



International
**SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:35
sssjournal.com

pp.2586-2596
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 28/03/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 27/05/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 27.05.2019

İŞ YÜKÜ FAZLALIĞININ PSİKOLOJİK SERMAYEYE ETKİSİ: ULAŞIM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

THE EFFECT OF EXCESS WORKLOAD ON PSYCHOLOGICAL CAPITAL: A RESEARCH IN THE TRANSPORT SECTOR

Dr. Erman KILINÇ

TCDD Taşımacılık, Malatya/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0001-7065-5916

Dr. Feyza İNCEOĞLU

TCDD Taşımacılık, Malatya/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-1453-0937

Dr. Kadir AKTAŞ

Milli Savunma Bakanlığı, Ankara/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0002-1307-5402



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1500>

Reference : Kılınç, E., İnceoğlu, F. & Aktaş, K. (2019). "İş Yükü Fazlalığının Psikolojik Sermayeye Etkisi: Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma", *International Social Sciences Studies Journal*, 5(35):2586-2596.

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, iş yükü fazlalığı ile psikolojik sermaye arasında ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Alan araştırması kapsamında, Malatya ilinde ulaşım sektöründe faaliyet gösteren bir kamu kurumu olan TCDD (Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları) çalışanlarından (n=220) anket formları aracılığıyla veriler elde edilmiştir. Söz konusu verilerin 27 tanesi değerlendirmeye uygun bulunmadığı için elenmiştir. Kalan 193 veri ile çalışmaya devam edilerek verilere sırasıyla güvenilirlik, geçerlilik, çoklu normal dağılım, çoklu doğrusal bağlantı ve faktör analizleri yapılmıştır. Analizlerin ardından AMOS 24 programı aracılığıyla Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kurulmuştur. Çalışma sonucunda; *iş yükü fazlalığının psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığa negatif yönde etki edip etmediği* incelenmiştir. YEM sonucunda p (anlamlılık) değeri düşük çıkan psikolojik dayanıklılık boyutu ve diğer boyutlara ait 7 soru analizden çıkarılarak model iyileştirilmiştir. Modelin uyum iyiliği değerleri; CMIN/df: 1.467, GFI: 0.839, NFI: 0.851, CFI: 0.942 ve RMSEA: 0.048 olarak elde edilmiştir. Elde edilen bulgular yazında yer alan diğer çalışmalarla karşılaştırılarak değerlendirilmiştir.

Anahtar Sözcükler: İş Yükü Fazlalığı, Psikolojik Sermaye, TCDD Çalışanları

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between excess workload and psychological capital. Areas covered by the research, Malatya province, which is a public institution operating in the transport sector TCDD (Turkish State Railways of the Republic of Turkey) staff (n = 220) were obtained data through questionnaires. 27 of these data were eliminated because they were not suitable for evaluation. The remaining 193 data were analyzed and reliability, validity, multiple normal distribution, multicollinearity, and factor analysis were performed. After the analysis, Structural Equation Model (SEM) was established by AMOS 24 program. In the results of working; It was examined whether the *excess workload* has a negative impact on the sub-dimensions of *psychological capital* such as *hope, self-efficacy, optimism and psychological resilience*. As a result of YEM, the *psychological resilience* dimension with low value (p value) and 7 questions related to other dimensions were removed from the analysis and the model was improved. Goodness of fit of the model; CMIN / df: 1.467, GFI: 0.839, NFI: 0.851, CFI: 0.942 and RMSEA: 0.048. The findings were compared with the other studies in the literature.

Keywords: Excess Workload, Psychological Capital, TCDD Employees

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihinde yaşanan sosyo-ekonomik gelişmeler toplumun yapısında önemli değişiklikler meydana getirmiştir. Tarım toplumundan sanayi toplumuna ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişlerde gözlenen toplumsal değişimler bu duruma örnektir (Toffler, 2008).

Sanayi devriminin gerçekleşmesiyle birlikte makineleşme oranı artmış ve bu durum insanın üretimdeki rolünün değişmesine neden olmuştur. Fabrikalaşma ve örgütlerin küreselleşmesiyle devam eden süreçte insanın örgütlenmedeki dönüşümü başlamıştır (Kerov, 2014).

Örgütlerin en değerli kaynaklardan biri olan insanı anlamak aslında oldukça güçtür. Bu durum, insan yapısının karmaşıklığından ve her işgörende farklılık göstermesinden kaynaklanmaktadır. İnsanı anlamak başarılı olmak isteyen örgütler için zorunludur. Zira verimliliği artırmanın ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmenin yolu insanı anlamaktan geçmektedir. İnsanı daha yakından tanıyabilmek için farklı disiplinlerde pek çok araştırma gerçekleştirilmektedir. Bu araştırmalardan biri de psikolojik sermayedir.

İlk kez Luthans ve arkadaşları (2004) tarafından öne sürülen psikolojik sermaye kavramı işgörenin pozitif güçlerine odaklanmaktadır (Zhao ve Hou, 2009). Psikolojik sermaye insanların psikolojik açıdan pozitif gelişme durumunu ifade etmektedir ve ekonomik sermaye, insan sermayesi, sosyal sermayeden sonra 4. boyut olarak işgörenin sahip olduğu psikolojik güçleri kapsamaktadır (Topaloğlu, 2013).

Ekonomik belirsizliklerin, ağır rekabet koşullarının ve hızlı teknolojik gelişmelerin hâkim olduğu dünyada sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek, ancak insan kaynaklarının psikolojik sermaye kapasitesinin yükseltilmesiyle mümkündür (Luthans vd, 2007).

İşletmelerin kıt kaynaklardan olabildiğince fazla yararlanmak ve örgütsel maliyetleri düşürmek amacıyla gerçekleştirdiği politikalar işgörenler üzerindeki baskıyı giderek artırmakta ve bu durum iş yükü fazlalığının ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. İş yükü fazlalığı, katlanılması zorunlu olan iş yükü anlamına gelmektedir ve insanın davranışsal ve psikolojik açıdan yıpranmasına neden olmaktadır. Olması gerekenden fazla iş vererek işi çok kısa sürede bitirmeye zorlamak ve belirli bir zaman diliminde birden fazla işin yapılmasını istemek işgörenin çalışma psikolojisinde olumsuz değişimlere neden olmaktadır. Negatif yönlü bu değişimler zaman içinde pek çok olumsuzlukların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş yükü fazlalığının psikolojik sermayeyi olumsuz yönde etkilemesi bu duruma örnek olarak verilebilir (Uysal vd., 2015).

