



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı

**İŞ YÜKÜ VE İŞ KONTROLÜNÜN KARAR VERME
STİLLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KARAR VERME
ÖZ-YETERLİĞİNİN ARACILIK ROLÜ**

Enkh-Otgon NARANGEREL

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

İŞ YÜKÜ VE İŞ KONTROLÜNÜN KARAR VERME STİLLERİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE KARAR VERME ÖZ-YETERLİĞİNİN ARACILIK ROLÜ

Enkh-Otgon NARANGEREL

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

TEŞEKKÜR

Tüm tez çalışmam sürecinde bana her türlü desteği sağlayan, birçok konuda yardımcı olan , beni cesaretlendiren, teşvik eden sevgili danışmanım Dr. Öğr.Üyesi Anıl BOZ SEMERCİ'ye teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca tüm bu süreçte değerli tavsiyelerini esirgemeyen Prof. Dr. Azize ERGENELİ ve Türkiye'de geçirdiğim yüksek lisans eğitimim boyunca her türlü katkı sağlayan Hacettepe Üniversitesi Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış anabilim dalı hocalarıma tek tek minnettarlığımı sunuyorum.

Çalışmanın araştırma kısmında kullanılan anketlerin Türkiye Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Teşkilatında uygulanması için gerekli izinlerin alınmasında, ana ve örnek kitlenin belirlenmesinde, anketlerin dağıtılmasında ve geri toplanmasında destek veren Türkiye M.E.B. Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü'ne teşekkürlerimi iletiyorum.

Sevgili annem Enkhtsetseg LKHAMSUREN'e...

ÖZET

NARANGEREL, Enkh-Otgon. *İş Yükü ve İş Kontrolünün Karar Verme Stilleri Üzerindeki Etkisinde Karar Verme Öz-Yeterliğinin Aracılık Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.

Bu çalışmanın amacı iş yükü, iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisinde karar vermede öz yeterliğinin aracılık rolünün incelenmesidir. Çalışmaya Türkiye Cumhuriyetin devlette görev alan 252 devlet memuru, şef, şube müdürleri, daire başkanlardan veri toplanmıştır. Katılımcılar iş yükü, iş kontrolü, karar verme stilleri ve karar verme öz-yeterliği ile ilgili ankette cevap verilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, iş yükü düzeyi ve dikkatli karar verme stili arasında negatif yönde ilişki, ve kaçınan, erteleyici, panik karar verme stilleri ile pozitif yönde ilişkiler bulunmuştur. Öte yandan iş kontrolü ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönde ilişki, ve kaçınan, erteleyici, panik karar verme stilleri arasında olumsuz yönde ilişkiler saptanmıştır. Bununla birlikte iş yükü ile karar verme öz-yeterliği arasında negatif yönde ilişki; iş kontrolü ve karar verme öz-yeterliği arasında pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Ayrıca karar verme öz-yeterliğinin iş yükü, iş kontrolü ve dikkatli, kaçınan, erteleyici karar verme stilleri arasındaki ilişkide tam aracılık; iş yükü iş kontrolünün panik karar verme stili arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü bulunmuştur.

Anahtar Sözcükler: İş Yükü, İş Kontrolü, Karar Verme Stilleri, Öz-yeterlik

ABSTRACT

NARANGEREL, Enkh-Otgon. *The Mediation Role of Self-Efficacy in Decision Making On The Relationship Between Workload and Work Control and Decision Making Styles*. Master's Thesis, Ankara, 2020.

The aim of this study was to investigate the mediating role of self-efficacy in decision making on the effect of workload, work control and decision making styles. The study was gathered from 252 government officials, chiefs, branch managers and heads of the departments of the Republic of Turkey. The participants of the study filled out questionnaires about workload, work control, decision making styles and self-efficacy in decision making. According to the results of the research, there was a negative relationship between the level of workload and vigilant decision making style, and a positive relationship with buckpassing, procrastination, and hypervigilance decision making styles. On the other hand, a positive relationship between work control and vigilance decision-making style, and a negative relationship between buckpassing, procrastination and hypervigilance decision-making styles were observed. At the same time, there was a negative relationship between workload and self-efficacy in decision-making, yet a positive relationship was found with work control. In addition, a full mediating role in the relationship between workload in decision-making self-efficacy, work control, vigilant, buckpassing, and procrastination decision-making styles; a partial mediating role was found in the relationship between workload and hypervigilant decision making style in work control were found separately.

Keywords: Work Load, Work Control, Decision Making Styles, Self-Efficacy

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
GİRİŞ	1
1.BÖLÜM : ALANYAZINI İNCELEMESİ	4
1.1. KARAR VERME	4
1.1.1. Karar Verme Tanımı ve Süreci	4
1.1.2. Karar Verme ile ilgili Modeller ve Kuramlar.....	7
1.1.2.1.Gelatt’ın Karar Verme Kuramı.....	7
1.1.2.2.Rasyonel Karar Verme Kuramı.....	8
1.1.2.3.Kısıtlı Rasyonellik Kuramı.....	9
1.1.2.4.Tahmin ve Pişmanlık Kuramı.....	10
1.1.2.5.Vroom’un Beklenti Kuramı.....	10
1.1.2.6.Gati’nin karar verme kuramı.....	11
1.1.2.7.Oyun Kuramı.....	11
1.1.2.8.Janis ve Mann “Çatışma” Kuramı.....	11
1.1.3. Karar Verme Stilleri.....	13
1.1.4. Karar Verme ile İlgili Araştırmalar.....	15

1.2. İŞ YÜKÜ-İŞ KONTROLÜ	18
1.2.1. İş Yükü Tanımı.....	18
1.2.2. İş Yükünün Boyutları.....	18
1.2.3. İş Yükünün Türleri.....	19
1.2.3.1.Zihinsel İş Yükü.....	19
1.2.3.2.Çevresel İş Yükü.....	20
1.2.3.3.Fiziksel İş Yükü.....	20
1.2.3.4.Konumsal İş Yükü.....	21
1.2.3.5.İş Yükünün Sonuçları.....	21
1.2.4. İş Kontrolü	23
1.2.5. İş Yükü ve İş Kontrolü ile İlgili Araştırmalar.....	23
1.2.6. İş Yükü, İş Kontrolü ve Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkiler.....	24
1.3. KARAR VERME ÖZ-YETERLİĞİ	28
1.3.1. Öz-Yeterliğin Tanımı.....	28
1.3.2. Öz-Yeterliğin Kaynakları.....	30
1.3.3. Öz-Yeterliğin Etkileri.....	31
1.3.4. İş Yükü, İş Kontrolü ve Karar Verme Öz-Yeterliği Arasındaki İlişkiler.....	33
1.3.5. Karar Verme Öz-Yeterliği ve Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkiler.....	35
2. BÖLÜM : ALAN ARAŞTIRMASI.....	38
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ.....	38
2.1.1. Katılımcılar.....	38
2.1.2. Kullanılan Ölçekler.....	40
2.1.2.1.Demokratik Değişkenler.....	40
2.1.2.2.Karar Verme Stilleri Ölçeği.....	40
2.1.2.3.İş Yükü-İş Kontrolü Ölçeği.....	41
2.1.3. Uygulanan Analizler.....	42
2.1.4. Veri Setinin Kontrolü ve Analize Hazırlanması.....	42

2.2. BULGULAR.....	44
2.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	44
2.2.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	49
2.2.3. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	52
2.2.4. Hipotez Analizi Sonuçları.....	54
2.2.5. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezleri ve Hipotezlerin Sonuçları.....	58
3. BÖLÜM: TARTIŞMA	59
3.1. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	59
3.1.1. İş Yükü, İş Kontrolü ile Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi.....	59
3.1.2. İş Yükü, İş Kontrolü ile Karar verme öz-yeterliği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi.....	60
3.1.3. Karar verme öz-yeterliği ile Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi.....	61
3.1.4. Aracılık Analizlerin Değerlendirilmesi.....	62
3.2. YÖNETİCİLERE ÖNERİLER.....	63
3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER.....	64
KAYNAKÇA.....	65
EK1: ETİK KURUL KARARI.....	77
EKII: TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU.....	78

TABLolar DİZİNİ

Tablo.1 Katılımcıların demografik bilgileri.....	39
Tablo 2. Model Uyum İndeksleri.....	45
Tablo 3. Ölçek Maddeleri Faktör Yükleri.....	46
Tablo 4. Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	51
Tablo 5. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 6a. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezleri ve Hipotezlerin Sonuçları.....	56
Tablo 6b. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezleri ve Hipotezlerin Sonuçları.....	59

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Gelatt'ın Karar Verme Modeli.....	8
Şekil 2. Karasek'in iş yükü ve iş kontrolü modeli.....	25
Şekil 3. Aracılık Modeli.....	38
Şekil 4. İş yükü ve iş kontrolü ile karar verme stilleri arasındaki doğrudan ilişki.....	55
Şekil 5a. İş yükü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar vermede öz-yeterliğin aracılık rolü.....	57
Şekil 5b. İş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar vermede öz-yeterliğin aracılık rolü.....	58

GİRİŞ

İnsanlar yaşamları boyunca birçok problemle karşılaşır. Benzer problemlerle karşılaşan her insan farklı çözüm yolları üretir ve problemi çözüme kavuşturmak için belirlediği çözüm yollarından hangisinin kendisi için daha faydalı olduğuna karar verme durumuyla karşı karşıya kalır (Ağır, 2007). Bu durum yaşam boyunca devam eder ve insanlar sürekli olarak karşılarına çıkan seçeneklerden birini seçme, diğer bir deyişle karar verme durumundadırlar (Kuzgun, 2014). Problemlerin çözümü için birden çok olasılığın söz konusu olması bireyi rahatsız edebilir. Bu durumda bireyin problemi çözmek için doğru karar alması gerekmektedir. Birey doğru karar aldığı takdirde hayatına problemini çözmüş ve istediği noktaya ulaşmış şekilde devam edebilir (Karasar,2009).

Hayat boyunca alınan her karar bir sonuç doğurmaktadır ve bu kararı alan kişi bu sonuçlara katlanmak zorundadır (Miller ve Byrnes, 2001). Bireyler hayatları süresince önemli görünmeyen günlük basit kararlar aldıkları gibi ekonomi, eğitim, meslek, siyaset ve ilişkiler gibi hayatlarına önemli etkileri olan kararlar da alırlar. Bu kararlardan doğru olanları bireylerin hayatlarını kolaylaştırıp onların mutluluğuna sebep olurken, yanlış olanları ise bireylerin hayatlarını zorlaştırıp onlara mutsuz bir hayat sunabilir. Alınan tüm kararlar aynı derecede öneme sahip olmadığı için ilk anda karar verme süreci basit bir olaymış gibi düşünülebilir. Ancak yapılan araştırmalar sonucunda karar verme olayının görüldüğü kadar basit olmadığı ve birçok faktörün kişinin karar verme süreci üzerinde etkisinin olduğu görülmüştür (Taşdelen, 2001).

Karar verme, bir ihtiyacın karşılanması maksadıyla ulaşılması gereken amaçların belirlenmesi, bunun için ihtiyaç duyulan bilgilerin toplanması, toplanan bu bilgilerin değerlendirilerek alternatif seçeneklerin oluşturulması ve bu seçenekler içinden en uygun olanının tercih edilmesi şeklinde tanımlanabilir (Güçray, 2001). Karar verme davranışı ardışık aşamalardan oluşan bir süreç olarak tanımlanabilir. İnsanlar için karar verme süreci karar verilmesi gereken bir durumun farkına varmasıyla başlar. Birey, bu durumu kendine özel bir yaklaşımla değerlendirir, değerlendirme işlemi sonucunda bazı seçenekler belirler ve her bir seçeneğin olası sonucunu düşünüp seçim işlemine yönelir. Birey karşılaştığı bu durum için kararını kesin olarak belirlediğinde karar verme süreci tamamlanmış olur (Alver, 2011).

Karar verme süreci temel olarak her birey için aynı gibi görünse de içerik bakımından her birey için farklıdır. Bunun sebebi ise bireylerin karar verirken kullandıkları yöntemlerin ve problemlere yaklaşım tarzlarının farklı olmasıdır. Bireylerin karar verme sürecinde izledikleri farklı yöntem ve metodlara karar verme stilleri denmektedir. Her bireyin karar verme süreci kendi karar verme stiline göre şekillenmektedir. Harren (1979) karar verme stilini “bireyin karar vermeye ilgili görevlerine tepkisi ve tipik yorumu” olarak tanımlamıştır.

Karar verme stilleri, tanımları ve bu stillerle ilgili alanyazın değerlendirildiğinde birçok kavramın çalışanların karar verme stillerini etkileyebileceği ifade edilebilir. Bu araştırma kapsamında, karar verme stillerini etkileyebilecek faktörler olarak iş yükü ve iş kontrolü kavramları incelenecektir. Birey ve iş yükü arasındaki denge ve uyum sağlandığında, bireyler işlerini sevgiyle yaparlar ve kariyerlerini profesyonel olarak geliştirerek planlayabilirler. Diğer taraftan, yüksek düzeyde iş yükü algısına sahip çalışanlar kendilerine verilen birçok görevi belirli ve çoğu zaman kısıtlı zaman içinde tamamlamak zorunda olan bireyler, kendi görev alanında hissetmedikleri talepleri de devralınca tamamlanamayan görevlerin baskısı altında ezilerek psikolojik meşguliyet kısılcasına girmektedirler. Dolayısı ile çalışanların iş yükü algılarının karar verme süreçlerini etkileyebileceği ve Bu durum bireylerin iş yerinde almış oldukları kararlar üzerinde etkili olabileceği düşünülebilir.

İş yükü gibi çalışanın işine dair önemli algılarından bir diğeri de iş kontrolüdür. Bir çalışanın işi hakkında kararlar alabilme özgürlüğü, bir başka deyişle iş kontrolünün düzeyi kısmen işin niteliği, kısmen de yöneticilerin yönetim anlayışları ve genel olarak da örgütün kuralları tarafından belirlenir. İş kontrolüne sahip olma derecesi çalışanın iş yerindeki kararlarını, dolayısıyla karar verme stillerini etkileyebilir. Ne var ki hem iş yükünün hem de iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisi kişinin karar vermeye ilişkin öz yeterliği üzerinden oluşabilir. Diğer bir deyişle, iş yükü ve iş kontrolü algısı kişinin karar vermeye ilişkin öz yeterliğini etkileyecek ve bu durum kişinin karar verme stillerini farklılaştırabilecektir. Öz-yeterlik kişilerin duygu, fikir, eylem ve olaylar üzerindeki kontrol algılarını ifade eder (Bandura, 1994). Belirli bir konu hakkında sahip olunan öz yeterlik bireylerin seçimlerini, çabalarını ve tepkilerini şekillendirir. Dolayısı ile bireyin karar verme sürecine ilişkin öz yeterlik algısı karar verme stillerini etkileyecektir.

Bireylerin karar verme becerilerine dair olumlu inançlarını, öz yeterliklerini, etkileyebilecek faktörlere bakıldığında ise, bireyin iş yükü ve iş kontrolü algısının etkili olabileceği düşünülmektedir. Buna göre, işin yoğunluğunu, çalışma hızını, zorluğunu ve kişi ile uyumsuzluğunu içeren iş yükünün kişinin öz yeterlik algısını olumsuz etkileyebileceği düşünülürken; çalışanın işe ilişkin sahip olduğu bilgi, beceri ve yetenekleri ve bunları çalışma ortamında kullanma imkânlarını ifade eden iş kontrolünün öz-yeterliği olumlu etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı çalışanların iş yükü ve iş kontrolü algılarının karar verme stilleri üzerindeki etkisinde karar verme öz yeterliğinin aracılık rolünü araştırmaktır. Bu doğrultuda bu çalışmada kamu kurumlarında orta ve üst düzey yönetici olarak çalışan 252 çalışandan veri toplanmıştır. Veriler yapısal eşitlik modellemesi ile istatistiksel olarak analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

Çalışmanın ilerleyen kısımları üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, karar verme, iş yükü-iş kontrolü ve öz-yeterlik değişkenlerinin tanımlarından ve teorik altı yapılarından bahsedilerek kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölüm ise alan çalışması ile ilgili veri analizinde uygulanan istatistiksel yöntemler, elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Son bölüm olan üçüncü bölüm ise bulgulara ilişkin yorumlar ve önerilerden oluşmaktadır.

1. BÖLÜM

ALANYAZINI İNCELEMESİ

Bu bölümde karar verme, iş yükü, iş kontrolü ve öz-yeterlik kavramlarından bahsedilecek bu değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara yer verilecektir.

1.1. KARAR VERME

Karar verme, karar verme süreci, teknolojik ve politik-sosyo-ekonomik faktörler nedeniyle giderek daha karmaşık hale gelen önemli bir yönetsel fonksiyondur. Karar verme, karar verme süreçleri ve onları etkileyen faktörler işletme, psikoloji, ekonomi, rehberlik gibi pek çok alanda incelenen araştırma konularından birisini teşkil etmektedir. Bu nedenle karar verme ve karar verme süreçlerini belirlemek amacıyla pek çok teori, model ve yöntem geliştirilmiştir. Bu doğrultuda bu bölümde karar vermenin tanımı, karar verme süreci, karar verme ile ilgili modeller ve kuramlar ve karar verme ile ilgili araştırmalardan bahsedilecektir.

1.1.1. Karar Verme Tanımı ve Süreci

Karar kelimesi, dilinde “bir iş veya sorun hakkında düşünülerek verilen kesin yargı, hüküm, düzenlilik” (TDK, 2019) olarak tanımlanmaktadır. Bu kelimenin Fransızca ve İngilizce karşılığı “decision” kelimesidir. Karar kelimesinin kökü ise Latince istikrarsızlığı sonlandırmak, bitirmek anlamına gelen “decidere” kelimesine dayanmaktadır (Tosun, 1992).

Alanyazınında karar verme kavramıyla ilgili yapılmış birçok farklı tanım bulunmaktadır. Güçray (2001) karar vermeyi, “*bir ihtiyaç durumunda bu ihtiyacı karşılamak amacıyla ulaşılmak istenen amaçların belirlenmesi, gerekli bilgilerin toplanması ve bu bilgilerin değerlendirilerek seçeneklerin oluşturulması ile koşula uygun olanın seçilmesi*” olarak tanımlamaktadır. Sağır (2006) ise karar vermeyi, “*arzu edilen sonuçlara ulaşabilmek için karşılaşılan durum ile ilgili bilgilerin toplanarak sistematik bir akıl yürütme süreciyle bu bilgilerin sonuca ulaşma açısından ele alındığı bir seçim süreci*” olarak ifade etmektedir. Kuzgun (2014) karar vermeyi, “*bir nesneyi, kişiyi, ihtiyacı karşıladığı düşünülen duruma veya hedefin gereksinimi karşılamak için*

uygun ve yeterli olup olmadığına dair birden fazla alternatif olduğunda sorunu çözmek için bilişsel ve davranışsal çaba” olarak tanımlamaktadır. Karar verme kavramıyla ilgili yapılan bu tanımların ortak özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- 1) Yapılan iş bir eylemin seçilmesidir.
- 2) Karar verme işlemi yapılırken seçenekler arasında değerlendirme yapılır.
- 3) Karar verme işleminin hedefi problemin çözülmesidir.
- 4) Seçenekler arasından hedefe ulaşmada en etkili olan seçilir.
- 5) Karar verme işlemi bir süreç içerisinde gerçekleşir.

Karar verme, ardışık evrelerden oluşan ve belli bir süreç gerektiren bir işlemdir. Karar verme davranışından söz edebilmemiz için karar vermeyi gerektirecek bir konunun varlığı ve bireyin bu konu hakkında bir karar vermesi gerektiğini hissetmesi gerekmektedir. Bireyin bir konu hakkında karar vermesi gerektiğini fark etmesiyle beraber karar verme süreci başlamaktadır (Avşaroğlu, 2007). Bireyin herhangi bir konuda karar vermesi, çevresel koşullar ve kişisel ihtiyaçları arasında denge sağlaması olarak da görülebilir. Bu açıdan bakıldığında, karar vermenin kişinin öz-düzenlemesi ile ilgili olduğu da söylenebilir (Marco ve diğerleri, 2003). Alanyazını incelendiğinde, karar verme sürecinin aşamaları ile ilgili olarak birçok farklı görüş bulunmaktadır.

Drucker (1967) karar vermenin sistematik bir süreç içerisinde olduğunu ifade etmiş ve bu adımları aşağıdaki şekilde sıralamıştır.

1. Problemin sınıflandırılması
2. Problemin tanımlanması
3. Problemin çözmek için uygun bir yol belirlenmesi
4. Problemi çözmek için bu yolun uygulanması gerektiğine karar verilmesi
5. Alınan kararın uygulanması

Mann ve diğerleri ise karar verme sürecini beş adımda özetlemiştir.

1. Hedeflerin belirlenmesi
2. Hedeflere ulaşmayı sağlayacak alternatif yolların belirlenmesi
3. Belirlenen yollarla ilgili bilgi toplanması
4. Belirlenen yollardan birini gerçekleştirmenin olası etkilerinin karşılaştırılması

5. En uygun olduğu düşünölen yolun tercih edilerek uygulanması

Koçel (2007) karar vermeyi, başlangıcı ve sonu olan, bu ikisi arasında farklı iş, düşünce ve eylemlerin birbirilerini takip ettiği ve en sonunda bir tercihte bulunulan süreç olarak tanımlamıştır. Karar verme sürecinde birey ilk olarak alacağı kararla ilgili bilgiler edinir. Bilgi karar verme aşamasını doğrudan etkiler, çünkü, karar vermek için kişi bilgiyi kullanır. Kişinin elde ettiği bilgiler doğruysa alacağı karar da büyük olasılıkla doğru olur. Dolayısıyla, karar veren kişi çevresinden edindiği bilgiler neticesinde karar vermesini gerektiren bir durum olduğunu algılasa kişi için karar verme süreci başlamış demektir. Koçel (2007) karar verme sürecinin aşamalarını aşağıdaki gibi açıklamıştır.

1. Amaç Belirleme ve Problemi Tanımlama: Hangi konuda olursa olsun karar vermenin ilk basamağı amacın belirlenmesi ve problemin tanımlanmasıdır. Amanın belirlenmesi karar verme süreci için oldukça önemlidir ve karar verme sürecinin sonraki aşamaları amaç doğrultusunda şekil alır. Bundan dolayı, amaçların etkili olabilmesi için kişiyi motive etmesi, somut olması, belli bir zaman dilimi için geçerli olması gerekmektedir. Problem ise kişinin amacına ulaşmak için faaliyette bulunurken karşılaştığı engeller olarak tanımlanabilir. Problem, kişinin amacına ulaşabilmesi için ortadan kaldırması gereken bir unsurdur. Kişi amacına ulaşmak için çaba gösterirken ortaya çıkan problemler karar verme sürecini doğrudan etkilemektedir. Kişinin sonraki süreç basamaklarında geliştirdiği çözüm önerileri belirlenen amaç ve tanımlanan problem doğrultusunda gerçekleşmektedir.

