

**BANKA ÇALIŞANLARININ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK DÜZEYLERİNE ETKİSİ<sup>1</sup>****Selin ÇAVUŞOĞLU<sup>2</sup>****Melis YALÇIN<sup>3</sup>****ÖZ**

*İnsanların, stres ve kriz dönemlerinde olayları algılama şekilleri, tutumları ve olumsuz şartlarla mücadelede tercih ettikleri yollar farklılık göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık, stresli durumlarda bireyin performans, sağlık ve ruh hallerinin olumlu kalmasını ifade eden kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmada, psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında, stresin olumsuz etkilerini azaltabilmesi sebebiyle banka gibi çalışanların yoğun stres altında çalıştığı örgütlerde hangi kişilik özelliklerinin etkili rol oynadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler, anket yöntemi yardımı ile toplanmıştır. Araştırmanın ana kitlesini, Manisa' nın Kula ilçesinde faaliyette bulunan 67 banka çalışanı oluşturmaktadır. Bu çalışmada örnekleme yapılmamış olup ana kitlenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Ölçüm araçları olarak "Beş Faktör Kişilik Ölçeği" ile "Psikolojik Dayanıklılık Anketi" kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek üzere korelasyon ve bir dizi regresyon analizleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre psikolojik dayanıklılık ve kişilik boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Dışa dönüklük ve gelişime açıklık ile psikolojik dayanıklılık arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Uyumluluk, sorumluluk ve duygusal denge ile psikolojik dayanıklılık arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Sonuçta psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında kişiliğin önemli bir varyansa sahip olduğu ortaya çıkmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik Dayanıklılık, Psikolojik Dayanıklılığın Boyutları, Kişilik, Beş Faktör Kişilik Modeli, Banka Çalışanları

---

<sup>1</sup> Bu çalışma, 20-23 Nisan 2017 Tarihleri arasında İstanbul' da gerçekleşen 2. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi' nde (IBAD) sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

<sup>2</sup> Öğr. Gör. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kula M.Y.O., selin.cavusoglu@cbu.edu.tr

<sup>3</sup> Öğr. Gör., Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kula M.Y.O., [melisyalciin@gmail.com](mailto:melisyalciin@gmail.com)

## THE EFFECT OF PERSONAL CHARACTERISTICS OF BANK EMPLOYEES ON PSYCHOLOGICAL RESILIENCE LEVELS

### ABSTRACT

*People's ways of perceiving events, attitudes and methods in which they prefer in struggle with adverse conditions differ in periods of stress and crisis. Psychological resilience is defined as a personality trait that expresses individual's performance, health and moods that enable them to remain positive in stressful situations. In this study, it was attempted to determine which personality traits play an effective role in the organizations, such as the banks, where employees work under intense stress, in order to explain the psychological resilience and to reduce the negative effects of stress. The data used in the research were collected with the help of survey method. Population of the study is 67 bank employees working in the Kula district of Manisa. In this research, sampling was not preferred, rather the whole of population was tried to be included in the study. Five factor personality scale and psychological resilience survey are used as measuring instruments. The obtained data were analyzed with SPSS 21 statistics package program. Correlation and a series of regression analyzes were applied to test research hypotheses. According to the results of analysis, there is a significant relationship between psychological resilience and personality dimensions. There is a strong relationship between psychological resilience and extroversion and openness for improvement. There is a moderate relationship between psychological resilience and personality traits such as compatibility, responsibility and emotional balance. As a result, it emerges that personality has a significant variance in explaining psychological resilience.*

**KeyWords:** *Psychological Resilience, Dimensions of Psychological Resilience, Personality, Big Five Personality Model, Bank Employees*

### Giriş

Mal veya hizmet üretmek amacıyla çeşitli kaynakların bir araya getirilmesiyle oluşturulmuş örgütlerin, önceden belirlemiş amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmelerini sağlama konusunda insan kaynağı stratejik bir öneme sahiptir. Örgütlere her türlü katılımının değerli olduğu insan faktörü, stratejik rekabette üstünlük sağlayabilmenin de en önemli unsuru haline gelmiştir. "İnsanlar tarafından meydana getirilen ve insan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan başka bir deyişle varlık nedeni insan olan örgütler, rekabet güçlerini artırmak için çalışanlarına daha fazla önem

vermeye, buldukları ortamı iyileştirmek adına pek çok yöntem uygulamaya başlamışlardır. Çalışma yaşamının insan için ifade ettiği önem arttıkça genel yaşamdan beklentiler iş yaşamına da taşınmış olup, iş, insanlar için kendini geliştirme ve gerçekleştirme için önemli bir sosyal çevre olarak algılanmaktadır” (Keleş, 2011: 345).

“Dünyanın hızla değişen kültürel, ekonomik ve siyasi yapısı, insanların yaşamdan ve işlerinden beklentilerini büyük oranda etkilemiş ve pozitifliğe duyulan gereksinimi büyük oranda arttırmıştır. Geleneksel psikolojinin yanıt vermekte zorlandığı bu hızlı değişim, pozitif psikoloji akımının oluşmasında etkili olmuştur” (Süral Özer vd., 2013: 437). Birçok araştırmaya göre psikolojik sermaye, gelişmekte olan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca psikolojik sermayenin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde pozitif sonuçlarla olan ilişkisi söz konusudur (Luthans vd., 2010: 41).

Psikolojik sermaye, insanın güçlü, olumlu yönlerini anlamaya ve geliştirmeye çalışarak insanların nasıl daha mutlu, daha başarılı ve daha iyi olabileceklerini öğretmeyi amaçlamaktadır. Bu kavram, iş verimi ve performansı arttırmada iş dünyasının dikkatini çekmektedir (Met, 2010: 889).

“Psikolojik sermayenin örgütsel bağlamdaki en önemli alt boyutu olarak kabul edilen psikolojik dayanıklılık, zorlu olaylardan sonra yeniden toparlanabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin özgüvenleri yüksek, gelecekte umutlu ve iyimserliklerini asla kaybetmeyen bir yapıya sahip olacakları; bu sayede de iş yaşantılarında daha başarılı olacakları kabul edilmektedir” (Genç, 2014).

Örgütlerine her türlü destek ve katkı sunacak olan çalışanların, çalışma ortamlarındaki davranışlarının altında pek çok sebep yatmaktadır. Söz konusu sebeplerin başında; onların kişilik özellikleri ve örgütün çalışma usul ve yöntemlerinin yanında, çalışma ortamında yaşanan duygusal olaylar da etkili olabilmektedir (Uğurlu Kara ve Begenirbaş, 2016: 51).

Kişilik, bir kişinin bütün özelliklerini yansıtan bir kavramdır. Ancak bazı özellikler pek çok kişide birbirine benzer iken bazı özellikler sadece kişiye özel olabilmektedir. İnsanlar arası birtakım benzerlikler olsa bile, kişilik kavramı, insanlar arası farklılıklar üzerine kurulmuş bir olgudur. Buna göre, kişilik farklılığından söz etmek, temelde insanların taşıdığı özelliklerin farklılığından söz etmektir (Eroğlu, 1996: 139). Kişilik psikolojisinin bireylerin farklılıklarını ortaya koyan boyutları ele alması, örgütsel alanda da kişilik psikolojisine olan ilgiyi arttırmıştır. Örgütsel alanda araştırma

yapanlar, uzun dönemden beri kişilik psikolojisinden faydalanarak bireyler arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmaya çalışmaktadırlar (Yaşın, 2016: 32).

Mevcut çalışmada, bankacılık sektöründe çalışanların performanslarına etki eden psikolojik dayanıklılık faktörlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede psikolojik dayanıklılık ve kişilik kavramları açıklanarak aralarındaki ilişkiler kurgulanmış, daha sonra ise bankacılık sektöründe uygun bir ana kitle üzerinde gerçekleştirilen görgül bir araştırma ile faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu bağlamda, öncelikle psikolojik dayanıklılık üzerinde genel olarak kişilik özelliklerinin ve kişiliğin alt boyutlarının etkisinin olup olmadığı analiz edilmiştir. Analiz sonucunda bağımsız değişken olan beş faktör kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde önemli derecede açıklayıcı bir rol oynadığı belirlenmiştir.

