



T.C
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

NÖROBİLİM ANABİLİM DALI
NÖROBİLİM YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**MINDFULNESS EĞİTİMİNİN MAĞAZA SATIŞ
DANIŞMANLARINDA STRESİ AZALTMA, FARKINDALIK VE
SATIŞ
HEDEFİ ÜZERİNE ETKİSİ**

Ferda ÖNER

Dr. Öğr. Üyesi Meltem NARTER

İSTANBUL-2020

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

NÖROBİLİM ANABİLİM DALI
NÖROBİLİM YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**MINDFULNESS EĞİTİMİNİN MAĞAZA SATIŞ
DANIŞMANLARINDA STRESİ AZALTMA, FARKINDALIK VE
SATIŞ
HEDEFİ ÜZERİNE ETKİSİ**

Ferda ÖNER

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Meltem NARTER**

İSTANBUL-2020

ÖZET

MINDFULNESS EĞİTİMİNİN MAĞAZA SATIŞ DANIŞMANLARINDA STRESİ AZALTMA, FARKINDALIK VE SATIŞ HEDEFİ ÜZERİNE ETKİSİ

Bu araştırmanın amacı, 8 haftalık mindfulness eğitiminin perakende tekstil mağazalarında çalışan satış danışmanlarında bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma becerilerindeki gelişmelerini ve satış hedefi gerçekleştirme üzerinde bir etki sağlayıp sağlamadığını değerlendirmektir. Etkinin değerlendirilmesi için, deney ve kontrol gruplu ön-test, ara-test ve son-test deneysel modeli kullanılmıştır. Araştırma, perakende tekstil sektöründe hizmet veren bir firmanın İstanbul'da farklı lokasyonlardaki mağazalarında çalışan, 29 kişiden oluşan deney grubu ve 29 kişiden oluşan kontrol grubu olmak üzere, 58 satış danışmanının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Her biri 90 dakika süren 8 haftalık oturumlarda; otomatik pilot kavramı, beynin çalışma prensipleri, stres mekanizması, iletişimde güven ortamının oluşturulması, gibi birçok teorik bilgi ile birlikte, dikkati nefese, bedendeki duyumlara odaklama gibi bilinçli farkındalık yöntemleri kullanılmıştır. Oturumlardaki pratikleri hayata entegre etmeye odaklı haftalık egzersizler ayrıca katılımcılarla paylaşılmıştır.

Katılımcıların farkındalık düzeylerini belirlemek için "Bilinçli Farkındalık Ölçeği", stresle başa çıkma tarzlarını değerlendirmek için "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)" kullanılmıştır. Ölçekler, 8 haftalık program başlamadan önce ön-test, programın 4.haftasında ara-test, program bitiminde son-test olarak uygulanmıştır. Verilerin analizinde, deney ve kontrol gruplarının ön-ara-son test ölçümlerinin karşılaştırılması için Paired sample test, deney ve kontrol gruplarının kendi içerisindeki ön-ara-son test ölçümlerinin karşılaştırılması için Tekrarlı Ölçümler ANOVA testi uygulanmıştır. Ön test ölçümlerinde BİFÖ puanları kontrol grubunda deney grubuna kıyasla anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur ($p=0.029$), ara ve son test ölçümlerinde gruplarda BİFÖ puanlarında herhangi bir fark bulunmamıştır. Buradan deney grubunun süreç içerisinde bilinçli farkındalık düzeylerinde pozitif bir yönde etki verdiği görülmektedir. Tekrarlayan ölçümler ANOVA test verilerine göre deney grubunda ön-test, ara-test, son test ölçüm ortalamaları arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0.001$). Stresle Başa Çıkma Tarzları ölçeklerinin değerlendirilmesinde deney ve kontrol grubunda herhangi bir fark saptanmamıştır.

Deney grubu katılımcılarının, satış hedefi gerçekleştirme yüzdeleri ile ilgili yapılan Tekrarlı Ölçümler ANOVA test sonucunda, ön-test, ara-test, son-test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0.001$).

Anahtar Kelimeler: Bilinçli farkındalık, mindfulness, satış danışmanı, satış hedefi, stres



ABSTRACT

EFFECT OF MINDFULNESS TRAINING ON STRESS DIMINUTION, AWARENESS AND SALES PERFORMANCE OF RETAIL SALES CONSULTANTS

The purpose of this study is to evaluate whether the 8-week mindfulness training has improved conscious awareness and coping with stress skills in sales consultants working in retail clothing stores and whether it had an impact on achieving the sales target or not. For the evaluation of the effect, pre-test, mid-test and post-test experimental model with experimental group and control group has been used. The research is carried out with the participation of 58 sales consultants from a retail clothing company which are working at various stores of the brand in various locations of Istanbul, out of these 58 consultants, 29 were in the Experimental group and 29 were in the control group. During 8-weeks of 90-minute sessions, theoretical concepts such as autopilot concept, working principles of the brain, stress mechanism, establishing an environment of trust in communication has been focused as well as conscious awareness methods like focusing on breath and focusing on the senses of the body have been used. Weekly exercises focusing on integrating the practices in the sessions into real life have also been shared with the participants.

“Mindful Attention Awareness Scale (MAAS)” has been used to determine the awareness levels of the participants, and “Ways of Coping with Stress Inventory (WCSI)” has been used to evaluate the styles of coping with stress. The scales have been applied as pre-test before the 8-week program started, mid-test at the 4th week of the program, and post-test after the end of the program. In the analysis of the data, Paired Sample Test has been used to compare the pre-mid-post-test measurements of the experimental and control groups, and Repeated Measurements ANOVA has been used to compare the pre-mid-post-test measurements of the experimental and control groups. In the pre-test measurements, the MAAS scores have been found to be significantly higher in the control group compared to the experimental group ($p = 0.029$). In the mid and post-test measurements, no difference has been found in the MAAS scores of the groups. From these data it can be seen that the experimental group has been positively effected on conscious awareness levels during the process.

According to Repeated Measurements ANOVA results, a statistically significant difference has been found between the pre-test, mid-test, and post-test measurement averages in the experimental group ($p < 0.001$). No difference has been found in the evaluation of the WCSI scales in the experimental and control groups.

Repeated Measurements ANOVA performed on the sales target achievement percentages of the experimental group has revealed a statistically significant difference between the pre-test, mid-test, and post-test measurement averages ($p < 0.001$).

Keywords: Conscious awareness, mindfulness, sales consultant, sales target, stress



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmam süresince, bilgi birikimi, deneyimi ve sabrı ile yol haritamın oluşmasını sağlayan, fikirleri ve yol göstericiliği ile çalışmamın gelişmesine imkân tanıyan, duraklama anlarımda beni tekrar harekete geçiren tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Meltem Narter'e ve bizi bir araya getiren Doç. Dr. Türker Tekin Ergüzel'e, yaptıklarına anlam veremeseler de, maddi ve manevi destekleriyle her zaman yanımda olan annem Selma Öner ve babam Mehmet Öner'e, gelişimime her zaman destek olan, okuma alışkanlığımın mimarları abim Bülent Öner ve ablam Selda Öner'e, ailemize katıldığı andan itibaren desteğini hissettiğim Hatice Öner'e, geleceğe hep ümitle bakmama farkında olmadan ışık tutan, Ece Sena, Naz ve Mehmet'e, yol boyunca varlıklarını hissettiren tüm dostlarıma,

Yoluma ışık oldukları, hayatıma dokundukları için saygı, sevgi ve şükranlarımı sunarım.

Ferda ÖNER

BEYAN FORMU

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, tarafımdan üretildiğini ve Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzuna göre yazıldığını beyan ederim.

...../...../ 2020

Ferda ner

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
TEŞEKKÜR	v
BEYAN FORMU	vi
TABLOLAR DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xi
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	3
1.2. Araştırmanın Problemleri.....	3
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1 Farkındalık Kavramı.....	4
2.2. Bilinçli Farkındalık.....	4
2.2.1. Bilinçli Farkındalık Kavramı ve İşlevi	5
2.2.2. Bilinçli Farkındalık ve Meditasyon	7
2.3. İş Yaşamı ve Bilinçli Farkındalık.....	9
2.4. Stres Kavramı	10
2.5. İş Yaşamında Stres	14
2.6. İş Yaşamında Stres Kaynakları	14
2.6.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	14
2.6.2. Örgütsel Stres Kaynakları	15
2.6.3. Çevresel Stres Kaynakları.....	15
2.7. Stresle Başa Çıkma	16
3. GEREÇ VE YÖNTEM	17
3.1. Araştırmanın Modeli.....	17
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	17
3.3. İşlem	17
3.3.1. Eğitimin Uygulanması	18
3.4. Oturumlar	19
3.5. Veri Toplama Araçları	25
3.5.1. Sosyo-Demografik Form.....	25
3.5.2. Bilinçli Farkındalık Ölçeği – BİFO (Mindful Attention Awareness Scale-MAAS)	25

3.5.3. Stresle Başa Çıkma Tarzlar Ölçeği- SBTÖ (Ways of Coping with Stress Inventory – WCSI)	27
3.6. Verilerin İstatistiksel Analizi	28
4. BULGULAR	29
5.TARTIŞMA	40
5.1 Araştırmanın Sınırlıkları	42
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	43
KAYNAKLAR	44
EKLER	52
Ek 1. Sosyo Demografik Form	52
Ek 2. Bilinçli Farkındalık Ölçeği Formu (BİFO).....	53
Ek 3. Stresle Başa Çıkma Tarzlar Ölçeği (SBTÖ)	55
Ek 4: Deney Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu	57
Ek 5: Kontrol Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu	58
Ek 6: Çalışmaya Katılım Onay Formu	59
Ek 7: Özgeçmiş	60

TABLULAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1: Deney grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler	29
Tablo 2: Kontrol grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler	31
Tablo 3: Ölçek ve alt ölçeklere ait betimsel istatistik.....	34
Tablo 4: Kontrol ve Deney Gruplarının Ön Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması.....	35
Tablo 5: Kontrol ve Deney Gruplarının Ara Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması.....	36
Tablo 6: Kontrol ve Deney Gruplarının Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması	36
Tablo 7: Kontrol-BİFÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması	37
Tablo 8: Kontrol-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması.....	37
Tablo 9: Deney-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması	38
Tablo 10: Deney-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması	38
Tablo 11: Deney-Hedef Gerçekleştirme Yüzdesi Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması	38

ŒEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Œekil 1: Bilinçli Farkındalığın İŒe Yönelik Sonuçlarına İliŒkin Kavramsal Çerçeve (Good vd., 2016).....	10
--	----



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ME: Mindfulness Eğitimi

SD: Satış Danışmanı

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü



Günümüzün giderek artan bilgi temelli ekonomisinde, ekonomik değer çalışanların bilinçli farkındalık, motivasyon ve becerisine bağlıdır. Çalışanlarda içsel ve dışsal stres faktörlerine bağlı azalan performans, işverene ekonomik açıdan maliyet ve iş günü kaybına neden olmaktadır (Kersemackers ve ark., 2018).

Günümüz sanayileşmiş toplumlarında görülen iş stresini, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) çalışanların başa çıkmalarına meydan okuyan, bilgi ve becerilerine uygun olmayan baskı ve iş taleplerine verdikleri yanıt olarak tanımlamaktadır (DSÖ, 2004).

Günümüzde şirketler çalışanda farkındalığı arttırmak ve stresle başa çıkma becerilerini geliştirmek amacıyla eğitim programlarına yatırım yapıyorlar. Bunun sonucunda farkındalık ve performansın artması, karşılaşılan sorunların tekrarlanma sıklığını azaltırken, maliyetlerin düşmesini katkı sağlayacaktır. Bu durum çalışan ve işverene katkı sağlayacaktır.

Mindfulness (Bilinçli Farkındalık) “*andaki deneyimlere yönlendirilmiş dikkat ve farkındalık*” şeklinde tanımlanmaktadır (Brown ve Ryan, 2003, s.822). Jon Kabat-Zin tarafından 1979 yılında davranışsal tıp ve sağlık hizmetleri alanında yeni bir yaklaşım alanı olarak geliştirilen Mindfulness- Temelli Stres Azaltma Programı, kliniklerde ve ilgili alanlarda kullanılmaya başlanmıştır. Mindfulness uygulamalarının olumlu sonuçları, iş yeri gibi klinik olmayan alanlara girmesine yol açmıştır (Kabat-Zinn, 1990).