2. Amaç ve Problemleri İrdeme (Öncelikleri Belirleme): Amacı ve problemi belirlemek karar verme süreci için önemli olsa da yeterli değildir. Karar verme sürecinde gerçekleştirilecek seçim işlemi için kriterlerin de açık bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Amaç ve problemin öneminin, özelliklerinin, çözüm gerçekleşmediğinde ne gibi sorunlara oluşacağını incelemesi ve analiz edilmesi gerekmektedir.

3. Alternatif Çözüm Yollarının ve Seçeneklerin Belirlenmesi: Bu aşamada hedeflenen amaca ulaşmayı sağlayacak ve problemi ortadan kaldıracak alternatif çözüm yolları belirlenir. Belirlenen bu alternatiflerden problemi ortadan kaldırmaya en uygun olanları irdelenmek üzere seçilir.

4. *Alternatif Çözüm Yollarının İrdelenmesi*: Karar verme sürecinin bu aşamasında daha önce belirlenen alternatif çözüm yolları ayrıntılı olarak değerlendirilir. Önerilen çözüm yolları olası sonuçları, maliyeti, uygulanabilirliği, beklentiye uygunluğu, hedefe ulaştırma ihtimalinin derecesi gibi yönlerden değerlendirilmeye alınırlar. Buradaki en önemli amaç, uygulanabilirliği ve amaca ulaştırma olasılığı en yüksek olan çözüm yolunun ön plana çıkarılmasıdır.

5. *Seçimin Yapılması*: Bu aşamadaki daha önce değerlendirilen çözüm yollarından birini seçmektir. Seçilen çözüm yolu kararı temsil eder. Son olarak kişi aldığı kararı uygular ve süreç sona erer.

Karar verme sürecine ilişkin çalışmalar incelendiğinde konu ile ilgili farklı disiplinlerden araştırmacılar tarafından birçok model ve kuramın geliştirildiği görülmektedir.

1.1.2. Karar Verme ile ilgili Modeller ve Kuramlar

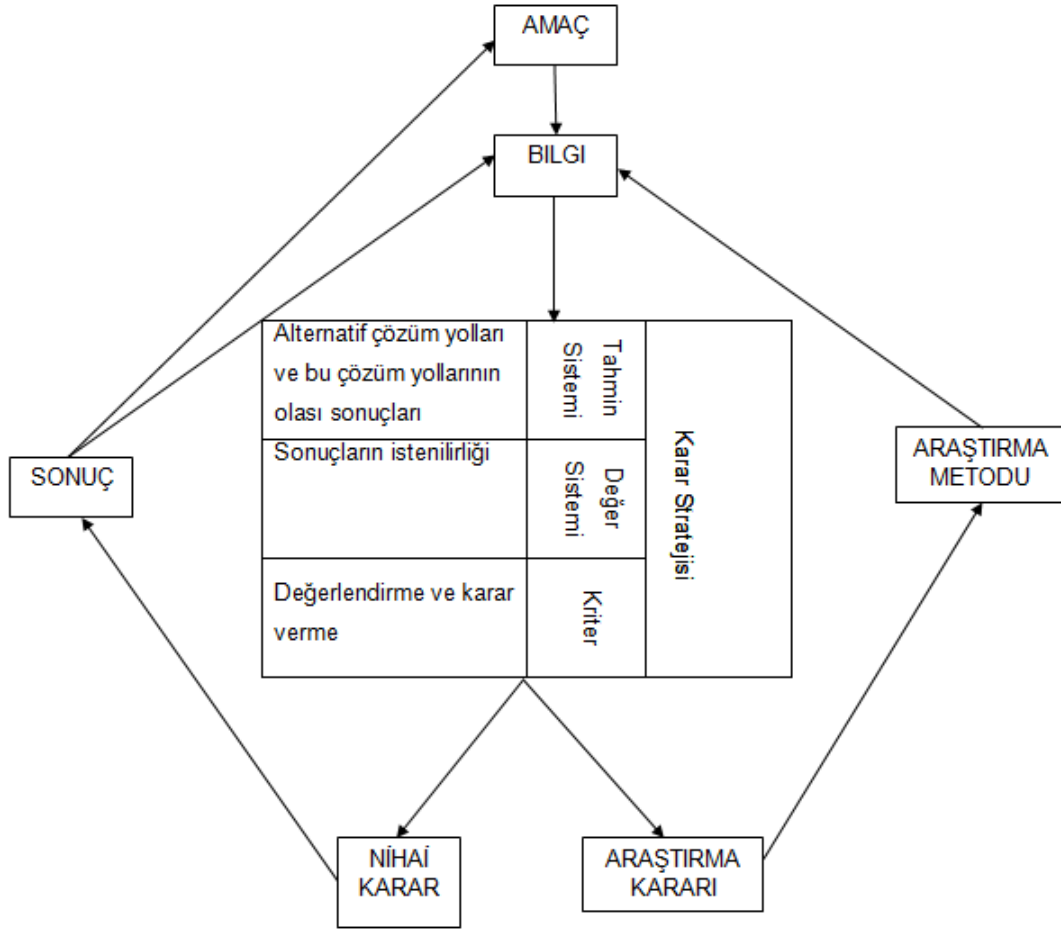
Karar verme ile ilgili birçok model ortaya atılmıştır. Bunlardan bazıları; Gelatt'ın karar verme kuramı, Rasyonel karar verme kuramı, Kısıtlı rasyonellik kuramı, Tahmin ve pişmanlık kuramı, Vroom'un beklenti kuramı, Gati'nin karar verme kuramı, Oyun kuramı, Janis ve Mann "Çatışma" kuramlarıdır.

1.1.2.1. Gelatt'ın Karar Verme Kuramı

Gelatt (1962), insanların yaşamları süresince çeşitli seçeneklerden birini seçmek zorunda olduklarını ve bundan dolayı karar vermenin anlık bir karardan çok bir sürece karşılık geldiğini ifade eder. Bireyin yakın gelecek, orta gelecek ve uzak gelecek hakkında aldığı kararlar arasında etkileşim bulunmaktadır. Bireyin yakın gelecek ile ilgili aldığı kararlarda orta ve uzun vadede hayattan beklentileri rol oynarken, yakın vadede alınan kararlar da orta ve uzun gelecekteki kararlarını etkiler.

Gelatt'a göre, herhangi bir konuda karar alacak bir bireyin ilk olarak kendine ait bir değerler sistemine sahip olması gerekir. Gelatt, karar verme sürecinin ilk aşamasını 'öngörücü sistem' olarak adlandırmaktadır. Bu aşamada birey gerçekleştireceği eylem hakkında bilgi toplar. Aynı zamanda, gerçekleştireceği eylemin olası sonuçlarıyla ilgili de bilgi toplar. Birey daha sonra gerçekleştireceği eylemin olası sonuçlarıyla kendi değerlerini karşılaştırır ve konu hakkında karar verir. Bu görüşe göre, bireyin kendi

değerlerine uygun karar alabilmesi için gerçekleştireceği eylem hakkında doğru bilgileri toplaması oldukça önemlidir (Kuzgun, 2014).



Şekil 1. Gelatt'ın Karar Verme Modeli

Kaynak: Ioannes. S. (2000). Decision Making Theories İndicational Examples: The Occupational Decision Making Process, 2nd book , s.120

Gelatt'ın karar verme modeli yukarıda gösterildiği gibidir. Bu şekil, karar vermenin döngüsel bir süreç olduğunu ifade etmektedir. Bu modele göre, karar stratejisi alternatif çözümleri ve bunların muhtemel sonuçlarını bilmeyi ve değerlendirme yapmayı gerektirmektedir. Bu süreç sonucunda alınan karar, doğru karar verebilmek için daha fazla veri toplanmasına veya yeni bir strateji uygulanmasına sebep olabilir.

1.1.2.2. Rasyonel Karar Verme Kuramı

Karar verme kuramlarından bir diğeri rasyonel karar verme kuramıdır. Bu kuramın temeli iktisat bilimine dayanmaktadır. Bu yüzden, rasyonel karar verme kuramı, insanların tüketici ve üretici yönlerini birlikte ele alır ve insanların tüketici olarak maksimum faydayı, üretici olarak da maksimum karı hedeflediklerini kabul eder. Bu kuram, karar vermeyi, alternatif çözüm yollarının sistematik bir şekilde değerlendirilerek, alternatif çözüm yolları içerisinde rasyonel bir seçimin gerçekleştirildiği bir süreç olarak tanımlamaktadır. Rasyonel karar verme kuramı aşağıda verilen varsayımlara dayanmaktadır (Koçel, 2007).

1. Hakkında karar verilecek olan problem açık bir şekilde tanımlanabilmelidir.
2. Karar veren kişinin alternatif çözüm yollarını eksiksiz bir şekilde bilmesi gerekmektedir.
3. Karar veren kişi alternatif çözüm yollarının olası sonuçları hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
4. Karar veren kişi alternatif çözüm yollarının olası sonuçlarını karşılaştırmak amacıyla hesap yapabilmektedir.

Buna göre karar verme sürecinin adımları aşağıdaki gibi tanımlanabilir (Kökdemir, 2003).

1. Problem açık bir şekilde tanımlanmalıdır.
2. Alternatif çözüm yolları belirlenmeli ve karar verecek olan kişi alternatif çözüm yollarını tercih sırasına göre listelenmelidir.
3. Listelenen alternatif çözüm yollarından getirisi en yüksek ve riski en düşük olan seçilmelidir.
4. Alternatif çözüm yollarının sunulma biçiminin karar vermede etkisinin olmaması gerekmektedir.

Her ne kadar teoride rasyonel karar verme kuramı oldukça etkili gözükse de, gerçek hayatta uygulanamaz olmasından dolayı eleştirilmiş ve kısıtlı rasyonellik kuramı ortaya atılmıştır (Koçel, 2007).

1.1.2.3. Kısıtlı Rasyonellik Kuramı

Kısıtlı rasyonellik teorisi Herbert Simon tarafından öne sürülmüştür. Bu kurama göre, karar veren kişiler karar verme süreci içerisinde çeşitli sınırlayıcı etmenlerin etkisi altında kalmakta ve kararlarını bağımsız olarak verememektedirler. Kişilerin kararlarını

etkileyen bu faktörler alınan kararları rasyonel olmaktan uzaklaştırır. Bu yüzden karar veren kişi rasyonel bir karar almaktan çok kendini tatmin edecek bir karar almayı tercih eder. Karar verecek olan kişileri etkileyebilecek faktörler arasında sorunların belirsizliği, zaman yetersizliği, zihnin sınırlı kapasitesi ve gerekli bilgiye ulaşamaması vb. sayılabilir. Kısıtlı Rasyonellik Kuramına göre, rasyonel karar verme kuramı karar vericiyi daha iyi sonuçlara ulaştırmasına rağmen kişiyi tatmin etmediği için kişinin hayatında olumsuz etkilere sebep olmaktadır. Ayrıca, gerçek hayatta bireylerin karar verme süreçlerini etkileyebilecek faktörlerin çokluğu ve çeşitliliğinden dolayı kısıtlı karar verme daha sık karşılaşılan bir durumdur (Koçel, 2007).

1.1.2.4. Tahmin ve Pişmanlık Kuramı

Tahmin ve pişmanlık kuramına göre, karar veren kişi alacağı kararın sonuçlarını hayal eder ve buna göre karar verir (Ersever, 1996). Hayalinde alternatif çözüm yollarını karşılaştıran kişi hangi çözüm yolu ortadan kaldırıldığında daha fazla pişman olacağını hayal etmeye çalışır. Bunun sonucunda, daha az pişmanlık yaşayacağını düşündüğü kararı alır. Tahmin ve pişmanlık kuramı değer ağırlıklı bir kuram olup, alınacak kararın karar veren kişiye getireceği kayıp ve kazancın öznel değerine önem atfeder (Acıbozlar, 2006).

1.1.2.5. Vroom'un Beklenti Kuramı

Vroom, bireylerin karar alma sürecini beklenti kuramından faydalanarak açıklamaktadır (Lee, 2007). Beklenti kuramına göre, karar veren kişi alternatif çözüm yolları ile beklentilerini karşılaştırmakta ve kararını bu karşılaştırma sonucunda vermektedir. Beklenti kuramı, karar veren kişinin amacını, kendi kişisel çıkarlarına ve beklentisini karşılamaya en uygun seçeneği bulmak olarak ifade eder (Parijat ve Bagga, 2014).

Beklenti kuramı, kişilerin ulaşmayı en çok istedikleri ve ulaşma olasılığını en yüksek gördükleri hedefe yönelme eğiliminde olduklarını öne sürer. Bu durum, kaybetme riskinin diğer durumlara göre çok fazla olduğu durumlar için geçerlidir. Riskin az olduğu durumlarda ise kişi genellikle en çok istediği seçeneğe yönelir (Kuzgun, 2014). Örneğin, bir sınav sonrası yapılan tercihlerde kişiler en çok istedikleri fakat olasılığı en zayıf seçenekleri en başa yazarlar. Fakat çok fazla istemeseler de girme olasılığını en çok gördükleri tercihleri ise en sona yazma eğiliminde olurlar.

1.1.2.6. Gati'nin Karar Verme Kuramı

Gati karar verme davranışının, genellikle tercih edilen alternatifin gerçekleştirilmesinin garanti olmadığı durumlarda ve belirsiz koşullar altında yapıldığını ifade eder. Örneğin, kişi işe başvuru yaptığında işe alınıp alınmaması sadece iş için istenen asgari ölçütleri sağlamasına değil, aynı zamanda işe başvuran diğer kişilerin niteliğine ve sayısına da bağlıdır. Bu kurama göre, önemli kararlarda sadece bir alternatifi seçmek oldukça risk içermektedir. Dolayısıyla, böyle bir belirsizlik altında karar almaya çalışan birey, sadece en uygun gördüğü alternatifle yetinmemeli, ikinci, üçüncü ve dördüncü alternatifleri de aynı anda belirlemeli ve değerlendirmelidir (Gati ve Asher, 2001).

1.1.2.7. Oyun Kuramı

Oyun kuramı, karar veren kişilerin birbirleriyle etkileşim halinde olduklarını ve bu etkileşimin aldıkları kararlar üzerinde etkili olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bu kurama göre, karar veren kişiler hedeflerini açık bir şekilde tanımlar, aldıkları kararlarda rasyonel davranır ve diğer karar vericilerin kararlarını da göz önünde bulundurarak stratejik bir şekilde karar verirler (Binmore, 2007). Oyun kuramı modelleri gerçek hayat durumlarının soyut temsilidir. Modellerin soyut olması, birçok olayı incelemek amacıyla kullanımlarına imkân sağlar (Osborne, Rubinstein, 1994).

1.1.2.8. Janis ve Mann “Çatışma” Kuramı

Janis ve Mann (1977) uyarılma teorisine dayanan bir karar verme teorisi önermiştir. Kişisel olarak önemli olan seçimlerin karmaşık durumlara yol açtığını iddia etmişlerdir. Karmaşık durumlar ise sırayla kişisel çatışmalara neden olabilir. Bu, özellikle olası seçeneklerin potansiyel olarak ciddi eksiklikleri olması durumunda geçerlidir. Böyle bir durum uyarılma yaratmaktadır. Uyarılma, kişi karar verinceye kadar artma eğiliminde olur ve sonra azalmaktadır. Janis ve Mann, karar çatışmasının kararı veren kişi için iyi ya da kötü olabileceğini vurgulamaktadır. Çatışmanın iyi ya da kötü olması, bir kişinin hissettiği stres miktarına bağlıdır. Janis ve Mann (1977), karar vermenin karmaşık yapısının karar vermeyi stresli bir eylem haline getirdiğini belirtmektedir. Bu stres, karar vericinin seçiminin neden olduğu nesnel, kişisel, maddi veya öznel zarardan kaynaklanabilir. Başka bir deyişle, bireyler karar alternatifleri hakkındaki bilgilerini

değerlendirirken ve mevcut eylemlerinin maliyetlerini hesaplarken psikolojik huzursuzluk ve çatışma yaşayabilirler. Bu açıdan Janis ve Mann (1977), açıklayıcı bir karar modeli olarak kabul edilen karar vermede çatışma teorisini geliştirmiştir. Çatışma teorisi, karar vericilerin çatışmaya neden olan ve stresli karar alma ve başa çıkma mekanizmalarında nasıl davrandıklarına ilişkin kalıplar önermektedir. Janis ve Mann (1977) 'e göre, bireyler dört farklı karar davranışı sergileyebilmektedir. “Dikkatli, Kaçınan, Erteleyici ve Panik”

- **Dikkatli karar verme:** Karar vermede dikkatli davranış sergileyen kişiler karar vermeden önce dikkatle karar durumuyla ilgili bilgileri araştırır ve alternatifleri itinalı değerlendirdikten sonra karar veren kişilerdir. Dikkatli karar veren kişi bir çözüm bulma konusunda iyimserdir ve sonunda karar vermeden evvel tüm alternatifleri detaylı olarak değerlendirir.
- **Kaçınan karar verme:** Karar vermede kaçınan davranışı sergileyen kişiler karar vermekten kaçınır ve çoğunlukla kararları diğer insanlara bırakma eğilimindedir. Bu yolla, tüm mesuliyetleri diğer kişilere aktararak karar vermekten kaçınır.
- **Erteleyici karar verme:** Erteleyici karar verme davranışı sergileyen kişiler sürekli karar vermeyi ertelemeye ve geciktirmeye çalışan kişilerdir. Önemli bir sebep olmasa da bile her zaman kararları ertelerler. Kararları, mantıklı bir sebep olmasa bile ertelemeye çalışırlar. Karar verme mesuliyetleri bir dereceye kadar bilindiği halde karar verme sürecinin baskısı altında, kararın ertelendiği ya da sonunda hiçbir karar alınmadığı tersine çevrilir.
- **Panik karar verme:** Karar vermede panik davranış sergileyen kişiler kendilerini zaman baskısı altında ve bir sonuçla karşılaştıklarında yoğun stres altında hissetmektedir. Sonunda düşüncesiz davranış gösterme ve acil çözümlere kavuşturma eğilimindedirler. Başka bir deyişle, kişi mevcut şartlar altında sorunları çözme konusunda iyimser değilse ve ayrıntılı bir araştırma için yeterli zaman olmadığını düşünüyorsa, en kötü varyantı seçebilir. Böyle bir strateji karar alternatiflerinin etkileri hakkında fazla düşünmeden süreci tamamlamayı ve stresi hafifletmeyi ifade eder. Bu nedenle, pragmatik olarak değerlendirildiğinde, çatışmanın sonuna ulaşmak anlamına gelir (Mann vd.,1997).

Janis ve Mann'ın karar vericilerin çatışmaya neden olan, stresli durumlarda nasıl davrandıklarına ilişkin geliştirdikleri bu kalıplar karar verme stillerini oluşturmaktadır. Alanyazınında farklı araştırmacıların farklı karar verme stilleri geliştirdikleri de görülmektedir.

1.1.3. Karar Verme Stilleri

Karar verme olayı oldukça karmaşık bir süreç içerisinde gerçekleşmektedir. Kişi karar verme durumunda kaldığı zaman alternatif davranış biçimleri belirler, bu alternatifleri değerlendirir ve kendisi için en uygun gördüğü alternatifi seçerek aldığı kararı uygular. Bu süreç teorik olarak herkes için aynı gibi ifade edilse de pratikte her birey için farklı gerçekleşmektedir. Kişinin karar vermeye yaklaşımı bu sürecin nasıl ilerleyeceğini ortaya çıkarır. Bu anlamda, kişilerin belirli bir karar formunu nasıl takip ettiklerine ve izledikleri çözüm yoluna karar verme stili denir (Kuzgun, 2014).

Stil hem davranışlar hem de kişiler için kullanılabilen bir kavramdır. Stil sözcüğü, kişilerin özelliklerini açıklamak için kullanılsa da, gerçek anlamda kişinin davranışlarındaki tutarlılığı ifade etmektedir. Bir kişi için stilden söz edebilmek için kişinin davranışların bir düzen ve devamlılık içinde olması gerekmektedir. Bir başka deyişle, kişinin bir konuda stil sahibi olması o konuda belirli ve tahmin edilebilir bir davranış biçimine sahip olduğu anlamına gelmektedir. Bu tanım göz önüne alınarak, karar verme stili, kişinin karar verme davranışında devamlı olarak izlediği yaklaşım ve davranış tarzı olarak tanımlanabilir (Arroba, 1977).

Alanyazınında farklı karar verme stilleri geliştirilmiştir. Harren'a (1979) göre üç farklı karar verme stili bulunmaktadır.

- 1) Rasyonel karar verme stili: Bu karar verme davranışa sahip kişiler, karar verirken mantıksal müzakere ve sistematik değerlendirme gibi stratejileri kullanırlar. Harren'a göre, akılcı karar verme stili karar vermede en etkili yaklaşımdır.
- 2) Sezgisel karar verme stili: Bu karar verme davranışa sahip kişiler karar verirken duygularını dikkate alırlar.
- 3) Bağımlı karar verme stili: Bağımlı karar verme davranışa sahip kişiler karar verirken kendi başına karar vermek istemez ve başkalarının yönlendirmesiyle

karar almak ister. Bu anlamda karar alıp, bu kararların sorumluluğunu üstlenmek istemediği ifade edilebilir.

Arroba (1978)'ye göre altı çeşit karar verme stili vardır.

1) Düşüncesizce karar verme stili: Bu stile sahip kişiler kararlar alırken neredeyse hiç düşünmezler. Bu tanımda ifade edilen düşünmeme işlemi karar alıcının aldığı kararın olası sonuçlarını, kendisi için fayda ve zararını düşünmemesidir. Bu karar verme stiline genellikle değerlendirme becerisi düşük bireyler sahiptir.

2) Uyumlu karar verme stili: Uyumlu stile sahip kişiler karar alırken aldıkları kararın çevresindeki insanların beklentilerine uyumlu olmasına dikkat ederler.

3) Mantıksal karar verme stili: Bu karar verme stiline sahip bireyler karar alırken alternatif çözüm yollarını mantıklı bir şekilde değerlendirir ve bu değerlendirme sonrasında kendileri açısından en uygun seçeneği tercih ederler.

4) Duygusal karar verme stili: Bu karar verme stiline sahip bireyler karar alırken duyguları doğrultusunda tercihler yaparlar. Bu karar stilinde bireyler her ne kadar az da olsa mantıklı düşünme eğiliminde olsalar da son kararı alırken hoşlarına giden çözüm yolunu seçerler.

5) Sezgisel karar verme stili: Bu karar verme stiline sahip bireyler karar alırken sezgilerine dayanarak seçim yaparlar. Bu tür karar alan bireyler neden böyle bir karar aldıkları sorulduğunda genelde “Neden bunu seçtiğimi bilmiyorum, ama sadece haklı” ya da “kaçınılmaz görünüyor” gibi cevaplar verirler. Karar veren kişi alınan kararda aktif olmasına rağmen

6) Tereddütlü karar verme stili: Bu karar verme stiline sahip bireyler karar alırken oldukça fazla düşünürler. Tereddütlü karar verme stiline sahip birey uzun ve ayrıntılı bir değerlendirme sonucunda bile bir karara vermekte zorluk yaşayabilir.