### **1. Psikolojik Dayanıklılık**

Rekabet derecesinin bir hayli yüksek ve önemli olduğu günümüz iş ortamında, işletmelerin rekabet üstünlüğünü sürdürmesi bakımından pozitif psikolojik sermaye, stratejik bir unsur olma özelliğini taşır. Bu nedenden dolayı stratejik unsur olan pozitif psikolojik sermayenin temelinde, işletmeler açısından insan faktörünün sahip olduğu önem yer almaktadır (Akçay, 2011: 3).

“Psikolojik sermaye; öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört boyutta incelenmektedir” (Luthans vd, 2008: 221). Psikolojik sermaye kavramının boyutlarından olan psikolojik dayanıklılık; bireyin karşılaştığı engel ve belirsizlikler gibi negatif durum ve olaylar ile baş edebilmesi ve bu durumların üstesinden gelebilme kabiliyetidir. (Çetin ve Basım, 2011: 83; Araz, 2013: 6). “Ayrıca psikolojik dayanıklılık; zorluklar, başarısızlıklar ve hatta bunaltıcı görünen olumsuz değişimler karşısında kendini toparlayabilme kapasitesi olarak da tanımlanmaktadır” (Luthans ve Youssef, 2004: 152). Psikolojik dayanıklılığın ağırlıklı olarak negatif durumlarda kendisini gösterdiği düşünüldüğünde, psikolojik dayanıklılığın iş hayatına has negatif koşul ve süreçlerde kişinin stres ile başa çıkmasını sağlayan bir kabiliyet olduğu söylenebilir (Dağcı ve Kartopu, 2014: 367).

Psikolojik dayanıklılık, bireyin stres oluşturan bir olay sırasında veya sarsıntılı bir hayat vakası ile karşılaştığında, bu olaylarla ilgili stres ve problem oluşumunun etkinliğinin düzeyini azaltmaya yardımcı olan bir kişilik özelliği olarak değerlendirilebilir.

Ayrıca psikolojik dayanıklılık, bireyin yaşamına, ailesine, işine bağlanmasını kolaylaştıran, hayatına ait kendisinin söz sahibi olduğu inancını sağlayan, yaşam şartlarına ve çevreye uyumlu olmaya yardım eden de bir kişilik özelliğidir (Bar, 2016: 55). Psikolojik dayanıklılık kavramı, hissedilen stresi azaltarak, stresli olaylarla mücadele etme becerisini destekleyen bir kişilik tipi (Maddi, 2006: 228; Judkins ve Rind, 2005; Klag ve Bradley, 2004; Maddi vd., 2006; Morrisey ve Hannah, 1986) ve uyum sağlama sürecini ifade etmektedir (Hunter, 2001; Tusaie ve Dyer, 2004). Buna göre, psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler; günlük etkinliklere ve işlerine daha fazla bağlanırlar, her türlü amaçlarına daha fazla bağlılık gösterirler, yaşamlarını denetim altında tutarlar, beklenmedik değişiklikleri ve muhtemel durumları olumsuzluktan öte gelişme için bir fırsat olarak görürler (Sezgin, 2012: 491; Sezgin Nartgün ve Mor, 2015: 273).

Psikolojik dayanıklılık “kendilik algısı”, “gelecek algısı”, “yapısal stil”, “sosyal yeterlilik”, “aile uyumu” ve “sosyal kaynaklar” olmak üzere toplam altı faktörlü bir yapıyı ifade etmektedir (Fribog vd., 2005: 35).

“*Kendilik algısı*, öz farkındalık ile ilişkili bir kavram olup, temelde kişinin kendisine ve kim olduğuna yönelik düşünceleri ifade etmektedir. *Gelecek algısı*, olumlu bakış açısı çerçevesinde kişinin geleceğe yönelik algılarını kapsamaktadır. *Yapısal stil*, kişinin bir bakıma kendine güveni, güçlü tarafları ve öz disiplini gibi bireysel özelliklerinden oluşmaktadır. *Sosyal yeterlilik*, kişilerin çevreden destek görüp görmediğiyle ilişkili bir faktördür. *Aile uyumu*, kişinin ailesinden aldığı desteğe veya ailesi ile olan uyumuna işaret etmektedir. Son olarak *sosyal kaynaklar* ise kişinin sosyal ilişkilerinin gücünü göstermektedir” (Çetin vd., 2015: 83).

Bireyler, yaşamlarının çeşitli dönemlerinde farklı durumlar ve olaylar ile yüz yüze gelmektedir. Bu durum ve olaylar her zaman olumlu olamayabilir. Özellikle olumsuz durumlarda gözlemlenen psikolojik dayanıklılık, her bireyde farklı düzeylerde kendini göstermektedir.

İnsanlar, genel olarak birbirlerinden farklıdırlar. İnsanların olaylara bakış açıları ve şekilleri, tutum ve davranışları pek çok zaman farklılık göstermektedir. Özellikle kriz ve stresli durumlar ve olaylar karşısında bu farklılık çok daha fazla hissedilmektedir. “Psikolojik dayanıklılık, stresli durumlarda bireyin performans, sağlık ve ruh hallerinin olumlu kalmasını ifade eden kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır” (Maddi, 1998).

## **2. Kişilik**

Her birey karmaşık bir sistemdir. Bu nedenle bir insanı tam anlamıyla anlamak ve tanımak oldukça zor ve uzun bir süreci kapsamaktadır. Bir bireye ait olan tüm özellikler, o bireyi anlamaya yardımcı olmaktadır. Kişilik kavramı ve kişilik özellikleri bu noktada önemli bir unsur olarak ele alınmaktadır. Bireyler, fiziksel özelliklerinde olduğu kadar, davranışları, algılamaları, karar vermeleri, alışkanlıkları, düşünce yapıları ve istekleri gibi özellikleriyle de birbirlerinden farklıdırlar. Gözlenen bu bireysel farklılıkların tümü kişilik konusu içinde ele alınmaktadır (Günel, 2010: 44).

“Kişilik, bireyin bütün özellikleri ile ilgili olup, bireylerin iç ve dış çevreleriyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır” (Cüceloğlu, 1991: 19). Yine kişilik, bireyi diğer bireylerden farklılaştıran özellikler bütünü olarak insanın bütün yaşantısına etki etmektedir. Bu nedenle, bireylerin aynı olaylar karşısında farklı algılamalar veya çözümler geliştirmesinin temel sebeplerinden birisinin de sahip olduğu kişilik özellikleri olduğu söylenebilir. Kültür kavramı, nasıl toplumun yaşama biçimini gösteriyor ise, kişilik kavramı da bireyin yaşama biçimini ifade etmektedir (Erkuş ve Tabak, 2009: 216). Barlı’ya göre ise kişilik, bireyin, kalıtımsal, biyolojik ve kişisel özellikleri, bedensel görünümü, ilgi ve eğilimleri, insanlarla ilişkileri ve zihinsel zekâsını da içeren bir yaşam biçimidir (Barlı, 2008).

Kişilik ile ilgili pek çok görüş ortaya atılmıştır. Konu üzerinde tam bir uyum olmasa da araştırmacılar, çalışmalarında tutarlı bulgulara ulaşmışlardır. Araştırmacılar, farklı kişilik verilerini kullanarak kişiliğin beş boyutuna yönelik sonuçlara ulaşmışlardır (Costa, McCrae ve Dye, 1991; Digman, 1990; Goldberg, 1990; McCrae ve Costa, 1987; McCrae ve John, 1992). Farklı boyutları ölçtüğü iddia edilen çeşitli kişilik testleri içerisinde, akademik ve iş dünyasında geniş çapta kabul gören ve en fazla kullanılanlardan birisi Beş Faktör kişilik modelidir (Sığırı ve Gürbüz, 2011: 31).