Bu çalışmada iş yükü fazlalığı ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Alan araştırması kapsamında Malatya ilinde görev yapan TCDD çalışanlarına anketler dağıtılmış ve anketlere verilen cevaplar üzerinden yapısal eşitlik modeli kurularak ilişki analiz edilmiştir.

2. PSİKOLOJİK SERMAYE

Psikolojik sermayenin temelini oluşturan ve Luthans'ın (2002) öncülük ettiği pozitif örgütsel davranış yaklaşımı, işgörenlerin zayıf taraflarıyla ilgilenmek yerine onların olumlu ve iyi olan özelliklerine odaklanarak, bu olumlu özellikleri ölçerek, geliştirerek ve yönetmeye çalışarak iş performansının artırılmasını öngörmektedir (Akçay, 2011).

Pozitif örgütsel davranışın bir sonucu olarak ekonomik, entelektüel, beşeri ve sosyal sermaye türlerine bir yenisi eklenmiştir: psikolojik sermaye. Luthans ve Youssef'e (2007) göre psikolojik sermaye, "işgörenin pozitif psikolojik gelişme halidir" ve genellikle işgörenin güçlü yönleri ve bu yönlerin ortaya çıkarılması ve geliştirilmesiyle ilişkilidir (Luthans, 2002).

Luthans ve arkadaşlarına (2007) göre psikolojik sermaye 4 boyuttan oluşmaktadır. Söz konusu boyutlar şunlardır:

- *Öz yeterlilik*: Verilen görevi yerine getirmek için gerekli çabayı göstereceğine güvenmek,
- *İyimserlik*: Bugün ve gelecekte başarılı olacağına dair inancı korumak,
- *Ümit*: Sonuca ulaşmak için sahip olunan kararlılık ve gerektiğinde başarıyı elde etmek için amaca giden yolu değiştirmek,
- *Dayanıklılık*: Karşılaşılan zorluklarla başa çıkmak ve mutlaka sonuca ulaşmak.

2.1. Öz Yeterlilik

Sosyal-bilişsel kuramda öz yeterliliği tanımlayan ilk kişi Bandura'dır. Yazara göre (1997) öz yeterlilik, "işgörenin belirli performans ölçütlerine ulaşmak için gerekli faaliyetleri düzenleme ve gerçekleştirme yeteneklerine olan inancıdır".

İşgörenin en güçlü yönlerinden biri olan öz yeterlilik, işgörenin yeteneklerinden ziyade söz konusu yeteneklere olan inancıyla ilgilidir (Özkalp, 2009). Buna göre, gösterdiği performans konusunda şüphesi olan işgören, zorluklar karşısında mücadeleyi bırakıp kendini güçsüzleştirecek olan kaygıya kapılmaktadır. Yüksek öz yeterliliğe sahip işgörende ise durum tam tersidir. Bu işgören, kendine sürekli yeni amaçlar belirlemekte ve karmaşık görevlerin üstesinden gelmede benzersiz çözümler üretebilmektedir (Caprara ve Cervone, 2003).

2.2. İyimserlik

İyimserlik, işgörenin sahip olduğu, amaçlara ulaşmada ısrarcı davranmasına etki eden ve iyi şeyler olacağına dair genellenmiş beklenti (Scheier ve Carver, 1985), işgöreni kişisel gelişiminde arzu ettiği sonuçlara yönlendiren kavramsal bir süreçtir (Snyder, 2007).

İyimserler kötü olayları geçici olarak değerlendirirken, kötümserler kalıcı olarak değerlendirmektedir. Benzer şekilde iyimserler iyi olayları kalıcı olarak değerlendirirken, kötümserler geçici olarak değerlendirilmektedir (Luthans vd., 2004).

Luthans ve Youssef'e göre (2004) iyimser olmanın işgörene sağladığı faydalar şöyledir:

- Pozitif sonuçları değerlendirirken içsel, kalıcı ve yaygın nedenleri; negatif sonuçları değerlendirirken ise dışsal, geçici ve durum odaklı nedenleri öne çıkarmak.
- Olumlu sonuçlar elde edildiğinde kendine pay çıkararak sahip olduğu öz saygıyı ve morali yükseltmek.
- Beklenmedik olumsuz durumlarla karşılaşma olasılığını azaltarak depresyon, suçluluk duygusu ve umutsuzluk gibi olayların önüne geçmek.
- İyimserliğin işgörenselle ve örgütsel hedeflere ulaşmadaki olumlu etkilerini görerek iyimserliği daha fazla benimsemek.

2.3. Umut

Snyder ve arkadaşlarına (1991) göre umut, işgörenin başarıya ulaşmasında onu amaca yönlendiren enerji ve yoldur. Umudla ilgili yapılan çalışmalar, sonucunda umudun hem zihinsel ve fiziksel sağlıkta hem de zorlukların üstesinden gelmede etkili olduğunu göstermektedir. İş hayatında ise umut, işgörenlerin motivasyonunu artıran ve yüksek performansa ulaşmasını sağlayan bir unsurdur (Luthans ve Jensen, 2005).

Yöneticilerin işgörenlerin umudunu geliştirmek için umudun bileşenleri olan hedef, yol ve vasıtaları zenginleştirilmesi gerekmektedir. Buna göre kesin, gerçekçi ve açıkça ifade edilmiş hedeflerle işgörenlerin kullanacağı vasıta ve yol seçimi hedeflere ulaşmada kritik öneme sahiptir. İşgörenlerin umudunu artırmak için uygulanabilecek diğer yöntem ise büyük problemleri küçük parçalara ayırarak işgörenlerin küçük başarılar elde etmesine izin vermektir. Yöneticilerin başarı elde etmede işgörenlerine güvenmesi onların umudunu ve başarıya azmini artırmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004).