Scott ve Bruce'a (1995) göre dört tane karar verme stili vardır: Bunlar:

- 1) Rasyonel karar verme stili: Rasyonel stile sahip kişiler alternatif çözümlerden en mantıklısını rasyonel bir şekilde seçerler.
- 2) Sezgisel karar verme stili: Sezgisel stile sahip bireyler önsezi ve duygulara göre karar verirler.

- 3) Bağımlı karar verme stili: Bağımlı stiline sahip kişiler çevrelerindeki kişilerin yönlendirmelerine bağlı bir şekilde karar verirler.
- 4) Kaçınan karar verme stili: Kaçınan stiline sahip kişiler herhangi bir konuda karar vermekten kaçınırlar.

Janis ve Mann (1977) ise dikkatli, erteleyici, kaçınan ve panik karar verme stillerini kullanmaktadır:

1. Dikkatli karar verme stili: Dikkatli stiline sahip kişiler karar aldıkları zaman alternatif çözüm yollarını dikkatlice değerlendirdikten sonra seçim yapmayı tercih ederler.
2. Erteleyici karar verme stili: Erteleyici stiline sahip kişiler kararlarını devamlı erteleyerek sürüncemede bırakma eğiliminde olurlar.
3. Kaçınan karar verme stili: Kaçınan stiline sahip kişiler karar almaktan kaçınırlar ve kararları diğer insanlarına bırakma eğilimindedirler. Böylelikle sorumluluğu diğer insanına devrederek kararlardan kurtulmaya çalışırlar.
4. Panik karar verme stili: Bu karar verme stiline sahip bireyler karar almaları gerektiği zaman kendilerini baskı altından hissederler. Bundan dolayı, düşünmeden, hızlı bir şekilde karar alma eğiliminde olurlar.

Bu çalışmada bireyin karmaşık durumlarında karar verme stillerini nasıl geliştirdiği incelenen Janis ve Mann'ın karar verme stilleri temel alınmıştır. İş yükü ve iş kontrolü düzeyleri de karmaşık durumları oluşturan bireylerin karar verme stillerini etkileyebilecek faktörler olarak görülmektedir.

1.1.4. Karar Verme ile İlgili Araştırmalar

Karar verme stilleri ile yapılan araştırmalar incelendiğinde bireylerin karar verme stilleri üzerinde etkili olan birçok faktörün incelendiği görülmektedir. Eldeleklioğlu'nun(1996) 500 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında üniversitede okuyan öğrencilerinin karar verme stilleri ve anne-baba tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda, demokratik ebeveyn tutumu ile mantıksal karar verme stili ile bağımsız karar verme stili arasında olumlu yönde, kararsızlıkla olumsuz yönde ilişki olduğu saptanmıştır. Mantıklı karar vermenin otoriter ebeveyn tutumlarıyla, kararsızlığın ise otoriter ve koruyucu ebeveyn tutumuyla negatif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Güçray (1998) örneklemini 800 lise öğrencisinin oluşturduğu çalışmada karar verme stilleri, atılganlık ve aile ve arkadaşlardan algılanan sosyal destek değişkenleri arasındaki ilişkileri araştırmıştır. Çalışma sonucunda, seçici karar verme stilinin atılganlık ve sosyal desteği anlamlı olarak yordadığı belirlenmiştir.

Deniz (2006) örneklemini 492 üniversite öğrencisinin oluşturduğu çalışmada karar verme stilleri ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda, dikkatli karar verme stilini kullanan öğrencilerin stresle başa çıkma konusunda kaçınan, panik ve erteleyici kaçınma stillerini kullanan öğrencilere göre daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Deveci (2011) örneklemini 776 lise öğrencisinin oluşturduğu çalışmada karar verme stili ile algılanan sosyal destek düzeyi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışma sonucunda, algılanan sosyal desteği yüksek olan öğrencilerin umursamazlık ile sorumluluktan kaçma davranışları skorlarının diğer öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna ek olarak, arkadaşlardan algılanan sosyal destek seviyesi yüksek olan grupların ihtiyatlı-seçici karar verme stili puanlarının, arkadaşlardan algılanan sosyal destek seviyesi düşük olan gruptan daha yüksek olarak saptanmıştır. Ulaş ve diğerleri (2015) öğretmen adaylarının karar verme özsaygısı ile karar verme stillerini araştırmak amacıyla 343 öğretmen adayıyla araştırma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma sonucunda, öğretmen adaylarının karar vermede özsaygı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Öğretmen adaylarının dikkatli karar verme stili boyutundan elde ettikleri puanların karar verme stilinin diğer boyutlarından elde ettikleri puanlardan anlamlı bir şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Öğretmen adaylarının karar verme stilinin tüm boyutlarından elde ettikleri puanların sınıf, cinsiyet, ailenin yaşadığı yer, ailenin gelir düzeyi, anne-bana iş durumu, anne-baba eğitim düzeyi ve aile yapısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Öğretmen adaylarının karar vermede özsaygı ölçeğinden elde ettikleri puanların ise aylık kişisel gider değişkenine göre anlamlı fark gösterdiği belirlenmiştir.

Geisler ve Allwood'un (2017) üniversite öğrencilerinin karar verme stillerinin sosyal yönelim ve zaman yönetimiyle ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmaya, İsveç'te farklı üniversitelerde ve bölümlerde öğrenim gören 118 üniversite öğrencisi katılmıştır. Çalışma sonucunda, rasyonel karar verme stiline sahip öğrencilerin, zamanlarını diğer öğrencilere göre daha etkili kullandıkları belirlenmiştir.

Buna ek olarak, spontan karar verme stiline sahip öğrencilerin, almış oldukları kararlara diğer öğrencilere göre daha az saygı duydukları tespit edilmiştir. Kaçınan karar verme stiline sahip öğrencilerin ise sosyal yaşamlarında diğer öğrencilere göre daha az aktif oldukları görülmüştür. Son olarak, bağımlı karar verme stiline sahip öğrencilerin diğer öğrencilere göre daha fazla pasif ve endişeli görüldükleri bulgusu elde edilmiştir.

Katman (2017) tarafından yapılan meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin karar verme stilleri ile karar verme öz-yeterliği düzeylerinin incelenmesi amacıyla bir diğer yapılan araştırmaya ise 442 öğrenci katılmıştır. Sonuç olarak araştırmaya katılan meslek yüksekokulu öğrencilerinin, karar verme öz-yeterliği düzeylerinin ve dikkatli karar verme stillerinin pozitif ilişkili, kaçınan karar verme, erteleyici karar verme ve panik karar verme alt boyutlarının ise negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Tatar ve diğerlerinin (2017) karar verme stilleri ve öğrenilmiş güçlülük (learned resourcefulness) arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla yaptıkları bir diğer araştırmaya toplam 721 kişi katılmıştır. Araştırmada göre Rosenbaum öğrenilmiş güçlülük ölçeği ve Melbourn karar verme ölçekleri uygulanmıştır. Sonuçlara göre öğrenilmiş güçlülük ile dikkatli karar verme stili arasında pozitif ilişki, erteleyici karar verme stili ve kaçınan karar verme stili ile negatif ilişki olduğu bulunmuştur.

Yapılan tüm bu çalışmalar bireylerin karar verme stilleri ile ilişkili ve/veya bu stiller üzerinde etkili olan faktörleri incelemeye yöneliktir. Çalışmaların çoğunluğu öğrenci örneklemeleri üzerine yapılmış olsa da, iş hayatında çalışan bireylerin karar verme stilleri üzerine yapılan araştırmalarda mevcuttur. Allwood ve Salo (2012), örnekleminin 472 kamu kurumu çalışanından oluşan araştırmalarında karar verme stilleri ile stres arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın bulgularına göre kaçınan karar verme stilinin algılanan stresle pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişkili olduğu, bağımlı karar vermeyle algılanan stresin ise düşük düzeyde pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Çalışanların stres düzeyleri gibi çalışma hayatında bireylerin karar verme stillerini etkileyebilecek işe ilişkin birçok değişken yer almaktadır. İş yükü ve iş kontrolü de bunlardan bazılarıdır.

1.2. İŞ YÜKÜ ve İŞ KONTROLÜ

1.2.1. İş Yükü Tanımı

İş yükü kavramı birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. İş yükü kavramına ait alanyazınında bulunan en eski tanımlardan biri Weiner tarafından yapılmıştır. Weiner (1982) iş yükünü “*çalışanın tepkilerini ve performansını etkileyen çeşitli baskılar*” olarak tanımlamıştır. Staveland ve Hart ise (1988) iş yükünü “*işgörenin bir işi yapabilme kapasitesi*” ya da “*işi yapmak için sağlanan kaynaklar ile üstlenilen iş miktarı ve üstlenilen sorumluluk arasındaki algısal ilişki*” olarak belirtmiştir. İş yükünün örgütler ve bireyler açısından farklı tanımlandığı da görülmektedir. Örgütsel açıdan iş yükü verimlilik anlamına gelirken, bireysel açıdan ise belli bir işi gerçekleştirmek için harcanan enerji ve zaman anlamına gelmektedir. Bu anlamda, olması gerekenden fazla iş yükü bireyi strese sokarken, olması gerekenden az iş yükü de benzer şekilde bireyin hayatında boşluk oluşturarak birey üzerinde stres oluşturmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). İş yükü birey ile iş arasındaki uyumun sağlanması açısından oldukça önem taşımaktadır. İş yükü açısından denge sağlandığından çalışanlar işlerini istekli bir şekilde yapmakta ve verimlilikleri artmaktadır. Ayrıca, iş yükünün dengede olması durumunda, çalışanlar kendilerini mesleki açıdan geliştirerek kariyerleri için planlar yapabilmekte ve bu şekilde motivasyonlarını üst düzeyde tutabilmektedirler (Ardıç ve Polatçı, 2009). Bunların yanında, iş yükü dengesinin bozulduğu, bir başka deyişle, çalışanların ağır iş yükü ile karşılaştığı durumlarda çalışanların kuruma karşı aidiyetlerinde azalma meydana gelmektedir. Benzer şekilde, ağır iş yükü örgütsel bağlılığı azaltmakta ve çalışanlardaki işten ayrılma fikrini ortaya çıkartmaktadır (Jones, Chonko, Rangarajan ve Robertswood, 2007).

1.2.2. İş Yükünün Boyutları

Örgütlerde her iş farklı özellikler gerektirdiğinden, bir işi yapacak çalışanın da işe uygun özellikleri taşıyan birisi olması gerekir. Bir çalışandan kendi yeteneklerinin üzerinde bir işi yapması istenirse bu iş ona ağır geldiği için, çalışan için aşırı iş yükü ortaya çıkacaktır. İş yükü kavramı niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki boyutta incelenmektedir (Özkalp ve Kırel, 2018).

Niceliksel iş yükü: Niceliksel iş yükünde, çalışana yapabileceğinden çok fazla görev verilir ve zamanı bu görevleri yerine getiremeyecek kadar kısıtlıdır. Bu durum çalışan üzerinde zaman baskısı yaratır ve çalışan işin gereğini yerine getirecek donanıma sahip olsa bile zaman baskısından ötürü işini yapması gerektiği gibi yapamamaktadır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015)*Niteliksel iş yükü:* Niteliksel iş yükünde niceliksel iş yükünün aksine, çalışan kendisine verilen görevin gereğini yerine getirecek donanıma sahip değildir. Bundan dolayı, iş ve çalışan arasında uyum oluşmamakta ve çalışan işini düzgün bir şekilde yapamamaktadır (Eroğlu, 2017).

1.2.3. İş Yükünün Türleri

İşyerindeki aşırı iş yükü oluşmasına sebep olan çalışma şartları çalışanların ruh ve fizik sağlıklarını olumsuz yönde etkileyerek, çalışanların fizyolojik ve psikolojik anlamda çökmesine sebebiyet vermektedir (Dağdeviren vd., 2005). Aşırı iş yükü çalışana zarar vermenin yanında çalışanın verimliliğini de düşürerek iş yeri için ekonomik zararlara neden olmaktadır. Bu yüzden, aşırı iş yükünün neden oluştuğunun ortaya çıkarılması oldukça önem taşımaktadır. Bu nedenler iş yükünün türlerini oluşturmaktadır. İş yükü, zihinsel iş yükü, çevresel iş yükü, fiziksel iş yükü ve konumsal iş yükü olmak üzere dört farklı kategoride incelenmektedir.

1.2.3.1. Zihinsel İş Yükü

Alanyazınında zihinsel iş yükü ile ilgili yapılmış birçok farklı tanım bulunmaktadır. Eggemeier ve Wilson (1998) zihinsel iş yükünü, işverenin beklentileri ile çalışanın iş yapabilme kapasitesinin oranı olarak tanımlamıştır. Gopher ve Donchin (1986), işverenin çalışandan beklediği performans düzeyi ile çalışanın iş ortamındaki herhangi bir zamandaki performans düzeyi arasındaki farkın zihinsel iş yükünü gösterdiğini ifade etmiştir. Curry, vd. ise iş yükünü, çalışanın iş ortamındaki performansını kontrol altında tutarak, performans düzeyinin artması için çaba göstermesi olarak tanımlamıştır (Karadağ ve Cankul, 2015).

Zihinsel iş yükü, hatırlama, hesap yapma, araştırma, karar verme ve iletişim kurma gibi birçok algısal ve zihinsel aktivitelerin ortaya çıkardığı iş yükü türüdür. Zihinsel iş yükü, çalışanın kendisinden kaynaklanabileceği gibi çoğunlukla çalışanın meşgul olduğu işin özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bu yüzden, çalışan üzerindeki zihinsel iş yükünü

azaltmak için çalışanın yaptığı işle ilgili değişikliklerde bulunmak fayda verebilir. Bu değişiklik çalışanı başka işe yönlendirmek olabileceği gibi çalışanın hâlihazırda yapmış olduğu işe dair beklentilerin azaltılması şeklinde de olabilir (İldız, 2009).

Zihinsel iş yükü çalışanın yaptığı görevin maliyeti olarak da tanımlanmaktadır. Eğer çalışanlar, işverenin kendilerine sağlamış olduğu imkânları kullanarak, görevlerini hızlı ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmiş olsalardı zihinsel iş yükünün işverenler için çok fazla önemi olmayabilirdi. Fakat zihinsel iş yükünden kaynaklanan stres, hastalık, yorgunluk gibi sebeplerden ötürü çalışanların performansı olumsuz etkilendiğinden ve işlerde aksama olduğundan ötürü zihinsel iş yükü işverenler için oldukça önemli ve başa çıkılması gereken bir konudur (Karadağ ve Cankul, 2015). Huey ve Wickens'e göre (1993), işverenin çalışandan beklentileri arttıkça, bir başka deyişle, çalışana ulaşılması zor hedefler verildikçe, çalışanın hissettiği zihinsel iş yükü artar ve buna bağlı olarak çalışanın performansı düşer. Bu durum, çalışanın hedeflerden uzaklaşmasına sebep olur (Akt, Karadağ ve Cankul, 2015).

1.2.3.2. Çevresel İş Yükü

Çevresel iş yükü, iş ortamındaki koşullardan ötürü oluşan iş yüküdür. İş yerinin temizliği, sıcaklığı, ışık düzeyi ve ses düzeyi bu faktörlere örnek olarak verilebilir. İş ortamında görülen bu faktörler çalışanları etkilemekte ve bu faktörler sürekli hale gelirse çalışanların iş stresinde artışa sebep olabilmektedir (Özyolcu, 2015).

Başka bir tanıma göre, çalışanların iş ortamında maruz kaldıkları zehirli gazlar, farklı solunum problemleri, düşük ya da yüksek sıcaklıklar, aşırı sesli ortam gibi faktörler çevresel iş yükünün oluşmasına neden olmaktadır. Çevresel iş yükünün çalışanları olumsuz etkilediği kesin olmakla beraber, bu etkinin düzeyi iş ortamındaki negatif çalışma koşullarının süresine ve bunların düzeltilmesi için herhangi bir çalışma yapılıp yapılmadığına bağlıdır. Eğer olumsuz şartların düzeltilmesi için çalışma yapılıyorsa ve çalışan bunu biliyorsa, çalışanın çevresel iş yükünden daha az etkilenmesi beklenir (Dağdeviren vd., 2005).

1.2.3.3. Fiziksel İş Yükü

Fiziksel iş yükü, “*bedenen ve fiziksel olarak çalışılması gereken işlerde, yükün ağırlıkları, taşıma sıklığı, taşıma süresi ve taşıma uzaklığına bağlı olan ve yorgunluk yaratan iş yükleri*” olarak tanımlanmaktadır (İldız, 2009).

Fiziksel iş yükünün hesaplanmasında enerji tüketimi esas alınmış ve çalışanın fiziksel aşırı iş yükü; oksijen tüketimi, kalori ve kilo olarak tanımlanmıştır. Çalışanın işini yaparken bedenen zorlanması fiziksel iş yükünün bir göstergesidir. Böyle bir zorlanma durumunda çalışan işini yapabilmesi için daha fazla enerjiye gereksinim duymakta ve ihtiyaç olunan bu enerjini üretimi esnasında vücut bazı aktiviteleri olması gerekenden fazla bir şekilde yapar. Örneğin, oksijen tüketimi ve kalp atış sayısı artar. Fiziksel iş yükü ile ilgili yapılan araştırmalara göre, fiziksel iş yükünü hissedenden bir çalışanın bir de iş tatmini düşükse bu durum çalışanda daha fazla negatif etkilenmeye yol açmaktadır (Gencer, 2016).

1.2.3.4. Konumsal İş Yükü

Konumsal iş yükü, bir işi yaparken vücudun yanlış bir şekilde durmasından kaynaklanan iş yüküdür. Çalışanların işlerini gerçekleştirdikleri andaki vücut postürünün doğru olmaması konumsal iş yüküne sebep olmakta ve yaptıkları işin onlar için yorucu olmasına neden olmaktadır (Dağdeviren vd., 2005).

Çalışanların işlerini gerçekleştirirken vücutlarının konumu sebebiyle duydukları rahatsızlığın yok edilmesi veya en aza indirilmesi çalışanın sağlığı ve performansının devamlılığı için önem taşımaktadır. Bunu sağlayabilmek için çalışanların sürekli aynı pozisyonda çalışması önlenmeli ve çalışanların dinlenebilmesine yetecek kadar mola verilmelidir. Çalışanın iş esnasındaki vücut postürünün yanlış olmasından kaynaklanan rahatsızlıkların özellikle hareketsiz, masabaşı denilen işlerde çalışan kişilerde ortaya çıktığı ve bu rahatsızlıkların önlem alınmaz ise uzun vadede daha ciddi problemlere neden olduğu görülmektedir (Akay vd., 2003).

1.2.4. İş Yükünün Sonuçları

Yabancılaşma, işe devamsızlık, çalışan devir hızı ve tükenmişlik en sık karşılaşılan iş yükü sonuçlarından bazılarıdır.

Yabancılaşma: Son zamanlarda çalışanlar günlük yaşamlarının büyük bir kısmını iş hayatına ayırmak zorunda kaldıklarından, işgörenlerin ruhsal durumu örgütsel verimliliği etkileyen unsurlardan biri olarak öne çıkmaktadır. İşe yabancılaşmanın en önemli nedenlerinin işin kalitesi, örgütsel yapı ve iş ortamındaki sorunlar olduğu

belirtilmektedir (Camerino, 2005). İşgörenlerin işlerini kontrol etmede yaşadıkları problemler, yaptıkları işle ilgili beklentilerinin karşılanmaması, yöneticileri ve meslektaşları ile yaşadıkları problemler, iş yükünün ağır, haksız ve aşırı olması bireylerin işlerinden yabancılaşmalarına neden olan faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Şimşek, 2012).

İşe Devamsızlık: İşyerine önceden bildirilmeksizin gelmemek ve işe gelmemek için mantıklı bir neden belirtmemek işe devamsızlık olarak adlandırılır (Erol, 2008). Devamsızlığa sebep olan etmenler arasında fiziksel ve zihinsel sorunların yanı sıra yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma süresi, iş talep ve sosyal yaşamdaki sorunlar da gösterilmektedir. Yüksek düzeyde iş yükü çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını negatif yönde etkilemekte ve işlerine gelmemelerine neden olmaktadır (Çoşkun, 2012).

Çalışanların Devir Hızı: Çalışan devir hızı, bireyin kişisel sebeplerden veya çalışma koşullarından dolayı mevcut işlerinden ayrıлып, daha iyi koşullar sunan diğer bir kuruluşta çalışmaya başlamasının ölçüsü olarak tanımlanmaktadır (Özlu, 2016). Örgütten ayrılan, farklı bir işe geçen veya hiç çalışmamayı seçen çalışanların bir sonucu olarak, çalışan devir hızı olgusu örgütsel açıdan önem arz etmektedir. Bu artışın bir sonucu olarak, işgörenlerin işe alımı ve eğitimi gibi önemli maliyetler ortaya çıkmakta ve nitelikli işgörenlerin kaybı olasılığı artmaktadır (Eren, 2008). Yüksek düzeyde iş yükü algısı bireyin ayrılma kararı almasında etkili bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tükenmişlik: Örgütsel yapının çalışanlar üzerindeki baskısı birçok fizyolojik ve ruhsal sorunların yanı sıra tükenmişlik, iş tatminsizliği, verimsizlik ve düşük performans gibi sorunlara neden olmaktadır. Tükenmişlik çalışanları hem sosyal hem de iş hayatlarında zayıf ve savunmasız hale getirmektedir. Yapılan araştırmalar iş yükü algısının bireylerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki arttırıcı etkisini ortaya koymaktadır (Bolat, 2011; Soysal, 2011).

İş yükü gibi çalışanın işine dair algılarından bir diğeri de iş kontrolüdür.

1.2.5. İş Kontrolü

İş kontrolü “çalışanın işi hakkında karar alabilme özgürlüğü” olarak tanımlanabilir. Bu kararlar, ne zaman, nerede, nasıl çalışılacağı ve hangi işlerin yapılacağı da dâhil olmak üzere işin her yönüyle ilgili olabilir. . Yüksek iş kontrolüne sahip bir işgören kendi çalışma programını yapma, gerçekleştireceği görevleri seçme ve bu görevleri nasıl yerine getireceğine karar verme özgürlüğüne sahiptir. Düşük iş kontrolü koşulunda ise çalışma programı önceden hazırlanır, görevler çalışanlara bildirilir, hatta çalışanın görevleri nasıl gerçekleştireceği bile belirlenir (Spector, 2006). Bir çalışanın işi hakkında kararlar alabilme özgürlüğü, bir başka deyişle iş kontrolünün düzeyi kısmen işin niteliği, kısmen de yöneticinin yönetim anlayışları ve genel olarak da kurumun kuralları aracılığı ile şekillenir.

1.2.6. İş Yükü ve İş Kontrolü ile İlgili Araştırmalar

Ildız (2009) örneklemini çeşitli inşaat şirketlerinde çalışan 44 proje müdürünün oluşturduğu çalışmasında algılanan iş yükü, iş tatmini, motivasyon ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda, katılımcılar ile yüz yüze görüşülerek anketler uygulanmış ve anketlerden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analizler sonucunda, algılanan iş yükü ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ayrıca, motivasyon ve iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülürken, iş yükü ve iş stresi arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bunlara ek olarak, motivasyon ve iş stresinin, iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek için gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonucunda, motivasyon ve iş stresinin iş tatminini anlamlı bir şekilde yordadıkları tespit edilmiştir.