Bu araştırmada beş faktör kişilik modelinin kullanılmasının temel sebebi; modelin kişiliği geniş bir yelpazede açıklama yeterliliğine sahip olmasıdır (Sandy vd., 2000). Ayrıca yapılan çalışmalarda kişiliği genel anlamda açıklayabilen beş faktörlü bir yapının ortaya konduğu görülmektedir. Araştırmacılar arasında adlandırma açısından farklı görüşler bulunmasına rağmen yapılan birçok çalışma, bu yapının kişilerarası farklılıkları ortaya çıkarma anlamında genel kabul gördüğünü göstermektedir (Goldberg, 1990;

McCrae ve John, 1992; Mount vd., 2005; Costa ve McCrae, 1995). Beş faktör kişilik modelinde yer alan boyutlar; dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve gelişime açıklıktır.

*Dışadönüklük* boyutunun temelinde heyecanlı, neşeli, konuşkan, girişken, pozitif, enerjik, sempatik olma, sosyal olma ve diğer insanlara karşı ilgili ve duyarlı olma gibi özellikler bulunmaktadır. Dışadönükler; olumlu, topluluk içine girmeyi seven, kendine güvenen, sosyal ve girişken bireylerdir. Buna karşın içedönükler; kapalı, yalnız kalmayı seven, mesafeli, çekingen, sessiz kimselerdir (Costa vd., 1986: 641; Bono vd., 2002; McShane ve Von Glinow, 2005: 58-59).

Uyumluluk düzeyi yüksek kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, diğer bireylere göre yardımsever, merhametli, kolay aldanan, empatik, saygılı, anlayışlı, dürüst, işbirliğine açık ve sıcakkanlı kişiler iken, uyumluluk düzeyi düşük olan bireyler; sinirli, huysuz, geçimsiz, kaba, şüpheli, rekabetçi, soğuk, kavgacı ve işbirliği yapmayan kişiler olarak bilinmektedir (Costa vd., 1986: 641; McShane ve Von Glinow, 2005: 58-59).

Sorumluluk ise itaatkarlık, düzenlilik, öz disiplin, başarı yönelimlilik gibi özellikleri içinde barındıran bir kişilik boyutunu ifade etmektedir. Sorumluluğu yüksek olan kişiler disiplinli, dikkatli, başarma duygusu yüksek, düzenli, kararlı, hırslı, başarı yönelimli iken; sorumluluk düzeyi düşük olan kişiler plansız, dikkatsiz, düzensiz, sorumsuz, dağınık ve tembel olarak değerlendirilmektedir (Costa ve McCrae, 1995; McShane ve Von Glinow, 2005: 58-59).

Yüksek duygusal dengeye sahip bireyler güven verici, sakin, sabırlı, anlayışlı, dengeli vb. kişilik özellikleri gösterirler. Düşük duygusal dengeye sahip olan bireyler ise; karamsar, endişeli, gergin, sıkıntılı, güvensiz, içine kapanık ve sinirlilik gibi özellikler göstermektedir (Costa ve McCrae, 1995; McShane ve Von Glinow, 2005: 59).

Gelişime açıklık boyutu kişinin yeniliklere açık olması, güçlü bir hayal gücüne sahip olması, yeni görüşleri kabul etmesi ve çok yönlü düşünebilmesi gibi özelliklerle ilgilidir. Açıklık özelliğine sahip olanlar esnek, yeni fikirlere açık, zeki, meraklı, maceracı, yaratıcı, alışılmışın dışında, orijinal, kendi düşünce ve duygularına yönelen ve bağımsız düşünceleriyle bilinirler. Gelişime açık olmayanlar ise geleneksel, tutucu, sıradan ve sabit fikirlidirler (Robbins ve Judge, 2007: 110; Bono vd., 2002; Costa ve McCrae, 1995; Barrick ve Mount, 1991: 19).

---

Psikolojik dayanıklılık konusunun örgütlerde incelenmesindeki temel amaç; liderler, çalışanlar ve örgütlerde var olan güçlü kapasiteyi ortaya çıkarabilmektir (Luthans vd., 2007: 112). Bu kapasitenin ortaya çıkarılmasında etkili olabileceği düşünülen hangi/leri kişilik boyutunun/larının psikolojik dayanıklılık üzerinde etkili olduğunun saptanması, örgüt yöneticilerinin ellerine kullanabilecekleri yeni araçlar verebilecektir.

### **3. Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Dayanıklılık**

#### **Arasındaki İlişki**

Psikolojik dayanıklılık, stresin negatif etkilerini azaltan ve uyumluluğu destekleyen bir kişilik özelliği olarak görülmektedir. Bazı araştırmacılar, bu konuda kalımsal özelliklere odaklanarak doğuştan gelen bir özellik olduğunu öne sürmüşlerdir. Ancak yapılmış olan çalışmalar, psikolojik dayanıklılığın öğrenilebilir bir kişisel özellik olduğunu da göstermiştir (Basım ve Çetin, 2011: 105).

Masten vd.'nin yaptıkları araştırmaya göre; psikolojik dayanıklılık, bireylerin kişiliğinin bir parçasıdır ve kişilik boyutlarıyla ilişkili bir kavramdır (Masten vd., 1990). Terzi'nin yaptığı öznel iyi olmaya ait bir dayanıklılık modeli testine göre psikolojik dayanıklılık, stresle baş etmeyi destekleyen ve bireyin diğer kişilik özellikleriyle de ilişkili olan bir kişilik özelliğidir (Terzi, 2005).

Literatüre bakıldığında, bazı araştırmalarda psikolojik dayanıklılık ile kişilik özellikleri arasında ilişkilerin olduğu görülmektedir (Storm ve Rothmann, 2003: 35-36). Giatras (2000) çalışmasında, dayanıklılık kişilik özelliğinin, Kaliforniya İtfaiye personelinin mesleki stres ve iş doyumu arasındaki ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, dayanıklı kişilik özelliğinin mesleki stres ve iş doyumu üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer araştırmalara bakıldığında; dışadönüklüğü, gelişime açıklığı, uyumluluğu ve sorumluluğu yüksek ancak duygusal dengesizliği düşük olan bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Çetin vd., 2015; Campbell-Sills vd., 2006; Fayombo, 2010; Friborg vd., 2005).

Çetin vd.'nin psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında hangi kişilik özelliklerinin etkili rol oynadığı ve hangi dayanıklılık boyutlarının bu süreçte öne çıktığının belirlenmesi amacıyla yaptıkları çalışmada psikolojik dayanıklılık yapısının önemli bir kısmının beş faktör kişilik özellikleriyle açıklandığına ilişkin bilgiler bulunmaktadır (Çetin vd., 2015: 90).



## 4. Araştırma

### 4.1. Araştırmanın Amacı

Günümüz rekabet ortamında faaliyette bulunan bankalar, zorlu bir çalışma temposuna sahiptir. Ayrıca hizmet sektörünün tümünde öne çıkan “insan” ile yoğun, sıkı ve sürekli iletişimin varlığı, bankacılık sektöründeki çalışanlar için ağır ve stresli çalışma koşullarını da beraberinde getirmektedir. Buradan hareketle çalışmada, banka çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile kişilik özelliklerinin arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Bu sayede, sektörde çalışacak kişilerin seçim sürecinde psikolojik dayanıklılık düzeyleri yüksek kişilerin seçimine öncelik verilmesi, sektörde verimliliğin artmasına yardımcı olabilecektir. Dolayısıyla bu araştırmanın çalışma dünyasına bilimsel olarak katkıda bulunulacağı düşünülmektedir. Bu amaca yönelik öncelikle psikolojik dayanıklılık üzerinde genel olarak kişilik özelliklerinin ve alt boyutlarının etkisinin olup olmadığı test edilmiş ve analiz sonucunda bağımsız değişken olan beş faktör kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir.