Son yıllarda, işyerlerinde mindfulness eğitim programlarının uygulanması oldukça yaygınlaşmıştır. (Good ve ark., 2016 Lomas ve ark., 2017). İşyerinde bilinçli farkındalığın bu program ile artmasının faydası temel olarak stresin azaltılmasına yönelik olmuştur (Klatt ve ark.,2009). Son yıllarda kurumlarda üst düzey yöneticiler, liderler, çalışanlar, koçlar gibi farklı kitleler arasında mindfulness meditasyon uygulamalarının popülaritesi giderek artmıştır (Glomb ve ark., 2012). Mindfulness uygulamalarının getirisi, duygu düzenleme ve performansı arttıracak anlık deneyimleri sunmak için açık bir dikkat ve farkındalık geliştirmesi bu artışın en önemli etkileridir (Brown, Ryan, ve Creswell, 2007; Glomb, Yang, Bono, ve Duffy, 2011).

Mindfulness uygulamalarına katılanlarda; performans, sosyal ilişkilerde pozitiflik (Glomb ve ark., 2011), iş tatmini ve duygu düzenleme (Hülshager ve ark., 2013) gibi konularda kognitif gelişmeler gözlenmiştir. Amerika Birleşik Devletleri işgücüne ilişkin

yakın tarihli bir araştırma, altı beyaz yakalı işçiden yaklaşık bir tanesinin önceki yıla göre, farkındalığa dayalı uygulamada yer aldığını bildirmiştir (Kachan ve ark., 2017). Çok sayıda CEO mindfulness meditasyonunu günlük rutinlerine entegre ederek, bu uygulamanın stresörlere karşı direnç , dikkati odaklama ve kişiler arası iletişimde olumlu yönde gelişmelerine yardımcı olduğuna dair anekdot kanıtlar sunduğunu bildirmiştir (Seppela, 2015). General Mills, Aetna, Goldman Sachs ve Google gibi firmalar çalışanlarının farkındalık, yaratıcılık ve performans gelişimlerine destek vermek için mindfulness eğitimleri düzenlemişlerdir (Gelles, 2015 ve Kelly, 2012).

Bilinçli farkındalık kavramına yönelik farklı alanlarda yapılan çalışmalar olmasına rağmen, özellikle perakende mağazalarda, satış faaliyetlerini gerçekleştirenlere yönelik çalışmalar sınırlıdır. Bu bağlamda çalışma ilgili literatüre katkıda bulunacaktır.

Kurumlarda, satışı gerçekleştirenler genellikle satış temsilcisi, satış elemanı, satış danışmanı veya satış sorumlusu olarak isimlendirilir (Abratt ve ark.,1999). Satış faaliyeti, satışı gerçekleştirmek amacıyla müşteri ile faydalı ilişkiler kurmak ve bunu sürdürmek için yüz yüze kurulan bir iletişim modelidir (Nickels, 1978). Bu çalışmada satış faaliyetlerini gerçekleştirenler için satış danışmanı terimi kullanılacak ve bundan sonra ki bölümlerde SD ile ifade edilecektir.

Stresin yoğun olarak yaşandığı, belki de en fazla karşılaşılan mesleklerden biri de SD'dır. Özellikle rekabetin giderek artması, satışla ilgili iş kollarında, müşterinin artan taleplerini karşılamayı amaçlarken, işin doğası gereği çelişkili ve belirsiz durumlar içerdiğinden ötürü stresli olarak kabul edilmekte, satış danışmanlarının sorumlulukları buna bağlı olarak artmaktadır (Bande vd., 2015). SD'ları müşteri ilişkilerinde iletişim tekniklerini sıklıkla kullanırlar ve oldukça dinamik mesai süreleri vardır (Faiz, 2019). Bununla birlikte, satış hedeflerinin baskısı nedeni ile SD'nın maruz kaldığı iş stresi, performansını (Banerjee ve Mehta, 2016; Olusegun vd., 2014), müşteri ile iletişimini negatif yönde etkilemektedir (Schwepker ve Ingram, 2016).

Hizmet sektöründe çalışan SD'ları, bağlı buldukları işletmelerde müşteri-ürün-hizmet sadakati yaratarak karlılık ve rekabeti destekleyen en önemli kaynak olarak görülmektedir. İş yükünün fazlalığı, dinamik çalışma saatleri, baskı yaratan hedefler, müşterilerin hoş olmayan davranışları SD'larında stres yaratmakta ve bu durum performans düşüklüğü gibi olumsuzluklara neden olabilmektedir. (Ercan ve ark., 2019). Perakende tekstil mağazacılığında SD'ları bahsi geçen bu olumsuzluklara ek olarak mağaza içi aydınlatma, ısı, yüksek ses, reyon düzeni, ürün takibi gibi birden fazla uyarana maruz kalmaktadır.

1.1 Araştırmanın Amacı

Çalışmanın yanıt aradığı temel hipotez birden fazla uyarının olduğu perakende tekstil mağazalarında çalışan SD'larında, mindfulness eğitimi ile, bilinçli farkındalık ve stres ile başa çıkma becerilerinin geliştirilmesidir.

Çalışma sonucunda beklenen ve analiz edilecek hipotezlerden biri, çalışmaya katılan SD'larının satış hedefi gerçekleştirilmede pozitif yönde bir etki göstermesidir.

1.2 Araştırmanın Problemleri

Bu araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır.

- Mindfulness eğitimi ile bilinçli farkındalık arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Mindfulness eğitiminin stres ile başa çıkma becerilerini geliştirme arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Bilinçli farkındalık düzeyinin, satış hedefi gerçekleştirme üzerine pozitif bir etkisi var mıdır?

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Farkındalık Kavramı

Farkındalık, bireylerin davranış ve tutumlarının ne kadar farkında olduklarını ifade etmek amacı ile kullanılan bir terimdir. Modern bir Budist bilgini farkındalığı “Algının ardışık anlarında ve içinde bize gerçekte ne olduğuna dair açık ve tek fikirli olmak” şeklinde tanımlamaktadır (Thera,1972, s.5). Psikolojik yönden bir tanım ise “Tam şu anda neler olup olmadığının farkında olmak ve dikkatli olma durumu” şeklinde olacaktır (Brown ve M. Ryan, 2003, s.822-848).

Farkındalık kavramı, bilinçle eş anlamlıdır ve bilincin kendisi olarak anlaşılır ve Farkındalık göreceli bir kavramdır. Viseral bir duyuma veya duyuşsal algı yolu ile dışsal olaylara odaklanabilir (Hussian ve ark, 2009 s.298). Bir şeyi hissetmek ile kıyaslanabilir, yani gözlemlemek ve algılamaktan ayrı bir süreç, algıladığımız öğeler ile tanışmanın temel bir sürecini içerir. Farkındalık veya “hissetmek”, retina ışık dalgaları tarafından uyarıldıktan sonra rengin ne olduğunun anlaşılması gibi, herhangi bir olay meydana geldiğinde beynin belirli şekillerde uyarılması olarak tanımlanabilir. Bu kavramsallaştırma, farkındalığın veya duyuşsal farkındalığın analitik bir tanımını geliştirmedeki zorlukların ortasında yer almaktadır (Locke, 2002, s.27).

Farkındalık aynı zamanda, deneyime eşlik eden bir duygu ya da sezgi gibi temel bir deneyimi ifade etmesi anlamında da bilinçle ilişkilidir (Kokoszka, 2007, s:4). Özellikle bu, deneyimin farkındalığı olarak adlandırılır.

Sosyal Psikoloji literatüründe farkındalığın tutum-davranış ilişkisine neden etki ettiğine yönelik iki yanıt mevcuttur. Bunlarda ilki, farkındalığın tutumlara ulaşmayı kolaylaştırmasıdır. Yüksek farkındalık durumunda, konu ile ilgili tutumumuzun ne olduğunu iyi biliriz, bu sayede tutumlar belleğe kolaylıkla çağırılır ve davranışları daha kolay etkiler. İkinci yanıt ise, bir davranışta bulunmamız gerektiğinde, dikkatimizi mevcut durumla ilgili tutumumuza getirir ve bu tutumun davranışımıza önderlik etmesine izin veririz (Kağıtçıbaşı, 2019, s:139).

2.2. Bilinçli Farkındalık

Bilinçli farkındalık (mindfulness) kavramının; kuramsal bir yapıyı tasvir etmek, farkındalığı geliştirmeye yönelik uygulamalar ve bilinçli farkında olma durumunu ifade eden psikolojik bir süreç olarak kullanıldığı görülmektedir (Germer ve ark, 2005).

2.2.1. Bilinçli Farkındalık Kavramı ve İşlevi

Bilinçli farkındalık (Mindfulness) kelimesinin geçmişi 2500 yıl öncesinin psikoloji dili olan Pali dilindeki Sati kelimesine dayanmaktadır. Kelime 1921 yılında ‘mindfulness’ bilinçli farkındalık olarak çevrilmiştir (Çeliker, 2017), farkındalık, hatırlamak ve dikkat anlamına gelir (Germer, 2004). Burada hatırlamak, anılarla yaşamak değil, dikkati anlık deneyimlere yönlendirerek, olanı kabul etmek anlamındadır (Özyeşil, 2011).

Bilinçli farkındalık konusundaki heterojen araştırmalar göz önüne alındığında, yapının tanımları farklılık göstermektedir. Buna rağmen çoğu tanım iki temel unsur paylaşır: dikkat ve kabul (Bishop ve ark., 2004). Özellikle, bu iki temel unsurla ilgili olarak, bilinçli farkındalık şu anda olan her ne ise hem içsel (yani duygu ve düşünceler), hem de yargılayıcı olmayan açık bir tavırla dış uyaranlara tam olarak dikkati getirmek anlamına gelir. Buna göre Baer (2003, s:125), bilinçli farkındalığı “ortaya çıkan iç ve dış uyaranların devam eden akışının yargılayıcı olmayan gözlemi” olarak tanımlamıştır. Fakat bu noktada, bilinçli farkındalığın yargılayıcı olmayan yaklaşımının, bilinçli farkındalığı olan bireylerin hiçbir şekilde yargılamadığı anlamına gelmediğini vurgulamak önemlidir. Aksine, tepkilerden uzaklaşmak yerine, mevcut deneyime dikkat etme ve gözlemlene yeteneğini ifade eder (Dreyfus, 2011). Bu yüzden yargılayıcı olmayan yaklaşımdan, kayıtsız kalmak veya ilgisiz olmak anlamı çıkarılmamalıdır, aksine bireylerin refleks olarak tepki vermek yerine, sakin davranmalarına izin veren bir durumu tanımlar. Bununla bağlantılı olarak, akademisyenler tarafından, bireyin kendi deneyimlerinden zihinsel olarak “geri adım atma yeteneği” olarak ifade edilir, bu da bireyin “düşünce ve duygularla özdeşleşmek yerine gözlemlenmesini” sağlar (Hülshager ve ark, 2014, s:2), bu süreç algılama (Shapiro ve ark, 2014, s:2006) veya merkezde olmak (Hayes ve ark, 2004) olarak isimlendirilmiştir, her ikisi de benliğin bir yönü olarak değil, düşünce ve duyguların, geçici zihinsel durumlar olarak deneyime neden olan bir perspektif değişimine atıfta bulunur.

Bilinçli farkındalık bireylere zorlayıcı duygu ve düşünceleri kabullenebilme becerisi sağlayan bağlantısız farkındalıktır. Bu durumun tersi özdeşleşmedir ve bireyin duygusal tepkisinde kendini kaybettiği durumda meydana gelir (Ögel, 2012).

Bilinçli farkındalık uyarıcı ve duygusal tepki arasındaki boşluğu kullanmak konusunda etkilidir, yaşanan her ne ise olduğu gibi algılamaya, kabul etmeye, tepki vermekten ziyade vereceğimiz cevabı seçme konusunda yardım eder. Bilinçli farkındalık

anında dikkat geçmiş ve gelecekte savrulmaz, anda olanı yargılamaz ya da inkâr etmez, tam olarak şimdiki andadır (Germer ve ark, 2005).

Bilinçlilik hali; farkındalık ve dikkati içerir. Farkındalık iç ve dış ortamı sürekli izleyen, bilinçliliğin arkasındaki bir gözlemci gibidir. Birey, dikkatinin odağında olmayan uyanların da fark edebilir. Dikkat ise farkındalığın daha yoğun olarak deneyimin belli bir bölümüne odaklanma sürecidir (Western, 1999). Farkındalık ve dikkat işlevsellik özellikleridir fakat bilinçli farkındalık, andaki gerçeklik ile ilgili artmış bir farkındalık ve dikkat hali şeklinde tanımlanabilir (Brown ve Ryan, 2003).