Bolat (2011) örneklemini Antalya’da bulunan bir otel işletmesinde çalışan 137 çalışanın oluşturduğu çalışmasında iş kontrolü, iş yükü ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmıştır. Elde edilen verilerin analizi sonucunda, iş kontrolünün, iş yükünün ve iki değişken arasındaki ilişkinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu saptanmıştır.

Demirkaya (2014) örneklemini 310 sağlık personelinin oluşturduğu çalışmasında sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları ile iş yükü algıları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır.

Araştırma sonucunda, hastanelerde bulunan acil servis bölümünde çalışan sağlık personellerinin iş yükü algıları ve duygusal tükenmişlikleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bir başka deyişle, sağlık personellerinin iş yükü azaldıkça duygusal tükenmişlikleri de azalmaktadır.

Karacaoğlu ve Çetin (2015) örneklemini AFAD'ta çalışan 130 kişinin oluşturduğu çalışmalarında rol belirsizliği ve iş yükünün tükenmiş üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, katılımcıların orta düzeyde iş yükü, düşük düzeyde rol belirsizliği ve kısmi tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiş ve buna bağlı olarak rol belirsizliği ve iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olduğuna karar verilmiştir. Bunlara ek olarak, tükenmişliğin alt faktörleri olan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik ile iş yükü ve rol belirsizliği arasında ise olumlu yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

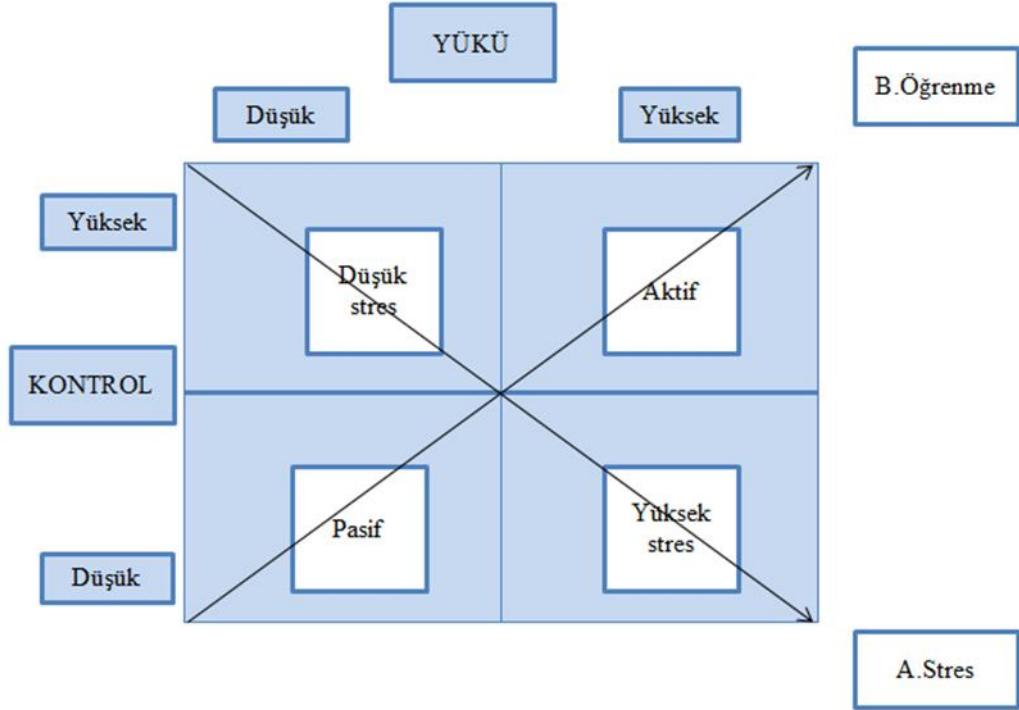
Karadağ ve Cankul (2015) örneklemini GATF Eğitim Hastanesi'nde çalışan 178 doktorun oluşturduğu çalışmalarında, hastanede çalışan doktorların zihinsel iş yüklerinin belirlenmesini ve belirlenen bu iş yükünün doktorların sosyo-kültürel özelliklerine göre anlamlı fark gösterip göstermediğini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, zihinsel iş yükünün en önemli sebebinin zaman darlığı baskısı olduğu görülmüştür. Ayrıca, çalışanların zihinsel iş yükünün medeni durum, cinsiyet, unvan, hastanede toplam çalışma süresi ve çocuk sayısı değişkenlerine göre anlamlı fark göstermediği, fakat meslekteki toplam çalışma süresi, nöbet sayısı, yaş, meslekten genel memnuniyet durumu ve çalışılan bölüm değişkenlerine göre anlamlı fark gösterdiği görülmüştür.

Kahveci (2016) örneklemini 315 sağlık çalışanının oluşturduğu çalışmada motivasyon ve iş yükü arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma sonucunda, motivasyon ve iş yükü arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki edilmiştir. Buna göre, iş yükü arttıkça çalışanların motivasyonu düşmekte, iş yükü azaldıkça çalışanların motivasyonu azalmaktadır.

1.2.7. İş Yükü ve İş Kontrolü ile Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkiler

Alanyazınında iş yükü, iş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırmaya rastlanmasa da, iş yükü-kontrolü modeli ve karar verme kuramlarından çatışma kuramı doğrultusunda bu ilişkiler açıklanmaya çalışılacaktır. İş yükü-kontrolü

modeli, iş stresini açıklamak amacıyla Karasek (1979) tarafından öne sürülmüştür. Modelin orijinal halinde sosyal destek boyutu yer almazken, daha sonra sosyal destek boyutu da modele eklenerek model geliştirilmiştir.



Şekil 2 Karasek'in iş yükü ve iş kontrolü modeli.

Kaynak: Karasek, Jr (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, Vol. 24, No. 2, S. 285

Karasek'in modeline göre, iş kontrolü ve iş yükü arasındaki etkileşim, iş stresinin seviyesini belirlemektedir (Sundin, 2007). Modele göre, iş yükü, iş yoğunluğunu tanımlamakta ve iş kontrolü de çalışanın işiyle ilgili sahip olduğu yetki seviyesini ifade etmektedir. (Demiral, 2007) Model, bu tanımları yaptıktan sonra, iş yükü ve iş kontrolü arasındaki ilişkiyi de açıklamaktadır. Eğer bir çalışan kendisine verilen iş yükünü kaldırabilecek kadar iş kontrolüne sahip değilse kaygı düzeyi artmakta, fakat çalışanın iş kontrolü iş yükünü kaldırmak için yeterli düzeyde ise çalışanın kaygı düzeyi azalmaktadır.

Modele göre, iş yükünün yüksek olduğu durumlarda en üst düzey iş kontrolü, yüksek iş yükünün neden olabileceği gerilimi düşürür. İş yükü yüksek ve iş kontrolü yüksek olan çalışanlar yeni davranış kalıpları yaratacak ve çalışmadaki gerginlik kaybolacaktır.

Başka bir deyişle, model, yüksek iş kontrolünün, yüksek iş yükünün neden olduğu gerilimi önleyen bir tampon görevi gördüğünü öngörmektedir. Öte yandan, iş yükü-kontrolü modeline göre yüksek iş kontrolü seviyesi ile yüksek iş yükü birleştiğinde çalışan için pozitif sonuçlar doğurmaktadır. İş yükünün ve iş kontrolünün ikisi de yüksek olduğu durumda çalışanın motivasyonu, öğrenme isteği ve kişisel gerginliğine pozitif yönde etkilenir. Ayrıca, yüksek iş yüküne ve yüksek iş kontrolüne sahip işlere aktif işler, düşük iş yüküne ve düşük iş kontrolüne sahip işlere pasif işler denmektedir. (Karasek, 1979).

İş yükü, iş kontrolü ve stres kavramlarına ait çalışmalar incelendiğinde, iş yükü ve iş kontrolünün hem temel hem de ortak bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ildız (2009) örneklemini çeşitli inşaat şirketlerinde çalışan 44 proje müdürünün oluşturduğu çalışmada algılanan iş yükü, iş kontrolü, iş tatmini, motivasyon ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Elde edilen bulgular katılımcıların algılanan iş yükü ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ayrıca, motivasyon ve iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İş stresi ile iş yükü pozitif yönde ilişkili, iş stresi ile iş kontrolü ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur.

Karar verme sürecinin kişinin sahip olduğu kaynak, yetki, beceri ve yeteneklerle de ilişkili olmasından hareketle iş yükü ve iş kontrolü algısı ile de yakından ilintili olacağı düşünülmektedir. Janis ve Mann (1977), karar vermenin karmaşık yapısının karar vermeyi stresli bir eylem haline getirdiğini belirtmektedir. Bu stres, karar vericinin seçiminin neden olduğu nesnel, kişisel, maddi veya öznel zarardan kaynaklanabilir. Başka bir deyişle, bireyler karar alternatifleri hakkındaki bilgilerini değerlendirirken ve mevcut eylemlerinin maliyetlerini hesaplarken psikolojik huzursuzluk ve çatışma yaşayabilirler. Buna göre, kişilerin sahip oldukları yeteneklerle yapılan işin karmaşıklığı, zorluğu, süresi gibi özellikleri arasında uyumsuzluk, iş yükü bireylerin karar verme stillerini doğrudan etkileyebilecektir. Yüksek düzeyde iş yükü algısına sahip çalışanlar görevlerin baskısı altında ezilerek psikolojik meşguliyet kaskacına girmektedirler. (Konak ve Erdem, 2015). Buna göre bu durumda olan çalışanların kararlarını sürüncemede bırakma, kararları başkalarına bırakma veya hızlı karar alma eğiliminde olmaları beklenmektedir. Diğer taraftan zihinsel, fiziksel ve duygusal sınırları olan bireyin kendisini yük ve baskı altında hissettiğinde titiz, alternatifleri

değerlendirerek ve detayları inceleyerek karar vermesi ise beklenmemektedir. Buna göre,

Hipotez 1a: İş yükü ile dikkatli karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1b: İş yükü ile kaçınan karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1c: İş yükü ile erteleyici karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1d: İş yükü ile panik karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

İş kontrolü çalışanın işi hakkında karar alabilme özgürlüğünü ifade etmektedir. İş kontrolü yüksek olan bir çalışan kendi çalışma programını yapma, yapacağı görevleri seçme ve bu görevleri nasıl gerçekleştireceği konusunda karar alabilme serbestliğine sahiptir. İş yüküne benzer şekilde iş kontrolüne dair algı da bireyin karar verme stilleri üzerinde etkili olacaktır. İşini kontrol edebildiğine dair algıya sahip bir birey karar alma aşamasında dikkatli değerlendirmeler gerçekleştirebilir. Bireyin iş kontrolü algısında ne zaman, nerede, nasıl çalışılacağı ve hangi işlerin yapılacağı da dâhil olmak üzere işin her yönüyle ilgili kontrole sahip olabilmesi kararını ertelemesini, karar almaktan kaçınmasını ve paniklemesini engelleyecektir. Bu doğrultuda,

Hipotez 1e: İş kontrolü ile dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1f: İş kontrolü ile kaçınan karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1g: İş kontrolü ile erteleyici karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1h: İş kontrolü ile panik karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Bireylerin karar verme stilleri üzerinde etkili olabilecek bir diğer kavram karar vermede öz-yeterlik algısıdır.

1.3.KARAR VERME ÖZ-YETERLİĞİ

1.3.1. Öz yeterliğin Tanımı

1986'da, Albert Bandura öz-yeterliği, bireylerin belirtilen performansı elde etmek için gerekli hareketleri düzenleme ve yürütme becerisine ilişkin kararlar olarak ifade etmiştir. Ayrıca Bandura'ya göre öz-yeterlik, insanların sahip olduğu yeteneklere değil, birşeyi yapabileceğine dair inancıyla bağlantılıdır (Switzer et al. 2005).

Bandura'ya göre, öz-yeterlik, bireylerin performanslarına olan inançları ve yaşamlarını etkileyen olayları etkileyen yetenekleridir. Öz-yeterlik, kişilerin kendilerini nasıl hissettiğini, düşündüğünü, motive ettiğini ve davrandığını saptamaktadır (Bandura, 1994). Öz-yeterlik aynı zamanda kişilerin duygu, fikir, eylem ve olaylar üzerindeki kontrol algılarını da ifade etmektedir (Contreras, 2008). Luszczynska'ya göre sosyal bilişsel kuramda öz-yeterlik, insanların davranış gerçekleştirme kabiliyeti ve çeşitli zorluklara rağmen belli bir davranışı gerçekleştirme kabiliyetine genel bir inanç olarak belirlenmiştir. Schunk ve Meece'ye (2017) göre öz-yeterlik hem bireyin davranışını hem de çevresini etkiler ve davranışlarından ve ortamından etkilenmektedir.

Aşkar'a (2001) göre öz-yeterlik, herhangi bir işe ya da göreve ulaşma ve karşılaşılan olumsuzluklar karşısında vazgeçmeden devam edebilme çabasıdır.

Albert Bandura (1997), öz yeterliğin tanımlanmasında öz yeterliğin öneminin yanı sıra, bireyin gerektiğinde bu yetenekleri sergileme kabiliyetinin altını çizmiştir, çünkü bilgi ve yetenekleri ancak kişi sağlayabildiğine inanıyorsa işlevseldir. Bu nedenle, öz-yeterlik, bir insanın bir görevi yerine getirmesi için harekete geçip geçmemesi, hangi seviyede gerçekleştireceği ve sahip olduğu motivasyon seviyesi üzerinde belli bir rol oynamaktadır (Bandura, 1989).

Snyder'e (2000) göre öz-yeterlik kavramını ve önemini daha iyi açıklamak için, neyin olmadığını belirtmek gerekir; öz yeterlik kişisel herhangi bir özellik değildir. Öz-yeterlik özel bir alan için uygulanan bir kavramdır ve kişisel bir özellik olarak düşünülmemek gerekmektedir. Mesela, fizik problemlerini çözmeye öz-yeterliği yüksek bir birey, toplum önünde etkili söyleşme yapmakta yetersiz kalabilir.

Öz-yeterlik belli amaca ulaşmak için gösterilen davranışların hedefi değildir. (Snyder,2002). Başka bir deyişle öz-yeterlik, bireylerin kendileri için koydukları amaçları, bu amaçlara ulaşmak için harcayabilecekleri çabaları, karşılaştıkları zorluklarla mücadele etme yeteneklerini ve başarısızlık durumunda tepki vermelerini etkilemektedir. (Girmen, 2007) İnsanlar bir zorlukla karşılaştığında, çözüme ulaşma yeteneğinden endişe duyuyorsa mücadelesini tamamen yavaşlatabilir ya da durdurabilir. Öte yandan, yeteneklerine olan güveni tamamlanmışsa, sorunu daha fazla çaba göstererek çözmeye deneyebilmektedir. (Bıkmaz, 2002)

Öz yeterlik iki beklentiden oluşturmaktadır: yetkinlik beklentisi ve sonuçların beklentisi. Yetkinlik beklentisi, kişinin belli bir görevi tamamlamak için gerekli işlemleri yapabileceğine inanması olsa da, sonucun beklentisi, insanın bu görevi beklenen yeterlilik düzeyinde gerçekleştirme ihtimalinin tahminidir. Yetkinlik beklentisi böyle sorularına yanıt vermektedir. *“Belli bir görevi yerine getirmek için gerekli eylemleri belirli bir seviyede düzenleme ve uygulama yeteneğine sahip miyim?”* Sonuç beklenti ise *“Bu düzeyde bir görevi yerine getirirsem tahmin sonuçlar nelerdir?”* gibi sorularına yanıt vermektedir. Geçici olarak, yeterlilik beklentileri ön plana çıkmakta ve sonuç beklentilerinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Mesela, bir insan yüzmek için öz yeterliği düşükse, suya düştüğünde boğulma sonucunu bekleyebilir (Moran,1998). Bandura'ya göre, bazen öz yeterlik inancıyla sonuç beklentileri arasında bir eşleşme olmayabilir. Öz yeterliliğe sahip inançları yüksek olan kişilerin sonuç beklentisi negatif, öz yeterliliğe sahip inancı düşük olan kişilerin sonuç beklentileri de positif olabilir (Bandura, 1982). Kısacası, öz-yeterlik, insanların normal durumlarda veya zor koşullar altında, yaşamlarını etkileyebilecek olaylar karşısında performans gösterme inançlarıdır. En kısaca ise öz yeterlik, insanların kendi becerilerine olan inançlarıdır.

Araştırmacı Pethe ve diğerlerine göre (2002), mesleki yeterlilik, insanların mesleğinde gereken performansı elde etmek için gerekli olduğunu düşündüğü beceri ve yeteneklere olan inançtır (Pethe ve diğerleri, 2017). Schyns ve Sczesny (2010) ayrıca mesleki yeterliliği, insanların görev ile ilgili gerekli davranışları gösterebilecekleri inancı olarak ifade etmiştir.

Bir başka deyişle mesleki öz yeterlik iş stresi ve stres yönetiminin önlenmesinde önemli bir kişisel özelliktir. Mesleki öz yeterliği artırmak, uzun vadeli iş stres ve tükenmişlik gibi faktörlerin negatif etkilerini önlemede yararlı bir araç olabilir. Kişisel düzeydeki stres yönetimi dersleri, mesleki öz yeterlik geliştirme potansiyeline sahiptir (Fülleman, 2015).

1.3.2. Öz-yeterliğin Boyutları ve Kaynakları

Çalışmalarda öz-yeterliğin üç boyuta sahip olduğu ifade edilmiştir. Bu boyutlar: büyüklük boyutu, güç boyutu ve genellenebilirlik boyutlarıdır. Büyüklük boyutu, bireyin davranışı yapabileceğine dair inanç seviyesidir. Güç boyutu, bireyin istediği seviyede bir davranış sergileyebileceğine duyduğu güvendir. Genellenebilirlik boyutu ise, öz yeterliğin koşuldan koşula değişip değişmediğini göstermektedir (Bandura, 1986).

Albert Bandura öz yeterlik inancının dört kaynaktan kaynaklandığını belirtmiştir. (Bandura,1977). Bunlar; kendi deneyimleriyle kazandıkları doğrudan deneyimler “kişisel üstünlük deneyimleri”, kendileri dışındaki diğer kişileri gözlemleyerek edinilen dolaylı deneyimler “modelleme”, nasıl başaracaklarına dair geri bildirim yoluyla güdüleme sağlayan sözlü ikna “etkili sosyal iletişim”, kişilerin sosyal etkileşimler ve kişilerin becerileri hakkında temel yargılarını yaratan fiziksel-psikolojik yapıdır (Bandura, 1994).

- Doğrudan deneyimler: Kişinin geçmiş yaşamdaki eylemleri veya başarıları, ödül etkilerini gösterir ve gelecekte benzer davranışlar sergilemelerini teşvik etmektedir. (Gül, 2015). Doğrudan deneyimlere göre başarı ve başarısızlığın öz yeterlik üzerinde büyük etkisi vardır. Pozitif deneyimler insanın öz yeterlik algısını kuvvetlenirken, negatif deneyimler ve başarısızlık kuvvetini azaltmaktadır. (Bandura, 1994).
- Dolaylı deneyimler: Öz-yeterliğin oluşturulmasının ve kuvvetlendirilmesinin ikinci yolu dolaylı deneyimdir. Kişinin sürekli çabalar sonucu kendisi gibi insanların başarısını görmesi, kendi yetkinliğine olan inancını artırır ve benzer kişilerin yüksek çabalarından sonra başarısız olması, kendi becerilerine olan inancını azaltır ve çabalarını zayıflatır. Bununla birlikte, dolaylı deneyimler öz

yeterlik inancının geliştirilmesinde doğrudan deneyimler kadar etkili değildir (Bandura, 1986). Dolaylı deneyimlerin kaynağı, diğer bireyler ile iletişimdir. İnsanlar becerilerine inanmadıklarında ya da bir görevle ilgili deneyime sahip olmadıklarında, bu görevle ilgili deneyime sahip başka kişinin örneklerini alırlar (Heslin ,2006). Dolaylı deneyimler, bireyler diğer kişileri gözlemlediğinde ortaya çıkmaktadır. Bu kaynak, insanlara işlerini nasıl yerine getirecekleri hakkında fikir vermektedir. İnsanlar aynı işi başarılı tamamlayan diğer kişileri gördüklerinde, benzer bir şekilde hareket edebileceklerine inanmaktadır. (Bandura, 1986).

- Sosyal (sözel) ikna: İnsanların başarıya yönelik kendi yeterlik inançlarını etkileyen bir başka kaynaktır. Algılanan öz-yeterlikteki razı edici gücün artması, insanların başarılı olmak için yeterli çabayı göstermesine neden olur ve bu, becerilerin gelişmesiyle olan rekabet duygusunu geliştirmektedir (Bandura, 1986). Bu nedenle sözlü ikna, bir kişinin davranıştan önce teşvik edilmesidir.
- Fiziksel ve psikolojik yapı: Fiziksel ve psikolojik yapı, insanların öz-yeterlik inancını oluşturan ve etkileyen kaynaklardan biridir. Eğer bir insan bir eyleme başlamadan önce fiziksel ve duygusal olarak kendini iyi algılayırsa, bu deneme şansını arttırmaktadır. Eğer bir insan koşullardan yoğun bir şekilde endişe duyuyorsa, bu kendi kendine yeterlilik konusundaki inancını azaltarak girişimde yavaşlamaya sebep olmaktadır (Bandura, 1994). Çünkü insanlar, heyecan, coşku gibi pozitif faktörler ya da stres ve yorgunluk gibi negatif faktörler nedeniyle performansları hakkında öngörülü yargılarda bulunurlar. Bu yüzden, fiziksel ve psikolojik durumların düzenlenmesi, öz-yeterlik inançlarını ayarlama konusunda etkilidir. (Miskel, 2010).

Sonuçta, bir eylem için harekete geçmek ve zor görevleri başarıyla tamamlamak, bu işle ilişkili öz-yeterlik seviyesi ile yakından ilgilidir. Bu dört temel kaynak, öz yeterlik inancı konusunda birbirleriyle etkileşime girmektedir. İnsanların öz-yeterlik seviyesinin, etkilenen süreçlerin yanı sıra, eylemleri öncesinde, sırasında ve sonrasında insanların etkilendiği bu dört temel kaynak olduğu görülmektedir.

1.3.3. Özyeterliğin Etkileri

Albert Bandura 1977 yılında insanların becerilerine yönelik inançların, bireylerin seçimlerini, çabalarını ve zor şartlardaki olaylara karşı göstereceği kararlılığı etkileyeceğini söylemiştir. (Bandura, 1994) Öz-yeterlik inancı, insanların çıkarlarını, amaçlarını, motivasyon seviyelerini, üstlendikleri görevlerde ne kadar başarılı olacaklarını, başarılarını ve başarısızlıklarını belirlemede önemli bir rol oynamaktadır. (Baysal,2011) Ayrıca öz-yeterlik: bilişsel, duyuşsal ve motivasyonel süreçlerin işleyişinde kişinin motivasyonuna ve duygusal hayat kalitesini arttırmasına yol açmaktadır. (Bandura, 1996).