### 4.2. Araştırma Yöntemi

Araştırmanın ana kitlesini, Manisa / Kula İlçesinde faaliyet gösteren 67 banka çalışanı oluşturmaktadır. Ana kitlenin toplam büyüklüğü 72 kişi’ dir. İlçede faaliyet gösteren devlet ve özel bankalardaki çalışanların tamamına ulaşmak hedeflenmiştir. Bu amaçla gerekli izinler alınarak hazırlanmış 72 adet anket formu birimlere ulaştırılmıştır. 72 adet anket formundan 68 adedi (% 94, 44) geri dönmüştür. Geri dönen anketlerin 1’i eksik veriler nedeniyle değerlendirilememiştir. Sonuç olarak; geçerli olan 67 anket formu, SPSS 21 yazılımına kodlanarak girilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasında kişisel bilgi formu, psikolojik dayanıklılık ölçeği ve kişilik ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı analiz, Pearson korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi yer almıştır.

Psikolojik dayanıklılık ölçeği, 2005 yılında Friborg ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olup Basım ve Çetin tarafından 2011 yılında Türkçe’ye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirliği yapılmıştır (Basım ve Çetin, 2011). Orijinal ölçeğin toplam Cronbach Alfa katsayısı 0,86’dır. Bu çalışmada ise yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen Cronbach’s Alpha değeri 0,972’dir. Bu değer

Kalaycı, 2010'a göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırmada kişilik özelliklerine ilişkin veri toplamak için, Goldberg tarafından geliştirilen ve Güneri Yöyen (2016) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Beş Faktör Kişilik Modeli'nin 50 ifadeden oluşan kısa versiyonu kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizi de Güneri Yöyen (2016) tarafından yapılmıştır. Bu ölçekte, her bir kişilik boyutu için 10 ifade bulunmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler 5'li likert tipi ölçeklerdir ve ölçek yapısı 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3= ne katılıyorum ne de katılmıyorum, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde düzenlenmiştir. Yüksek puanlar kişilerin yüksek seviyede dışadönük, uyumlu, sorumlu, duygusal olarak dengeli ve gelişime açık olduklarını göstermektedir.

Ölçeğin güvenilirliğini düşüren 2, 11, 24, 35, 36 ve 48 nolu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğin Cronbach  $\alpha$  değeri 0,834 olarak hesaplanmıştır. Bu değer Kalaycı, 2010'a göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

### **4.3. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları**

Araştırmanın ön kabullerini şu şekilde sıralayabiliriz; araştırmaya katılan bireylerin, ankette belirtilen ifadeleri doğru bir biçimde algılayıp cevaplayabilecek eğitim ve sosyo-kültürel düzeye sahip oldukları kabul edilmiştir. Araştırma, herhangi bir zorlama olmadan, gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülmüştür. Katılımcılardan isim veya kimlik bilgisi istenmemekle beraber, elde edilen bilgilerin gizli tutulacağı ve sadece araştırma amacına yönelik olarak kullanılacağı bilgisi verildiğinden katılımcıların doğru, dürüst ve içtenlikle cevap verdikleri kabul edilmiştir. Araştırmada kullanılacak yöntemin, çalışmanın konusu ve amacı için uygun bir yöntem olduğu kabul edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık ve kişilik gözleme değil, katılımcıların kendi değerlendirmelerine ve algılamalarına dayanmaktadır. Bu nedenle ulaşılan sonuçlarda sosyal beğenirlik etkisinin olabileceği baştan kabul edilmiştir.

Araştırmanın kısıtlarını şu şekilde sıralayabiliriz; araştırma, "Banka Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerine Etkisi" başlığı altında ele alınarak sınırlandırılmıştır. Araştırma, kaynakçada belirtilen kaynaklarla ve Manisa ilinin Kula ilçesinde faaliyet gösteren banka çalışanlarından toplanan verilerle sınırlıdır. Araştırma verileri, 1 (bir) aylık bir zaman diliminde yapılandırılmış soru formu yoluyla toplanmıştır. Dolayısıyla

yöntemin kendine özgü sınırlılıkları, bu çalışma için de söz konusudur. Ayrıca araştırma konusunun özelliği itibari ile oldukça hassas olması, çalışanların dayanıklılık düzeylerini araştırmaya tam olarak yansıtılmaları, belki de açığa vurmak istememeleri, araştırmanın sınırlılıkları arasında sayılabilmektedir.

Mevcut çalışma, uygulama güclüğü ile zaman ve ekonomik kısıtlılıklar nedeniyle sadece tek bir ilçede ve bir aylık zaman diliminde gerçekleştirilebilmiştir. Araştırmanın devamında ana kitle arttırılarak çalışmaya devam edilecek olması, araştırma sonuçlarının genellenebilirlik düzeyini arttıracaktır.

#### **4.4. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın temel soruları “kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerine etkisi ve aralarında anlamlı ilişki var mıdır” sorusudur. Bu sorulara cevap aramak için 5 kişilik faktörünün psikolojik dayanıklılık düzeylerine etkisi ve aralarında anlamlı ilişki olduğuna yönelik 6 hipotez kurulmuştur. Hipotez 1: Dışa dönüklük faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir. Hipotez 2: Uyumluluk faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir. Hipotez 3: Sorumluluk faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir. Hipotez 4: Duygusal denge faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir. Hipotez 5: Gelişime açıklık faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir. Hipotez 6: Kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

#### **4.5. Araştırma Bulguları**

**Tablo 1. Kişilik Boyutlarının Ortalamaları**

	N	Minimum	Maximum	Ortalama
1.Dışa dönüklük	67	1,00	5,00	3,5426
2.Uyumluluk	67	1,00	5,00	3,6462
3.Sorumluluk	67	1,00	5,00	3,7104
4.Duygusal Denge	67	1,00	5,00	3,3731
5.Gelişime Açıklık	67	1,00	5,00	3,6776
Genel Ortalama				3,5898

Tablo 1’de katılımcıların dışa dönüklük (3,5426), uyumluluk (3,6462), sorumluluk (3,7104) ve gelişime açıklığın (3,6776) yüksek seviyede olduğu, duygusal dengenin (3,3731) ise orta seviyede olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların kendilerine ilişkin tanımlamalarında en yüksek değer, kişilik boyutlarından sorumlulukta görülmektedir. En düşük değer ise duygusal denge boyutunda gösterilmektedir. Kişiliğin genel ortalamasına bakıldığında orta seviyenin üstünde (3,5898) olduğu görülmektedir.

**Tablo 2. Psikolojik Dayanıklılık Boyutlarının Ortalamaları**

	N	Minimum	Maximum	Ortalama
1.Kendilik Algısı	67	1,00	5,00	4,0597
2.Gelecek Algısı	67	1,00	5,00	4,0299
3.Yapısal Stil	67	1,00	5,00	4,1045
4.Sosyal Yeterlilik	67	1,00	5,00	4,0299
5.Aile Uyumu	67	1,00	5,00	4,2687
6.Sosyal Kaynaklar	67	1,00	5,00	4,1642
Genel Ortalama				4,0928

Tablo 2’de katılımcıların kendilik algısı (4,0597), gelecek algısı (4,0299), yapısal stil (4,1045), sosyal yeterlilik (4,0299), aile uyumu (4,2687) ve sosyal kaynakların (4,1642) yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Katılımcıların psikolojik dayanıklılık boyutlarından aile uyumu boyutunun en yüksek değere sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin genel ortalamasına bakıldığında (4,0928) yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

**Tablo 3. Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri ile Kişilik Boyutları Arasındaki İlişki için Yapılan Korelasyon Analizi**

	Psikolojik Dayanıklılık	1. Dışa Dönüklük	2. Uyumluluk	3. Sorumluluk	4. Duygusal Denge
1. Dışa Dönüklük	,619**				
2. Uyumluluk	,554**	,798**			
3. Sorumluluk	,594**	,809**	,836**		
4. Duygusal Denge	,409**	,703**	,690**	,724**	
5. Gelişime Açıklık	,678**	,782**	,786**	,789**	,720**

\*\* : Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3' te katılımcıların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile kişilik boyutları arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan Pearson Korelasyon analizinde psikolojik dayanıklılık ve kişilik boyutları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Dışa dönüklük (0,619) ve gelişime açıklık (0,678) ile psikolojik dayanıklılık arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Uyumluluk (0,554), duygusal denge (0,409) ve sorumluluk (0,594) ile psikolojik dayanıklılık arasında orta düzeyde bir ilişki görülmüştür. Dolayısıyla "Hipotez 6: Psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır" kabul edilmiştir.