Bishop ve arkadaşları (2004) bilinçli farkındalık kavramının, anda beliren zihinsel durumları tanımak için deneyimle ilgili dikkati devam ettirme anlamına gelen ‘dikkat regülasyonu’ ve deneyimin kendisine merak, kabul verme ve açıklık ile karakterize olan ‘anlıkları deneyimi yönlendirme’ olarak iki bileşenden söz eder.

Bilinçli farkındalık durumunda birey, rahat, hazır ve uyanıktır. Zihne gelen düşüncelere kapılmadan gözlemleyebilmek için, his ve duyumların farkında olma deneyimi pratik edilmelidir. Birey, zihninde beliren düşünceleri, bedenindeki duyumları gözlemlemeyi ve tanımlamayı bilmelidir. Zihni tanımının yolu, gelen düşünceye kapılmadan farkındalıkla gözlemlemektir. Birey hem zihnin kendisi hem de gözlemcisidir. Zihindeki bir düşünceye kapılmak veya onu görmezden gelmek önemli değildir. Önemli olan düşüncenin farkında olmaktır. (Hanh, 1987).

Bireylerin olaylar karşısındaki tepki verişleri genelde şu şekilde gerçekleşir: Öncelikle olaylar, hedef ve beklentilere göre iyi, kötü ya da nötr olarak etiketlenir ve ardından yargılayıcı bir şekilde değerlendirilir. Bu tepkiler ise çoğunlukla hafızadaki geçmiş deneyimler ile şekillenir ve yargılamadan dolayı olay, mevcut bilişsel haritaların içinde özümленir. Verinin bu tarz işlenmesi bireyi geçmiş deneyimler konusunda hassas hale getirir. Bireylerdeki bu eğilim, herhangi stresörle karşılaştıklarında daha fazla stres algısı ve anksiyete yaratırken, stres ve anksiyete ile baş etme konusunda zayıf performans göstermelerine neden olur (Brown ve ark., 2007). Bu bağlamda farkındalık uygulamaları bireylere, zihnin işleyiş sistematiğini göstermek amacı ile yapılır (Gilbert ve Tirsch, 1980).

Bilinçli farkındalık anlarında bireyin dikkati geçmiş ya da gelecekte değil sadece şimdiki andadır, şimdiki anda her ne oluyorsa, olanı yargılamadan veya reddetmeden olduğu gibi kabul eder. Düzenli uygulamalar, beynin nöroplastik yapısı sayesinde düzenli uygulamalar ile bilinçli farkındalık geliştirilebilir. Bilinçli farkındalık zihindeki kalıplarının dışına çıkıp, gerçekte olanı, olduğu haliyle görebilme konusunda alan açmaktadır (Germer, 2004).

2.2.2. Bilinçli Farkındalık ve Meditasyon

Bilinçli farkındalık (mindfulness), temellerini Doğu meditasyon geleneğindeki dikkatin “şu anda” olanlara yargılamadan ve olduğu gibi kabul edecek şekilde yönlendirme becerisidir (Kabat-Zinn, 2005). Farkındalık meditasyonu olarak isimlendirilen bu pratiklerde, dikkatin nefes alış ve nefes verişe, bedendeki duyumlara, zihindeki düşünce akışına odaklanması temel amaçtır. Ve tüm bu içsel deneyimler, yargılamadan ve olanı olduğu gibi kabul etmekle olmaktadır (Gilbert, 2005; Kabat-Zinn 2005).

Kabat-Zinn (2013a) bilinçli farkındalık pratiklerinin temel tutumlarını 7 adımda sıralamıştır;

1. Yargısızlık: Farkındalık, mümkün olduğunca zihne gelen düşüncelerin akışına kapılmadan, anlık deneyime dikkat edilerek geliştirilir. Zihne gelen düşünceleri “iyi”, “kötü” veya nötr olarak etiketlemek eğilimindeyizdir. Deneyimleri kategorize etme ve yargılama alışkanlığı, bizi farkında bile olmadığımız nesnel temeli olan otomatik reaksiyonlara kilitler. Bu kararlar aklımıza hükmetme eğilimindedir ve gerçekte neler olup bittiğine dair, bir anlayış geliştirmeyi zorlaştırır. Zihin yargıladığında bunu durdurmaya çalışmak akıllıca bir tutum değildir. Gereken tek şey, durdurmaya çalışmadan bunun olduğunun farkında olmaktır.

2. Sabır: Sabır, bilgeliğin bir şeklidir ve her şeyin kendi zamanında olacağını kabul etmektir. Farkındalık pratikleri uygularken, bedendeki duyumlara ve zihindeki düşüncelere karşı sabır geliştiririz. Kendimize karşı özellikle sabırsız olmamız gerektiğini hatırlatmalıyız, çünkü zihni sürekli yargılamak buluruz. Sabır özellikle zihnin endişeli olduğu anlarda faydalı olabilir, bu endişeye kapılmadan, zihnin bu eğilimini kabul etmemize yardımcı olur. Sabırlı olmak, şu anda olana açık olmak, olanı olduğu gibi kabul etmek ve her şeyin kendi zamanında olduğunu bilmektir. Sabrı geliştirmek, farkındalığı geliştirir.

3. Başlangıç zihni: Şimdiki an deneyiminin zenginliği, yaşamın kendisinin zenginliğidir. Bildiklerimiz, deneyimlerimiz hakkındaki inançlarımız, aslında onları gerçekte oldukları gibi görmemizi engeller. Başlangıç zihni, deneyimleri ilk kez yaşıyormuş gibi dikkat getirmek, bir çocuğun merakı ile yaklaşmak anlamına gelir. Geçmiş koşullarımız yerine, andaki zenginliği gösterir.

Deneyimlenen her an bir sonraki andan tamamen farklıdır ve kendi içinde fırsatlar barındırır.

4. Güven: Her ne olacak ise belli bir düzen içinde gelişeceğine olan inançtır. Bireyin kendisine ve duygularına güvenin geliştirilmesi, meditasyon eğitim ve pratiklerinin ayrılmaz bir parçasıdır. Bu tutum, bireyin şimdiki anda, gördüklerini, hissettiklerini, düşündüklerini olduğu gibi kabul ederek, sürece teslim olarak güven duymasını gerektirir.

5. Hırslanmamak: Bireylerin tüm eylemlerinin altında bir beklenti vardır ve buna ulaşmak amacındadırlar. Fakat bu beklenti hali, farkındalık uygulamalarındaki en büyük engeldir. Şimdiki andan beklenti bırakıldığında olanla karşılaşma ihtimali artar, beklenti içinde olmak şimdiki andan kopmaya neden olur. Beklenti hali hırsla neden olabilir, direnci artırır. Bir yere gelmenin en iyi yolu çabasız bir çaba içinde olmaktır.

6. Kabul: Kabul, olanı gerçekte olduğu gibi görmek anlamına gelir. Öte yandan, her şeyi sevmek zorunda olmak, ilkelerinizi ve değerlerinizi terk etmeniz gerektiği anlamına gelmemektedir. Kabul, zarar verici alışkanlıklarınızdan kurtulmaya çalışmaktan veya gelişme arzunuzdan vazgeçmeye çalışmanız veya adaletsizliğe tahammül etmeniz anlamına da gelmemektedir. Meditasyon pratiğinde, anın içinde ne oluyorsa olduğu gibi kabul ederek bunu geliştiririz. Açıkça, kabulü geliştirmede bilgelik vardır.

7. Oluruna bırakmak: İç deneyimlerimize dikkatimizi getirmeye başladığımızda, zihnin tutmak istediği belli duygu, düşünce ve durumlar olduğunu keşfederiz. Hoş deneyimlere yapışmak, hoş olmayan deneyimleri reddetmek veya göz ardı etmek otomatik pilot halinde olmaktır. Meditasyon pratiğinde, zihnin bu eğilimine dikkat ederek, anın içinde ne olduğuna izin vererek gözlemliyoruz.

Meditasyon pratiğinde amaç daha fazla düşünerek düşünceleri değiştirmek değil, düşünceleri, yargılamadan, etiketlemeden gözlemlemeyi tecrübe etmek, dikkat ve farkındalığı saflaştırarak arttırmak ve bunların günlük yaşamın bir parçası haline gelmesini kolaylaştırmaktır. Şu anda olanın gelecekte olacakları etkileyeceğini fark etmeye yardım etmektir (Kabat-Zinn, 1994).

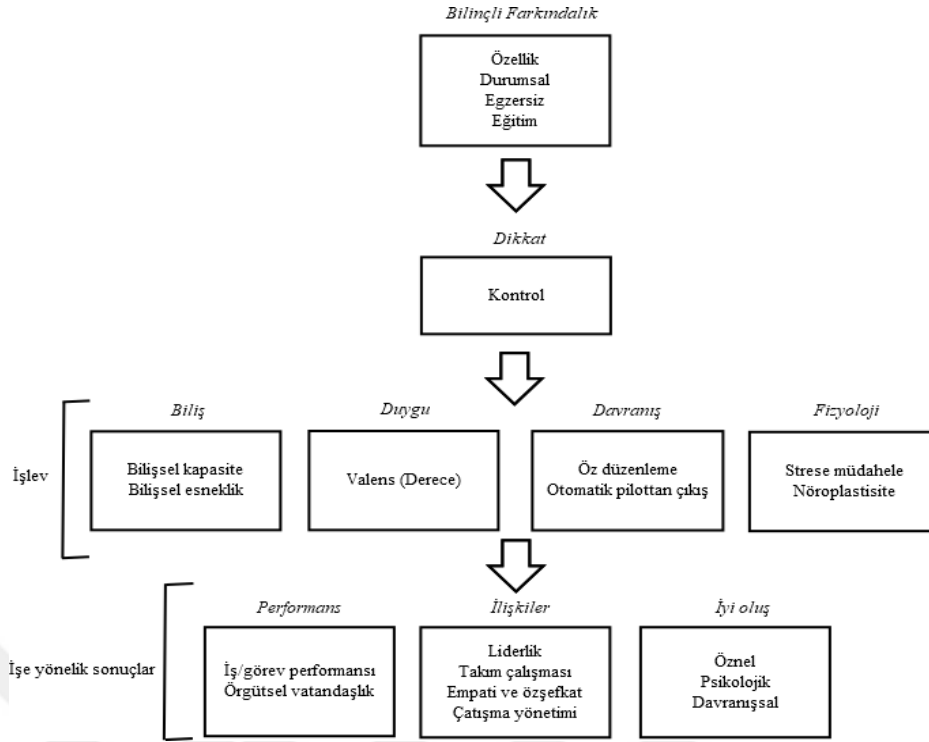
Bilinçli farkındalık meditasyonlarının bireyler açısından kolaylığı evde uygulanabilir bir pratik olmasıdır. Pali dilinde meditasyon kelimesinin anlamını karşılayan bir kelime olmamasına karşın genel olarak “bhavana” terimi kullanılmaktadır. Bhavana “zihinsel eğitim yoluyla gelişim” anlamını taşımaktadır (Ülev, 2014).

2.3. İş Yaşamı ve Bilinçli Farkındalık

Bilinçli farkındalık çalışanların kaygı ve stres durumları ile mücadele etmeleri konusunda oldukça önemli bir kişilik özelliğidir. Bireylerin iş yaşamındaki bilinçli farkındalık tutumlarının farklılık gösterebileceğini vurgulayan Dana ve Brummel (2014) bu durumu iş yerinde bilinçli farkındalık (workplace mindfulness) şeklinde açıklamıştır.