Öz-yeterlik inancı -bilişsel, motivasyonel, duyuşsal ve seçim olmak üzere dört süreci etkilemektedir. (Bandura, 1989)

Bilişsel Süreçler: Hedefli birçok davranış, önemli amaçları içeren tahminlere göre şekillendirilmiştir. Bireysel amaçların açıklanması, kişilerin kendi becerilerini değerlendirilmesinden etkilenir. Algılanan öz-yeterlik ne kadar kuvvetliyse, bireylerin kendileri için koydukları amaçlar ve zorluklar o kadar yüksektir (Bandura, 1997).

Eylemlerin başlangıç noktası ise fikirlerdir. Pek çok eylem başlangıçta fikirlerle düzenlenir. Kişilerin yetkinliklerine olan inanç, oluşturdukları öngörücü senaryoları biçimlendirmektedir. Yetkinlik inancı yüksek bireyler, performansları için pozitif olacak ve destek sağlayacak başarı senaryoları geliştirmektedir. Bununla birlikte, yetkinlik inancı hakkında şüpheli olan kişiler, yanlış gidebilecek ve başarısızlık senaryoları geliştirebilecek birçok duruma odaklanmaktadır. Fikirlerin önemli bir işlevi, kişilerin olayları önceden görmesi ve yaşamlarını etkileyen koşulları kontrol etmek için yolları iyileştirmesidir. Kişiler zorlu çevresel yükleri yönetme göreviyle karşı karşıya kaldıklarında, kendileri hakkında şüpheli olanların fikirlerinde gittikçe dengesiz hale geldikleri, arzularının azaldığı ve performans niteliklerinin kötüleştiği görülmektedir. (Bandura, 1998).

Motivasyonel süreçler: Kişinin kendine güveni, doğru sonuca ulaşmak için en önemli faktördür. Bu doğru sonucu elde etmek için kişi olumlu yönde motive edilmelidir. Bu sadece pozitif ve olumlu düşünce ile mümkündür. Olumsuz düşüncelerin negatif sonuçları olacaktır. (Zimmerman, 2000).

Öz-yeterlik inancı, insanın başarı ve güdü hissine tesir etmektedir. Yetkinlik konusunda güçlü bir inanca sahip olan kişiler zor görevler karşısında çabalarını artıracak, yetkinlik konusunda inançları düşük olan kişiler zorlu işler altındaki çabalarını düşüreceklerdir. Zor amaçlar kişilerin güdüsünü daha da geliştirmektedir (Bandura, 1998).

Duygusal süreçler: Başarılı olacağını düşünen insanlar rahatsız edici koşulların ortaya çıkmasını önleyebilirken, başarılı olabileceğine düşünemeyen kişiler bu koşulu önleyemezler. Kaygılı bir ortama sahip olduklarını sanırlar. Kendine güvenmeyen ve öz-yeterlik inancı az olan bu kişiler sürekli stres altındadır ve bu durum kendilerini daha da negatif bir şekilde etkilemektedir (Bandura, 1994). Yüksek seviyede öz-yeterliliğe sahip kişiler, kendileri için bir tehdit olarak algıladıkları çevre üzerindeki stresi azaltmaktadır. Öz-yeterlik inancı yüksek kişiler stres ve depresyonu artıran problemlerle savaşılmaktadır. (Bandura, 1997).

Seçim Süreçleri: Öz-yeterliği az ya da öz saygısı düşük kişiler, seçimleri yaparken kararsız kaldıkları için kötü sonuçlara sahip olacaklardır. Kişiler bir görevde kendilerini yeterli buldukları görevi yapma eğilimindeyken, kendilerini yetersiz buldukları görevden kaçma eğilimindedirler. Ayrıca, kişiler arzu edilen sonucu elde edemeyeceklerini düşündüklerinde eylemde bulunmak konusunda isteksizdirler. Kısaca öz yeterlik, kişilerin seçimlerinde etki eden bir unsurdur. (Bandura, 1997).

1.3.4. İş Yükü, İş Kontrolü ve Karar Vermede Öz-Yeterlik Arasındaki İlişki

İş yükü, iş kontrolü ve karar verme öz yeterliği arasındaki ilişkiyi iş yükü-kontrolü modeli (Karasek, 1979) ile açıklanabilmektedir. İş yükü ve kontrolü modeli; iş yükü, iş kontrolü ve zaman baskısı gibi sınırlı sayıda değişken ile örgütsel durumları açıklamaya çalışmaktadır. İş yükü, bireyin belirlenmiş çalışma zamanı dahilinde bir kazanım elde etmek için yerine getirdiği görevlerdir. Bireyin yaptığı görevlerin miktarı, zorluk derecesi, karmaşıklığı arttıkça bu doğrultuda iş yükünün de artması beklenen sonuçlardan biridir. (Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Rabinowitz & Beutell, 1989). İş kontrolü ise çalışanın işi hakkında karar alabilme özgürlüğüdür. İş kontrolünün ana belirleyicilerinden biri, çalışanların bilgi, beceri ve yetenekleridir. Bu noktada, çalışanların öz-yeterlik algıları, çalışanların durumunu iş-kontrolü açısından doğrudan belirlemektedir. Ayrıca, iş kontrolü seviyesi yüksek çalışanların öz-yeterlik de yüksek

olacaktır. Ancak, iş kaynağı talepleri modeli de göz önüne alındığında, öz-yeterlik kavramı kişisel bir kaynak olarak tanımlanmaktadır. Öz-yeterlik, kişilerin daha fazla iş kaynağını algılamasına neden olan güdüsel bir süreç olarak belirlenmektedir. Bu yüzden iş kontrolü yüksek olduğunda, işgörenlerin işle ilgili çevresel etmenleri daha iyi kontrol edebileceklerini düşündükleri için karar verme öz-yeterliği de yüksek olacak ve daha az yükü ve daha fazla kaynak kullanma olasılığı daha düşük olacaktır. Bir başka deyişle iş yükü seviyesi ne kadar düşükse, öz-yeterlik o kadar yüksek olacaktır. Yani iş yükü ve öz-yeterlik kavramların arasında ters ilişkisi olmaktadır.

Araştırmacılar tarafından yapıldığı bazı çalışmaları değerlendirildiğinde; Schaubroeck ve Merit (1997), düşük ve yüksek iş yükü ve iş kontrolünün sistolik ve diyastolik kan basıncı üzerindeki etkilerini düzenleyici bir değişken olarak öz yeterlik kullanarak araştırmışlardır. Sonuçta yüksek iş kontrolünün yüksek öz yeterlik katılımcılarıyla, yüksek iş yükünün düşük öz yeterliliğe sahip katılımcılarda iki kan basıncıyla ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Maria del Mar Molero (2018) hemşirelerin öz-yeterlik, benlik saygısı ve iş yükü arasındaki ilişkileri incelemiştir. 22-60 yaş arası 1307 hemşirelerden veri toplanmıştır. Sonuçlar, yüksek düzeyde öz-yeterliğe sahip profesyonellerin benlik saygısında daha yüksek puan aldıklarını göstermiştir. İş yükü ise her iki değişkenle (benlik saygısı ve öz-yeterlik) negatif korelasyon göstermiştir. Yani iş yükü düzeyi arttıkça hemşirelerin benlik saygısı ve öz-yeterliği düzeyleri azalmaktadır.

André Brouwers ve diğ (2011) Hollandalı okullarda 311 Beden Eğitimi öğretmenlerini içeren çalışma yapmıştır. Çalışmada iş yükü, iş kontrolü, sosyal destek ile algılanan öz-yeterlik arasındaki ilişkileri incelemiştir. Karasek'in Talep-Kontrol-Destek modeline (1990) dayanarak, algılanan sıkı iş yükülerinin iş üzerinde algılanan kontrol eksikliği ve meslektaşlardan ve yöneticilerden algılanan sosyal destek eksikliğiyle birlikte öğretmenlerin sağlığını etkileyebileceği beklenmiştir. Çalışma sonuçları Karasek modeline göre tam doğrulamıştır. Ayrıca, iş yükü düzeyi ile iş kontrolü düzeyi, algılanan öz-yeterlik düzeyi ve sosyal destek düzeyleri arasında negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bir başka deyişle iş yükü düzeyi arttıkça iş kontrolü düzeyi, algılanan öz-yeterlik düzeyi ve sosyal destek düzeyleri azalmaktadır.

Salavona ve Peiro (2002), iş yükü, iş kontrolü ve öz yeterliklerin tükenmişlik üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Çalışma sonuçları, iş yükü ve iş kontrolünün tükenmişlik üzerinde hem temel hem de ortak bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Ek olarak, öz yeterliğin düşük, iş kontrolünün düşük, iş yükünün yüksek olduğu durumlarda tükenmişliği arttırdığı görülmüştür. İş yükünün yüksek ve iş kontrolünün düşük olduğu koşullarda, öz yeterliğini tükenmişliği öngörü bir tampon görevi görmektedir.

Daha önce yapılan araştırmalar ve , iş yükü kontrol modeli incelediğinde: İş yükü, iş kontrolü ve karar vermede öz-yeterlik arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu söylenmektedir. Bu nedenle, araştırma çerçevesinde aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 2a: İş yükü ile karar vermede öz-yeterlik arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2b: İş kontrolü ile karar vermede öz-yeterlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

1.3.5. Karar Vermede Öz-yeterlik ve Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişki

Karar vermede öz-yeterlik, insanların daha özerk olma davranışları ve kendi yeteneğine güvenen ile belirlenmektedir. Bu, insanların herhangi bir şey hakkındaki düşüncelerini ifade edebilmek, karar verirken diğerlerinden bağımsız olabilmek ve istediklerini yapmakta özgür olmaktır. (Sorenson, 1999). Karar vermede özyeterliği yüksek olan bir kişi kendini yetenekli hisseder ve hayatın problemleri ile baş edebileceğine güvenir. Kendisi ve becerileri ile ilgili pozitif ve gerçekçi bir yaklaşımı vardır. İşler kötüye gittiğinde hatalarını kabul edebilir ve ders çıkarır. Öte tarafta, karar vermede öz-yeterliği düşük olan bir kişi başka kişilerin karar ve tavsiyeleri doğrultusunda hareket etmeyi öğrenir ve diğer kişilere bağımlı bir hale gelmektedir. İşlerde hata yapma korkusu çok büyüktür, bu kişinin karar verme yeteneğini güçsüzleştirilmektedir. (Janis and Mann, 1979).

Çatışma teorisi aynı zamanda karar verme becerilerinde öz-yeterlik ve kendine güveni olan bireylerin olumlu bir algıya sahip olduklarını ve dikkatli karar verme stili gösterme eğiliminde olduklarını da öngörmektedir. Buna karşılık, karar verme becerilerinde öz-yeterlik düzeyi düşük olanlar, kararı erteleme, panik ve sorumluluktan kaçınma eğilimi göstermekte ve bu konularda daha fazla stres yaşamaktadırlar (Mann vd.,1989).

Bununla ilgili yapılan bir diğerk araştırmada, öğrencilerin karar verme davranışlarını belirlemede karar vermede öz-yeterlik düzeylerinin ve kişisel memnuniyetin önemli olduğu sonucuna varılmıştır (Burnett,1989). Benzer bir biçimde kültürlerarası araştırmada karar vermede öz-yeterlik düzeyi yüksek olan öğrencilerin daha düşük karar stresi yaşadıkları ve sorumluluk almaya daha eğilimli oldukları saptanmıştır. (Radford,1993).

Nygren (2005) psikoloji okuyan öğrenciler üzerine yaptığı çalışmada karar verme stilleri ile öğrencilerin öz-yeterlik ilişkisini araştırmıştır. Araştırma sonucuna göre dikkatli karar verme stili ile öz-yeterlik arasında olumlu yönlü bir ilişki elde edilmiştir. Kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri ile ise olumsuz ilişkiler bulunmuştur.

Mann (1998) ABD, Avustralya, Yeni Zelanda, Japonya, Hong Kong ülkelerindeki üniversite öğrencileri üzerinde kültürel farklılıklarına göre karar verme öz-yeterliği ile karar verme stilleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmaların sonucunda karar verme öz-yeterliği ile dikkatli karar verme stili arasında anlamlı olumlu bir ilişki olduğu, kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri ile öz-yeterlik arasında ise olumsuz bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Amerikalı ve Tayvanlı üniversite öğrencileri üzerinde karar verme stillerinin öz-yeterlik arasındaki ilişkileri etkisini incelemiştir. Araştırma sonuca göre, rasyonel karar verme stili ve öz-yeterliğin alt boyutları, hedeflerin belirlenmesi, mesleki bilgi, planlama ve problem çözmeler arasında olumlu ve anlamlı ilişkiler olduğu, sezgisel ve bağımlı karar verme stilleri ile hedeflerin belirlenmesi, mesleki bilgi, planlama ve problem çözmeler arasında olumsuz ilişkilerin olduğu saptanmıştır. (Mau,2000)

Türkiye’de ise üniversite öğrencileri üzerinde karar verme öz-yeterliği, karar verme stilleri ile problem çözme yetenekleri arasındaki ilişkileri araştırıldığında dikkatli, kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri ile karar vermede öz-yeterlik ve problem çözme yetenekleri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir (Deniz, 2004). Bir diğerk çalışmada öğretmen adaylarının öz-farkındalık ve öz-yeterlik düzeylerinin karar verme stilleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Öz-farkındalık ile öz-yeterlik ve dikkatli karar verme arasında olumlu bir ilişki, kaçınma, erteleyici ve panik karar verme stilleri arasında ise olumsuz bir ilişki olduğu bulunmuştur. (Titrek, 2013)

Tüm bu alanyazını ve Janis ve Mann tarafından geliştirilen “Çatışma” karar verme modeli incelemeleri sonucunda karar verme stilleri ve karar vermede öz-yeterlik arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu varsaymak yanlış olmayacaktır. Bu doğrultuda:

Hipotez 3a: Karar verme öz-yeterliği ile dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

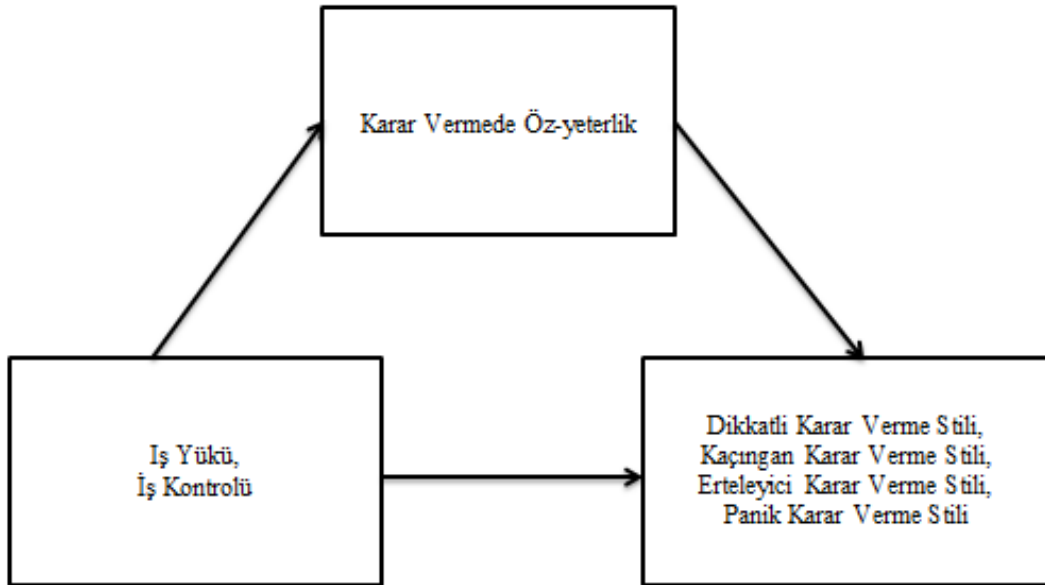
Hipotez 3b: Karar verme öz-yeterliği ile kaçınan karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3c: Karar verme öz-yeterliği ile erteleyici karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3d: Karar verme öz-yeterliği ile panik karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Karar verme öz yeterliğinin yukarıda anlatılan iş yükü ve iş kontrolü ile ilişkisi de dikkate alındığında karar verme stilleri üzerindeki etkide aracılık rolüne sahip olabileceği varsayılmaktadır. Buna göre,

Hipotez 4: İş yükü, iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisinde karar vermede öz-yeterliğin aracılık rolü vardır.



Şekil 3. Aracılık Modeli

2.BÖLÜM

ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölüm iki başlıktan oluşmaktadır. İlk başlık olan ‘Araştırmanın Amacı ve Yöntemi’ başlığında katılımcıların demografik bilgilerinden, kullanılan ölçeklerden ve çalışmada uygulanan analizlerden söz edilecektir. İkinci başlık olan ‘Bulgular’ başlığında ise çalışmanın uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçlarından söz edilecektir.

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı iş yükü, iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisinde karar vermede öz yeterliğinin aracılık rolünün incelenmesidir. Bu amaçla araştırmanın hipotezlerini test etmek için nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın verileri anket tekniği uygulanılarak toplanmıştır. Elde edilen veriler yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir.

2.1.1. Katılımcılar

Bu çalışmaya Türkiye Cumhuriyeti M.E.B’da görev alan devlet memurları ve orta düzey yöneticileri katılmıştır. Anket uygulanmak için gerekli talepleri oluşturmuştur. Sonuçta araştırma izni T.C M.E.B Yenilik ve Araştırma Genel Müdürlüğü tarafından verilmiştir. Türkiye M.E.B Merkez Teşkilatı, Yüksek Öğretim ve Yurtdışı Eğitim Genel Müdürlüğü, Ortaöğretim Genel Müdürlüğü, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü’nde görevli memur, şef, şube müdürleri, daira başkanlara 300 adet anket dağıtılmıştır. Dağıtılan 300 adet anketlerden 259’u geri dönmüş ancak eksik veriler incelendiğinde 252 adet anketin eksiksiz doldurularak analizlerde kullanıma uygun olduğu görülmüştür. Toplam yanıt oranı %84 olmaktadır.

Tablo.1 Katılımcıların demografik bilgileri

	Frekans	%
Cinsiyet		
Kadın	138	54.8
Erkek	114	45.2
Yaş		

18-25 yaş	26	10.3
26-35 yaş	137	54.4
36-45 yaş	45	17.9
46-55 yaş	32	12.7
56 veya üstü	12	4.8
Öğrenim durumu		
Lise	16	6.3
Lisans	160	63.5
Yüksek lisans	72	28.6
Doktora	4	1.6
Medeni durumu		
Evli	143	56.7
Bekar	109	43.3
Çalışma süresi		
1-3 yıl	55	21.8
4-7 yıl	77	30.6
8-12 yıl	33	13.1
13-18 yıl	26	10.3
19-24 yıl	22	8.7
25 yıl ve üstü	39	15.5

Katılımcıların %54,8'i kadın (n=138), %45,2 ise (n=114) erkektir. Çalışanların yaş aralığı incelendiğinde büyük çoğunluğun %54,4'ü (n=137) 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Öğrenim durumu bakımından çalışanların büyük çoğunluğu lisans mezunu %63,5 (N=160), %28,6'sı (n=72) yüksek lisans, %6,3'ü (n=16) lise, %1,6'sı (n=4) ise doktora derecesine sahiptir. Katılımcıların %56,7'si (n=143) evli, %43,3'ü ise (109) bekar. Son olarak çalışanların çalışma süreleri incelendiğinde %21,8'i (n=55) 1-3 yıl, %30,6'sı (n=77) 4-7 yıl, %13,1'i (n=33) 8-12 yıl, %10,3'u (n=26) 13-18 yıl, %8,7'si (n=22) 19-25 yıl ve %15,5'i (n=39) 26 yıldan uzun süre çalıştığı saptanmıştır.

2.1.2. Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların karar vermede öz-yeterlik algısını, ikinci bölümünde iş yükü ve iş kontrolü düzeylerini, üçüncü bölümünde ise karar verme stillerini ölçen maddelere yer verilmiştir. Son bölüm ise katılımcıların demografik özelliklerinin sorulduğu bölümdür.

2.1.2.1. Demografik Bilgi Formu

Bu bölümde katılımcıların uyruk, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, çalışma süre gibi demografik bilgilerinin toplanması amaçlanmıştır.

2.1.2.2. Melbourne karar verme ölçeği

Mann, Burnett, Radford ve Ford (1997) tarafından geliştirilmiş Melbourne Karar Verme Anketi (Melbourne Decision-Making Questionnaire “MDMQ” I-II) kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlamaları Deniz (2004) tarafından yapılmıştır.

Melbourne Karar Verme Anketi 2 bölümden oluşmaktadır.

- Birinci bölüm: MDMQ-I. Karar verme öz-yeterliği belirlemeyi hedefleyen bir ölçektir. Toplam 6 maddeden oluşmaktadır. Yüksek puan, yüksek karar verme öz-yeterliğini ifade etmektedir (Deniz, 2004).
- İkinci bölüm: MDMQ-II Karar verme stillerini ölçmek amacıyla 22 madde, 4 alt faktörden oluşmaktadır.
 1. Dikkatli Karar Verme Stili: Dikkatli karar verme faktörü altı maddeyle ölçülmektedir. Bunlar “2, 4, 6, 8, 12, 16” numaralı maddelerdir.
 2. Kaçınan Karar Verme Stili: Kaçınan karar verme faktörü altı maddeyle ifade edilmektedir. Bunlar “3, 9, 11, 14, 17, 19” numaralı maddelerdir.

3. Erteleyici Karar Verme Stili: Erteleyici karar verme faktörü beş maddeyle ifade edilmektedir. Bunlar “5, 7, 10, 18, 21” numaralı maddelerdir.
4. Panik Karar Verme Stili: Panik karar verme faktörü beş maddeyle ifade edilmektedir. Bunlar “1, 13, 15, 20, 22” numaralı maddelerdir.

Katılımcılardan yanıtlarını 5’li Likert ölçeğine göre belirtmeleri istenmiştir (1: asla doğru değil, 2: nadiren doğru, 3: fikrim yok, 4: genellikle doğru, 5:daima doğru).

Melbourne Karar Verme Ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışmasında güvenilirlik değerleri kabul edilebilir ve yüksek aralıklarda bulunmuştur (Karar vermede öz-yeterlik, Cronbach alfa = .72, dikkatli karar verme stili Cronbach alfa =.80, Kaçingınan karar verme stili Cronbach alfa =.78, Erteleyici karar verme stili Cronbach alfa = .65, Panik karar verme stili Cronbach alfa = .71 şeklinde saptanmıştır.