Korelasyon katsayılarının çok yüksek çıkması, sosyal bilimlerde çok karşılaşılan bir durum değildir. Bu sonuçlar ortak yöntem varyansı olabileceğini düşündürmüştür. Ortak yöntem varyansı tip I ve tip II hata olasılığını arttırdığından istenmeyen bir durumdur. Harman'ın tek faktör testi potansiyel sapmaları incelemek için kullanılmıştır. Bu testte bütün değişkenler faktör analizine (principal component) tabi tutulmaktadır. Podsakoff vd. (1986)'e göre ortak yöntem varsayından söz edebilmek için de (a) ilk faktörün varyansın önemli bir bölümünü tek başına açıklaması ya da (b) analiz sonucunda tek faktörün çıkması gerekmektedir (Podsakoff vd., 2003: 889).

Psikolojik dayanıklılık ve kişilik ölçeklerindeki soruların tamamı döngüsüz faktör analizine tabii tutulmuştur. Özdeğeri 1'den büyük olan 18 faktör ortaya çıkmıştır. İlk faktör toplam varyansın % 34,66'sını açıklayabilmektedir. Elde edilen sonuçlar, çalışmada ortak yöntem varyansı sorununun olmadığını göstermektedir.

**Tablo 4. Psikolojik Dayanıklılık Düzeyini Etkileyen Kişilik Özelliklerini Belirlemek İçin Yapılan Çoklu Regresyon Analizi**

Bağımsız Değişken	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	P	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
	B	Std. Hatanın Tahmini	Beta			
Sabit	43,743	12,348		3,542	0,001	
Dışadönüklük	0,927	0,570	0,282	1,625	0,109	
Uyumluluk	-0,304	0,609	-0,091	-0,499	0,619	
Sorumluluk	0,710	0,747	0,181	0,950	0,346	0,476
Duygusal Denge	-0,882	0,440	-0,281	-2,004	0,050	
Gelişime Açıklık	2,207	0,633	0,589	3,484	0,001	

R<sup>2</sup> değerine bakıldığında düzeltilmiş R<sup>2</sup>'nin 0,476 olduğu görülmektedir. Bu durumda ele alınan değişkenler (kişilik boyutları), toplam varyansın %47,6' sını açıklayabilmektedir. Ayrıca Anova testi sonuçlarının da anlamlı ( $p \leq 0,05$ ) olduğu görüldüğünden modelin doğrulandığını söyleyebiliriz.

Tablo 4'te görüldüğü gibi psikolojik dayanıklılık düzeyini duygusal denge ve gelişime açıklık boyutları açıklamaktadır. Duygusal denge ve gelişime açıklık kişilik özelliklerine ait t testi sonuçlarına göre psikolojik dayanıklılık düzeyini istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde etkilediği anlaşılmaktadır. T testi sonuçlarına göre diğer bağımsız değişkenler olan dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk boyutlarının psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı bir etkisi görülmemiştir. Bu durumda tabloda kişilik boyutlarından gelişime açıklığın, psikolojik dayanıklılık düzeyini pozitif yönde ve duygusal dengenin psikolojik dayanıklılık düzeyini negatif yönde etkilediği söylenebilmektedir. Bununla birlikte anlamlı düzeyde olmasa bile uyumluluğun psikolojik dayanıklılığı negatif düzeyde etkilediği, dışa dönüklük ve sorumluluğun ise pozitif yönde etkilediği

görülmektedir. Çoklu regresyon analizi “Stepwise” yöntemiyle yapıldığında elde edilen model tablo 5’de gösterilmiştir.

**Tablo 5. Psikolojik Dayanıklılık Düzeyini Etkileyen Kişilik Özelliklerini Belirlemek İçin Yapılan Regresyon Analizi**

Katsayılar <sup>a</sup>						Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	p	
	B	Std. Hata	Beta			
Sabit	46,221	12,297		3,759	0,000	0,451
Gelişime açıklık	2,541	0,342	0,678	7,438	0,000	
a. Bağımlı Değişken: Psikolojik Dayanıklılık						

Regresyon modeli için yapılan Anova testi sonuçları istatistikî açıdan anlamlıdır.

Tablo 5’de görüldüğü üzere kişilik boyutlarından sadece gelişime açıklık boyutu psikolojik dayanıklılık düzeyini pozitif yönde (2,541) etkilemektedir. Çoklu Regresyon Analizi sonuçlarına göre; “Hipotez 5: Gelişime açıklık faktörü psikolojik dayanıklılık düzeyini etkilemektedir” hipotezi tamamen kabul edilmiştir. Diğer hipotezler reddedilmiştir.

**Tablo 6. Psikolojik Dayanıklılık Boyutları ile Kişilik Boyutları Arasındaki İlişki İçin Korelasyon Analizi**

	Kendilik Algısı	Gelecek Algısı	Yapısal Stil	Sosyal Yeterlilik	Aile Uyumu	Sosyal Kaynak	PD1
Dışa dönüklük	,570**	,491**	,514**	,577**	,560**	,632**	,619**
Uyumluluk	,514**	,503**	,512**	,515**	,463**	,525**	,554**
Sorumluluk	,553**	,513**	,578**	,572**	,490**	,550**	,594**
Duygusal Denge	,361**	,346**	,446**	,383**	,295*	,417**	,409**
Gelişime Açıklık	,656**	,571**	,656**	,641**	,584**	,609**	,678**
Kişilik	,584**	,534**	,596**	,592**	,526**	,605**	,629**

Tablo 6’de görüldüğü üzere kişilik boyutlarından gelişime açıklık boyutu ile psikolojik dayanıklılık boyutları arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Kişilik boyutlarından duygusal denge boyutu ile psikolojik dayanıklılık boyutları arasında zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Kişilik boyutlarından dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluk boyutları ile psikolojik dayanıklılığın diğer boyutları arasında ise orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Psikolojik dayanıklılığın alt boyutları üzerinde hangi kişilik özelliklerinin etkisi olduğunu anlamak için “Stepwise” yöntemiyle çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7’de sunulmuştur.

**Tablo 7. Psikolojik Dayanıklılığın Alt Boyutlarını Etkileyen Kişilik Özelliklerini Belirlemek İçin Yapılan Regresyon Analizi**

Model		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	p	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	B	Std. Hata	Beta			
Kendilik Algısı	Sabit	6,265	2,644		2,37	0,021	0,422
Aile Uyumu	Gelişime açıklık	0,515	0,073	0,656	7,014	0,000	
Sosyal Kaynak							
Gelecek Algısı	Sabit	5,262	1,950		2,698	0,009	0,316
	Gelişime açıklık	0,304	0,054	0,571	5,609	0,000	
Yapısal Stil	Sabit	4,736	1,660		2,853	0,006	0,421
	Gelişime Açıklık	0,323	0,046	0,656	7,001	0,000	
Sosyal Yeterlili	Sabit	7,759	2,516		3,084	0,003	0,402



k	Gelişime Açıklık	0,47 1	0,070	0,641	6,73 7	0,00 0	
---	------------------	-----------	-------	-------	-----------	-----------	--

Tablo 7’de görüldüğü üzere; kendilik algısını gelişime açıklığın pozitif (0,656) yönde etkilediği söylenebilir. Bağımsız değişkenler, kendilik algısındaki varyasyonların % 42,2’sini açıklayabilmektedir. Gelecek algısını gelişime açıklığın pozitif yönde (0,571) etkilediği söylenebilir. Bağımsız değişkenler, gelecek algısındaki varyasyonların %31,6’sını açıklayabilmektedir. Yapısal stili gelişime açıklığın pozitif yönde (0,656) etkilediği söylenebilir. Bağımsız değişkenler, yapısal stildeki varyasyonların %42,1’ini açıklayabilmektedir. Sosyal yeterliliği gelişime açıklığın pozitif yönde (0,641) etkilediği söylenebilir. Bağımsız değişkenler, sosyal yeterlilikteki varyasyonların %40,2’sini açıklayabilmektedir.

