprises. *Nankai Business Review International*, 1(2), s. 166-179.
- Haslam, S., Eggers, R., & Reynolds, K. (2003). The Aspire Model: Actualizing Social and Personal Identity Resources to Enhance Organizational Outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(1), s. 83-113.
- Hewapathirana, G. (2011). The Role of Social Identity in Internationalization of Women- Owned Small Businesses in Sri Lanka. *Journal of Asia Business Studies*, 5(2), s. 172-193.
- Hogg, M., Terry, D., & White, K. (1995). A Tale of Two Theories: A Critical Comparison of Identity Theory With Social Identity Theory. *Social Psychology Quarterly*, 58(4), s. 255-269.
- Hogg, M., Turner, J., Nascimento-Schulze, C., & Spriggs, D. (1986). Social categorization, intergroup behaviour and self-esteem: Two experiments. *Revista de psicología social*, 1(1), s. 23-37.
- İşcan, Ö., & Karabey, C. (2009). *Örgütsel Özdeşleşme, Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar İçinde*. (A. Keser, G. Yılmaz , & S. Yürür, Dü) Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Jamal, M. (2005). Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees. *Stress and Health*, 21, s. 129-137.
- Jones, C., & Volpe, E. (2011). Organizational identification: Extending our understanding of social identities through social networks. *Journal of organizational behavior*, 32(3), s. 413-434.
- Kanten, P. (2012). İşgörenlerde İşe Adanmanın ve Proaktif Davranışların Oluşumunda Örgütsel Güven ile Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Doktora Tezi, SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Karalar, S. (2015). Ödül Yönetiminin Örgütsel Özdeşleşme ile İşgücü Atıklığı Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi, Doktora Tezi*.
- Kerse , G., & Karabey, C. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Örgütsel Sizinmin Aracı Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), s. 375-398.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Kreiner, G., & Ashforth, B. (2004). Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), s. 1-27.
- Kreiner, G., & Ashforth, B. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(1), s. 1-27.
- Mael, F., & Ashforth, B. (1992). Alumni And Their Alma Mater: A Partial Test Of The Reformulated Model Of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), s. 103-123.
- Mael, F., & Ashforth, B. (1995). Loyal Day One: Biodata, Organizational Identification and Turnover Among Newcomers. *Personnel Psychology*, 48(2), s. 309-333.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention Of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology* 7, s. 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), s. 99-113.
- Özdemir, A., Özdemir, D., Sümer, H., Kılıç, E., & Öztürk, M. (2003). Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 6(1), s. 14-18.
- Polat, M. (2009). Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması. *Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi*.
- Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: Fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization. *International Journal of Human Resource Management*, 12(8), s. 1269-1291.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, s. 358-384.
- Schaufeli, W., & Maslach, C. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*.
- Scott, C., Corman, S., & Cheney, G. (1998). Development of Structural Model of Identification in the Organization. *Communication Theory*, 8(3), s. 298-336.
- Smidts, A., Pruyn, A., & Van Riel, C. (2001). The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), s. 1051-1062.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), s. 17-40.
- Sürvegil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Şahin, M., & Bedük, A. (2019). Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği. *SOCIAL SCIENCES STUDIES JOURNAL (SSSJJournal)*, 5(31), s. 1448-1458.
- Tajfel, H., & Turner, J. (2004). The Social Identity Theory of Intergroup Behavior-Key Readings in Social Psychology. *Political Psychology, New York, Psychology Press*, s. 276-293.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim Ve Ekonomi*, 17(2), s. 183-206.
- Van Dick, R. (2001). Identification in organizational context: Linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of Management Reviews*, 3(4), s. 265-283.
- Van Dick, R., & Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), s. 129-149.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., & Christ, O. (2004). The Utility of A Broader Conceptualization of Organizational Identification: Which Aspects Really Matter? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), s. 171-191.
- William, B., & Davis, K. (1993). *Human resources and personel management*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.