2.1.2.3. İş yükü ve iş kontrolü ölçeği

Bu bölümde katılımcılardan iş yükü ve iş kontrol ile ilgili sorulara yanıt vermeleri istenmiştir. İş yükünü ölçmek için Sanne (2005) tarafından geliştirilen “İsveç Yük-Kontrol-Destek Anketi”nin iş yükü ile ilgili maddeleri kullanılmıştır. Bu iki ölçeği Türkçeye uyarlaması ve güvenilirlik çalışmaları Bolat (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5 maddeden oluşmaktadır ve yanıtlar 5’li Likert (1:Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Çok Az Katılıyorum, 4: Çoğu zaman katılıyorum, 5: Her zaman katılıyorum) şeklinde toplanmıştır.

İş kontrolü ise Spreitzer’ın (1995) geliştirdiği psikolojik güçlendirme ölçeğinin iş kontrolü ile ilgili maddeleri kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek 5 maddeden oluşmaktadır ve maddeler 5’li Likert tipinde (1:Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Çok Az Katılıyorum, 4: Çoğu zaman katılıyorum, 5: Her zaman katılıyorum) şeklinde ölçülmüştür. İş kontrolü ölçeği Türkçe’ye uyarlaması ve güvenilirlik çalışmaları Bolat (2011) tarafından yapılmıştır. İş yükü ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışmasında güvenilirlik katsayısı Cronbach alfa = 0.93; iş kontrolü ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışmasındaki güvenilirlik değeri ise Cronbach alfa = 0.91 olarak bulunmuştur.

2.1.3. Uygulanan Analizler

Faktör analizi ve hipotez testlerine başlanmadan önce verinin analize uygunluğu incelenmiştir. Bu doğrultuda Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından önerilen adımlar doğrultusunda veri setinin kodlaması, eksik veri, normallik ve çok değişkenli aykırı değerler incelenmiştir. Sonrasında araştırma modelinde yer alan değişkenlerin faktör yapılarının tespiti ve bu yapıların bu çalışma örneklemini için de geçerli olup olmadığının saptanması için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Daha sonra güvenilirlik analizleri, korelasyon analizleri ve son olarak hipotezler test edilirken yapısal eşitlik modeli oluşturulup test edilmiştir. Çalışmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 23 ve AMOS 23 programları kullanılmıştır.

2.1.4. Veri Setinin Kontrolü ve Analize Hazırlanması

Araştırmada yapılacak analizlere engel teşkil eden veri setindeki olası hataların önlenmesi için veri seti Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından önerilen adımlar ışığında incelenmiştir. Bu hedefle, öncelikle ters kodlanmış maddeler istatistiksel analize uygun bir hale çevrilmiştir. Bundan sonra, Tabachnick ve Fidell'in (2013) belirttiği adımlarları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

Birinci Aşama: Veri Setinin Doğruluğu

Birinci aşamada veri setinde herhangi kodlama hatası olup olmadığı MİN ve MAX değerlerin incelenmesi ile belirlenmiştir. Her ölçek maddesi için MİN ve MAX değerler dışında standart sapma ve ortalama değerleri incelenmiş ve standart sapmanın ortalamadan daha büyük değişkenler olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Son olarak, veri setinin doğruluğunu belirlemek için, veri setinde aykırı değer bulunup bulunmadığı incelenmiş ve bütün değişken için “z score” değerleri saptanmıştır. Tabachnick ve Fidell'e (2013) göre “z score”unun +3,29'dan büyük veya -3,29'dan düşük olması durumunda, yanıt verenin aykırı olabileceği belirtilmiştir. Bu çalışmada elde edilen “z score” değerleri +3,29 ile -3,29 arasında bulunmuş ve herhangi bir aykırı değere rastlanmamıştır.

İkinci Aşama: Eksik Veri Analizi

İkinci aşamada ise veri setinde eksik veri bulunup bulunmadığı incelenmiştir. Tabacknick ve Fidell'e (2013) göre, bir çalışmada toplanan verilerdeki eksikliklerin araştırılması gerekmektedir ve veri eksikliğinin nedeni eksik veri miktarından daha önemlidir. Eksik veriler rastgele dağıtılsa ve miktar tüm veri setinin% 5'ini geçmezse, eksik verilerin tamamlanması bir problem teşkil etmez. Bu nedenle, veri setinde eksik verinin varlığı ve eksik veri varsa rastgele dağılıp dağılmadığının kontrolü yapılmıştır. Yapılan analiz doğrultusunda anket soruların %50'sinden fazlasını doldurmadığı görülen 7 katılımcı veri setinden çıkarılmıştır. Genel olarak, katılımcılar anket formunu tamamen doldurmuşlardır.

Üçüncü Aşama: Normallik Testi

Üçüncü aşamada maddelerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Basıklık ve çarpıklıkdeğerleri -3 ve +3'ü geçmediği sürece, o madde veya değişken normal dağılım göstermektedir. (Tabacknick ve Fidell, 2013) göre, Çalışmanın bu aşamasında bütün ölçekler ve değişkenler için basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değerleri saptanarak normallik testi yapılmıştır.

Dördüncü Aşama: Çok Değişkenli Aykırı Değerler

Dördüncü aşamada veri setinde çok değişkenli aykırı değerlerin olup olmadığı araştırılmıştır. Çok değişkenli aykırı değerleri saptamak için regresyon analizi yapılmış ve bütün katılımcılar için Mahalanobis Uzaklık değeri hesaplanmıştır. Bu değerler Chi kare tablosunda belirlenen kritik değerler ile kıyaslanmıştır. Yapılan incelemede kritik değer üzerinde herhangi bir değer bulunmamıştır.

2.2. BULGULAR

Bu bölümde, çalışma çerçevesinde ortaya konulan hipotezleri test ederken elde edilen analizler ve sonuçlar açıklanacaktır. İlk aşamada araştırma modelinde yer alan değişkenlerin faktör yapılarının tespiti ve bu yapıların bu çalışma örneklemini için de geçerli olup olmadığının incelenmesi için uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilecektir. İkinci olarak ölçeklerin (Cronbach's alpha değeri) iç tutarlılık katsayısı güvenilirlik analizleri gerçekleştirilecektir. Faktör analizi ve güvenilirlik analizleri sonrası değişkenlerin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri verilecektir. Son olarak hipotezler test edilirken yapısal eşitlik modeli oluşturulacak ve sonuçları anlatılacaktır.

2.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Çalışmanın ilk aşamasında doğrulayıcı faktör analizi bulguları elde edilmiştir. Oluşturulan modelde iş yükü, iş kontrolü, karar verme özyeterliği, dikkatli, kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri olmak üzere yedi örtük değişken oluşturulmuştur. Elde edilen bulguların değerlendirmesinde tablo 2'de gösteren özetlenen kriterler kullanılmıştır. (Schermele-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003)

Tablo 2. Model Uyum İndeksleri

	İyi Uyum	Kabul edilebilir Uyum
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1$	$.95 \leq CFI \leq .97$
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1$	$.90 \leq NFI \leq .95$
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1$	$.90 \leq GFI \leq .95$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$

Not: CFI = Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), NFI = Normed Fit Index, GFI = Goodness-of-Fit Index (Uyum İyilik İndeksi), RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation (Ortalama Hata Karekök Yaklaşımı), χ^2/df = Kikare / serbestlik derecesi.

İş yükü, iş kontrolü, karar verme öz-yeterliği ve karar verme stillerinin faktör yapılarını belirlemek amacıyla oluşturulan ölçüm modeline ilişkin uyum göstergeleri ilk etapta kabul edilebilir düzeyde bulunmamıştır ($\chi^2/sd = 4,66$; AGFI = 0,79; GFI = 0,83; CFI = 0,85; RMSEA= 0,09 ve SRMR=0,08) ve model bazı düzenlemeler önermiştir. Bu öneriler maddelerin hata terimleri arasında ilişki kurulmasını öneren düzenlemelerdir. Bu doğrultuda, modelin önerileri incelenerek yapısal olarak sadece aynı değişkeni ölçtüğü varsayılan maddelerin hata terimlerinin arasına ilişki (kovaryans) konmuştur. Koyulan kovaryanslar sonrasında model uyum göstergelerinin kabul edilebilir düzeye yükseldiği ve iyileştiği ($\chi^2/sd=2,41$; AGFI =0,90; GFI=0,92; CFI=0,95; RMSEA= 0,08 ve SRMR=0,08) görülmüştür.

İş yükü ve iş kontrolü ölçeklerinin veri setine uyumunun araştırılmasından sonra boyutlar ve ölçek maddeleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ölçekteki 10 maddenin de (iş yükü 5 madde, iş kontrolü 5 madde) ilgili boyutlarla istatistiksel olarak anlamlı ilişkileri olduğu bulunmuştur. İş yükü ve iş kontrolün ölçeğin 2 boyutunun tüm 10 maddenin faktör yükünün kabul edilebilir .40 değerinden daha büyük olduğu tespit edilmiştir.

Melbourne karar verme ölçeği 5 boyut 28 maddeden (“karar verme öz-yeterliği 6 madde”, “dikkatli karar verme stili- 6 madde”, “kaçıngan karar verme stili- 6 madde”, “erteleyici karar verme stili- 5 madde” ve “panik karar verme stili- 5 madde”) oluşan bir ölçektir. Ölçekte yer alan 28 maddenin hepsinin ilgili boyutlarıyla istatistiksel olarak anlamlı ilişkileri olduğu tespit edilmiştir. Melbourne karar verme ölçeğinde yer alan bütün maddelerin faktör yükünün kabul edilebilir .40 değerinden daha büyük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3. Ölçek Maddeleri Faktör Yükleri

Maddeler	Standart Hata	β	p
<i>İş yükü</i>			
1. İşim çok hızlı çalışmayı gerektirir.	.13	.56	< .0001
2. İşim çok yoğun çalışmayı gerektirir.	.12	.71	< .0001
3. İşim çok fazla çalışmayı gerektirir.	.16	.64	< .0001
4. İşimle ilgili görevleri	.15	.68	< .0001

yetiştirecek kadar zamanım olmuyor.

5. İşimde benden birbiriyle çelişen görevler istenir.	.14	.75	< .0001
---	-----	-----	---------

İş kontrolü

1. İşimle ilgili görevlerimi yerine getirirken kişisel olarak inisiyatif kullanabilirim.	.10	.72	< .0001
2. İşimi nasıl yapacağım ile ilgili kararları verebilirim.	.11	.81	< .0001
3. İşimi nasıl yapacağımı kişisel olarak ben belirlerim.	.13	.81	< .0001
4. İşim ile ilgili ihtiyaç duyduğum bilgilere rahatlıkla ulaşabilirim.	.12	.80	< .0001
5. İşimde gereksinim duyduğum araç, gereç, malzeme gibi kaynaklara rahatlıkla ulaşabilirim.	.12	.70	< .0001

Karar Verme Özyeterliliği

1. Karar verme yeteneğime güvenirim.	.21	.86	< .0001
2. Karar verirken kendimi birçok kişiden aşağı görürüm. (ters soru)	.13	.91	< .0001
3. Kendimi karar vermede başarılı biri olarak düşünürüm.	.24	.78	< .0001
4. Kendimi o kadar cesaretsiz hissederim ki, karar verme uğraşından vazgeçerim. (ters soru)	.16	.81	< .0001
5. Verdiğim kararlar iyi sonuçlanır.	.18	.85	< .0001
6. Diğer insanların, benim kararımdan ziyade, kendi kararlarının doğru olduğu konusunda beni ikna etmeleri kolaydır.(ters soru)	.19	.83	< .0001

Dikkatli Karar Verme Stili

1. Bütün alternatifleri göz önünde tutmayı severim.	.44	.74	< .0001
2. Bütün alternatiflerin dezavantajlarını ortaya çıkarmaya çalışırım.	.52	.54	< .0001

3. Kararı en iyi şekilde nasıl uygulayabileceğimi enine boyuna düşünürüm.	.42	.75	< .0001
4. Karar verirken, karar hakkında pek çok bilgi toplamaktan hoşlanırım.	.48	.66	< .0001
5. Karar vermeden önce amaçlarımı netleştirmeye çalışırım.	.46	.70	< .0001
6. Seçim yapmadan önce çok fazla dikkatli davranırım.	.46	.72	< .0001

Kaçınan Karar Verme Stili

1. Kararları diğer kişilere bırakmayı tercih ederim.	.8	.65	< .0001
2. Karar vermekten kaçınırım.	.52	.71	< .0001
3. Karar verme konusunda sorumluluk üstlenmeyi sevmem	.50	.63	< .0001
4. Bir karar benim tarafımdan veya başka biri tarafından verilecekse, ben karar vermeyi diğer kişiye bırakırım.	.59	.65	< .0001
5. Zorunda kalmadıkça karar vermem.	.58	.67	< .0001
6. Çok daha bilgili kişilerin benim yerime karar vermelerini tercih ederim.	.52	.58	< .0001

Erteleyici Karar Verme Stili

1. Son kararı vermeden önce, önemsiz konular üzerinde çok zaman harcarım.	.47	.67	< .0001
2. Bir kararı verdikten sonra bile kararı uygulamayı geciktiririm.	.38	.82	< .0001
3. Karar vermek zorunda olduğum zaman, karar üzerinde düşünmeye başlamadan önce uzun süre beklerim.	.52	.45	< .0001
4. Son ana kadar karar vermeyi geciktiririm.	.32	.73	< .0001
5. Karar vermeyi ertelerim.	.33	.82	< .0001

Panik Karar Verme Stili

1. Karar verirken kendimi, sanki	.42	.61	< .0001
----------------------------------	-----	-----	---------

büyük bir zaman baskısı altındaymışım gibi hissederim.			
2. Önemsiz, küçük olayların yolunda gitmeyebileceği olasılığı, benim aniden tercihlerimden dönüş yapmama neden olur.	.41	.61	< .0001
3. Ne zaman zor bir kararla karşı karşıya gelsem, iyi bir çözüm yolu bulma konusunda kendimi kötümser hissederim.	.49	.79	< .0001
4. Karar verdikten sonra, kararın doğru olduğuna kendimi inandırmak için çok zaman harcarım.	.44	.73	< .0001
5. Acilen karar vermem gereken bir durumda doğru düşünemem.	.46	.73	< .0001

2.2.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizinin sonrasında güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Araştırma değişkenlerinin tutarlı bir şekilde ölçülüp ölçülmediğini gösteren güvenilirlik, Cronbach's alpha değeri, madde-toplam korelasyonu ve madde atılınca Cronbach alpha değerine göre değerlendirilmiştir.

Araştırma modelindeki değişkenler ve maddeler tek tek incelenecek olursa ilk olarak iş yükü ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı bulunmuştur. (Cronbach's alpha = .88). Tablo 3' ten görüleceği üzere, ölçek maddelerinin hepsinde madde-toplam korelasyonlarının oldukça yüksek olduğu ($r > .30$) ve herhangi bir maddenin ölçekten çıkarılmasının ölçeğin güvenilirlik katsayısını yükseltmediği tespit edilmiştir. Bu durumda söz konusu 5 maddenin ortalaması alınarak iş yükü değişkeninin oluşturulması uygun bulunmuştur.

Benzer şekilde iş kontrolü değişkeni ve maddeleri incelendiğinde de, ölçeğin Cronbach's alpha değeri (Cronbach's alpha = .82) yüksek bulunmuştur. Madde-toplam korelasyonu değerleri yüksek ve herhangi bir maddenin ölçekten çıkarılmasının Cronbach's alpha değerini arttırmadığı elde edilmiştir. Bu doğrultuda iş kontrolü değişkeni için de ilgili 5 maddenin ortalaması alınarak iş kontrolü değişkeninin oluşturulması uygun görülmüştür.

Karar verme özyeterliği değişkeni ve ilgili 6 maddesi incelendiğinde, ölçeğin Cronbach's alpha değeri (Cronbach's alpha = .85) yüksek bulunmuş ve madde-toplam korelasyonu ile madde çıkarılınca Cronbach alpha değerleri incelendiğinde Cronbach's alpha değerinde bir artış olacağına dair bir bulguya rastlanmamıştır.

Karar verme stillerinin güvenilirlik analizleri incelendiğinde dikkatli (Cronbach's alpha = .76), kaçınan (Cronbach's alpha = .73), erteleyici (Cronbach's alpha = .75) ve panik (Cronbach's alpha = .74) karar verme stillerinin iç tutarlılık değerlerinin yüksek veya kabul edilebilir düzeylerde olduğu görülmüştür. Erteleyici karar verme stilinin 3. maddesinde madde-toplam korelasyonunun $r = .30$ düşük olduğu görülmektedir. Ancak maddenin çıkarılması durumunda Cronbach's alpha değerinde bir artış olmayacağı görüldüğü için maddenin kalmasına karar verilmiştir. Diğer karar verme stillerinin maddelerine bakıldığında madde-toplam korelasyonlarında düşük değer ($r < .30$) veya maddenin çıkarılması halinde Cronbach's alpha değerinde bir artış olacağına dair bir bulguya rastlanmamıştır.

Tablo 4. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Madde Atılınca Ölçek Ortalaması	Madde -Toplam Korelasyonu	Madde Atılınca α değeri
<i>İş yükü</i>			
Madde 1	7.33	.71	.88
Madde 2	7.29	.87	.87
Madde 3	7.34	.76	.76
Madde 4	7.22	.77	.77
Madde 5	7.13	.80	.85
<i>İş kontrolü</i>			
Madde 1	16.91	.57	.81
Madde 2	16.63	.69	.77
Madde 3	16.81	.68	.77
Madde 4	16.66	.65	.78
Madde 5	16.61	.53	.81
<i>Karar Verme Özyeterliliği</i>			
Madde 1	19.85	.55	.82
Madde 2	19.84	.52	.82
Madde 3	19.76	.67	.81
Madde 4	19.65	.63	.80
Madde 5	19.72	.61	.79
Madde 6	19.79	.62	.78
<i>Dikkatli Karar Verme Stili</i>			
Madde 1	20.48	.57	.72
Madde 2	20.91	.39	.76
Madde 3	20.49	.57	.71
Madde 4	20.93	.50	.73
Madde 5	20.56	.53	.73
Madde 6	20.76	.55	.72
<i>Kaçıngan Karar Verme Stili</i>			
Madde 1	12.29	.46	.69

Madde 2	12.78	.53	.67
Madde 3	12.48	.43	.70
Madde 4	11.93	.48	.68
Madde 5	11.87	.40	.71
Madde 6	11.74	.48	.68
<hr/> <i>Erteleyici Karar Verme Stili</i>			
Madde 1	9.83	.48	.71
Madde 2	10.16	.64	.65
Madde 3	9.16	.30	.75
Madde 4	9.95	.51	.70
Madde 5	10.27	.63	.65
<hr/> <i>Panik Karar Verme Stili</i>			
Madde 1	9.13	.41	.72
Madde 2	8.93	.41	.72
Madde 3	9.25	.60	.64
Madde 4	9.27	.52	.67
Madde 5	9.26	.53	.67

2.2.3. Korelasyon Analizi Sonuçları

İş yükü, iş kontrolü, karar verme öz-yeterlik, dikkatli karar verme, kaçınan karar verme, erteleyici karar verme ve panik karar verme değişkenleri arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

- İş yükü ve iş kontrolü arasında anlamlı orta dereceli pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .38, p < 0.01$.
- İş yükü ve karar verme öz-yeterliği arasında anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: -.12, p < 0.05$.
- İş yükü ve dikkatli karar verme stili arasında anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: -.11, p < 0.05$.
- İş yükü ve kaçınan karar verme stili arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: -.13, p < 0.05$.
- İş yükü ve erteleyici karar verme stili arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: -.14, p < 0.05$.
- İş yükü ve panik karar verme stili arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: -.10, p < 0.05$.
- İş kontrolü ve karar verme öz-yeterliği arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .20, p < 0.01$.
- İş kontrolü ve karar verme öz-yeterliği arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .20, p < 0.01$.
- İş kontrolü ve dikkatli karar verme arasında anlamlı zayıf pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .19, p < 0.05$.
- İş kontrolü ve kaçınan karar verme arasında anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .12, p < 0.05$.
- İş kontrolü ve erteleyici karar verme arasında anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .14, p < 0.05$.
- İş kontrolü ve panik karar verme arasında anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .21, p < 0.01$.
- Karar verme öz yeterliği ve dikkatli karar verme arasında anlamlı orta dereceli pozitif bir korelasyon bulunmaktadır: $r: .44, p < 0.01$.
- Karar verme öz yeterliği değişkeni ile kaçınan karar verme stili ($r = -.50, p < .01$) ve erteleyici karar verme stili ($r = -.56, p < .01$) değişkenleri arasında

anlamli orta dereceli negatif bir korelasyon, ve panik karar verme stili arasin-da
($r = -.67$, $p < .01$) yu-ksek dereceli negatif bir korelasyon bulunmaktadir.

- Dikkatli karar verme stili ile kac-ingan karar verme stili ($r = -.15$, $p < .05$), erteleyici karar verme stili ($r = -.20$, $p < .01$) ve panik karar verme stili ($r = -.22$, $p < .01$) arasin-da anlamlı zayıf negatif bir korelasyon bulunmaktadir.
- Kac-ingan karar verme stili ile erteleyici ($r = .39$, $p < .05$) ve panik karar verme stilleri ($r = .30$, $p < .01$) arasin-da orta dereceli pozitif korelasyonlar bulunmaktadir.

Tablo 5. Korelasyon Analizi Sonu-çları

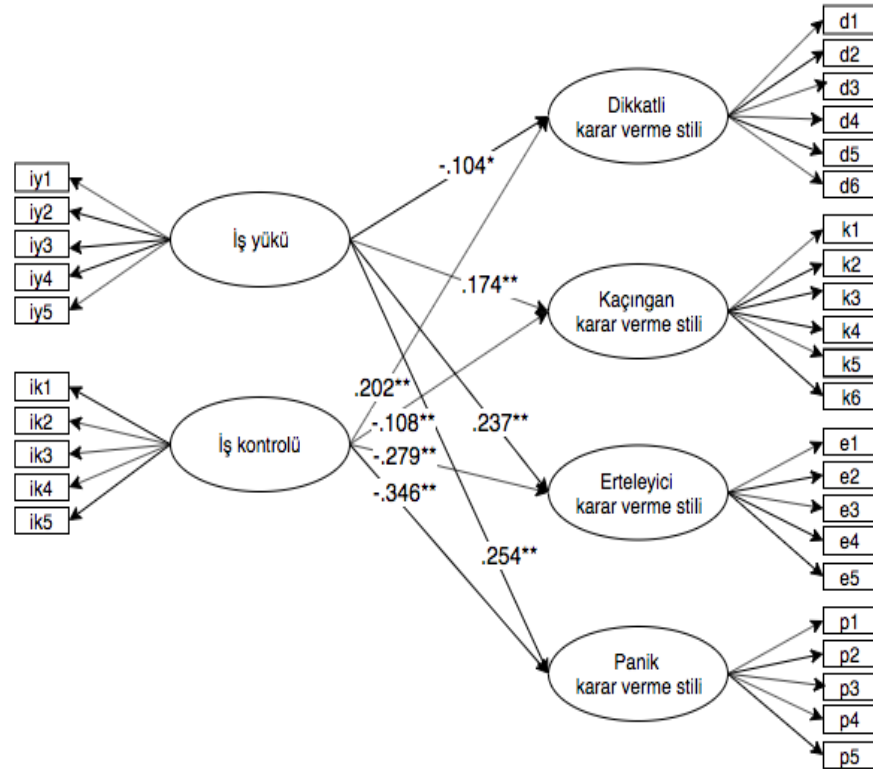
Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1. İş yükü	(.88)						
2. İş kontrolü	.385**	(.82)					
3. Karar verme özyeterliğı	-.122*	.208**	(.85)				
4. Dikkatli karar verme stili	-.110*	.193*	.448**	(.76)			
5. Kaçingan karar verme stili	.133*	-.120*	-.501**	-.150*	(.73)		
6. Erteleyici karar verme stili	.140*	-.148*	-.563**	-.204**	.391*	(.75)	
7. Panik karar verme stili	.103*	-.212**	-.678**	-.220**	.304**	.387**	(.74)
Ortalama	3.05	4.18	4.05	4.14	3.44	3.27	3.29
Standart sapma	.76	.70	.61	.58	.79	.83	.83

Not. Tabloda parantez içinde verilen değerler değişkenlerin güvenilirlik skorlarıdır.