### Sonuç ve Öneriler

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamında uzun dönemli ve sürdürülebilir bir büyüme elde etme sürecinde örgütler, etkinliğini ve verimliliğini artırabilmek için farklı ve yeni uygulamalar denemektedirler. Bu uygulamaların temelinde, örgütler için önemli bir kaynak olan insan faktörünün bilinmeyenlerinin keşfedilmesi ve bunların örgütsel davranış süreci içerisinde duygusal ve psikolojik yönleriyle bireysel ve örgütsel performans kapsamında değerlendirmeye alınması gerekmektedir (Erdem vd, 2015: 39; Biçkes vd., 2014: 97). “Bu doğrultuda hızla değişen iş dünyasında, psikolojik dayanıklılığı yüksek seviyede olanların, yaratıcı, değişime uyum sağlayan, terslikler ve engeller karşısında daha mücadeleci olmalarıyla performanslarının da artabileceği ortaya çıkmakta” (Çetin ve Basım, 2012: 126) ve bunun da örgüte büyük katkı yaratacağı tahmin edilmektedir.

Bir kişilik özelliği olarak değerlendirilen psikolojik dayanıklılık, stresli durumlar karşısında kişiyi dayanıklı ve güçlü kılan, olumlu başa çıkma stratejilerine yönlendiren, hatta hastalıklara karşı tampon işlevi gören bir özellik olarak değerlendirilmektedir. Yapılan çalışmalar, psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin stresli durumlar karşısında daha güçlü, pozitif düşünen ve yaşadığı durumu çözmeye çalışan, problem odaklı stratejileri benimseyen, aktif tutum sergileyen, yaşama, iş hayatına ve ilişkilerine kendini adanmış, hayatı ve yaşadıkları üzerinde kontrol sahibi olabilen, değişimi yaşamın bir parçası olarak görebilen bireyler olduklarını göstermektedir (Aydoğdu, 2013: 64). Dolayısıyla

iş yerinde psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek bireylerin varlığının artması, iş performansını ve verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir.

Günümüz rekabet ortamında faaliyette bulunan bankalar zorlu bir çalışma temposuna sahiptir. Ayrıca hizmet sektörünün tümünde öne çıkan “insan” ile yoğun, sıkı ve sürekli iletişimin varlığı, bankacılık sektöründeki çalışanlar için ağır ve stresli çalışma koşullarını da beraberinde getirmektedir.

Buradan hareketle çalışma, banka çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile kişilik özelliklerinin arasında ilişki olup olmadığını araştırmak üzere yapılmıştır. Araştırmanın temel soruları “kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerine etkisi ve aralarında anlamlı ilişki var mıdır” sorusudur. Bu amaca yönelik öncelikle psikolojik dayanıklılık süreçlerinde genel olarak kişilik özelliklerinin bir rolü olup olmadığı test edilmiş ve analiz sonucunda bağımsız değişken olan beş faktör kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde önemli derecede açıklayıcı bir rol oynadığı belirlenmiştir.

Çalışanların kişilik sorularına verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında genellikle yüksek düzeyde olumlu özelliklere sahip oldukları söylenebilir. Kişiliğin genel ortalamasına bakıldığında orta seviyenin üstünde olduğu (3,5898) görülmektedir. Ayrıca kişiliğin alt boyutlarından olan sorumluluk düzeyi, diğer boyutlar ile kıyaslandığında en yüksek skora (3,7104) sahiptir. Psikolojik dayanıklılığın genel ortalamasına bakıldığında çalışanların yüksek seviyede (4,0928) dayanıklı olduğu söylenebilir. Psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından olan aile uyumu boyutu, diğer boyutlar ile kıyaslandığında en yüksek skora (4,2687) sahiptir.

Psikolojik dayanıklılık ve kişilik boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Dışa dönüklük (0,619) ve gelişime açıklık (0,678) ile psikolojik dayanıklılık arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Uyumluluk (0,554), sorumluluk (0,594) ve duygusal denge (0,409) ve psikolojik dayanıklılık arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

Olumlu, topluluk içine girmeyi seven, kendine güvenen, sosyal ve girişken olan dışadönük bireylerin, sosyal ve aile çevrelerinden aldıkları destekle dayanıklılık düzeylerinin yüksek çıkması muhtemeldir. Esnek, yeni fikirlere açık, zeki, meraklı, maceracı, yaratıcı, alışılmışın dışında, orijinal, kendi düşünce ve duygularına yönelen ve bağımsız düşüncelere sahip olan gelişime

açık bireylerin de dayanıklılık düzeylerinin yüksek çıkması, beklenen bir sonuçtur.

Psikolojik dayanıklılık düzeyini kişiliğin “gelişime açıklık” boyutu, açıklamaktadır. Diğer değişkenler olan duygusal denge, dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk boyutlarının psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusu değildir. Kişilik boyutlarından gelişime açıklığın psikolojik dayanıklılık düzeyini pozitif yönde etkilediği söylenebilmektedir. Ayrıca kişiliğin gelişime açıklık boyutu, psikolojik dayanıklılığın boyutları olan kendilik algısı, gelecek algısı, yapısal stil, sosyal yeterlilik ve aile uyumu boyutlarını pozitif yönde etkilerken, kişiliğin “dışa dönüklük” boyutu, psikolojik dayanıklılık boyutu olan sosyal kaynağı pozitif yönde etkilemektedir.

Psikolojik dayanıklılığın “yapısal stil” boyutu, bireylerin hayatlarını belirli programlar dahilinde planlaması ve somut hedefler belirlemesi durumu ifade etmektedir. Yapısal stil boyutu düşük seviyede seyreden bireylerin daha boş vermiş bir yaşam tarzı olacağından dolayı, gelişime açık bireylerin yapısal stil boyutunu pozitif yönde etkilemesi beklenen bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Psikolojik dayanıklılığın “gelecek algısı” boyutu, bireylerin geleceğe ilişkin güven duyma durumunu ve geleceğe olan inancını ifade etmektedir. Gelecek algısı yüksek olan kişilerin somut hedef ve amaçları olduğu ve ortaya koydukları hedefleri başarabileceklerine dair inançlarının olduğu düşünüldüğünde, kişiliğin gelişime açıklık boyutu ile psikolojik dayanıklılığın “gelecek algısı” boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki olması da beklenmektedir.

Psikolojik dayanıklılığın “aile uyumu” boyutu, bireylerin ailelerine ilişkin algılarını ifade etmektedir. Aileleri ile ortak fikirler alabilen, aileleri ile olmaktan mutluluk duyan ve iyi iletişim içerisinde olan bireylerin aile uyumu boyutu yüksek olarak değerlendirilebilir. Kişiliğin gelişime açıklık boyutu ile psikolojik dayanıklılığın “aile uyumu” boyutu arasında pozitif yönde ilişki olması durumu, özellikle ailelerde iletişim konusunda gelişime açıklığın arzu edilebilir bir durum olduğu fikri (Jones ve Hackett, 2007: 157) ile de örtüşmektedir.