2.4. Dayanıklılık

Dayanıklılık, işgörenin olumlu ve olumsuz koşullarda gösterdiği canlılık ve zorlukları karşılama gücüdür (Luthans, 2002). Masten ve Reed'e (2002) göre dayanıklılık, yüksek düzeyde risk içeren sıkıntılı durumlarda işgörenin pozitif yönde uyumunu sağlayan bir kavramdır. Dayanıklılık olumsuz durumlarda olduğu kadar olumlu durumlarda da önemlidir. Buna göre dayanıklılık, olumlu olayların etkisinden çıkıp yeniden normale dönmek ve işe devam edebilmek için gereklidir. Aksi halde olumlu duygulara kapılan işgörenler rehavete kapılabilmekte, gerçeklerden uzaklaşabilmekte ve sonunda başarısızlıkla karşılaşabilmektedir (Luthans vd., 2007).

Dayanıklılık düzeyi yüksek işgörenler, değişime uyum sağlamada yeteneklidir (Luthans vd., 2007). Dayanıklı işgörenler, diğer takım üyeleri için de pozitif duygular beslemekte ve sonuçta destekleyici bir çalışma ortamı oluşturmaktadır. Bu durum, yenilikçi uygulamaların ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır (Fredrickson, 2004). Luthans ve Youssef'e (2004) göre dayanıklılık, hem işgörene hem de örgütlere

kaynakları etkin bir şekilde kullanma ve riskleri azaltma fırsatı sunmaktadır. Buna göre, dayanıklı işgörenler başarısızlık halinde kendini yenilemekte ve olumsuzluklarla baş edebilmektedir.

3. İŞ YÜKÜ FAZLALIĞI

Yazında genel olarak “gereğinden fazla çalışmak veya yapmak” anlamında kullanılan “işyükü fazlalığı” olarak kullanılan bu kavram, uluslararası yazında “work overload” olarak kullanılmaktadır (Bateman, 1981). Bu durumun en önemli nedeni de; ağır küresel rekabet koşullarında örgüt yönetiminin; belirsizliklerle dolu ve yüksek maliyetli bir süreç olan yeni işgören istihdamı yerine, eldeki mevcut işgörenden daha fazla yararlanmaya yönelik eğilimidir. Örgütlerin bu yaygın politikaları sonucunda ise *iş yükü fazlalığı* olarak yazında geçen durum ortaya çıkmaktadır.

“İşgörenin işyerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı” (Keser, 2006) olarak ifade edilen iş yükü fazlalığı, işgörenden kısıtlı kaynaklarla dar zamanda çok fazla görevi yerine getirmesinin talep edildiği (Ashfaq, Mahmood ve Ahmad, 2013), işgörenin molalara, izinlere, tatillere daha az vakit ayırmak zorunda kaldığı ve angarya işlerle uğraştığı (Altaf ve Awan, 2011), gereksiz bilgilerle dolu ve çok sayıda insanla muhatap olunan (Wallace, 1999) çalışma koşullarında ortaya çıkmaktadır.

Yardımlaşma kültürünün yaygın olmadığı örgütlerde daha sık gözlenen (Shim vd. 2015) iş yükü fazlalığı; dikkat dağınıklığı, tepki süresinin uzaması, yapılacak işlerin eksiksiz olarak zamanında yerine getirilememesi, bunalma, yorgunluk ve performansta azalma hissi gibi sonuçlar doğurmaktadır (Dağdeviren vd., 2005).

Yazında iş yükü fazlalığı ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış olup bunlardan bir tanesi de bilişim sistemleri sektöründe gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, mesai saatlerinin bitiminden sonra evde de çalışmak zorunda kalınması bilişim sektörü işgörenleri tarafından kapasitelerinin zorlanması ve iş yükü fazlalığına maruz kalındığı şeklinde algılanmaktadır (Weinert vd., 2014). Bir başka çalışmada ise iş yükü fazlalığı, işgörenselle yorgunluğa etki eden faktörler arasında ilk sırada yer almakta olup (Ayyagari vd., 2011), iş yükü fazlalığına uzun süre maruz kalındığında problem kronik bir hal almaktadır (Schulz vd., 1998).

Yazında yer alan ve Güney Afrika’daki çağrı merkezi operatörleri üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada iş yükü fazlalığı ile psikolojik sermaye arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir (Pillay vd., 2014).

Diğer yandan psikolojide meydana gelecek bir canlanma ile işgören verimliliği arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğu açıktır. Lazarus’a göre (2003) işgörenin ruh hali kendisinin örgütte verimli çalışıp çalışmayacağı yönündeki algısı tarafından kuvvetli bir şekilde etkilenmektedir. Yani, işgörenin herhangi bir zorluğun üstesinden gelebileceğine dair inancı, onun verimliliğine ve moraline direkt olarak etki etmektedir. Verimlilik ise örgütsel bağlılık ve iş devri ile anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir (Harris ve Cameron, 2005).

Yazında gerçekleştirilen bir başka araştırma ise Matsui ve Onglatco (1992) tarafından Japonya’da, yaşları 18 ile 40 arasında olan 435 bayan ofis işgöreni üzerinde gerçekleştirilmiştir. Buna göre, *iş yükü fazlalığı* arttıkça *işgörenselle verimlilik* düşmektedir. Araştırmaya elde edilen bulgulara göre söz konusu bayan işgörenler çok stresli ve sorumluluk gerektiren çalışma şartları altında daha az verimli olmaktadır.