2.2.4. Hipotez Analizleri Sonuçları

Çalışma kapsamında son olarak hipotezler test edilirken yapısal eşitlik modeli (YEM) yapılmıştır. Bu bölümde analiz sonuçları ayrıntılı olarak verilecektir.

Şekil 4. İş yükü ve iş kontrolü ile karar verme stilleri arasındaki doğrudan ilişki



Yukarıdaki modelin model uyum göstergeleri ($\chi^2/sd=2.66$; AGFI =0,90; GFI=0,95; CFI=0,95; RMSEA= 0,07 ve SRMR=0,07) olarak elde edilmiştir.

İş yükü ve iş kontrolü ile karar verme stilleri arasındaki yapısal eşitlik analiz sonuçları incelendiğinde iş yükü ve iş kontrolünün karar verme stilleri boyutları üzerinde anlamlı ilişkilerinin olduğu görülmüştür. İş yükünün dikkatli karar verme stilini ($\beta=-.10$, $p<0.05$) negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Ancak, iş yükünün kaçınan karar verme stilini ($\beta=.17$; $p<0.01$), erteleyici karar verme stilini ($\beta=.237$; $p<0.01$) ve panik karar verme stilini ($\beta=.25$; $p<0.01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği görülmüştür.

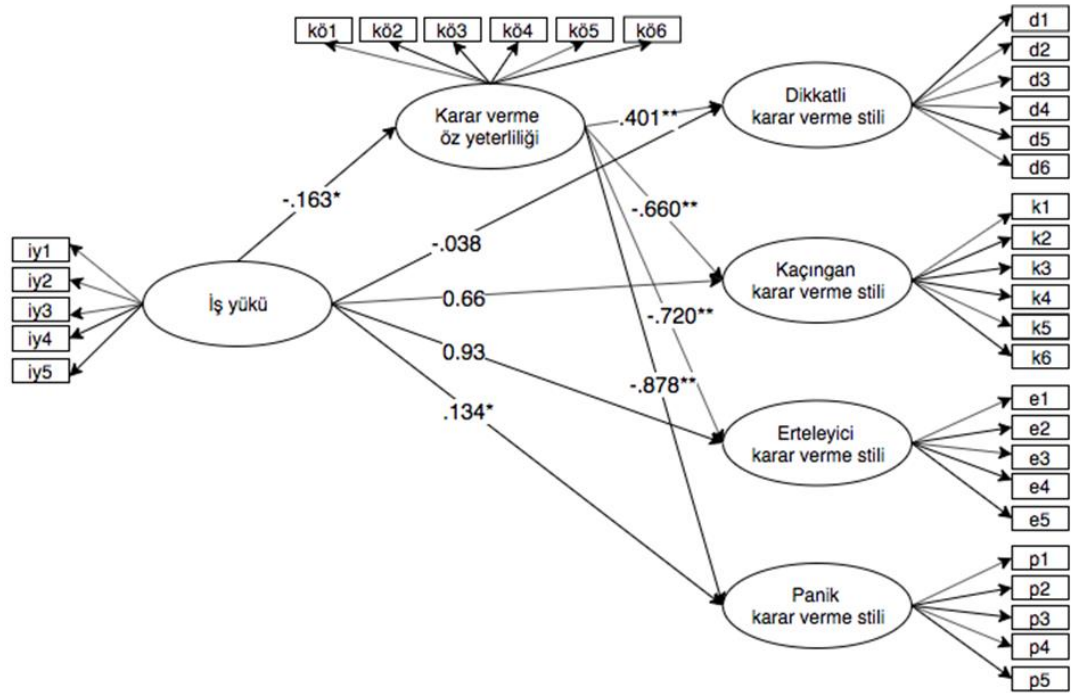
İş kontrolünün ise dikkatli karar verme stilini ($\beta=.20$, $p<0.01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. İş kontrolünün kaçınan karar verme stilini ($\beta=-.108$;

$p < 0.01$), erteleyici karar verme stilini ($\beta = -.27$; $p < 0.01$) ve panik karar verme stilini ($\beta = -.34$; $p < 0.01$) negatif yönde anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur.

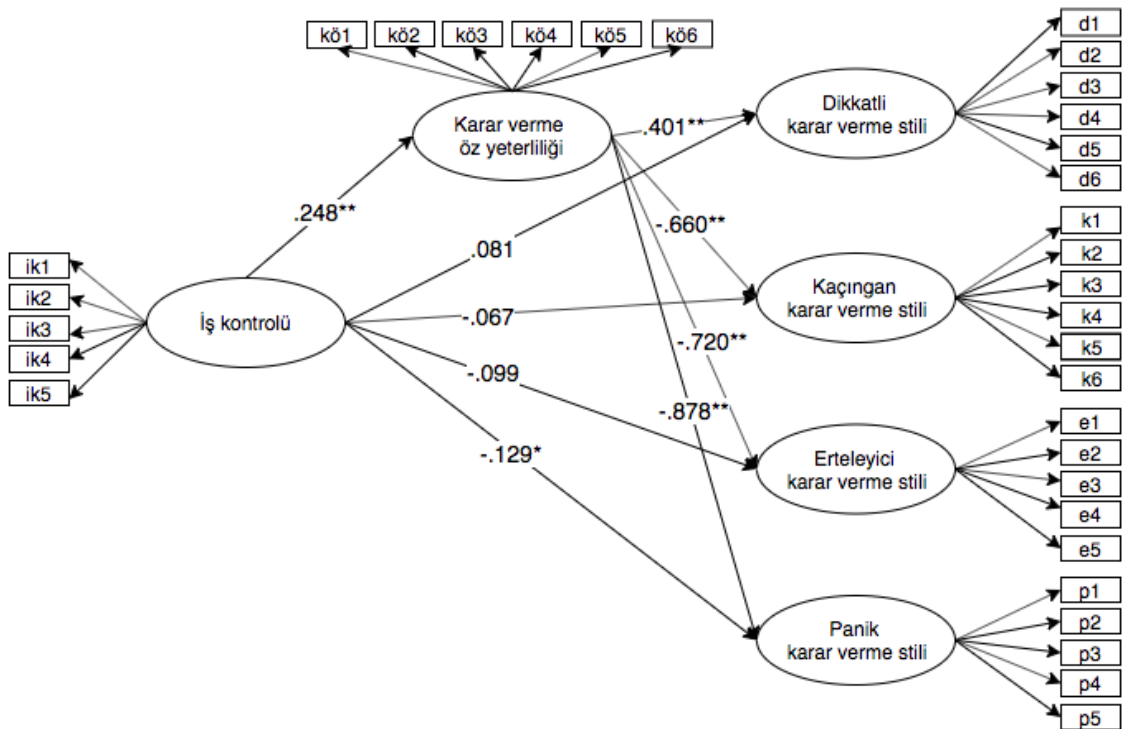
Tablo 6a. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezleri ve Hipotezlerin Sonuçları

İş Yükü, İş Kontrolü ve Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkilere dair Hipotezler		KABUL	RED
H1a	İş yükü ile dikkatli karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1b	İş yükü ile kaçınan karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1c	İş yükü ile erteleyici karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1d	İş yükü ile panik karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1e	İş kontrolü ile dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1f	İş kontrolü ile kaçınan karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1g	İş kontrolü ile erteleyici karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H1h	İş kontrolü ile panik karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	

Şekil 5a. İş yükü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar vermede öz-yeterliliğin aracılık rolü



Şekil 5b. İş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar vermede öz-yeterliliğin aracılık rolü



3a ve 3b modeli tek model olup (iş yükü ve iş kontrolü birlikte tek bir modelde ele alınmıştır) şeklen ifade karışıklığına sebep olmaması için iki ayrı şekle ayrılmıştır.

Modelin model uyum göstergeleri ($\chi^2/sd=2,72$; AGFI =0,90; GFI=0,96; CFI=0,96; RMSEA= 0,06 ve SRMR=0,06). Temin edilen değerler verinin model ile iyi bir uyum içinde olduğunu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir.

Yapısal eşitlik modeli analiz sonuçları incelendiğinde iş yükü ve karar verme öz-yeterliğinin anlamlı ilişkilerinin olduğu görülmüştür. İş yükünün karar verme öz-yeterliğini ($\beta=-.16$, $p<0.05$) negatif yönde anlamlı olarak etkilediği; iş kontrolünün ise karar verme öz-yeterliğini ($\beta=.24$, $p<0.01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca, karar verme öz-yeterliği ile karar verme stilleri arasındaki yapısal eşitlik analiz sonuçları incelendiğinde karar verme öz-yeterliğinin karar verme stilleri boyutları üzerinde anlamlı ilişkilerinin olduğu görülmüştür. Karar verme öz-yeterliği dikkatli karar verme stilini ($\beta=.40$, $p<0.01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği diğer taraftan kaçınan karar verme stilini ($\beta=-.60$; $p<0.01$), erteleyici karar verme stilini ($\beta=-.72$; $p<0.01$) ve panik karar verme stilini ise ($\beta=-.87$; $p<0.01$) negatif yönde anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur.

İş yükü ile dikkatli, kaçınan, erteleyici karar verme stilleri arasındaki ilişki modele karar verme özyeterliği dahil edilince anlamsız hale gelmiştir ve tam aracılık söz konusudur. Ancak iş yükü ve panik karar verme stili arasındaki ilişki anlamlılığını korumuş ancak beta değeri ($\beta=.13$, $p<0.05$) azalmıştır ve kısmi aracılık söz konusudur.

Benzer şekilde, iş kontrolü ve dikkatli, kaçınan, erteleyici karar verme stilleri arasındaki ilişki, modele karar verme özyeterliği dahil edilince anlamsız hale gelmiştir ve burada da karar verme özyeterliğinin tam aracılık rolü söz konusudur. İş kontrolü ve panik karar verme stili ilişkisi için ise anlamlılık devam etmiş ancak beta değeri ($\beta=-.12$, $p<0.05$) azalmıştır ve karar verme özyeterliğinin kısmi aracılık rolünün olduğu elde edilmiştir.

Tablo 6b. Araştırmanın Test Edilmiş Hipotezleri ve Hipotezlerin Sonuçları

İş Yüğü, İş Kontrolü ve Karar Vermede Öz-yeterlik Arasındaki İlişki		KABUL	RED
H2a	İş yüğü ile karar vermede öz-yeterlik arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H2b	İş kontrolü ile karar vermede öz-yeterlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
Karar Vermede Öz-yeterlik ve Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişki		KABUL	RED
H3a	Karar vermede öz-yeterlik ile dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H3b	Karar vermede öz-yeterlik ile kaçınan karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H3c	Karar vermede öz-yeterlik ile erteleyici karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H3d	Karar vermede öz-yeterlik ile panik karar verme stili arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	+	
H4	İş yüğü, iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisinde karar vermede özyeterliğin aracılık rolü vardır.	+	

3. BÖLÜM

TARTIŞMA

Bu çalışmanın amacı iş yükü, iş kontrolünün karar verme stilleri üzerindeki etkisini araştırmak ve bu ilişkide karar vermede öz-yeterliğin aracı rolünü incelemektedir. Bu hedefle geliştirilen hipotezleri incelemek için nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma çerçevesinde Türkiye M.E.B’de görev alan devlet memurlarından veri toplanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin faktör yapısı ve güvenilirliklerini incelendikten sonra yapısal eşitlik modeli ile aracılık testleri incelenmiştir. Sonuçlar ortaya konan tüm hipotezlerin doğrulandığını göstermektedir. İş yükü, iş kontrolü ile karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar vermede öz-yeterliğin rolü hakkında önemli bilgiler sağlamaktadır.

3.1 ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde değişkenler arası ilişkilere ilişkin bulgular teori ve diğer çalışmalar yardımıyla tartışılacak ve bu ilişkilerin literatüre katkısı açıklanacaktır. Ayrıca, yöneticilere öneriler, araştırma kısıtları ve gelecekte aynı konuyu inceleyecek araştırmacılara öneriler sunulacaktır.

3.1.1. İş Yükü, İş Kontrolü ile Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Araştırma çerçevesinde yapılan analizler sonucunda iş yükü, iş kontrolü ile karar verme stilleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. İş yükü ve dikkatli karar verme stili arasında negatif ve anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. İş yükü düzeyi yükseldikçe dikkatli karar verme davranışı düşmektedir. İş yükü ve kaçınan, erteleyici, panik karar verme stilleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Diğer bir deyişle, iş yükü düzeyi yükseldikçe kaçınan, erteleyici ve panik karar verme davranışları da yükselmektedir. Ayrıca iş kontrolü ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Yani, iş kontrolü düzeyi yükseldikçe dikkatli karar verme davranışı yükselmektedir. İş kontrolü ve kaçınan, erteleyici ve

panik karar verme stilleri arasında ise negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. İş kontrolü düzeyi yükseldikçe kaçınan, erteleyici ve panik karar verme davranışları düşmektedir. Bu durumda araştırmanın ilk hipotezleri doğrulanmıştır. İş yükü, iş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalara bakıldığında yurt dışında çok kısıtlı olduğu görülmektedir. Türkiye’de ise bu değişkenleri içeren herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu araştırma ulusal ve uluslararası literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır. İş yükü, iş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkiye ilişkin bulgular Karasek (1979) “iş yükü-kontrolü” modeli ve Janis ve Mann (1977) karar vermenin “çatışma” modelleri temelinde desteklenmektedir. İş yükü-kontrolü modeline göre yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolünün olduğu işlerde stres seviyelerinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Düşük iş yükü ve yüksek iş kontrolü olan işlerde ise iş stresi seviyelerinin düşük olduğu belirtilmektedir. Çatışma teorisi ise karar vericilerin çatışmaya neden olan ve stresli karar verme ve başa çıkma durumlarında nasıl davrandıklarına ilişkin kalıplar önermektedir. Çalışma sonuçlarına göre stres seviyesi yüksek olan durumlarda bireylerin daha panik, erteleyici ve kaçınan karar verme davranışlar gösterdiği saptanmıştır. Bu doğrultuda bu çalışmada elde edilen bulgular literatürle de tutarlılık göstermektedir.

3.1.2. İş Yükü, İş Kontrolü ile Karar Verme Öz-yeterliği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Araştırma çerçevesinde yapılan analizler sonucunda iş yükü ile karar verme öz-yeterliği arasında negatif ve anlamlı ilişki, iş kontrolü ile karar verme öz-yeterliği arasında ise pozitif ve anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. İş yükü yükseldikçe karar verme öz-yeterlik düşmekte, iş kontrolü yükseldikçe karar verme öz-yeterliği yükselmektedir. Ulusal ve uluslararası yazında yapılan araştırmaların bu çalışmada bulunan bulguları desteklediği ancak araştırmaların sayısının çok kısıtlı olduğu görünmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004).

Alanyazın incelendiğinde iş yükü, iş kontrolü ve karar verme öz-yeterliğine ilişkin araştırmaların büyük çoğunluğunun tükenmişlik kavramı üzerinde durduğu görülmektedir. Tükenmişlik ile ilgili ilk olarak, Rijk, LeBlanc, ve Jonge (1998), aktif başa çıkma stilinin (yani bir problemi çözmek için yapılan somut bir eylemin) öngörülmesinde iş yükü-iş kontrolü etkileşiminin rolünden bahsedilmiştir. Özellikle,

fazla iş yükü ile karşı karşıya kalan, aktif bir başa çıkma stiline sahip çalışanlar, yüksek düzeyde iş kontrolüne sahip olduklarında daha az duygusal tükenme yaşamaktadır. Bununla birlikte, yüksek düzeyde iş kontrolü algılayan ve pasif bir baş etme tarzı olan çalışanlar iş yükü nedeniyle yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaktadır. Salanova ve ark. (2002), teknoloji çalışanları üzerinde tükenmişliğin iki boyutunun (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) öngörülmesinde iş yükü-iş kontrolü etkileşimini ve öz-yeterliğin ılımlı rolünü ortaya koymuşlardır. Sonuçlar, yüksek iş kontrolü ve öz-yeterlik düzeylerinin iş yükünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerindeki olumsuz etkisini azalttığını göstermiştir. Aksine, iş kontrolü ve öz-yeterliği daha düşük olan çalışanlar için iş yükünün tükenmişliğin bu iki boyutu üzerindeki etkisinin arttığı saptanmıştır. Tüm bunlardan yola çıkarak bu çalışmada elde edilen bulgular da bireyin yüksek iş yüküne sahip olmasının olayların üstesinden gelinmesinde etkili olacak öz-yeterliğini düşürdüğünü, olayları bir stres etmeni ve zorluk olarak görmesini arttıracaklarını işaret etmektedir. Bir başka deyişle iş yükü seviyesi ne kadar düşükse, öz-yeterlik o kadar yüksek olacaktır. Diğer taraftan işi üzerinde kontrole sahip bireylerin kendilerine güvenleri artacak, işlerin üstesinden gelebileceklerine dair inançları olumlu etkilenecek ve karar verme sürecindeki öz-yeterlikleri de yükselecektir. Bu bulgular konuyla ilgili kısıtlı çalışmalar barındıran gerek ulusal gerekse uluslararası alan yazınına katkı sağlamaktadır.

3.1.3. Karar Verme Öz-Yeterliği ile Karar Verme Stilleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Çalışma çerçevesinde yapılan diğer analiz sonuçlarına göre, karar verme öz-yeterliği ve karar verme stilleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. İlk olarak karar verme öz-yeterliği ile dikkatli karar verme arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Öz-yeterlik düzeyi yükseldikçe dikkatli karar verme davranışı yükselmektedir. Karar verme öz-yeterliği ve kaçınan, erteleyici, panik karar verme stilleri arasında negatif ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Öz-yeterlik düzeyi yükseldikçe kaçınan, erteleyici ve panik karar verme davranışları düşmektedir. Bu bulgular uluslararası alanyazınında olan araştırmalar ile tutarlılık göstermektedir (Janis ve Mann,1977; Radford ve ark., 1991).

Alanyazını incelendiğinde karar verme öz-yeterliği yüksek olan insanların karar verme stresini daha az yaşadığı görülmektedir (Nakane,1991). Çatışma kuramına göre karar vermede öz-yeterlik, karar verme sürecini etkileyen önemli bir etmendir. Öz-yeterliği yüksek olan kişiler, hayatın getirdiği sorunlarla baş edebileceklerine inanmaktadır. Çatışma teorisi aynı zamanda karar verme becerilerinde öz-yeterlik ve kendine güveni olan bireylerin olumlu bir algıya sahip olduklarını ve dikkatli karar verme stili gösterme eğiliminde olduklarını da öngöründe bulunmaktadır. Karar vermede öz-yeterlik düzeyi düşük kişiler ise, diğerlerinin karar, istek tavsiyelerine göre davranmaktadır ve karar verme becerilerine güvenmezler, hata yapmaktan korkarlar. Bu durum karar verme sürecini olumsuz etkilemekte ve kararı erteleme, panik yapma ve sorumluluktan kaçınma eğilimi ile daha fazla stres yaşanmasına sebep olmaktadır (Mann,1989).

3.1.4. Karar Verme Öz-Yeterliğinin Aracılık Rolünün Değerlendirilmesi

Çalışma çerçevesinde yapılan analiz sonuçlarına göre karar verme öz-yeterliği iş yükü, iş kontrolü ve dikkatli, kaçınan, erteleyici karar verme stilleri arasındaki ilişkide tam aracılık; iş yükü, iş kontrolü ve panik karar verme stili arasındaki ilişkide ise kısmi aracılık rolüne sahiptir.

Son yıllarda yapılan birkaç çalışma, panik (hypervigilance) karar verme davranışlarını inceleyerek Janis ve Mann (1977) modelini test etmeye çalışmıştır. Janis ve Mann'a (1977) göre, karar vermede panik davranış sergileyen kişiler kendilerini zaman baskısı ve yoğun stres altında hissetmektedir. Bu kişiler düşüncesiz davranış gösterme ve acil çözüme kavuşma eğilimindedirler. Diğer karar verme stilleriyle (dikkatli, kaçınan, erteleyici) karşılaştırıldığında, panik karar veren kişiler daha fazla stres yaşarlar ve acil karar verdikten sonra bile stres düzeyleri düşmemektedir. Keinan (1987) panik karar verme davranışı sergileyen bireylerin karar verdikten sonra derin pişmanlık duyduklarını ve panik hallerinin son bulmadığını belirtmiştir. Roman (2014) stresin ve kaygının panik karar verme davranışındaki artışı etkileyebileceğini göstermektedir. Stres ve kaygı ile panik karar verme davranışı güçlü bir şekilde pozitif ilişkili bulunmuştur. Dolayısı ile panik karar verme davranışı üzerinde birçok faktörün doğrudan ve/veya dolaylı etkisinin olabileceği söylenebilir. Bu çalışmanın bulgularında da panik karar verme stilinde iş yükü ve iş kontrolü doğrudan ve karar verme öz-yeterliği üzerinden dolaylı olarak etkili bulunmuştur. İş yükü düzeyi yüksek, iş kontrolü

düzeyi düşük olan bireyde hem karar verme öz-yeterliği negatif etkilenmekte hem de yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolü bireyi panik hale getirmektedir. Diğer karar verme stillerinde iş yükü ve iş kontrolünün etkisi modele karar verme öz-yeterliği dahil olduğunda anlamsız olmakta ve etki karar verme öz-yeterliği üzerinden devam etmektedir.

3.2 YÖNETİCİLERE ÖNERİLER

Örgütlerin faaliyetlerini etkili ve verimli bir şekilde sürdürmeleri üzerinde etkili en önemli faktörlerden biri de çalışandır. Çalışanın örgüt için ne kadar önemli bir kaynak olduğu düşünüldüğünde, çalışanların iş yükünü azaltması, iş kontrolünü artırması için bu kavramların kişisel ve örgütsel olarak ne anlama geldiği iyi bilinmeli ve nedenleri ile sonuçları incelenmeli ve alınabilecek önlemler saptanmalıdır. Bu nedenle, örgütün başarısını sağlamak için yöneticilerin iş yükü ve kontrol algı sürecini doğru yönetmesi ve durumsal etmenleri dikkate alması gerekmektedir.