“Kendilik algısı” boyutu yüksek olan bireyler; kendilerine güvenen, kendi yetenek ve özelliklerinin farkında olan bireylerdir. Gelişime daha fazla açık olan bireylerin aynı zamanda kendilik algılarının da yüksek çıkması beklenen bir durumdur.

Psikolojik dayanıklılığın “sosyal yeterlilik” boyutu, bireylerin diğer insanlarla iletişim ve ilişkilerini ifade eden bir boyuttur. Sosyal

yeterlilik boyutu yüksek bireyler, diğer insanlarla vakit geçirmekten hoşlanan, kolayca yeni çevre edinebilen bireyler oldukları için, gelişime açık bireylerde aynı zamanda sosyal yeterlilik boyutunun yüksek çıkması şaşırtmamaktadır.

Psikolojik dayanıklılığın “sosyal kaynaklar” boyutu, bireylerin kendi problemlerini başkaları ile rahatça paylaşabilmesi ve etrafında kendilerine yardımcı olan farklı bireylerin varlığı ile açıklanabilen bir boyuttur. Sosyal kaynaklar boyutu yüksek kişiler arkadaşları, çevreleri ve aileleri ile olumlu ilişkiler kurabilen ve destek alabilen bireyler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin kişilik özellikleri, bireylerin sosyalleşmesinde etkili bir faktördür. Çalışmada kişiliğin dışa dönüklük boyutu ile psikolojik dayanıklılığın sosyal kaynaklar boyutu arasında ortaya çıkan pozitif ilişki literatür ile de örtüşmektedir (Allemand v.d., 2015: 427).

Araştırma sonuçlarına göre, örgütlerin insan kaynakları uygulamalarında psikolojik dayanıklılık tutumları ile ilişkili kişilik özelliklerine sahip çalışanların işe alınması ve görevde yükseltilmesi hususu özellikle dikkate alınabilir. Ayrıca yoğun stres ve baskı ortamında faaliyette bulunan bankacılık sektöründeki insan kaynakları uygulamalarında, çalışan seçiminde bireylerin kişilik özelliklerini de göz önünde bulundurarak, özellikle “gelişime açıklık” ve “dışa dönüklük” düzeyleri yüksek çalışanların seçilmesine özen gösterilmesi, kurum içerisinde psikolojik dayanıklılık düzeyinde artışa sebep olacağından özellikle tercih edilmelidir.

Çalışma hayatının içinde yer alan bireylerin stresle karşılaşması kaçınılmazdır ve stres her zaman sıkıntı veren bir olgu değildir. Ancak bireyi zorlayarak, bedenen ve ruhen zarar verecek kadar yoğun olan stres kaynakları ile bunlara karşı bireyin gösterdiği tepkiler arasında bir dizi sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, stresli yaşam durumları ile karşılaşıldığında kendini toparlama gücünün en önemli unsurunu oluşturmaktadır. Psikolojik dayanıklılığı fazla olan kişiler, stresli yaşam olaylarıyla daha kolay baş edebildiği gibi, hayatın değişen akışına da daha kolay uyum sağlayabilmekte (Küçüktahtlıdil, 2006: 3-4) ve kendilerini değiştirmek durumunda kaldıklarında da duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak kendilerini gerçekleştirmeye çabalamaktadırlar (Terzi, 2008: 2-3). Bu sebeple yoğun stres altında çalışan banka çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin artırılması, kurum performansının ve veriminin artırılması için gerekmektedir. Araştırma sonuçlarına göre R2 değerine bakıldığında düzeltilmiş R2 ‘ nin 0,476 olduğu görülmektedir. Ele alınan değişkenler (kişilik boyutları), toplam

varyansın %47,6' sını açıklayabilmektedir. Bu durumda psikolojik dayanıklılık üzerinde etkili olan farklı örgütsel değişkenlerin de olabileceği (örgütsel adalet, mobbing, yöneticiye güven vs..) tahmin edilmektedir. Gelecek araştırmalarda bu konu da dikkate alınarak yeni çalışmalar yapılabilir. Ayrıca çalışmanın ön kabulleri ve sınırlılıkları da göz önünde bulundurulduğunda, araştırmaya konu olan ana kitlenin sayısının küçük olduğu da unutulmayarak daha geniş ana kitle ve sektörlerde konunun araştırılmasının literatüre ve uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **KAYNAKÇA**

AKÇAY, Vildan H. (2011), "Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi ve Bir Araştırma", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Allemand Mathias, Kathrin Schaffhauser ve Mike Martin (2015). "Long-Term Correlated Change Between Personality Traits and Perceived Social Support in Middle Adulthood", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(3), s.420-432.

ARAZ Yasin (2013), "Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Yaşamına Etkisi Üzerine Yapılmış Çalışmaların İçeriksel Analizi", T.C. Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.

AYDOĞDU Tuğba (2013), "Bağlanma Stilleri, Başa Çıkma Stratejileri İle Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.

BASIM H. Nejat ve Fatih ÇETİN (2011), "Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22 (2), s. 104-114.

BAR Mustafa (2016), "Beden Eğitimi ve Spor Etkinliklerinin Psikolojik Dayanıklılık ve Akademik Ertelemeye Etkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Yönetmeliği Anabilim Dalı, Sakarya.

BARLI Önder (2008), *Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış*, Bakanlar Medya: İstanbul.

BARRICK Murray R. ve Michael K. MOUNT (1991), "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis", *Personnel Psychology*. 44(1), s. 1-26.

BONO Joyce E., Terry L. BOLES, Timothy A. JUDGE, ve Kristy J. LAUVER (2002), "The Role of Personality in Task and Relationship Conflict", *Journal of Personality*, 70(3), s. 311-344.

BİÇKES Durdu, Mehmet Celal YILMAZ, Özgür DEMİRTAŞ ve Ayşegül UĞUR (2014), "Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ağustos 2014, 9(2), s. 97- 121.

CAMPBELL-SILLS, Laura, Sharon L. COHAN ve Murray B. STEIN (2006), "Relationship of Resilience to Personality, Coping, and Psychiatric Symptoms in Young Adults", *Behaviour Research and Therapy*, 44, s. 585-599.

COSTA Paul T., Catherine M. BUSCH, Alan B. ZONDERMAN ve Robert R. MCCRAE (1986), "Correlations of MMPI Factor Scales with Measures of the Five Factor Model of Personality", *Journal of Personality Assessment*, 50 (4), s. 640-650.

COSTA Paul T., Robert R. MCCRAE, ve David A. DYE (1991), "Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness: A Revision of the NEO Personality Inventory", *Personality and Individual Differences*, 12, s. 887-898.

COSTA Paul T. ve Robert R. MCCRAE (1995), "Domains and Facets: Hiyerarşik Personality Assessment Using the Revised Neo Personality Inventory", *Journal of Personality Assessment*, 64 (1), s. 21-50.

CÜCELOĞLU Doğan (1991), *İnsan ve Davranış Psikolojisinin Temel Kavramları*, Remzi Yayıncılık, Ankara.

ÇETİN Fatih ve H. Nejat BASIM (2011), "Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), s.79-94.

ÇETİN Fatih ve H. Nejat BASIM (2012) "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarılama Çalışması" *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), s.121-137.

ÇETİN Fatih, Hakkı Okan YELOĞLU ve H. Nejat BASIM (2015), "Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kronik İlişki Analizi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 30 (75), s.81-92.

DAĞCI Abdullah ve Saffet KARTOPU (2014), "Mesleki Tükenmişlik ile Dindarlık Eğilimi Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(8), s.365-383.

---

---

DIGMAN John M. (1990), "Personality Structure: Emergence of the Five-factor Model", Annual Review of Psychology, 41, s. 417-440.

ERDEM Haluk, Yunus GÖKMEN ve Ufuk TÜREN (2015), "Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", İşletme Araştırmaları Dergisi, 7/2, s. 38-62.

ERKUŞ Ahmet ve Arif TABAK (2009), "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(2), s. 213-242.