İş yaşamına yönelik yapılan bilinçli farkındalık araştırmaları sonucunda, farkındalığın kavrama ile ilgili problemlerin çözümü ve (Ostafin ve Kassman, 2012), doğru karar verme ile (Kiken ve Shook, 2011) pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Şekil 1’de bilinçli farkındalığın insanda temel işlevler aracılığıyla işe dönük sonuçlar üzerindeki etkisi görülmektedir (Good vd., 2016). Bilinçli farkındalık bireylerin dikkatlerinin kalitesi ile ilişkilidir (Brown ve Ryan, 2003). Bilinçli farkındalığı yüksek bireyler, uyaranlara dikkatlerini net bir şekilde odaklayabilmekte ve böylece dikkati bilişsel bir temel olarak daha etkin yönetebilmektedir. İyi yönetilen dikkat, bilişsel fonksiyonları etkilemektedir. Bilgi işleme sürecinin temelinde bulunan ve bilişsel kapasitenin önemli yapıtaşlarından biri olan çalışma belleği, bilinçli farkındalık ile ilişkilidir. Yapılan araştırmalar çalışma belleği ile bilinçli farkındalık düzeyinin ilişkili olduğunu göstermektedir. Çalışma belleği bilgiyi işleyen ve geçici olarak depolanmasını sağlayan, anlık gerçekleşen bilişsel işlevlerden sorumludur. (Jha, Stanley, Kiyonaga, Wong ve Gelfand, 2010). Bilinçli farkındalık ile ilgili diğer kavram ise bilişsel esnekliktir. Bu konu ile ilgili Moore ve Malinowski (2009)’nin çalışması bilinçli farkındalığın bilişsel esnekliği arttırdığını göstermektedir. Bilişsel esneklik ve kapasitenin artışı, bilinçli farkındalığın dikkat üzerindeki etkisi ile ilişkilidir (Good vd., 2016).



Şekil 1: Bilinçli Farkındalığın İşe Yönelik Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Çerçeve (Good vd., 2016).

Bilinçli farkındalık çalışmaları, dikkat ve amaca yönelimi artırması yönündeki etkisinden dolayı bireyin performansı ile yakından ilişkilidir (Brown ve Ryan, 2003).

2.4. Stres Kavramı

Günümüz dünyasında, yaşamın neden olduğu sıkıntılardan dolayı çok sık dile getirilen stres kavramı ilk kez 17. yy'da fizik alanında kullanılmıştır. (Bahar, 2006, s.161). Bu dönemde üzüntü, keder, dert, sıkıntı gibi kavramlarda kullanılmış olmasına rağmen günümüze kadar farklı anlamlarda kullanılmıştır. Stresi 'İç yanın dengeliliği' olarak tanımlayan Fransız Fizyolog Claude Bernard'ın bu tanımda ifade etmeye çalıştığı dış ortamdaki gelen değişikliğe insan vücudunun iç çevresi, derinin altındaki canlı organizmaların mevcut durumu koruma zorunluluğu olarak tanımlamıştır (Baltaş, 2012, s. 304-305).

18. yy'ın başında Sir William Osler stresi yoğun iş hayatı olan, kişisel zevklerini, eğlencelerini ikinci plana atıp evlerinden uzak bir yaşam sürdüren insanların yaşadığı sorun olarak belirtmiştir (Baltaş, 2012, s. 305). Met (2016, s. 97-107), günümüz iş ortamında büyük etkisi olan stresin, özellikle çok sık yapılan iş seyahatleri, çalışma ortamı ve koşulları, iş güvenliğinin az olduğu riskli işlerde, çok sermaye gerektiren ve farklı alanlarda ticaret yapan çok uluslu şirketlerde normalin çok üstünde baskı unsuru

oluşturduğunu belirtmekte, bu durumun çalışanlar ve işverenler üzerinde olumsuz bir etki yarattığını ifade etmektedir.

Günümüzde stres kelimesi herkes tarafından sıklıkla kullanılmakta fakat, anlamının ne olduğu tam olarak bilinmemektedir. Bunun nedeni, kelimenin her birey için farklı anlamlar taşımasıdır. Her birey için farklı bir anlam taşıması stres kavramının tanımlanmasını da zorlaştırmaktadır (Selye,1973). Bir çalışan için stres zorlu bir yönetici ile çalışmak olarak tanımlanabilirken, bir öğrenci için sınavlara çalışmak olarak tanımlanabilmektedir.

Başta psikoloji olmak üzere sosyoloji, fizyoloji, immünoloji, nöroloji, antropoloji gibi birçok disiplin stres kavramı ile ilgili çalışmalar yapmaktadırlar. Stres çalışmalarının temeli, nöro-kimyasal, fizyolojik, immünolojik bağlantılarındaki psiko biyolojik olgularıdır (Ülev, 2014).

Psikolojik Terimler Sözlüğünde stres: ‘Organizmanın, başa çıkması gereken yeni durumlar karşısında verdiği tepki’ olarak tanımlanmaktadır. Lazarus ve Folkman’a (1984) göre ise stres iki bakış açısından tanımlanabilmektedir. Birinci bakış açısı bağlamında stres, birey ve çevre arasındaki etkileşim sonucunda meydana gelmektedir. Çevre şartlarının zorlayıcılığı stresle sonuçlanmakta fakat, sözü edilen çevre şartlarının stres yaratıcı olup olmadığı bireysel farklılıklardan ötürü değişkenlik göstermektedir. Bu yüzden, ‘Psikolojik açıdan stres, bireyin olayla başa çıkma becerisini aşan olayı bir tehdit olarak algılaması ile başlayan, birey ve bulunduğu çevre ile arasında gelişen psiko fizyolojik bir süreç.’ olarak bir tanımlanmaktadır. İkinci bakış açısı bağlamında ise, uyarıcı ve tepki arasındaki ilişki de stres olarak tanımlanmaktadır. Tıp ve biyolojide stres, genelde “teпки” terimi ile tanımlanmaktadır. Fakat sadece “teпки” terimi ile tanımlanmaya çalışılması, stres yaratan uyarıcının ne olduğunu tanımlamak konusunda zorluklara neden olmaktadır. Bu kısıtlardan dolayı, uyarıcı veya tepki tek başına stres göstergesi olmamakta; ancak tepki, uyarıcı referansı varsa güvenli şekilde psikolojik stres tepkisi olarak yorumlanabilmektedir. Uyarıcı ise genel olarak tehlikeli koşullar, hastalık, salgın ve işten atılma gibi çevresel olaylar olarak tanımlanmaktadır (Ülev, 2014).

Selye (1973) stresi, ‘organizmanın baskı yapan bir uyarıcıya karşı verdiği spesifik olmayan tepki’ olarak tanımlamaktadır. Gelen her uyarıcı, organizma tarafından işlenir, özeldir. Mesela, organizma soğuğa maruz kaldığında, ısı üretebilmek için titrer, kan damarları ısı kaybını azaltmak için büzülür. Bireyin aşırı şeker tüketiminde kan şekeri normal seviyenin üzerine çıkar, organizma tekrar dengeye gelebilmek boşaltım yolu ile

bunun bir kısmını vücuttan atar, kalan kısmı ise yakmak veya depolamak için, vücut gerekli kimyasal tepkimeleri aktif hale getirir ve kan şekeri normal seviyesine döner. Dengesizliğin tipi ne olursa olsun tüm ajanların ana hedefi organizmanın yeniden düzenlenebilmesi için bedendeki talebin arttırılmasıdır. Bu talep spesifik değildir, adaptasyon gerektirir (Ülev, 2014).

Selye (1973) stres tepkisinin sinir sistemi bulunmayan bitki ve hayvanlarda da oluştuğunu söylemektedir. Stres kaçınılabilen bir durum değildir. Dinlenim halinde veya uykuda bile organizma azda olsa stres altındadır, otonom sinir sistemi faaliyeti devam eder. Rüya esnasında bile beyin dinlenim durumunda değildir. Stresten tamamen kurtulmak, ölmek ile aynı anlama gelebilmektedir (Ülev, 2014).

Farklı alanlarda, stresin sistem veya organizma üzerindeki etkileri çalışılırken kullanılan terimler farklılık göstermektedir. Steinberg ve Ritzman (1990), Miller'ın (1978) önerdiği 'Canlı Sistemler Yaklaşımı'nı baz alarak stresin daha iyi anlaşılması amacı ile bir çerçeve oluşturmuş ve konu ile ilgili temel kavramları ele almıştır. Bu kavramlar;

- Gerilim (strain): Stresin sistem veya alt sistem üzerinde gösterdiği etkidir.
- Güç sarfetme (esertion): Sistem veya alt sistemin tekrar dengeye dönebilmesi için sarf ettiği enerji miktarıdır.
- Rahatsızlık (distress): Strese maruz kalan sistemin, sonrasında homeostatik dengeyi sürdürme kapasitesidir.
- Direnç (resistance): Sistemin strese maruz kaldıktan sonra homeostatik dengesini sürdürebilme kapasitesidir.
- Toparlanma (resilience): Tekrar dengeye dönmek ve gerilimi azaltabilmek amacı ile önceki etkili uyum süreçlerini yeniden kullanabilme kapasitesidir.
- Uyum süreci (adjustment process): Stres nedeni ile gerilim tepkisi gösteren sistemin tekrardan kendini düzenleyebilmek amacı ile harekete geçirdiği alt sistemin süreçleridir. Bu süreç Selye (1950) tarafından 'Genel Uyum Sendromu' olarak isimlendirilmiştir (Steinberg ve Ritzmann, 1990).

Genel uyum sendromuna göre stres, sisteme gelen veya çıkan bilgi, madde ya da enerjinin fazla ya da az olması veya sistem içindekiler ile uyuşmaması durumunda, dengenin bozulması ve yeniden adaptasyon ihtiyacına yönelik sistemin verdiği bir uyarıdır. (Steinberg & Ritzmann, 1990).

Selye'nin 'Genel Uyum Sendromu' laboratuvar fareleriyle yaptığı endokrinolojik deney sonucudur. Çalışmada farelere farklı maddeler enjekte ederek organizmaları

tarafından tanınmayan maddeler karşısındaki tepkilerini incelemiştir. Başlangıçta yeni bir hormon keşfettiğine inanan Selye, farelere enjekte ettiği her maddenin aynı semptomlara neden olduğunu gözlemlemiştir. Bu semptomlar; adrenal bezlerde büyüme, timüs bezinde atrofi ve gastro intestinal sistem ülserleridir (Selye,1946). Bu bulgular, farklı hastalıklara sahip kişilerinde benzer semptomlar sergilediğini gözlemlemesiyle eşleştirdiğinde, ilk olarak farklı ajanların etkilerini açıklamasına yol açmış, ardından diğer birçok dilin sözlüğüne kabul edilen 'stres' terimini ortaya atmıştır (Selye, 1956).

Genel Uyum Sendromu kuramına göre, strese maruz kalındığında verilen ilk tepki alarm tepkisidir. Alarm aşaması, organizma stres faktörü ile ilk kez karşılaştığında gerçekleşir. Tehdite maruz kalan organizma ilk olarak 'şok' içine girer, homeostaz bozulur, ardından 'savaş ya da kaç' tepkisi ile uyum süreci başlar (Şahin, 1994). Organizma stres ile başa çıkabilmek için kaynak toplamak için çalışır. Hipotalamus-hipofiz-adrenal aks (HPA aksı) ve sempatik sinir sistemi aktive olur. Adrenal bezden kortizol, adrenalın (epinefrin) ve norepinefrin hormonlarının organizmayı dengelemek için salınımına neden olur. Bu hormonal dengeleme, enerji seviyesini, kas tonusunu artırır, acıya hassasiyeti azaltır, sindirim sistemini yavaşlatır ve kan basıncında artışa neden olur. (Gottlieb,1997 / Mitterer ve Coon,2013) Direnç aşamasında, organizma kaynakları tükenen kadar veya uyaran ortadan kaldırılıncaya kadar direnç oluşturmaya devam eder. Organizma kaynağını fazla kullandığında tükenir ve hastalıklara karşı hassas hale gelir. Bu aşama psikosomatik bozuklukların ortaya çıkmaya başladığı aşamadır (Gottlieb,1997 / Mitterer ve Coon,2013). Organizmada adaptasyon enerjisi sınırsız değil, tükenbilir orandadır. Adaptasyonun kaybolması halinde organizma tükenme evresine geçmektedir (Selye, 1950). Bu aşamada organizma kaygı, öfke, sorumluluklardan kaçınma ve kendini yargılama gibi davranışlar göstermeye başlar (Gottlieb,1997 / Mitterer ve Coon, 2013).

Her bir stresör, kendi etkisinin dışında farklı eylemler yaratmaktadır. Fakat Genel Uyum Sendromu hiçbir zaman tek başına oluşmamakta, stresörlerin kendi etkisinin dışındaki farklı etkilerinden dolayı karmaşık hale gelmektedir. Ayrıca Genel Uyum Sendromunda, spesifik olmayan pasif hasarların göstergeleri aktif savunmalar ile birbirine karıştırılmaktadır. Bu durum Genel Uyum Sendromuna neden olan stres faktörlerinin yapısında olan bir özelliktir. Biyolojik açıdan stres, fizik gerilimdeki güç ve bu güce gösterilen direnç arasındaki etkileri temsil eden baskı gibi hasar ve savunma arasındaki etkileşimdir (Selye, 1950).