Yüksek iş yükü düzeyi ve düşük iş kontrolü düzeyinin negatif sonuçlarını önlemek için eğitim faaliyetleri düzenlenebilir. Çalışanların her görevde az hata yapıp dikkatli karar verme davranışlarını yükseltmek için çalışanların iş yüklerinin azaltılması ve iş kontrol algılarının artırılması gerekmektedir. Yani sürekli çalışanın iş yükü düzeylerini kontrol altında alıp, iş kontrolü düzeyleri yükseldikçe çalışanlar daha güvenli bir şekilde dikkatli karar verebilmektedir. Dikkatli karar veren çalışanlar az hata yapıp daha verimli çalışabilir. Ayrıca karar vermede öz-yeterlik de çalışanın dikkatli karar verme davranışını doğrudan etkilemektedir. Bunun tam tersi, iş yükü düzeyi yüksek, iş kontrolü düzeyi düşük bir ortamda çalışanlar daha kaçınan, erteleyici ve panik karar verme eğilimindedirler. Karar verme öz-yeterliği düzeyi de düşük olmaktadır. Bu durumda çalışanların çok çalışmak yerine dikkatli karar verme davranışı gösterip verimli çalışmasını sağlamak için çalışma koşulları düzenlenmelidir.

3.3 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER

Bu çalışma, iş yükü, iş kontrolü ve karar verme stilleri arasındaki ilişkide karar verme öz-yeterliğin aracı etkisini araştırmaktadır. Bu çalışmada diğer araştırmalarda olduğu gibi bazı sınırlılıklar vardır. Çalışma çerçevesinde elde edilen analiz sonuçları yorumlanırken, bu sınırlılıkları dikkate almak ve olası çalışmalarda bu sınırlamaları azaltmak için düzenlemeler yapmak önemlidir.

Bu çalışmada iş yükü iş kontrolü, karar verme stilleri ve karar verme öz-yeterliği hakkında nicel araştırma yöntemi (anket tekniği) kullanılarak veri toplanmıştır. Tüm değişkenler için aynı zaman dilimi içinde ve aynı bireylerden toplanması, ortak yöntem varyansı problemine neden olabilmektedir. Tüm veriler çalışan kişilerden toplanmış ve değişkenler arasındaki ilişkinin gereğinden daha fazla veya daha zayıf olmasına sebep olmuş olabilir. İleride yapılacak olan araştırmalarda, insanların kendileri tarafından yapılan öz değerlendirmelere ek olarak, daha nesnel sonuçlar verebilecek kriterler ve insanların başkaları tarafından değerlendirilebilecek yöntemler bu sorunu ortadan kaldırmak için kullanılabilir. Daha kapsamlı sonuçlara ulaşmak için nitel araştırma yöntemi, görüşme tekniği uygulanabilir.

Verilerin aynı anda toplanması çalışmanın bir başka sınırlılığıdır. Bunu önlemek için, boylamsal araştırma tercih edilebilir ve değişkenlerin zaman içindeki sürekliliği ve istikrarı düşünülebilir.

Çalışmanın diğer bir sınırlılığı ise sadece devlet kurumundan veri toplanmasıdır. Tek devlet kurumu altında çalışan kişilerden veri toplamak, araştırma sonuçların genelleştirilebilirliğini düşürmektedir. Gelecekteki çalışmalarda belli bir meslek grubu üzerinde çeşitli kurumlardan veri toplanması araştırmanın genelleştirilebilirliğini yükseltecektir.

KAYNAKÇA

- Aasland, M. S., Skogstad, A., Notelaers, G., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2010). The Prevalence of Destructive Leadership Behaviour. *British Journal of Management*, 21, 438-542.
- Ackhoff, R. L (1962), "Scientific Method: Optimizing Applied Research Decision", Wiley, New York.
- Acıbozlar, Ö. (2006). Yönetici hemşirelerin karar verme stratejileri ve yaratıcılık düzeyleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ağır, M. (2007). *Üniversite öğrencilerinin bilişsel çarpıtma düzeyleri ile problem çözme becerileri ve umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alver, B. (2011). Psikolojik danışma ve rehberlik eğitimi alan öğrencilerin empatik beceri ve karar verme stratejilerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1 (14), 9-34.
- Amason, Allen C. "Distinguishing the Effects of Functional and Dysfunctional Conflict on Strategic Decision Making: Resolving a Paradox for Top Management Teams." *Academy of Management Journal*, Vol. 39, No. 1, 1996: 123-148.
- Andersson, L. M., Moore, C. D., Hensing, G., Krantz, G., & Staland-Nyman, C. (2014). General self-efficacy and its relationship to self-reported mental illness and barriers to care: a general population study. *Community mental health journal*, 50(6), 721-728.
- Andreassen, C. S., Pallesen, S., & Griffiths, M. D. (2017). The relationship between addictive use of social media, narcissism, and self-esteem: Findings from a large national survey. *Addictive Behaviors*, 64, 287-293
- Arroba, T. and K. James. "Reducing the Cost of Stress: an Organisational Model." *Personnel Review*, Vol. 19, No. 1, 1990: 21-27.
- Arroba, T. (1977). Styles of decision making and their use: An empirical study. *British Journal Of Guidance And Counselling*, 5 (2),149-158.

- Ardıç, K. ve Polatçı S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.
- Arslan, M. (2010). Çalışma yaşamında stresin iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Arslan, S. (2004). İş stresi ve iş doyumunu: Kara kuvvetleri komutanlığında görev yapan muvazzaf subay ve astsubaylar üzerine uygulamalı bir çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755–778.
- Ashforth, B. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14, 126–140.
- Atik, E. (2015). *Otel işletmelerinde iş yükü algısı ve iş yükünün insan kaynakları yönetiminde kullanımı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Avşaroğlu, S. (2007). Üniversite öğrencilerinin karar vermede öz saygı, karar verme ve stresle başa çıkma stillerinin benlik saygısı ve bazı değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Aydoğan, O. (2008). İş stresinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi: kamu sektöründe bir uygulam. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Baker, H. S. ve Baker, M. N. (1987). Heinz Kohut's self psychology: An overview. *American Journal of Psychiatry*, 144, 1-9.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Bandura, A. ve Cervone, D. (1983). Self-evaluative and self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(5), 1017.
- Bandura, A., (1986)., *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall)

- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Bandura A., (1994), "Self-efficacy. Encyclopedia of Human Behavior", No.4, vs Ramachaudran (Ed), New York. Academic Press, s.71-81.
- Bandura, A. (1997), "Self Efficacy. The Exercise of Control". New York: Freeman
- Bandura A (2005), "The Primacy of Self-regulation in Health Promotion". *Int Rev Appl Psychol*, 54(2): 245-254.
- Baştuğ, G., Duman, S., Akçakoyun, F. ve Karadeniz, F., (2016). Futbol Hakemlerinde; Stres, Özgüven, Karar Verme. *Journal of Human Sciences*. 13 (3): 5399-5406.
- Binmore, K. (2007). *Game theory: A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press,
- Bolat, O. İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (2), 87-101.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik-psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 1-10.
- Carless A. S. (2005). Person-job fit versus person-organization fit as predictors of organizational attraction and job acceptance intentions: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 411-429.
- Cassidy S (2004), "Learning Styles: An Overview of Theories, Models and Measures", *Educational Psychology*, Vol. 24, No. 4, pp. 419-444.
- Çekici, F. (2009). *Problem çözme terapisine dayalı beceri geliştirme grubunun üniversite öğrencilerinin sosyal problem çözme becerileri öfkeyle ilgili davranış ve düşünceler ile sürekli kaygı düzeylerine etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Çetin, M. Ç. (2009). *Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin karar verme stilleri, sosyal beceri düzeyleri ve stresle başa çıkma biçimlerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Ün

- Chen, G., Gully, S.M. and Eden, D. (2004)., “General self-efficacy and self-esteem: toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations”. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 375-395.
- Churchman C W (1961), “Predictions and Optimal Decisions”, Englewood Cliffs, Prentice Hall, NJ.iversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- David P S and Eugene S S (2000), “Cognitive Style and Decision Making: The European Learning Styles Information Network”, Paper Presented in an International Conference.
- Dağdeviren, M., Ersaslan, E. ve Kurt, M. (2005). Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model uygulaması, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20 (4), 517-525.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P. M. ve Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and Control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), 279- 286.
- Demirkaya, S. (2014). Hastane acil servislerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik sendromu ilişkisi, *Beyket Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Deniz, M. E. (2004). Investigation of the relation between decision making self-esteem, decision making style and problem solving skills of university students. *Eurasian Journal Of Educational Research (Ejer)*, 15 (13), 23-35.
- De Rijk, A. E., Blanc, P. M. L., Schaufeli, W. B. ve De Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand–control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 1-18.
- De Waard, D. (1996). The measurement of drivers' mental workload. Groningen University, Traffic Research Center.
- Dexter, F. ve O’Neill, L. (2004). Data envelopment analysis to determine by how much hospitals can increase elective inpatient surgical workload for each specialty. *Anesthesia ve Analgesia*, 99(5), 1492-1500.

- Dey, A. ve Mann, D. D. (2010). Sensitivity and diagnosticity of NASA-TLX and simplified SWAT to assess the mental workload associated with operating an agricultural sprayer. *Ergonomics*, 53(7), 848-857.
- Dinklage, Lillian B. 1967. Student Decision Making Of Studies Of Adolescent In Secondary Schools. Harvard School Of Education. Cambridge: Publications Office (Aktaran: Alver, Birol. 2011. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Empatik Beceri ve Karar Verme Stratejilerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Dergisi*. c.1 s.14:19-34.)
- Donnell, M.L. (1979). An application of decision analytic techniques to the test and evaluation of a major air system Phase III (TR-PR-79-6-91). McLean, Virginia: Decisions and Designs.
- Donnell, M.L., Adelman, L. ve Patterson, J.F. (1981). A systems operability measurement algorithm (SOMA): Application, validation and extensions. (TR81-11-156). McLean, Virginia: Decisions and Designs.
- Donnell, M.L. ve O'Connor, M.F. (1978). The application of decision analytic techniques to the test and evaluation phase of the acquisition of a major air system Phase II. (TR-78-3-25). McLean, Virginia: Decisions and Designs.
- Driver M J (1979), "Individual Decision-Making and Creativity", in Kerr S (Ed.), *Organizational Behavior*, Grid Press, Columbus, Ohio.
- Driver M J and Mock T J (1975), "Human Information Processing, Decision Style Theory and Accounting Information Systems", *Accounting Review*, Vol. 50, No. 3, pp. 490-508
- Drucker, P. F. (1967). The effective decision. *Harvard Business Review*.
- East, J. A. (2000). Feature Selection for Predicting Pilot Mental Workload. Ohio: Air University.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Eggemeier, F. T., Crabtree, M.S., La Pointe, P.A. (1983). The effect of delayed report of subjective ratings of mental workload. *Proceedings of the Human Factors Society - 27th Annual Meeting Bildirisi*. Virginia: Norfolk.

- Eggemeier, F. T., Wilson, G. F., Kramer, A. F. ve Damos, D. L. (1991). Workload assessment in multi-task environments. *Multiple-task performance*, 207-216.
- Eichinger, J. (2000). Job stress and satisfaction among special education teachers: Effects and social role orientation. *International Journal of Disability, Development and Education*, 47 (4), 397-412.
- Eldeleklioğlu, J. (1996). Karar stratejileri ile ana baba tutumları arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Erikson, E. H. (1950). *Childhood and Society*. New York: Norton.
- Eren, E. (2007). Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi (10. Baskı), İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ersever, Ö. H. (1996). Karar verme becerileri kazandırma programının ve etkileşim grubu deneyiminin üniversite öğrencilerinin karar verme stilleri üzerindeki etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Farrington, M., Trundle, C., Redpath, C. ve Anderson, L. (2000). Effects on nursing workload of different methicillin-resistant, staphylococcus aureus (MRSA) control strategies. *Journal of Hospital Infection*, 46(2), 118-122.
- Fournier, L. R., Wilson, G. F. ve Swain, C. R. (1999). Electrophysiological, behavioral, and subjective indexes of workload when performing multiple tasks: manipulations of task difficulty and training. *International Journal of Psychophysiology*, 31(2), 129-145.
- Fournier, P. S., Montreuil, S., Brun, J. P., Bilodeau, C. ve Villa, J. (2011). Exploratory study to identify workload factors that have an impact on health and safety a case study in the service sector. Université Laval: IRSST.
- French Jr, J. R. (1965). *Work Load of University Professors*.
- Frese, M., Fay, D. (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. *Research in Organizational Behavior*, 23, 133–187.
- Gati, I. ve Itay A. (2001). Prescreening, in-depth exploration, and choice: From decision theory to career counseling practice. *The Career Development Quarterly*. 50 (2) 140-157.

- Gastil J and Sager K (2003), “The Origins and Consequences of Consensus Decision Making: A Study of the Relationships Among Personality Factors, Decision Rules and Group Outcomes”, Paper Presented at the Annual Meeting of the International Communication Association, Marriott Hotel, San Diego.
- Gelatt, H. B. (1962). Decision-making: A conceptual frame of reference for counseling. *Journal of Counseling psychology*. 9 (3), 240-245.
- Gencer, Z. (2016). Otel işletmelerinde aşırı iş yükünün örgütsel bağlılık ilişkisi: Side ve belek bölgelerinde bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Isparta.
- Güçray, S. S. (2001). Ergenlerde karar verme davranışlarının öz saygı ve problem çözme becerileri algısı ile ilişkisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (8),106-121.
- Harren, V. A. (1979). A model of career decision making for college students. *Journal Of Vocational Behavior*, 14 (2), 119-133.
- Hart, S.G. & Staveland, L.E., 1988. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*. 52, ss. 139-183.
- Hart, S.G. & Wickens, C.D., 1990. Workload assessment and prediction. In H. R. Booher (Ed.), *MANPRINT: An approach to systems*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hauenstein, N., Kevin, C., John, D. ve Roseanne, F. (2007). Assessing fit in the interview: How candidates consider content and context cues to person-organization fit, Virginia: UMI Microform, Proquest LLC.
- Hsieh, A. ve Yen, C. (2005). The effect of customer participation on service providers job stres. *The Service Industries Journal*, 25 (7), 891-905.
- Ildız, G. Ö. (2009). İnşaat firmalarında proje müdürlerinin iş yükü, iş stresi, iş tatmini ve motivasyon ilişkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Işıkhan, V. (2004). Çalışma hayatında stres ve basa çıkma yolları, Ankara: Sandal Yayınları.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24(2), 285-308.

- Kahveci, Ç. (2016). Sağlık çalışanlarında iş yükünün motivasyona etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: afad örneği, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5, 46-69.
- Kuzgun, Y. (2014). Meslek gelişimi ve danışmanlığı (4. Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.
- Lee, S. (2007). Vroom's expectancy theory and the public library customer motivation model. *Library Review*. 56 (9) 788-796.
- Lelord, F. ve Andre, C. (2013). Zor kişiliklerle yaşamak. (Çev. R. Madenci) (21. Baskı). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Loong-Poorunder, N. ve Das, P. R. (2015). Personality types (A&B) as determinants of decision making styles of working and non working women of mauritius and indiaa comparative study. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)* 6(7):175-180.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior* (7. Baskı), İstanbul: Literatür Yayınları.
- Mann, E., Burnett, P., Radford, M., & Ford S. (1997). The melbourne decision making questionnaire: an instrument for measuring patterns for coping with decisional conflict. *Journal of Behavioral Decision Making*, 10, 1-19.
- Mann, L., Radford, M., Burnett, P., Ford, S., Bond, M., Leung, K., Nakamura, H., Vaughan, G., & Yang, K.S. (1998). Cross-cultural differences in self-reported decision-making style and confidence. *International Journal of Psychology*. 33, 325-335.
- Mau, W. C. (2000). Cultural differences in career in career decision-making styles and self-efficacy. *Journal of Vocational Behavior*. 57, 365-378. McPherson, S. L. (1999). Expert-novice differences in performance skills and problem representations of youth and adults during tennis competitions. *Research Quarterly For Exercise and Sport*, 70(3), 233-251.
- Margolis, L. H., McLeroy, K. R., Ruyan, C. W. ve Kaplan, B. H. (1983), Type A behavior: An ecological approach, *Journal of Behavioral Medicine*, 6 (3), 245-258.

- Maslach, C. & Leiter, M.P., 2005. Stress and burnout: the critical research. in Cooper, C.L. (Ed.). 2.Baskı. Boca Raton, Florida: Boca Raton, FL.
- McCrae, R. R., ve Costa, P. T. (2003). Personality in adulthood: A five-factor theory perspective. Guilford Press.
- Mcgrath, J. E. (1970). Social and psychological factors in stres, New York: Holt, Rinehart And Winston.
- Michialidis, E. ve Banks A.P. (2016). The relationship between burnout and risk-taking in workplace decision-making and decision-making style. *Work & Stress*, 1-15.
- Miller, D. ve James P. B. (2001). Adolescents' decision making in social situations: a self-regulation perspective. *Journal Of Applied Developmental Psychology*, 22 (3), 237-256.
- Moorhead, Gregory/Griffin, Ricky, W. (1992), *Organizational Behavior* (3. Baskı), Boston: Houghton Mifflin Company.
- Myers Briggs I (1998), *Introduction to Type: A Guide to Understanding Your Results on the Myers Briggs Type Indicator*, Revised by Linda K Kirby and D Katharine Myers, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA.
- Nezu, A. M., Christine M. N. ve Thomas D. (2006). *Solving life's problems: a 5-step guide to enhanced well-being*. Springer Publishing Company.
- Parijat, P. ve Bagga, S. (2014). Victor Vroom's expectancy theory of motivation—an evaluation. *International Research Journal Of Business And Management*. 7 (9), 1-8.
- Parker, H. (2007). *Stress Management*. Delhi: Global Media.
- Scott, S. G. ve Bruce, R. A. (1995). Decision-making style: The development and assessment of a new measure. *Educational And Psychological Measurement*. 55 (5), 818-831.
- Sağır, C. (2006). Karar verme sürecinin etkileyen faktörler ve karar verme sürecinde etğin önemi: Uygulamalı bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Edirne.
- Scott S G and Bruce R A (1995), "Decision-Making Style: The Development and Assessment of a New Measure", *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 55, No. 5, pp. 818-831.

- Scherbaum, C.A., Cohen-Charash, Y. ve Kern, M.J. (2006). Measuring general self-efficacy: A comparison of three measures using item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 66(6), 1047-1063.
- Schunk, D. H., & Ertmer, P. A. (2000). Self-regulation and academic learning: Self-efficacy enhancing interventions. In *Handbook of self-regulation* (pp. 631-649).
- Schmidt, K.-H., Neubach, B. (2007). Self-Control Demands: A Source of stress at work. *International Journal of Stress Management*, 14(4), 398-416.
- Schunk, D.H. (1991). Self-Efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26 (3-4), 207-231.
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and Practice*, New Jersey: John Wiley and Sons.
- Stajkovic, A. D., Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C. ve Lisspers, J. (2007), The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey”, *International Journal of Nursing Studies*, 44, 758–769.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. bs.). Boston: Allyn and Bacon.
- Taşdelen, A. (2002). Öğretmen adaylarının farklı psiko-sosyal değişkenlere göre karar verme stilleri. *Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.*
- Tims, M., Bakker, A. B. ve Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230–240.
- Tenenbaum, G., & Bar-Eli, M. (1993). Decision making in sport: A cognitive perspective. In R. N. Singer, M. Murphy, & L. K. Tennant (Eds.), *Handbook of research on sport psychology* 171–192. New York: Macmillan.
- Tongur, A., 2011, Organizational support, organizational citizenship behavior and perceived performance in crime scene investigation units of Turkish national

- police, Electronic Theses and Dissertations, (unpublished dissertation), Orlando: University of Central, University of Central Florida.
- Tosun, K. (1992). İşletme yönetimi: Genel esaslar (6. Baskı) Ankara: Savaş Kitap ve Yayınevi.
- Ulufur, S. (2013). Sivil havacılıkta insan kaynakları yöneticilerinin karar verme stratejileri ve mesleki doyum ilişkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. John Wiley & Sons.
- Weiner, J.S., 1982. The measurement of human workload: Ergonomics.
- Wever, R. A. (1979). Influence of physical workload on freerunning circadian rhythms of man. Pflügers Archiv, 381(2), 119-126
- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. Journal of Management, 17(3), 601-617.
- Wilson, G. F. (1993). Air-to-ground training missions - A psychophysiological workload analysis. Ergonomics, 36(9), 1071-1087.
- Wilson, G. F., Fullenkamp, P. ve Davis, I. (1994). Evoked-potential, cardiac, blink, and respiration measures of pilot workload in air-to-ground missions. Aviation Space and Environmental Medicine, 65(2), 100-105.
- Wilson J. R. ve Corlett N. (2005). Evaluation of Human Work. (3. Baskı). Boca Raton: Taylor ve Francis.
- Wolf, J. D. (1978). Crew Workload Assessment. Development of a Measure of Operator Workload. Honeywell Inc Minneapolis Minn Systems And Research Center, 78SRC74.
- Xhako, D. (2017). The Moderating Effect of Perceived Organizational Supports (Pos) In The Impact of Worload and Work-Family Conflict On Organizational Commitment A Research In Hospital Nurse Staffing. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yoopat, P., Toicharoen, P., Glinsukon, T., Vanwongerghem, K.ve Louhevaara, V. (2002). Ergonomics in practice: physical workload and heat stress in Thailand. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics, 8(1), 83-93.

- Zimmerman, B. J. (2000). Self efficacy: an essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 82-91.
- Zhang, Z. J., Zhang, C. L., Zhang, X. G., Liu, X. M., Zhang, H., Wang, J., & Liu, S. (2015). Relationship between self-efficacy beliefs and achievement motivation in student nurses. *Chinese Nursing Research*, 2(2-3), 67-70.
- Zheng, B., Jiang, X., Tien, G., Meneghetti, A., Panton, O. N. M. ve Atkins, M. S. (2012). Workload assessment of surgeons: correlation between NASA TLX and blinks. *Surgical Endoscopy*, 26(10), 2746-2750.
- Zhu, Y. (2012). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-299.



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Tarih: 14.03.2019 19:28
Sayı: 35853172-300-E.00000502498
E.00000502498

Sayı : 35853172-300
Konu : Enkh-Otgon NARANGEREL Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 26.02.2019 tarihli ve 12908312-300/00000479691 sayılı yazınız.

Enstitünüz İşletme (Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış) Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencilerinden Enkh-Otgon NARANGEREL'in Dr. Öğr. Üyesi Anıl BOZ SEMERCİ danışmanlığında yürüttüğü "Yöneticinin Duygusal Zeka Düzeyi ve Karar Verme Stillерinin Çalışanların İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun 05 Mart 2019 tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygılarımla rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Rahime Meral NOHUTCU
Rektör Yardımcısı

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://belgedogrulama.hacettepe.edu.tr> adresinden ec004722-6903-41ec-a838-8bb7f83853e9 kodu ile erişebilirsiniz. Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara
Telefon:0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992 E-posta:yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet
Adresi: www.hacettepe.edu.tr

Duygu Didem İLFRİ