EROĞLU Feyzullah (1996), Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayınları: İstanbul.

FAYOMBO Grace Adebisi (2010), "The Relationship between Personality Traits and Psychological Resilience among the Caribbean Adolescents", International Journal of Psychological Studies, Cilt: 2, Sayı: 2, s.105-116.

FRIBORG Oddgeir, Dag BARLAUG, Monica MARTINUSSEN, Jan H. ROSENINGE ve Odin HJEMDAL (2005), "Resilience in Relation to Personality and Intelligence", International Journal of Methods in Psychiatric Research, 14(1), s. 29-42.

GENÇ Alper (2014), "Psikolojik Dayanıklılığın Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı, Ankara.

GIATRAS Christopher D. (2000), "Personality hardiness: A Predictor of Occupational Stress and Job Satisfaction among California Fire Service Personnel", In Unpublished Master's Thesis, California State University: Long Beach.

GOLDBERG Lewis. R. (1990), "An Alternative Description of Personality: The Big-Five Factor Structure", Journal of Personality and Social Psychology, 59, s. 1216-1229.

GÜNEL Ö. Devrim (2010), " İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 3, Yıl: 2010, s. 37-65.

GÜNERİ YÖYEN Elif (2016). "Uluslararası Kişilik Envanteri (IPI) Kısa Versiyonunun Türkçe' ye Uyarlaması: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi", International Journal of Social Sciences and Education Research: 2(4), s. 1308-1321.

HUNTER Anita J. (2001), "A Cross-cultural Comparison of Resilience in Adolescents", *Journal of Pediatric Nursing*, 16(3), s. 172-179.

Jones Chris. ve Simon Hackett (2007). "Communicative Openness Within Adoptive Families: Adoptive Parents' Narrative Accounts of the Challenges of Adoption Talk and the Approaches Used to Manage These Challenges", *Adoption Quarterly*, 10(3/4), s.157-178.

JUDKINS Sharon K. ve Raedel RIND (2005), "Hardiness, Job Satisfaction and Stress among Home Health Nurses", *Home Health Care Management and Practice*, 17(2), s. 113-118.

KALAYCI Şerif (2010), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5.Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

KELEŞ Hatice Necla (2011), "Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* Cilt 3, Sayı 2, ISSN: 1309 -8039 (Online), s.343 – 350.

KLAGE Stefanie ve Graham BRADLEY (2004), "The Role of Hardiness in Stress and Illness: An Exploration of the Effect of Negative Affectivity and Gender", *British Journal of Health Psychology*, (9), s.137-161.

KÜÇÜKTATLIDİL Sevgül (2006). "Sigorta Sektöründe Çalışan Kişilerin Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başetme Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, T.C. Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

LUTHANS Fred ve Carolyn M. YOUSSEF (2004), "Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage", *Organizational Dynamics*, 33, s. 143-160.

LUTHANS Fred, Carolyn M. YOUSSEF, ve Bruce J. AVOLIO (2007), *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford University Press.: New York,

LUTHANS Fred., Steven M. NORMAN , Bruce J. AVOLIO ve James B. AVEY (2008), "The Mediating Role of Psychological Capital in The Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), s. 219-238.

LUTHANS Fred, James B. AVEY, Bruce J. AVOLIO ve, Suzanne J. PETERSON (2010), "The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital", *Human Resource Development Quarterly*, 21 (1), s. 41-67.

---



---

MADDI Salvatore R. (1998), Dispositional Hardiness in Health and Effectiveness, In H. S. Friedman (Ed.). Encyclopedia of Mental Health, CA: Academic Press: San Diego.

MADDI Salvatore R. (2006), "Building and Integrated Positive Psychology", The Journal of Positive Psychology: Dedicated to Furthering Research and Promoting Good Practise, 1(4), s. 226-229.

MADDI Salvatore R., Richard H. HARVEY, Deborah M. KHOSHABA, , John L. LU, Michele PERSICO ve Marnie BROW (2006), The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships with Repression, Innovativeness, Authoritarianism, and Performance", Journal of Personality, 74(2), s. 575-598.

MASTEN, Ann S., Karin M. BEST, ve Norman GARMEZY (1990), "Resilience and Development: Contributions from the Study of Children Who Overcome Adversity", Development and Psychopathology, Cilt: 2, Sayı: 4, s. 425-444.

MCCRAE Robert R. ve Paul T. COSTA (1987). "Validation of the Five-factor Model of Personality Across Instruments and Observers", Journal of Personality and Social Psychology, 52 (1), s. 81-90.

MCCRAE Robert R. ve Oliver P. JOHN (1992), "An Introduction to the Five-Factor and Its Applications", Journal of Personality, 60 (2), s. 175-215.

MCSHANE Steven L. ve Glinow VON, Mary ANN (2005), "Organizational Behavior: Emerging Realites For The Workplace Revolution", McGraw Hill Companies, Inc., New York.

MET Ömer L. (2010), "Pozitif Psikolojinin Örgütsel Davranışın Gelişmesi Üzerinde Etkileri ve "Psikolojik Sermaye" Kavramı", 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Çukurova Üniversitesi, Adana, s. 889-895.

MORRISEY Craig ve T. Edward HANNAH (1986), Measurement of Psychological Hardiness in Adolescents", Journal of Genetic Psychology, 148(3), s.393-397.

MOUNT Michael K., Murray R. BARRICK, Steven M. SCULLEN ve James ROUNDS (2005), "Higher-Order Dimensions of the Big Five Personality Traits and the Big Six Vocational Interest Types", Personal Psychology, 58, s. 447-478.

PODSAKOFF Philip M., Scott B. Mackenzie, Nathan P. Podsakoff ve Jeong-Yeon Lee (2003), "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", Journal of Applied Psychology, Cilt: 88, Sayı: 5, s.879-903.

ROBBINS Stephen P. ve Timoty A. JUDGE, (2007), *Organizational Behavior*, Pearson Prentice Hall.: New Jersey.

SANDY Sandra V., Susan K. BOARDMAN, Morton DEUTSCH (2000), *Personality and Conflict*, M. Deutsch, ve P.T. Coleman (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

SEZGİN Feridun (2012), "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:20 No: 2, s. 489-502.

SEZGİN NARTGÜN Şenay ve Kumru Dilan MOR (2015), "Öğretmenlerin Görüşlerine Göre Etik Liderlik Ve Psikolojik Dayanıklılık İlişkisi", *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:15, Yıl:15, Sayı:2, 15, s. 269-290.

SİĞRİ Ünsal ve Sait GÜRBÜZ (2011), "Akademik Başarı ve Kişilik İlişkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, Mayıs, s.30-48.

STORM Karin ve Simon ROTHMANN (2013). "The Relationship Between Burnout, Personality Traits and Coping Strategies in a Corporate Pharmacetial Group", *SA Journal of Industrial Psychology*, Cilt: 29, Sayı: 4, s.35-42.

SÜRAL ÖZER Pınar, Tayfun TOPALOĞLU, Özmen Ömür N. TİMURCANDAY (2013), "Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 13, Sayı: 4, s.437-447.

TERZİ Şerife (2008), "Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3, 29, s. 1-11.

TERZİ Şerife (2005), "Öznel İyi Olmaya İlişkin Psikolojik Dayanıklılık Modeli", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

TUSAIE Kathleen ve Janyce DYER (2004) "Resilience: A Historical Review of the Construct", *Holistic Nursing Practice*, 18(1), s. 3-8.

UĞURLU KARA Arzu ve Memduh BEGENİRBAŞ (2016), "Çalışanların Psikolojik Sermaye Algıları Onların Duygusal Rol Davranışlarını Etkiler Mi?: Turizm Sektöründe Bir Araştırma", *EUL Journal of Social Sciences*, LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi; VII(I), s. 50-66.

YAŞIN Tuğba (2016), "Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Başkent

---

Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Yönetim ve Organizasyon Doktora Programı, Ankara.