2.5. İş Yaşamında Stres

İş stresine ilişkin tam olarak kabul görmüş bir literatür tanımı mevcut olmasa da günümüz çalışma dünyasında, araştırmalara eklenmesi gerekli oldukça önemli bir unsurdur (Jaramillo vd., 2005). Hayatın her alanında karşılaştığımız stres kavramı, iş yaşamında da oldukça etkilidir. Çalışanların yaşadıkları stres iş stresi olarak tanımlanmakta ve bireylere, işin özelliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak çalışanların yaşadıkları stres seviyesi farklılık göstermektedir (Turunç ve Çelik, 2010:186). Her gün kendini değiştiren iş dünyası, kurumlarda yaşanan belirsizlikler ve ekonomik krizler iş görenler için stres yaratan unsurların başında gelir (Erdoğan vd., 2009, s.449).

2.6. İş Yaşamında Stres Kaynakları

İş yaşamında, bireylerin performansını etkileyen birçok değişken olmakla birlikte, alan yazında yer alan temel stres kaynakları, bireysel, kurumsal ve çevresel stres etmenlerinden oluşmaktadır (Aydın, Üçüncü ve Taşdemir, 2011: 390).

2.6.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres etmenleri bireylerin psikoloji ve fizyolojisi ile ilgilidir. Bireylerin olayları algılama ve anlam yükleme kapasitesi, düşünme şekli, olaylar karşısındaki dayanıklılık seviyeleri, düşünce şekli, farklı biçimde gerçekleşmektedir (Kabul, 2016: 15).

Stresi tetikleyen bireysel faktörlerin, genel olarak kişilik özellikleri, cinsiyet, yaş ve medeni durum, aile etmeni, eğitimi seviyesi, çalışma süresi ve iş tatmini, istihdam durumu ve ekonomik etmenler adı altında incelendiği görülmektedir (Soysal, 2009: 29). Yaş etmeni, bireysel stres etmenleri arasında önemli olan bir diğer önemli unsurdur. Yaşın ilerlemesiyle birlikte insan vücudunda görülen fiziksel ve ruhsal değişimlerin, bireylerde stres arttırabilme etkisi bulunmaktadır (Aktaş, 2001: 35-37).

Aile etmeni, bireylerin yaşantısında önemli bir yere sahiptir. Bireylerin kendi içinde yaşadıkları ilişkilerin şekli, aile bireylerinin talep ve olanakları, yetenekleri, bilgi ve deneyimleri, sosyal ve kültürel algılamaları, bakış açıları ile beraber diğer kişilik özellikleri birbirinden farklılık göstermekte (Ekinci ve Ekici, 2003: 102) ve aile bireyleri arasında yaşanan olası problemler birey üzerindeki stresi arttırabilmektedir.

Bireyler üzerinde stres oluşturan bir diğer faktör kazanç etmeni, bireyin gelir seviyesinin düşük olması durumunda, bireyin fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayamamasına ve bireyin yoğun strese maruz kalmasına sebep olabilmektedir (Erdal, 2009: 38). Deneyim etmeni boyutunda ise, bireyin görevini yerine getirdiği işin tekniği hakkında yeterli bilgi sahibi olamama, hiyerarşik düzene adapte olamama gibi olumsuz durumlar, bireyler üzerinde stres yaratabilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 110-111).

2.6.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütler, hedef doğrultusunda bir araya gelen bireylerden oluşan bir topluluktur. Örgütsel stres, birey ve bireyin iş ilişkilerinden doğan, bireyin normal işlevlerinden alıkoyan değişiklikler getiren bir durumdur” (Akgündüz, 2006, s. 25). Özellikle performansla ilgili daha belirgin iş streslerinin bazı spesifik örnekleri, rol belirsizliğini içerir. Çatışma ve aşırı yüklenme, iş güvensizliği, iş-aile çatışması, çevresel belirsizlik ve durumsal kısıtlamalar bunlar arasındadır (Tokay, 2000, s. 72). Ortaya çıkan yeni bir meta analize göre, bunların her birinin iş performansı ile negatif ilişkili olduğunu bulmuştur.

Örgütsel stres etmenleri bireylerin yaşamları boyunca en etkili rol oynayan etmenlerden biridir. Aynı zamanda çalışma hayatı ile ilgili stresi tetikleyen büyük bir potansiyele sahiptir. Organizasyon içerisinde stres yaratabilecek birçok faktör vardır. Bu faktörler örgütün kültürü çalışma tarzı ve amacına göre farklılık gösterdiği için bu alanda çalışma yapan uzmanlar örgütsel stres konusuna farklı açılardan yaklaşmıştır (Örnek, 2017, s. 63-65).

2.6.3. Çevresel Stres Kaynakları

Bireyler günlük hayatlarında, ulaşım, işsizlik, sosyal, kültürel, teknolojik değişimler, gelir düzeyi, ekonomik kriz, politik kriz gibi birçok sorunla karşılaşır. Doğanın bir parçası olan bu faktörler çevreden kaynaklı stres etmenlerini oluşturur. Bu etmenler örgüt çalışanlarının üzerinde dolaylı ya da doğrudan olmak üzere bazı sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Bireylerin sahip olduğu çevresel koşullar, kişiliklerinin bir bölümünü oluşturmaktadır. Bireyin doğuştan gelen bazı özellikleri değiştirilemez ya da değişmez. Fakat, çevresel etmenler değiştikçe bireylerin davranışları değişir ve bu durum bireylerin kişiliklerinde bazı değişimlere neden olabilir (Aytekin, 2009, s. 93).

2.7. Stresle Başa Çıkma

Stresörlere bir cevap şekli olan başa çıkma, bireylerin stres yaratan olayları nasıl ele aldığını açıklar. Stresle başa çıkma tarzlarına yönelik çok sayıda görüş vardır.

Baş çıkma, bireyin çevre ile etkileşiminde ortaya çıkan dışsal veya içsel taleplerin, sahip olduğu kaynakları aşp aşmadığını değerlendirmesi sonrasında sergilediği davranışsal ve bilişsel çabalardır. Bununla ilişkili olarak Folkman ve Lazarus (1985) problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma olmak üzere iki stratejiden söz eder. Problem odaklı başa çıkma tarzları; karar alma, amaç belirleme, kişilerarası problemleri çözümleme, nasihat alma, bilişsel problem çözme gibi yöntemler içerir. Duygu odaklı başa çıkma tarzları ise; sosyal benzetme, sosyal destek arama, uzaklaşma, olayları iyi yönüyle görme, olayın anlamını değiştirmeye yönelik bilişsel çaba gibi yöntemler içerir.

Baş çıkma sürecinin tanımlanmasında 3 önemli husus bulunmaktadır. *Süreç yönelimlidir*, yani bireyin stres yaratan durumla ilgili gerçekte ne düşündüğüne ve yaptığına odaklanmaktadır. *Bağlamsaldır*, mücadelede bireyin gerçek talepleri ve gerekli kaynakların değerlendirilmesinden etkilenmektedir. *Daha iyi veya daha kötü başa çıkma olduğuyla ilgili önceden tahminde bulunmak mümkün değildir*, başa çıkma bireyin talepleri yönetebilme çabası ve bu çabaların başarılı olup olmadığı şeklinde tanımlanmaktadır (Folkman, Lazarus, Gruen ve DeLongis, 1986). Başa çıkma stratejilerinin sonuç vermesi, stresin zamanla ortadan kalkmasını sağlarken, tersi durumda ise kaygı ile tetiklenen birtakım fizyolojik ve psikolojik tepkilerin oluşmasına yol açmaktadır (Folkman, 1984).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada ön-test, ara-test, son-test uygulamaları arasında gerçekleştirilen kontrol gruplu model kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın çalışma evrenini perakende tekstil sektöründe hizmet veren bir firmanın farklı lokasyonlardaki mağazalarında, farklı reyonlarda çalışan satış danışmanları oluşturmakta, deney ve kontrol grubu olmak üzere iki çalışma grubu bulunmaktadır. Deney grubu katılımcıları 2 farklı mağaza, kontrol grubu katılımcıları 2 farklı mağaza çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmacı ve çalışmanın yapıldığı firma arasında gizlilik sözleşmesi imzalanmıştır. Gizlilik ilkeleri çerçevesinde firma ve mağaza adları gizlenmiştir. Araştırma örnekleme deney grubu 29, kontrol grubu 29 olmak üzere toplam 58 kişiden oluşmaktadır.

3.3. İşlem

Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurulu'ndan gerekli iznin alınmasını takiben, 2019 yılı Kasım ayında deney grubu ve kontrol grubu ön test verileri tamamlanmıştır. Araştırmaya başlamadan önce, deney ve kontrol grubunun oluşturulacağı mağazalarda, mağaza müdür ve müdür yardımcılarının katıldığı bir toplantı düzenlenmiştir. Toplantıda yalnızca gönüllü olanlardan veri toplanacağı vurgulanmış, kontrol grubuna genel bir bilgi aktarımı yapılmış, deney grubuna ise ek olarak 8 haftalık mindfulness eğitimi ile ilgili kısa bir bilgilendirme yapılmıştır. Her iki gruba da, bilgilerin sadece bilimsel amaçla kullanılacağı, istedikleri an çalışmadan ayrılacakları konusunda bilgi verilmiş ve katılımcılardan ölçek setlerindeki bilgilendirilmiş onam formunu ayrıntılı bir şekilde okumaları ifade edilmiştir. Katılımın gönüllük esasına dayalı olduğu bilgisi sözlü ve yazılı olarak verilerek katılımcıların onayı alınmıştır. Onay formları, deney ve kontrol grubu için ayrı düzenlenmiştir. Deney Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu'nun bir örneği Ek 4'de, Kontrol Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu'nun bir örneği Ek 5'te, Çalışmaya Katılım Onay Formu'nun bir örneği Ek 6'da sunulmuştur. Tüm form ve ölçekler gönüllü katılımcılar tarafından, araştırmacının gözetiminde toplantı esnasında doldurulmuştur.

3.3.1. Eğitimin Uygulanması

Araştırma, ön-test, ara-test ve son-test uygulamaları arasında gerçekleştirilen, katılımcıların bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma becerilerinin geliştirilmesine yönelik, 8 haftalık Mindfulness Eğitim programıdır. Eğitim Kasım 2019, Ocak 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş, Aralık ayının son haftası, mağazaların yoğunluğu nedeni ile 1 hafta ara verilmiştir. Eğitimler, haftalık oturumlar şeklinde, haftada bir gün 1,5 saat olarak, deney grubu katılımcılarının çalıştığı mağazaların, personel toplantı odasında, yoga eğitmeni ve mindfulness uygulayıcısı olan araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir.

Eğitim programı, popüler MBSR (Mindfulness Temelli Stres Azaltma Programı) programının bir uyarlaması olup, mağaza çalışanlarının ihtiyaç, çalışma saatleri ve eğitim verilen ortama göre araştırmacı tarafından adapte edilmiştir. Orjinal standart programdaki buluşma saatleri 150 dakikadan 90 dakikaya indirilmiş, 6.haftada altı saat süren sessizlik günü uygulanmamıştır. Bu açıdan, orjinal standart programın uygulama süresinin yaklaşık yarısının azalması anlamına gelmektedir.

Haftalık oturumlar, beynin yapısı, nöroplastisite, stres ve stres tepkileri, otomatik pilottan çıkma, zihin ve beden süreçleri hakkındaki konu anlatımları ve meditasyon egzersizleri ile oldukça interaktif bir şekilde gerçekleşmiştir. Uygulamaların dinamiği, dikkati şimdiye odaklamak, stres ve zor durumlarla baş etmek için stratejiler, ve bu stratejilerin işleri ile ilgili profesyonel alanda nasıl uygulanacağına ilişkin konuları içermektedir.

Katılımcılar, mindfulness meditasyonu, yürüme meditasyonu, beden tarama meditasyonu, oturma meditasyonu, şefkat ve özgüven meditasyonu gibi formal ve informal meditasyon uygulamaları tecrübe etmişlerdir. Formal uygulamalar meditasyon pratiğini, informal uygulamalar ise bir eylem halindeyken, dikkati bilinçli olarak yapılan eyleme getirmeyi amaçlayan uygulamalardır. Programa bağlı kalmalarını sağlamak için katılımcılardan günde minimum 20 dakika meditasyon uygulamaları için ses kayıtları, what's up üzerinden katılımcılara iletilmiştir. Buna ek olarak, katılımcılar informal mindfulness pratiklerini günlük yaşamda uygulamak konusunda, örneğin mindful iletişim (dinleme, dialog), olumlu-olumsuz deneyimleri günlüklerine kaydetme gibi konularda teşvik edilmişlerdir. Her oturum öncesi, katılımcılar deneyimlerini grup içinde paylaşmışlardır.