Yukarıda ifade edilen araştırmalar ve teorik çerçevede sunulan bilgiler doğrultusunda, işgörenlerin yaşadığı *iş yükü fazlalığının* onların *psikolojik sermayesine* etki edebileceği düşünülerek aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

- **H₁**: *İş yükü fazlalığı* ile *psikolojik sermaye* arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H₁₁**: *İş yükü fazlalığı* ile *psikolojik dayanıklılık* arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H₁₂**: *İş yükü fazlalığı* ile *iyimserlik* arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H₁₃**: *İş yükü fazlalığı* ile *umut* arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H₁₄**: *İş yükü fazlalığı* ile *öz yeterlilik* arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

4. YÖNTEM VE BULGULAR

Anket çalışması sonucunda elde edilen veri setine ilk olarak SPSS 25 (Statistical Program in Social Sciences) programı ile güvenilirlik analizi yapılmıştır. Daha sonra verilerin dağılımının yapısına bakılmıştır. Bağımsız değişkenler arasında ilişki olmadığından emin olmak için ise Çoklu Doğrusal

Bağlantı (VIF) Analizi yapılmıştır. Son olarak AMOS 24 paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılarak Yapısal Eşitlik Modeli kurulmuş modelin uyum iyiliği ve test değerleri yorumlanmıştır.

4.1. Örneklem

Bu çalışmada, değişkenler arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla rastlantısal örnekleme yöntemi kullanılarak Malatya ilinde ulaşım sektöründe hizmet veren bir kamu kuruluşu olan TCDD çalışanları ile 2016 yılında anket çalışması yapılmıştır. Anketler farklı meslek gruplarında (stajyer, memur, büro şefi, mühendis, müfettiş ve idareci) görev yapan 220 kişiye uygulanmıştır. Katılımcılardan 9'u anketlere eksik cevap verdiği için; 18'i ise Mahalanobis Uzaklığı sonucuna bağlı olarak elde edilen $p < 0.01$ değerinin altında kaldığı için elenmiştir. Sonuç olarak 193 tane anket formu ile analiz gerçekleştirilmiştir. Ankete katılanların; % 65'i erkek, % 35'i kadın; % 35'i 18-30 yaş arasında, % 25'i 31-43 yaş arasında, % 32'si 44-56 yaş arasında, % 8'i 57 yaş ve üzerinde; % 18'i stajyer, % 47'si memur, %21'i teknik personel, % 4'ü müfettiş, % 10'u idareci; % 37'si ortaöğretim mezunu, % 14'ü önlisans mezunu, % 49'u lisans veya lisansüstü mezundur.

4.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak *iş yükü fazlalığı* ve *psikolojik sermaye* ölçekleri kullanılmıştır. İş yükü fazlalığı ölçeği; işgörenlerin iş yükü fazlalığının seviyelerini belirlemek amacıyla Imoisili (1985) tarafından geliştirilen ve Erdem ve arkadaşları tarafından Türkçe'ye uyarlanan 5'li Likert tipinde tek boyutlu bir ölçektir. Yazarlar, 2016 yılında kamu sektöründe istihdam edilen 213 personele üzerinde bir araştırma yapmış ve ölçeğin güvenilirlik katsayısını 0,85 olarak ölçmüştür. Psikolojik sermaye ölçeği ise Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 6'lı Likert tipinde, 24 ifadeden oluşan ve 4 boyutlu bir ölçektir. *İyimserlik*, *psikolojik dayanıklılık*, *umut* ve *öz yeterlilik* boyutlarını içeren ölçeğin güvenilirlik değerleri yazarlar tarafından 0,67 - 0,85 arasında ölçülmüştür. Ölçekte, toplam 24 madde yer almakta olup iyimserlik boyutu 1*, 9, 11*, 14, 18, 19; psikolojik dayanıklılık boyutu 5, 7, 8*, 10, 13, 22; umut boyutu 2, 6, 12, 17, 20, 24; öz yeterlilik boyutu ise 3, 4, 15, 16, 21, 23 numaralı ifadelerden oluşmaktadır (* ile gösterilen ters kodlanmaktadır).

4.3. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Ölçeklerle ait güvenilirlik değerleri Cronbach Alfa katsayısı aracılığıyla tespit edilmiştir. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0 ile 1 arasında yer almaktadır. Söz konusu değer 1'e yaklaştıkça ölçeğin iç tutarlılığına dair güvenilirlik artmaktadır. Buna göre 0,50'nin altı kabul edilemez, 0,50 - 0,60 arası zayıf, 0,60 - 0,70 arası sorgulanır, 0,70 - 0,80 arası kabul edilebilir, 0,80 - 0,90 arası iyi ve 0,90 - 1,00 arası mükemmel güvenilirliği ifade etmektedir (Gliem ve Gliem, 2003).

Veri toplama araçlarında yer alan ifadelerin ölçmek istediklerimizi doğru şekilde ölçüp ölçmediğinden emin olmak için geçerlilik analizinin yapılması gerekmektedir. Geçerlilik analizi, "bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği başka herhangi bir özellikle karıştırmadan doğru ölçebilme derecesidir" (Tekin, 1977). Geçerlilik analizinde iki değer hesaplanmaktadır. Bunlar; CR (Composite Reliability) ve AVE (Average Variance Extracted) değerleridir. CR, bir gizil değişkenin kendini oluşturan gözlenen değişkenler tarafından ne derece temsil edildiğini göstermektedir. CR analizinden elde edilen sonuçlar genelde Cronbach Alfa değerleriyle paralellik göstermektedir. CR sonuçlarının 0,70 ve üzeri olması gerekmektedir. AVE değeri ise gizil bir yapının teorik olarak ilişkilendirildiği gözlenen değişkenlerde açıklayabileceği ortalama varyansı ifade etmektedir. AVE sonuçlarının açıklanamayan varyanstan ve 0,50'den büyük olması gerekmektedir (Farrell ve Rudd, 2009).

Tablo 1: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar, Cronbach Alfa, AVE ve CR Değerleri

	Cronbach Alfa	CR	AVE
İş Yükü Fazlalığı	0,854	0,857	0,659
Psikolojik Dayanıklılık	0,925	0,926	0,690
İyimserlik	0,952	0,954	0,673
Umut	0,926	0,927	0,666
Öz Yeterlilik	0,907	0,908	0,679

Tablo 1'e göre araştırmanın güvenilirlik değerleri 0,854 ile 0,952 arasında yer almaktadır. Bu değerler, ölçeklerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu anlamına gelmektedir. Tablodaki CR değerleri 0,857 ile 0,954 arasında; AVE değerleri ise 0,659 ile 0,690 arasında yer almaktadır. Buna göre CR değerlerinin 0,70'ten büyük olması ve AVE değerlerinin 0,50'den büyük olması varsayımları yerine getirilmiştir.