Zihinimiz, günlük yaşamda karşılaştığımız olaylara yaklaşımımızı belirleyen bir otomatik pilot gibidir (Kabat-Zinn, 1982). Düşünceler otomatik olarak devreye girdiğinde bireyin tepkileri, birey farkında olmaksızın olay ya da durumu nasıl algılayacağını belirler. Otomatik pilot durumunda birey kendisinin ve çevresinin farkında değildir (Işık Terzi & Ergüner Tekinalp, 2013). Farkındalık temelli uygulamalarda hedef bireyin mümkün olduğunca otomatik pilot durumundan çıkması veya en azından o anda otomatik pilotta olduğunun farkına varmasına yardımcı olmaktır (Işık Terzi & Ergüner Tekinalp, 2013). Bu çalışmada, mağaza satış danışmanlarına otomatik pilotta oldukları durum ve düşünceleri fark etmelerini, karşılaştıkları sorunlarla, stresle başa çıkabilmesine yardımcı olması için bilinçli farkındalık kavramına odaklanılmıştır. Süreç içerisinde katılımcılara otomatik pilottan çıkarak, olanı olduğu gibi fark etmeleri, tepkilerini gözlemleri, ana odaklanarak yaşamaları ve yapılan informal çalışmaları hayatlarına entegre etmeleri vurgulanarak, oturumlar sonlandırılmıştır.

3.4. Oturumlar

I. Oturum

Grup üyeleri ile birlikte kurallar belirlendi. Devam, gizlilik ve ödev başlığı altında verilecek informal uygulamalar katılım bu kurallar içindeydi. Ayrıca oluşturulacak what's up grubunun sadece ses kayıtları ve kaynak gönderilmek üzere kullanılacağı iletildi.

Grup üyelerinden 2 dakika boyunca gözlerini kapatmaları, gözlerini kapatmakta zorlananlar için ise, bakışlarını bir noktaya sabitlemeleri istendi. 2 dakika boyunca, zihinlerine kaç farklı düşünce geldiğini saymaları istendi. Grup üyelerinin çoğu, saymakta zorlandığına ilişkin yorumlar yaptı. Bu uygulamanın ardından, grup üyeleri 2 dakikalık uygulamaya tekrar davet edildi, 'dikkatinizi nefesiniz ritmik varlığına getirin, nefesin bedeninizdeki hareketini gözlemleyin' şeklinde telkinler verildi. Bu egzersiz sonunda, dikkat nefeste iken, zihinleri meşgul eden düşünceler sorulduğunda, katılımcıların çoğu dikkat nefeste olduğunda düşüncelerinin yok olduğuna ilişkin yorumlar yaptı.

Bu uygulamanın amacı, zihnin geçmiş ve gelecek arasında gezindiğini, ve bunu otomatik olarak yaptığını dikkati bilinçli bir şekilde nefese odakladığımızda ise, geçmiş yada gelecek ile ilgili düşüncelerin zihni meşgul etmeyeceğini tecrübe etmeleri yönünde idi.

Otomatik pilot konu başlığı ile, olumsuz duygulara neden olan ‘otomatik düşünceler’ hakkında bilgi verildi, ve bu tarz otomatikleşmiş davranışları olup olmadığı hakkında konuşuldu. Olaylara verdiğimiz otomotik tepkiler yerine, tepkilerimizi seçebilecek bilinci arttırmak için mindfulness meditasyonu, Nörobilimsel çalışmalardan örnekler verilerek açıklandı. “Zihnin Uçuşması ve Otomatik Pilotta Olmak / Zümra Atalay” başlıklı video (Türkçe) ile günün özetini yaptıktan sonra, Beden Tarama meditasyonunun kısa bir versiyonun (5 dk.) uygulanması ile oturum sona erdi. Hafta boyunca katılımcılara önerilen uygulamalar ;

Formal Uygulama: her gün 15 dakika beden tarama meditasyonunun uygulanması,
Informal Uygulama: meditasyon sonrasında, bedendeki duygular, hisler konusunda notlar alınması şeklinde olmuştur.

II. Oturum

I. Hafta deneyimlerinin paylaşımı ardından, 5 dk’lık nefes farkındalığı meditasyon uygulaması yapıldı. Yorumların ortak noktası, zihni ‘şimdiki ana’ odaklamakta zorlandıkları ve aslında günlük yaşamda, zihinlerinin geçmiş veya gelecekle ne kadar meşgul olduğu yönünde idi.

Mindfulness çalışmalarının en bilinen ‘kuru üzüm farkındalığı’ uygulaması yapıldı. Katılımcılar önce, 2-3 dakika üzümü dikkatli bir şekilde incelediler. Amaç burda 5 duyu ile algılama ve dikkati odaklama idi. Çalışma katılımcılara komik geldiği kadar, enteresan geldi. Ve aslında ne kadar hızlı, sadece yemek amaçlı otomatik bir şekilde bu eylemi gerçekleştirdikleri yönünde yorumlarda bulundular.

Dikkat ve beyin konu başlığı ile, katılımcılara ‘şimdi ve burada olmanın ne olduğu, faydalarından söz edildi. Şimdiki anda kalmanın önündeki engellerden biri olan “multi-tasking” kavramı üzerine konuştuktan sonra, dikkati sadece tek bir konuya odaklamanın başarıyı önemli ölçüde arttıracığı yönünde konuştuk. Şimdiki anda kalmanın önündeki diğer engellerden olan; sosyal medya kullanımı, uykusuzluk ve bilişsel çarpıtmalardan söz ettik. Ve her bireyin olayları farklı şekilde zihninde anlamlandırıldığını Mevlana’nın mesnevi adlı eserinde yer alan ‘karanlıktaki fil’ hikayesi ile tamamladık. Zihnin hikayeler ile çalışma özelliği, bu hikayeyinin anlatılmasındaki en önemli nedenlerden biridir.

Oturumu kapatmadan önce 10 dakikalık ‘oturma meditasyonu’ uygulaması yapıldı, dikkatin nefes ve bedene odaklanması yönünde rehberlik edildi. Hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler;

Formal Uygulama: her gün oturma meditasyonu ve beden tarama meditasyonunun dönüşümlü olarak uygulanması,

Informal Uygulama: günlük hayat içinde ‘şikayet ettikleri’ anları fark edip günlüklerine not almaları yönünde olmuştur.

III. Oturum

2 hafta informal uygulamaları ile ilgili olarak katılımcıların ortak görüşü, gün içerisinde neredeyse herşeyden şikayet ettikleri, ve bunun çok yorucu olduğu yönünde idi. Paylaşımların ardından, 10 dakika nefes farkındalığı meditasyonuna başlamak için katılımcıların rahat bir oturuşa geçmeleri sağlandı. Diğer iki oturumdan farklı olarak bu defa nefeslerin sayılması için “ her nefes verişten sonra say, dikkatin düşüncelerle dağılırsa, tekrar başa dön” şeklinde yönlendirme yapıldı. Katılımcılar, bu şekilde daha rahat nefese odaklandıklarını ifade ettiler. 2. haftaya ait informal çalışmanın amacı, tekrarlanan düşünce ve davranışların, beynin yapısını değiştirdiğini, yani sürekli negatif şeylere odaklanırsak bu yönde bir yapının güçleneceği konusuna girizgah yapmak içindi. Buradan hareketle ‘Beynin Yeniden Yapılanma Özelliği, Nöroplastisite’ isimli video (Türkçe Altyazı)gösteriminin ardından Nöroplastisite ile ilgili konuşuldu.

10 dakikalık sandalyede oturur pozisyonda yoga uygulaması yapıldı. Dikkati beden ve nefese getirdiklerinde zihinlerini megul eden düşüncelerin olup olmadığı sorulduğunda, katılımcıların çoğu dikkati odakladıklarında düşüncelerin yok olduğu yönünde geri bildirimde bulundu. Hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler;

Formal Uygulama ; her gün oturma meditasyonu (10 dakika) ve beden tarama meditasyonunun (10 dakika) dönüşümlü olarak uygulanması,

Informal Uygulama ; Kaynak olarak dağıtılan ‘Dört Anlaşma (Don- Miguel Ruiz)’ isimli kitabın hafta içinde okunması, ve her bir katılımcının, ilgisini çeken bir bölümü what’s up grupta paylaşması yönünde olmuştur.

IV.Oturum

3.hafta verilen kaynak kitap, bir sözün dikkatimize çapa atarak zihinimize girebildiğini ve buna inandığımızı, ve zihnin atılan bu çapanın inancı doğrultusunda sayısız örnekler sunabildiğini fark etmelerini sağlamaktı.. Bu bağlamda, zihne gelen, bize ait olmayan düşünceleri farketmek ve bu kalıplardan özgürleşmek için farkındalık çalışmalarının önemi ve beynin nöroplastisite özelliği tekrardan vurgulandı. Ardından 5

1 dakika nefes farkındalığı meditasyon uygulaması yapıldı. Ardından yürüme farkındalığı uygulaması yapıldı. “Tüm dikkatinizi ayak tabanlarınıza getirin, yürümeye başlamadan önce, beden ağırlığınızı sağ ve sol ayaklarınıza eşit olarak dağıtmayı deneyin şeklinde yönlendirmeler yapıldı. Uygulamaların ardından, zihnin olmayana odaklanması, özellikle sosyal medya paylaşımlarının bunları nasıl tetiklediğinden söz ettik. Paylaşımların ne kadar gerçek olabileceğini, hatta katılımcıların bile paylaşım yaparlarken, gerçeği ne kadar yansıttıkları üzerinde konuştuk. Ve aslında buradan etkilenerek, zihnin sürekli olmayana takılı kalması ve duygu durumunu etkilemesi üzerine konuştuk. Bu kısır döngüden çıkmak için, farkındalığı sahip olduklarımıza getirebilmek konusunda söz ettik. Aslında, ihtiyaçlar mı yoksa, istekler mi bizi sürekli şikayet etme moduna sürüklüyor sorusu üzerine, katılımcıların çoğu ‘aslında isteklerimiz ‘ cevabını verdiler. Bu bağlamda sahip olduklarımızın farkına varmak üzerine konuştuk.

10 dakikalık şükran meditasyonu uygulamasının ardından hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler:

Formal Uygulama; hergün şükran meditasyonu ile nefes farkındalığı meditasyonunun dönüşümlü olarak uygulanması,

İnformal Uygulama ; her gün sonunda, o gün içinde mutlu hissettikleri en az üç olayın günlüklerine not almaları yönünde olmuştur.

V. Oturum

IV. Hafta deneyimlerinin paylaşımı ardından 10 dakikalık nefes farkındalığı meditasyon uygulaması yapıldı. Stres, stres faktörleri, bunlara verdiğimiz tepkilerden konuşuldu, aynı zamanda stresin her zaman kötü bir şey olmadığını, doğru kullanılırsa özellikle hedefe ulaşmamıza yardımcı olabileceği hakkında bilgi verildi. Stresi yönetmek için kolayca dikkatlerini toplayabilecekleri STOP tekniğinden (dur-derin bir nefes al- içinde bulunduğun durum gözlemler, gerçekten tepki vermen gereken fiziksel tehdit altındamısın, fark et- farkındalıkla durumunu sürdür) söz edildi.

“How to motivate yourself to change your behavior | Tali Sharot | TEDxCambridge”

(Davranışınızı değiştirmek için kendinizi nasıl motive edersiniz /Türkçe altyazı) isimli video gösterimi ardından motivasyon ile ilgili konuşuldu. Özgüven-motivasyon ilişkisi içinde 10 dakikalık özgüven meditasyonu uygulandı. Hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler:

Formal Uygulama : Her gün özgüven (15 dakika) ve beden tarama ve/veya oturma meditasyonunun dönüşümlü olarak uygulanması,

İnformal Uygulama: Kendilerine hedefleri ile ilgili güven duyup duymadıkları, hangi konularda güvenlerinin eksik olduğunu düşündüklerini ve bu duygunun stres yaratıp yaratmadığına ilişkin bir iç gözlem yapmaları ve günlüklerine not almaları yönünde olmuştur.

VI.Oturuş

V. hafta deneyimlerine ilişkin olarak katılımcıların bir çoğu aslında hedeflerine ulaşmak konusunda özgüven eksikliği yaşadıklarını ve bunun stres duygusu yarattığını fark ettiklerini ifade ettiler.

İletişim halindeyken, karşımızdakini anlamak için değil, iletişimi kendi tarafımıza nasıl çevirebiliriz, nasıl kontrol edebiliriz düşüncesi içinde, sadece dinlermiş gibi yaparız. Bu durum aslında bir stres faktörüdür ve dolayısı ile stres tepkisi veririz. Bilinçli farkındalık uygulamalarının en güzel yanı, iletişim sürecinde de anda olmak, yargılamadan, kendi gündemimizi bir kenara bırakarak, iletişimde olduğumuz kişinin söylediklerine güven ortamı oluşmasına imkân verir. Mindful iletişimin temeli olan bu konu katılımcılarla paylaşıldıktan sonra, yapılan farkındalık çalışmalarının bu yönde de yardımcı olacağına değinildi ve 2'li gruplara ayrılarak bir çalışma yapıldı. Dönüşümlü olarak çiftler 5 dakika boyunca, karşısındakinin sözünü kesmeden, yargılamadan, hatta beden dilini kullanmadan dinledi. Bu çalışmanın ardından katılımcıların çoğu, aslında birisini dinlerken, otomatik olarak, vereceği cevabı düşündüğünü ve bunu fark etmenin şaşırtıcı olduğunu, bir kısmı, yargılanmadan sadece dinlenilmiş olmanın güven verdiğini ve anlaşılma hissettirdiği paylaşımında bulundu. İletişimi farkındalıkla geliştirmek için Şiddetsiz iletişimin 4 temel aşamasından (gözlem-duyular-ihtiyaçlar-rica) söz edildi ve herkes kendi cümlesini yazdıktan sonra grup içinde paylaştı. The Sacred Art of Listening (Kutsal Dinleme Sanatı / Türkçe Altyazı – Tara Brach) video gösteriminin ardından Dağ meditasyonu (15 dakika) uygulandı.

Meditasyonda, bireyin çevresinde anlık değişen ve müdahale edemeyeceği olaylara kendini bir dağ gibi sabit, merkezinde kalarak gözlemleyebilmesi için yönlendirmeler yapıldı. Hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler:

Formal Uygulamalar: Her gün dağ meditasyonu (15 dakika) ve beden tarama meditasyonunun (10 dakika) dönüşümlü olarak uygulanması,

İnformal Uygulamalar: Kaynak olarak dağıtılan 'Şiddetsiz İletişim (Marshall Rosenberg)' in okunması, hafta boyunca bu iletişim formatını uygulamaları ve mindful

iletişim mantığını özellikle müşteri iletişimine taşımaları ve tüm bunları yaptıktan sonraki gözlemlerinin günlüklerine not almaları yönünde olmuştur.

VII. Oturum

Katılımcıların bir kısmı, özellikle ödeme noktasında yaşanan olumsuzluk yüzünden öfkelenen müşteriye, dağ meditasyonu yönergesindeki gibi merkezinde kalarak sadece olanı gözlemlemeyi ve dinlemeyi tecrübe ettiklerini, olumlu geri dönüşler aldıklarını paylaştılar. Bir kısmı özellikle, 'etrafında gelişen olayları bir dağ gibi merkezinde kalarak gözlemler' metaforunun özellikle çalışma ortamında gelişen olayları, tepki vermeden sakince gözlemlerine olanak sağladığını ve kendilerini iyi hissettiklerini paylaştılar. Deneyimlerin paylaşımının ardından, 10 dakika beden farkındalığı ve nefes farkındalığını birleştirme çalışması uygulandı.

Katılımcılara şefkatin kendileri için neyi ifade ettikleri, ardından kişinin kendine şefkat göstermesinin ne ifade ettiği soruldu, birçoğu özellikle kişinin kendine şefkat göstermesinin zayıflık olduğunu düşündüklerini paylaştılar. The Evolutionary Roots of Compassion (Şefkatin Evrimsel Kökleri / Türkçe Altyazı) Dacher Keltner video gösteriminden sonra katılımcılara, katılımcılara tekrar konu ile ilgili sorulduğunda, oldukça etkilendikleri ve konuyu farklı açıdan ele aldıklarını fark ettikleri paylaştılar. Bireyin sürekli kendini eleştirdiğinde, aynı anda hem saldıran hem de saldırıya uğrayan olduğunu ve bu durumun stres yarattığını ve yüksek miktarda kortizol salgılandığı açıklamalar arasında idi. Sürekli kendini eleştiren bireylerde yüksek stres seviyeleri ve buna bağlı olarak motivasyon, enerji ve performans düşüşü hakkında konuşuldu. Ve Dr. Kristine Neff'in öz şefkatin 3 temel unsurundan (öz nezaket-ortak paylaşım mindfulness) söz edildi. Ardından Öz Şefkat Meditasyonu (15 dakika) uygulandı. Hafta boyunca katılımcılara bireysel uygulamaları ile ilgili verilen ödevler:

Formal Uygulamalar: Her gün özşefkat meditasyonu (15 dakika) ve/veya özgüven meditasyonu (15 dakika) ile dağ meditasyonunun (15 dakika) dönüşümlü olarak uygulanması,

İnformal Uygulamalar: Kendilerini eleştirdiklerini farkettileri anları günlüklerine not almaları yönünde olmuştur.

VIII. Oturum

Katılımcıların bir kısmı, aslında kendilerine karşı ne kadar katı olduklarını fark ettikleri yönünde paylaşımda bulundular. 10 dakika beden farkındalığı ve nefes farkındalığını birleştirme çalışmasının arkasından, 8 haftanın genel bir özetini yaptık. 365 grateful project (365 gün minnettarlık/ Türkçe Altyazı) | Hailey Bartholomew | TEDxQUT video gösteriminin ardından, bireysel meditasyon pratiğinde derinleşmek için önerilerde bulunuldu. Ardından her bir katılımcı, hayallerini renkli kartonlar, dergi, gazete ve renkli objeler kullanarak, kendi tablosunu tasarladı.

3.5. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada katılımcıların kişisel bilgilerini öğrenmek amaçlı, araştırmacı tarafından hazırlanan Sosyo Demografik Bilgi Formu, farkındalık düzeylerini belirlemek amacıyla Bilinçli Farkındalık Ölçeği (BİFO), stresle başa çıkma tarzlarını belirlemek amacıyla Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Ayrıca, çalışmanın yapıldığı kurumun merkez yönetimi tarafından, deney grubu katılımcılarının hedef gerçekleştirme yüzdeleri SAP (System Analysis and Program Development) sisteminden veri olarak sağlanmıştır. Perakende mağazacılıkta, özel günlerdeki (anneler günü, sevgililer günü vs.) satış hacmi, normal günler ile kıyaslandığında artış gösterdiğinden, satış danışmanlarına verilen hedefler, bu bağlamda oluşturulmaktadır. Analizin bu durumdan etkilenmemesi için, hedef gerçekleştirme yüzdeleri, veri olarak alınmıştır.

3.5.1. Sosyo-Demografik Form

Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcıların kişisel bilgilerini öğrenmek amacıyla ölçeklerle birlikte sosyo-demografik bilgi formu dağıtılmıştır. Form katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, çalışma süresi gibi bilgiler elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Sosyo-Demografik Form örneği Ek.1’de sunulmuştur.

3.5.2. Bilinçli Farkındalık Ölçeği – BİFO (Mindful Attention Awareness Scale-MAAS)

Bu araştırmada, katılımcıların farkındalık düzeylerini belirlemek için Bilinçli Farkındalık Ölçeği kullanılmıştır. 2003 yılında Brown ve Ryan tarafından geliştirilen

Mindful Attention Awareness Scale (MAAS) anlık deneyimlere dikkati getirme ve farkındalık becerilerine dair bireysel farklılıkları ölçmektedir. 15 maddelik bu ölçek, tek bir toplam puan vermektedir. Ölçeğin yapısal geçerliliğini belirlemek için yapılan doğrulayıcı ve açımlayıcı faktör analiz sonuçları, ölçeğin tek faktörlü yapı gösterdiğini doğrulamıştır (Brown ve Ryan, 2003).

Bilinçli Farkındalık Ölçeği (BİFO) 6'lı Likert Tipi (1=hemen hemen her zaman, 2=çoğu zaman, 3=bazen, 4=nadiren, 5=oldukça seyrek, 6=hemen hemen hiçbir zaman) bir ölçektir. Ölçekten alınan yüksek puanlar bilinçli farkındalığın yüksek, düşük puanlar bilinçli farkındalığın düşük olduğunu göstermektedir. Orijinal ölçeğin iç tutarlılık katsayısı $\alpha = .82$ bulunmuştur. Ölçek aynı gruba 4 hafta ara ile uygulandığında test-tekrar-test güvenilirliği ise $r = .81$ bulunmuştur (Brown ve Ryan, 2003).

Ölçeğin Türkçeye uyarlama çalışması 2011 yılında, Zümra Özyeşil, Şahin Kesici, Engin Deniz ve Coşkun Arslan tarafından yapılmıştır. Ölçeğin dil eşdeğerliliğini test etmek amacı ile Selçuk Üniversitesi'nde İngilizce Öğretmenliği Anabilim Dalı öğrencilerinden oluşan iki gruba ölçek uygulaması yapılmıştır. BİFO'nun dil eşdeğerliliği ölçümü için, Türkçe ve İngilizceyi iyi derecede bilen, konusunda profesyonel çeviri uzmanları tarafından orijinali İngilizce olan ölçek Türkçeye çevrilmiş, düzeltmeler Psikolojik Danışma ve Rehberlik alanında uzman beş kişi tarafından yapılmıştır. Birinci gruba ölçeğin orijinal formu, üç hafta sonra Türkçeye uyarlanmış form uygulanmış, ikinci gruba ise ölçeğin önce Türkçeye uyarlanmış formu, üç hafta sonra da orijinal formu uygulanmıştır. Uygulamalar arasında yüksek düzeyde pozitif bir ilişki saptanmıştır ($r = .95$; $r = .96$).

Ölçeğin ölçüt- bağıntılı geçerliliğini hesaplamak için, Öz-Anlayış Ölçeği (ÖZAN), Depresyon, Anksiyete, Stres Ölçeği (DASÖ) ile Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler arasında yapılan korelasyon analizleri sonucu ilişkilerde anlamlı bulunmuştur (Özyeşil ve ark., 2011). Ölçeğin bir örneği Ek 2'de sunulmuştur.

Ölçeğin güvenilirliğini hesaplamak için, test-tekrar test yöntemi ile üç hafta aralıklar ile iki kez uygulama yapılmıştır. Test-tekrar test yöntemi sonucunda ölçeklerden elde edilen güvenilirlik katsayıları $r = .86$ olarak bulunmuştur (Özyeşil ve ark., 2011). Ölçeğin bir örneği Ek 2'de sunulmuştur.

3.5.3. Stresle Başa Çıkma Tarzlar Ölçeği- SBTÖ (Ways of Coping with Stress Inventory – WCSI)

Bu araştırmada, bireylerin genel ya da belirgin stres durumlarıyla başa çıkma tarzlarını belirlemek amacıyla Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) kullanılmıştır. Ölçek, 1980 yılında Folkman ve Lazarus tarafından Başa Çıkma Yolları Envanteri olarak 68 maddeden oluşan, 4'lü Likert Tipi bir ölçektir.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ise Şahin ve Durak tarafından, 1995 yılında, ölçekte kısaltma yapılarak hazırlanmıştır. Ölçek iki aşamalı faktör analizine tabi tutulmuştur. Ana eksenler yöntemi ile gerçekleştirilen ilk faktör analizinde ortaya çıkan 8 faktörlük yapı, grafik yöntemler kullanılarak beş faktöre indirgenmiştir. Ölçeğin 30 maddeden oluşan son hali Kendine Güvenli Yaklaşım (8,10,14,16,20,23,26), Çaresiz Yaklaşım (3,7,11,19,22,25,27,28), Boyun Eğici Yaklaşım (5,13,15,17,21,24), İyimser Yaklaşım (2,4,6,12,18), Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (1,9,29,30) olmak üzere toplamda beş alt gruptan oluşmaktadır. Bu faktörler içerisindeki kendine güvenli, iyimser ve sosyal destek arama yaklaşımlarından elde edilen puanların artması kişinin etkin, yani aktif başa çıkma stratejilerini kullandığı; kendini suçlayıcı ve boyun eğici yaklaşım puanları arttıkça, pasif başa çıkma stratejilerini kullandığı anlaşılmaktadır (Şahin ve Durak, 1995).