4.4. Çoklu Normal Dağılım

Çoklu normal dağılımın varlığından söz edebilmek için p: gözlenen değişken sayısı olmak üzere $p^*(p+2)$ formülünden elde edilen değerlerin Mardia Katsayısı'ndan (AMOS programındaki *Multivariate* değeri) büyük olması gerekmektedir (Mardia, 1974). Verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde değişkenlerin ± 2 sınırını sağladığı görülmüş ve verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir.

4.5. Çoklu Doğrusal Bağlantı Analizi

Çoklu doğrusal bağlantı, bir bağımsız değişkenin diğer bağımsız değişkenle olan ilişkisini belirlemede kullanılan varyans büyütme faktörünün 10 ve üzeri değer alması halinde ortaya çıkan ve araştırmalarda istenmeyen bir durumdur (Albayrak, 2005). Tablo 2'de anket verilerinin Varyans Büyütme Faktörü (Variance Inflation Factor – VIF) analizi yer almaktadır.

Tablo 2: VIF Analizi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayı	t	p	Doğrusallık İstatistikleri	
	B	Std. Hata	Beta			Tolerans	VIF
Umut	,235	,072	,254	3,259	,001	,428	2,338
Psikolojik Dayanıklılık	,230	,083	,268	2,762	,006	,275	3,638
Öz Yeterlilik	,153	,073	,202	2,092	,038	,279	3,588

Bağımlı Değişken: İyimserlik

Araştırmada elde edilen bulgulara göre hiçbir bağımsız değişken $VIF > 10$ sınırını aşmamıştır. Buna göre bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı mevcut değildir.

4.6. Faktör Analizi

Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA), birbiriyle bağlantılı değişkenlerin bir araya getirilerek daha az sayıda ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenlerin ortaya çıkarılmasıdır (Büyüköztürk, 2002). Özdamar'a (2004) göre eğer bir araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri biliniyorsa bu durumda Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmasına gerek yoktur. Bu sebeple çalışmada AFA yapılmamıştır.

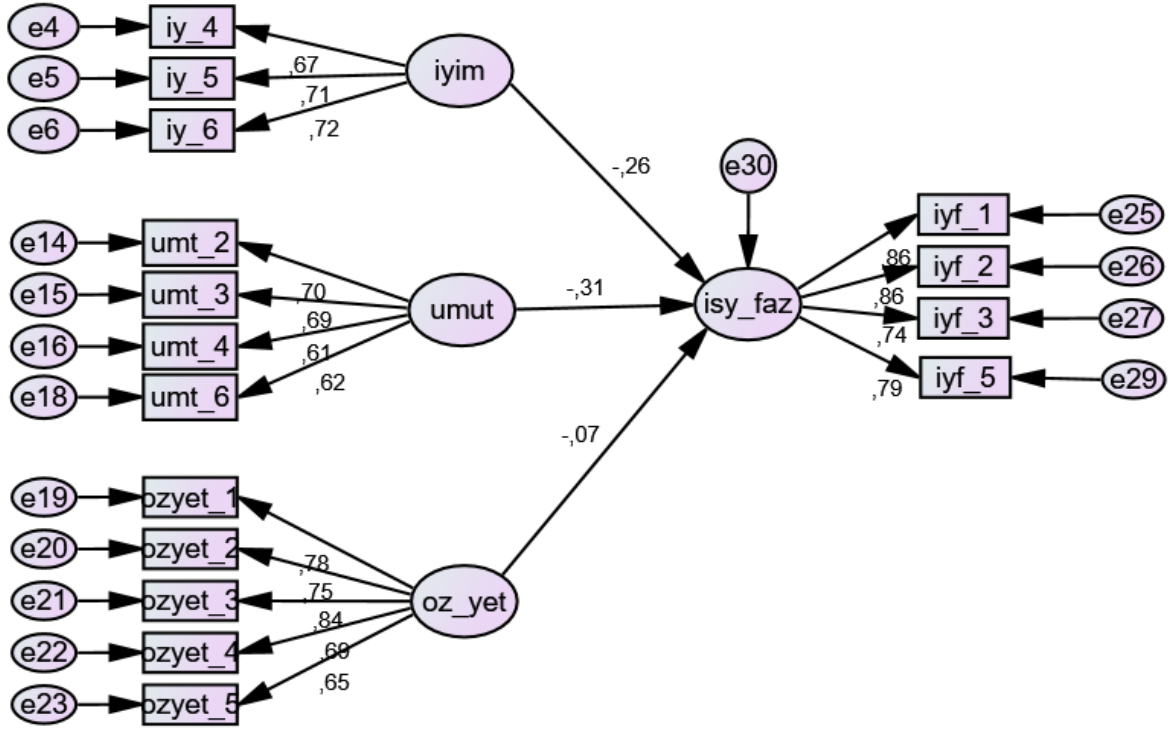
Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA), ölçüm modeli geliştirilirken sıklıkla kullanılan ve gözlenen değişkenler üzerinden gizil değişkenleri oluşturmayı amaçlayan bir yöntemdir (Meydan ve Şeşen, 2011). Bu çalışmada AMOS 24 programı aracılığıyla DFA yapılmıştır. Elde edilen veriler bazı düzenlemelerden geçirildikten sonra uyum iyiliği değerleri kontrol edilmiş ve söz konusu değerlerin araştırmaya devam etmek için yeterli olduğu görülmüştür.

4.7. Yapısal Eşitlik Modeli

YEM, her bir bağımlı değişken için ilişki kurulmasına ve birden fazla çoklu regresyon denkleminin en uygun ve en etkin şekilde tahmin edilmesine olanak sağlayan bir analiz yöntemidir (Tabachnick ve Fidell, 2001).

YEM analizlerinde kovaryanslar dikkate alınarak modellemeler yapılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011). Oluşturulan yapısal modeller gözlemlenebilen ve gözlemlenemeyen (gizil) değişkenler, bu değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkilerinin gösterildiği oklarla kurulan şekillerden oluşur. YEM'de bağımlı / bağımsız değişkenler ifadeleri değil içsel (endogenous) ve dışsal (exogenous) değişkenler ifadeleri kullanılmaktadır. Bunun nedeni ise; bir değişken bazı diğer değişkenler için bağımsız değişkeni ifade ederken bazılarında ise bağımsız değişkeni ifade etmektedir (Kelloway, 1998).

YEM'de bazı modifikasyonlar yapıldıktan sonra model analize hazır hale gelmektedir. Bu kapsamda; *psikolojik dayanıklılık* boyutu ile *iş yükü fazlalığı* ölçeği arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsız çıkmış ($p > 0,05$) ve *psikolojik dayanıklılık* boyutu modelden çıkarılmıştır. İlave olarak, *iyimserlik* alt boyutunun 1., 9. ve 11.; *umut* alt boyutunun 2. ve 20.; *öz yeterlilik* alt boyutunun 23.; *iş yükü fazlalığı* ölçeğinin ise 4. ifadeleri faktör yükleri 0,50'den düşük olduğu için modelden çıkarılmıştır (Çokluk vd., 2011). Şekil 1'de modifikasyonların ardından elde edilen YEM gösterilmektedir.



Şekil 1: Yapısal Eşitlik Modeli

YEM analizi sonucunda ölçeğin faktör yapısına ait uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde (Özdamar, 2016) olduğu görüldüğünden ölçeklerin yapısal olarak geçerli oldukları istatistiksel olarak hesaplanmıştır. Uyum iyiliği değerleri ayrıntılı olarak Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3: YEM İçin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İndeksi	Elde Edilen Değer	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	AÇIKLAMA
CMIN / df	1.467	≤ 3	3 - 5	χ^2 testi, veri ile model arasındaki uyumun testidir. Hesaplanan χ^2 testinin sonucu küçük olduğu zaman uyumun iyi ve matris yapılarının benzer olduğuna karar verilmektedir. χ^2 testi örneklem büyüklüğüne duyarlıdır. Buna göre örneklem sayısı arttıkça χ^2 değeri azalmaktadır. Hesaplanan χ^2 değeri istenilen aralıktadır.
GFI	0.839	≥ 0.95	0.90 - 0.95	χ^2 değerine alternatif olarak geliştirilen GFI (Godness of Fit Index), model uyumunu değerlendirirken örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak çalışmaktadır. Hesaplanan GFI değeri istenilen aralıkta değildir.
NFI	0.851	≥ 0.95	0.90 - 0.95	NFI (Normed Fit Index), gizil değişkenler arasında ilişkinin olmadığı bağımsızlık modeli tarafından üretilmiş χ^2 değeri ile modelin χ^2 değerini karşılaştırarak model tahminlemesini yapmaktadır. Hesaplanan NFI değeri istenilen aralıkta değildir.
CFI	0.942	≥ 0.97	0.95 - 0.97	CFI (Comparative Fit Index), gizil değişkenler arasında ilişkinin olmadığı kovaryans matrisi ile önerilen yapısal eşitlik modeline ait kovaryans matrisi karşılaştırılarak hesaplanmaktadır. CFI, örneklem büyüklüğüne duyarlıdır. Hesaplanan CFI değeri istenilen aralıktadır.
RMSEA	0.048	≤ 0.05	0.05 - 0.08	RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) gözlenen ve üretilen matrisler arasındaki hatayı en küçük olacak şekilde hesaplanmaktadır. RMSEA, örneklem büyüklüğüne duyarlılık göstermektedir. Hesaplanan RMSEA değeri istenilen aralıktadır.

Kaynak: Özdamar K, Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi, 2016/1, Nisan Kitabevi, Eskişehir.

4.8. Korelasyonlar

Korelasyon, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin ölçüsü olup r ile gösterilmektedir. Korelasyon değeri -1 ile +1 arasında değişmekte olup 0'a yaklaştıkça ilişki zayıflamakta; ± 1 'e yaklaştıkça artmaktadır (Alpar, 2011). Buna göre, korelasyon değeri 0,00 – 0,25 arasında yer alıyorsa iki değişken arasındaki ilişki çok zayıf, 0,26 – 0,49 arasında yer alıyorsa zayıf, 0,50 – 0,69 arasında yer alıyorsa orta, 0,70 – 0,89 arasında yer alıyorsa güçlü ve 0,90 – 1,00 arasında yer alıyorsa çok güçlüdür (Kalaycı, 2006).

Tablo 4: Faktör Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Değerleri

Ölçek Alt Boyutları	İş Yükü Fazlalığı	Psikolojik Dayanıklılık	İyimserlik	Umut	Öz Yeterlilik
İş Yükü Fazlalığı	1**				
Psikolojik Dayanıklılık	-0,027	1**			
İyimserlik	-0,263**	0,762	1**		
Umut	-0,311**	0,737	0,796**	1**	
Öz Yeterlilik	-0,072**	0,813	0,815**	0,854**	1**
Ortalama	3,352	3,742	3,540	3,430	3,399
Standart Sapma	0,906	0,652	0,925	0,843	0,881

** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4'te verilen değerlere göre; *iş yükü fazlalığı* ile *iyimserlik* ve *öz yeterlilik* arasında istatistiksel olarak anlamlı ters yönde ve çok zayıf bir ilişki vardır (*iyimserlik*: -0.263, *özyeterlilik*: -0.072). *İyimserlik* ile *umut* ve *özyeterlilik* arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönde ve güçlü bir ilişki vardır (*umut*: 0.796, *özyeterlilik*: 0.815). *Umut* ile *özyeterlilik* arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönde ve güçlü bir ilişki vardır (*özyeterlilik*: 0.854). *İş yükü fazlalığı* ile *umut* arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ters yönde ve zayıf bir ilişki vardır (*umut*: -0.311). *İş yükü fazlalığı*, *iyimserlik*, *umut* ve *özyeterlilik* ile *psikolojik dayanıklılık* arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur ($p < 0.01$).

Tablo 5: Hipotez Testleri Sonuçları

Hipotezler	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Hipotez Kabul/Ret	İlişki Durumu	Faktör Yüğü
H ₁	Psikolojik Sermaye	İş Yükü Fazlalığı	Kabul	Vardır	*
H ₁₁	Psikolojik Dayanıklılık	İş Yükü Fazlalığı	Ret	Yoktur	-0.03
H ₁₂	İyimserlik	İş Yükü Fazlalığı	Kabul	Vardır	-0.26**
H ₁₃	Umut	İş Yükü Fazlalığı	Kabul	Vardır	-0.31**
H ₁₄	Öz Yeterlilik	İş Yükü Fazlalığı	Kabul	Vardır	-0.07**

* YEM 2. dereceden (boyutlar bazında) kurulduğu için psikolojik sermaye ölçeğine ait hipotezin kabulüne ölçeğin alt boyutlarına bakılarak karar verilmiştir.

** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5'te verilen değerlere göre *iş yükü fazlalığı* ile *iyimserlik* ve *özyeterlilik* alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ters yönde ve çok zayıf bir ilişki vardır. (*iyimserlik*: -0.26 ve *özyeterlilik*: -0.07). *İş yükü fazlalığı* ile *umut* alt boyutu arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ters yönde ve zayıf bir ilişki vardır (*umut*: -0.31). *Psikolojik dayanıklılık* alt boyutu ile *iş yükü fazlalığı* arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur ($p < 0.01$). Bu durumda H₁₂, H₁₃ ve H₁₄ kabul edilirken; H₁₁ reddedilmiştir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Örgütler arasındaki rekabetin hızla artması çalışma hayatının her safhasında kendini göstermektedir. Bu durum çoğu zaman normal karşılanmakla birlikte bazen içinden çıkılmaz bir hal almaktadır. İş yerinde yaşanan bu olumsuz durum motivasyon düşüklüğü, işten ayrılma, psikolojik rahatsızlıklar hatta bazen intiharlara kadar gitmektedir.

Psikolojik sermaye; işgörenin işini yapmak üzere gösterdiği çabayı, işine ve onun sonuçlarına karşı duyduğu iyimserliği, başarılı olabilmek için sahip olduğu ümidi ve karşılaştığı zorluklar karşısındaki dayanıklılığı temsil etmektedir. İşgörenin sahip olduğu bu özellikler onun işine ve davranışlarına doğrudan etki etmektedir. Buna göre, iş yükü fazlalığının olumsuz yanları psikolojik sermayeye etki ettikçe işgören ve dolayısıyla örgüt bundan büyük ölçüde zarar görecektir.

Yukarıda ifade edilenler kapsamında, bu çalışmada, iş yükü fazlalığının işgörenin psikolojik sermayesine etkisi araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre iş yükü fazlalığının psikolojik sermayenin alt boyutlarından *iyimserlik, umut ve öz yeterlilikle* negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu etkilerin regresyon ağırlıkları 0,50'den düşük olduğu için etkiler zayıf ve çok zayıf (0,25 ve altı) olarak ölçülmüştür. İş yükü fazlalığının psikolojik dayanıklılığa etkisi ise regresyon ağırlıkları tablosu sonuçlarına göre anlamlı çıkmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre genel olarak iş yükü fazlalığının psikolojik sermaye üzerinde negatif yönlü fakat çok şiddetli olmayan bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada iş yükü fazlalığının psikolojik sermayeye etkisi araştırmanın yürütüldüğü katılımcılar çerçevesinde sınırlılık taşımaktadır. Söz konusu ilişkinin nicel ve nitel olarak farklılaşmış örneklerde araştırılması daha çeşitli çıkarımların yapılmasına olanak sağlayabilecektir. Belirtilen bu husus bir kısıtlılıktır.

Bilimsel çalışmaların temel amaçlardan birisi, elde edilen bulguların daha öncekilerle karşılaştırılmasıdır. Fakat gerçekleştirilen yazın taramasında iş yükü fazlalığının psikolojik sermayeye etkisini araştırılan herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu yüzden elde edilen veriler yazındaki başka bir çalışmayla karşılaştırılamamıştır. Çalışmanın bu yönüyle orijinallik değeri taşıdığı ve gelecek araştırmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçay, V. (2011). "Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü", Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(1):73-98.
- Albayrak, A.S. (2005). "Çoklu Doğrusal Bağlantı Halinde En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatifi Yanlı Tahmin Teknikleri ve Bir Uygulama", Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1):105-126.
- Alpar, R. (2011). Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Altaf, A. & Awan, M. (2011). "Moderating Effect Of Workplace Spirituality On The Relationship Of Job Overload and Job Satisfaction", Journal Of Business Ethics, 104(1):93-99.
- Ashfaq, S., Zahid M. & Mehboob, A. (2013). "Impact Of Work-Life Conflict And Work Over Load On Employee Performance In Banking Sector Of Pakistan", Middle-East Journal Of Scientific Research, 14: 688-695.
- Ayyagari, R., Varun G. & Russell, P. (2011). "Technostress: Technological Antecedents and Implications", Mıs Quarterly, 35(4):831-858.
- Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The Exercise of Control, Freeman, New York.
- Bateman, T.S. (1981). "Work Overload", Business Horizons, 24(5):23-27.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). "Factor Analysis: Basic Concepts and Using To Development Scale", Eğitim Yönetimi Dergisi, 32:470-483.
- Caprara, G.V. & Cervone, D. (2003). "A Conception of Personality For a Psychology Of Human Strengths: Personality As An Agentic, Self Regulating System" (Ed. Aspinwall, L. G. & Staudinger, U. M.), A Psychology Of Human Strengths: Fundamental Questions and Future Directions For A Positive Psychology, ss.61-74, American Psychological Association, Washington DC.
- Çetin, F. & Basım, H.N. (2012). "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", Amme İdaresi Dergisi, 45:121-137.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları, Pegem Akademi, Ankara.
- Dağdeviren, M., Eraslan E. & Kurt, M. (2005). "İşgörenlerin Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması", Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, 20:517-525.
- Erdem, H., Kılınç, E. & Demirci, D. (2016). "İşgörenlerde İş Yükü Fazlalığın Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,15(58):772-784.

- Farrell, A.M. & J.M. Rudd (2009). "Factor Analysis and Discriminant Validity: A Brief Review of Some Practical Issues", Australia-New Zealand Marketing Academy Conference, 30 November-2 December 2009, 16(1):91-109.Australia.
- Fredrickson, B.L. (2004). "The Broaden-And-Build Theory Of Positive Emotions", The Royal Society Publishing Philosophical Transactions B, 359(1449):1367–1378.
- Gliem, A.J. & Gliem, R.R. (2003). "Calculating, Interpreting and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient For Likert-Type Scales", Midwest Research To Practice Conference In Adult, Continuing and Community Education, 4-6 October, 82-88, USA.
- Harris, G.E. & Cameron, J.E. (2005). " Multiple Dimensions Of Organizational Identification and Commitment As Predictors Of Turnover Intentions and Psychological Well-Being", Canadian Journal Of Behavioural Science, 37(3):159–169.
- Imoisili, O.A. (1985). "Task Complexity, Budget Style of Evaluating Performance and Managerial Stress: An Empirical Investigation", Ph.D. Dissertation, University of Pittsburgh, USA.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayınevi, Ankara.
- Kelloway, E.K. (1998). "Using Lisrell For Structural Equaion Modeling", Thousand Oaks, 76-89.
- Kerov, V. (2014). İlkel, Köleci, Feodal, Kapitalist Toplum Biçimleri, Arya Yayıncılık, İstanbul.
- Keser, A. (2006). Çalışma Yaşamında Motivasyon, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa.
- Lazarus, R.S. (2003). "Does The Positive Psychology Movement Have Legs?", Psychological Inquiry, 14(2):93-109.
- Luthans, F. & Youssef, C.M. (2007). "Emerging Positive Organizational Behavior", Journal Of Management, 33:321-349.
- Luthans, F.; Youssef, C.M. & Avolio, B.J. (2007). Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge, Oxford University Press, New York.
- Luthans, F. (2002). "The Need For And Meaning Of Positive Organizational Behavior", Journal Of Organizational Behavior, 23:695-706.
- Luthans, F.; Avolio, B.J. ; Avey, J.B. & Norman, S.M. (2007). "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction", Personnel Psychology, 60(3):541–572.
- Luthans, F. & Youssef, C.M. (2004). "Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing In People For Competitive Advantage", Organizational Dynamics, 33(2):143-160.
- Luthans, K.W. & Jensen, S.M. (2005). "The Linkage Between Psychological Capital and Commitment To Organizational Mission: A Study Of Nurses", Jona, 35(6):304-310.
- Mardia, K.V. (1974) "Applications of Some Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis In Testing Normality and Robustness Studies", Sankhyā: The Indian Journal of Statistics, Series B, 36(2):115-128.
- Masten, A.S. & Reed, M.J.(2002), "Resilience In Development" (Ed: C.R. Snyder ve S.J. Lopez), The Handbook of Positive Psychology, ss.74-88, Oxford University Press, New York.
- Matsui, T. & Onglatco, M.L. (1992). "Career Self-Efficacy Of The Relation Between Occupational Stress and Strain", Journal Of Vocational Behavior, 41(1): 79–88.
- Meydan, C.H. & Şeşen, H. (2011), Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Özdamar K, (2016). Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINITAB Uygulamalı, Nisan Kitabevi, Eskişehir.
- Özkalp, E. (2009). "Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımı ve Konuları", 17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs 2009, 491-498, Eskişehir.

- Pillay, K.; Buitendach, J. & Kanengoni, H. (2014). "Psychological Capital, Job Demands and Organisational Commitment Of Employees In A Call Centre In Durban, South Africa", *Sa Journal Of Human Resource Management*, 12(1): 249-261
- Scheier, M.F. & Carver, C.S. (1987). "Dispositional Optimism and Physical Well-Being: The Influence of Generalized Outcome Expectancies on Health", *Journal of Personality*, 55 (2):169-210.
- Schulz P.; Kirschbaum, C.; Prußner, J. & Hellhammer, D. (1998). "Increased Free Cortisol Secretion After Awakening In Chronically Stressed Individuals Due To Work Overload", *Stress Medicine*, 14:91-97.
- Shim, D.C.; Park, H.H. & Eom, T.H. (2015). "Street-Level Bureaucrats' Turnover Intention: Does Public Service Motivation Matter?", *International Review Of Administrative Sciences*, 81(3):1-20.
- Snyder, C.R. & Lopez, S.J. (2007). *Positive Psychology: The Scientific and Practical Explorations of Human Strengths*, SAGE Publications, London.
- Snyder, R.; Urwing, L. & Robert A. (1991). "Hope And Health: Measuring The Will and The Ways" (Ed: C.R. Snyder & D.R. Forsyth, *Handbook Of Social and Clinical Psychology*, ss. 355-361, Pergamon, New York.
- Tabachnick, B.G. & L.S. Fidell (2001), *Computer-Assisted Research Design and Analysis*, Allyn and Bacon, USA.
- Tekin, H. (1977), *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*, Mars Matbaası, Ankara.
- Toffler, A. (2008), *Üçüncü Dalga: Bir Fütürist Ekonomi Analizi Klasığı*, Baskı Koridor Yayıncılık, İstanbul.
- Topaloğlu, T. (2013), "Psikolojik Sermaye: Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi" *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Wallace, J.E. (1999). "Work-To-Nonwork Conflict Among Married Male and Female Lawyers", *Journal Of Organizational Behavior*, 20:797- 816.
- Weinert, C.C.; Maier, S.L. & Weitzel, T. (2014). "Does Teleworking Negatively Influence It Professionals? An Empirical Analysis Of It Personnel's Telework-Enabled Stress", *Sigsim-Cpr '14 Proceedings Of The 52nd Acm Conference On Computers And People Research*, 139-147.
- Zhao, Z. & Hou, J. (2009). "The Study On Psychological Capital Development On İntrepreneurial Team", *International Journal Of Psychological Studies*. 1 (2):35-40.