Ölçeğin yönergesinde bireylerden, stres veya sıkıntı yaratan durumları düşünerek uygunluk derecesine göre maddelere cevap vermeleri istenmektedir. 4'lü likert tipi olan ölçeğin maddelerine verilen yanıtlar 0 ile 3 arasında puanlanmaktadır (0=hiç uygun değil, 1=biraz uygun, 2=epey uygun, 3=tamamen uygun). Ölçekten toplam puan elde edilmemekte, puanlar her bir alt ölçek için ayrı ayrı hesaplanmakta, alt ölçek puanları ise her bir alt ölçekten alınan puanların ilgili alt ölçekteki madde sayısına bölünmesi ile elde edilmektedir. Alt ölçeklerden alınabilecek en düşük ve en yüksek puanlar 0 ile 3 arasında değişmekte ve alt ölçeklerden alınan puanların yüksek olması durumunda kişinin ilgili başa çıkma tarzını daha etkin kullandığı yönünde yorumlanmaktadır (Şahin ve Durak, 1995).

Alt ölçeklerin iç tutarlık katsayıları, kendine güvenli yaklaşım için $\alpha=.62$ ile $.80$, çaresiz yaklaşım için $\alpha=.64$ ile $.73$, iyimser yaklaşım için $\alpha=.49$ ile $.68$, boyun eğici yaklaşım için $\alpha=.47$ ile $.72$ ve sosyal destek arama yaklaşımı için $\alpha=.45$ ile $.47$ arasında değişkenlik göstermektedir (Şahin ve Durak, 1995). Ölçeğin bir örneği Ek 3'de sunulmuştur.

3.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Bu araştırmanın veri analizleri için SPSS 25.0 hazır program kullanılmıştır. İstatistiksel analizlere başlamadan önce, Shapiro-Wilk testiyle veri girişlerinin doğruluğu ve verilerin dağılımı incelenmiştir. Araştırmanın değişkenleri için kullanılan ölçeklerden Bilinçli Farkındalık Ölçeği (BİFO) için tek bir toplam puan elde edilmiştir. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) için ise kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendini suçlayıcı yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı olmak üzere her bir alt boyuta ilişkin beş farklı puan türü oluşturulmuştur. Daha sonra deney ve kontrol gruplarının ön-ara-son test ölçümlerinin karşılaştırılması için Paired Sample test uygulanmıştır. Ardından, deney ve kontrol gruplarının kendi içerisindeki ön-ara-son test ölçümlerinin karşılaştırılması için Tekrarlı Ölçümler ANOVA testi uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde, ölçeklerden elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Yorum ve açıklamalar analiz sonucunda edilen bulgular doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Bulgular bölümü, araştırmaya katılan deney (29 kişi) ve kontrol (29 kişi) grubundan oluşan 58 katılımcının sosyo-demografik bilgilerini içeren tanımlayıcı veriler ile başlamaktadır. Ardından katılımcıların ölçeklerden aldıkları toplam puanlara ilişkin sonuçlar verilmiştir. Daha sonra kontrol ve deney gruplarının ön, ara ve son test ölçümlerinin karşılaştırılmasına ait Paired Samples test sonuçları verilmiştir. Ardından deney ve kontrol gruplarının kendi içerisinde ki ön, ara ve son test ölçümlerinin karşılaştırılmasına ait Tekrarlı Ölçümler ANOVA testi sonuçları verilmiştir.

Deney grubu katılımcılarına ait sosyo-demografik form Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1: Deney grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler

Demografik değişkenler (Deney grubu)	N	%
Cinsiyet		
Kadın	23	79,3
Erkek	6	20,7
Toplam	29	100,0
Yaş		
18-28	22	75,9
29-38	2	6,9
39-48	3	10,3
49>	2	6,9
Toplam	29	100,0
Eğitim Durumu		
İlkokul	3	10,3
Ortaokul	2	6,9
Lise	15	51,7
Üniversite	9	31,0
Toplam	29	100,0

Tablo 1: Deney grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler (devam)

Kaç yıldır satış danışmanlığı yapıyorsunuz		
0-1 yıl	3	10,3
1-2 yıl	6	20,7
2-4 yıl	9	31,0
5-7 yıl	7	24,1
8 yıl ve üzeri	4	13,8
Toplam	29	100,0
Firmada kaç yıldır çalışıyorsunuz		
0-1 yıl	6	20,7
1-2 yıl	9	31,0
2-4 yıl	8	27,6
5-7 yıl	5	17,2
8 yıl ve üzeri	1	3,4
Toplam	29	100,0
Meditasyon Yapıyor musunuz?		
Evet	1	3,4
Hayır	28	96,6
Toplam	29	100,0
Midfulness meditasyon tekniğini duydunuzmu?		
Evet	2	6,9
Hayır	27	93,1
Toplam	29	100,0

Deney grubuna ait katılımcılara ait sosyo-demografik değişkenlerin dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %79,3'ünün (n=23) kadın, %20,7'sinin (n=6) ise erkek olduğu belirlenmiştir.

Deney grubundaki katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde %75,9'unun (n=22) 18-28 yaş arası olduğu, %6,9'unun (n=2) 29-38 yaş arası olduğu, %10,3'ünün (n=3) 39-48 yaş arası olduğu ve %6,9'unun (n=2) ise 49 yaş üstü olduğu belirlenmiştir.

Deney grubundaki katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %10,3'ünün (n=3) ilkokul mezunu olduğu, %6,9'unun (n=2) ortaokul mezunu olduğu, %51,7'sinin (n=15) lise mezunu olduğu ve %31'inin (n=9) ise üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

Deney grubundaki katılımcıların kaç yıldır satış danışmanlığı yaptıklarına dair veriler incelendiğinde %10,3'ünün (n=3) 0-1 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %20,7'sinin (n=6) 1-2 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %31'inin (n=9) 2-4 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %24,1'inin (n=7) 5-7 yıldır satış danışmanlığı yaptığı ve %13,8'inin (n=4) ise 8 yıldan fazladır satış danışmanlığı yaptığı belirlenmiştir.

Deney grubundaki katılımcıların şu an ki çalıştıkları firmada kaç yıldır satış danışmanlığı yaptıklarına dair veriler incelendiğinde %20,7'sinin (n=6) 0-1 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %31'inin (n=9) 1-2 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %27,6'sının (n=8) 2-4 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %17,2'sinin (n=5) 5-7 yıldır satış danışmanlığı yaptığı ve %3,4'ünün (n=1) ise 8 yıldan fazladır satış danışmanlığı yaptığı belirlenmiştir.

Deney grubunda ki katılımcıların meditasyon yapıp yapmadıklarına ilişkin veriler incelendiğinde %3,4'ünün (n=1) daha önce meditasyon deneyimlediklerini ve %96,6'sının (n=28) ise daha önce meditasyon deneyimlemedikleri belirlenmiştir.

Deney grubunda ki katılımcıların mindfulness meditasyon tekniği hakkındaki bilgi verileri incelendiğinde %6,9'unun (n=2) daha önce mindfulness meditasyon tekniğini duyduğu ve %93,1'inin (n=27) ise daha önce mindfulness meditasyon tekniğini duymadığı belirlenmiştir.

Kontrol grubu katılımcılarına ait sosyo-demografik form Tablo 2'de, verilmektedir.

Tablo 2: Kontrol grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler

Demografik değişkenler (Kontrol grubu)	N	%
Cinsiyet		
Kadın	18	62,1
Erkek	11	37,9
Toplam	29	100,0
Yaş		
18-28	19	65,5
29-38	8	27,6
39-48	1	3,4
49>	1	3,4
Toplam	29	100,0

Tablo 2: Kontrol grubu katılımcıları ile ilgili sosyo-demografik değişkenler (devam)

Eğitim Durumu		
İlkokul	1	3,4
Lise	17	58,6
Üniversite	11	37,9
Toplam	29	100,0

Kaç yıldır satış danışmanlığı yapıyorsunuz		
0-1 yıl	2	6,9
1-2 yıl	3	10,3
2-4 yıl	7	24,1
5-7 yıl	9	31,0
8 yıl ve üzeri	8	27,6
Toplam	29	100,0

Firmada kaç yıldır çalışıyorsunuz		
0-1 yıl	4	13,8
1-2 yıl	4	13,8
2-4 yıl	10	34,5
5-7 yıl	7	24,1
8 yıl ve üzeri	4	13,8
Toplam	29	100,0

Meditasyon Yapıyor musunuz?		
Evet	2	6,9
Hayır	27	93,1
Toplam	29	100,0

Midfulness meditasyon tekniğini duydunuzmu?		
Evet	2	6,9
Hayır	27	93,1
Toplam	29	100,0

Kontrol grubuna ait katılımcılara ait sosyo-demografik değişkenlerin dağılımı incelendiğinde, katılımcıların % 62,1'inin (n=18) kadın olduğu ve %37,9'unun (n=11) ise erkek olduğu belirlenmiştir.

Kontrol grubundaki katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde %65,5'inin (n=19) 18-28 yaş arası olduğu, %27,6'sının (n=8) 29-38 yaş arası olduğu, %3,4'ünün (n=1) 39-48 yaş arası olduğu ve %3,4'ünün (n=1) ise 49 yaş üstü olduğu belirlenmiştir.

Kontrol grubundaki katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %3,4'ünün (n=1) ilkokul mezunu olduğu, %58,6'sının (n=17) lise mezunu olduğu ve %37,9'unun (n=11) ise üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

Kontrol grubundaki katılımcıların kaç yıldır satış danışmanlığı yaptıklarına dair veriler incelendiğinde %6,9'unun (n=2) 0-1 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %10,3'ünün (n=3) 1-2 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %24,1'inin (n=7) 2-4 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %31'inin (n=9) 5-7 yıldır satış danışmanlığı yaptığı ve %27,6'sının (n=8) ise 8 yıldan fazladır satış danışmanlığı yaptığı belirlenmiştir.

Kontrol grubundaki katılımcıların şu an ki çalıştıkları firmada kaç yıldır satış danışmanlığı yaptıklarına dair veriler incelendiğinde %13,8'inin (n=4) 0-1 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %13,8'inin (n=4) 1-2 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %34,5'inin (n=10) 2-4 yıldır satış danışmanlığı yaptığı, %24,1'inin (n=7) 5-7 yıldır satış danışmanlığı yaptığı ve %13,8'inin (n=4) ise 8 yıldan fazladır satış danışmanlığı yaptığı belirlenmiştir.

Kontrol grubunda ki katılımcıların meditasyon yapıp yapmadıklarına ilişkin veriler incelendiğinde %6,9'unun (n=2) meditasyon deneyimlediği, %93,1'inin (n=27) ise daha önce meditasyon deneyimlemediği belirlenmiştir.

Kontrol grubunda ki katılımcıların mindfulness meditasyon tekniği verileri incelendiğinde %6,9'unun (n=2) daha önce mindfulness meditasyon tekniğini duyduğu ve %93,1'inin (n=27) ise daha önce mindfulness meditasyon tekniğini duymadığı belirlenmiştir.

Tablo 3: Ölçek ve alt ölçeklere ait betimsel istatistik

Kontrol grubu ön test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	38,00	84,00	61,86	12,67
SBTÖ	29	35,00	57,00	48,06	6,64
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,43	3,00	2,40	0,40
Çaresiz yaklaşım	29	0,00	2,50	1,05	0,61
Boyun eğici yaklaşım	29	0,00	1,83	0,78	0,55
İyimser yaklaşım	29	1,00	3,00	1,97	0,51
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	1,25	2,75	2,00	0,43
Deney grubu ön test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	35,00	72,00	54,82	10,09
SBTÖ	29	36,00	61,00	47,44	6,52
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,57	2,86	2,28	0,31
Çaresiz yaklaşım	29	0,50	1,88	1,20	0,41
Boyun eğici yaklaşım	29	0,00	1,50	0,82	0,44
İyimser yaklaşım	29	0,80	2,80	1,79	0,48
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	0,75	3,00	1,84	0,51
Kontrol grubu ara test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	40,00	82,00	62,06	11,78
SBTÖ	29	39,00	64,00	48,89	5,91
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,57	3,00	2,49	0,35
Çaresiz yaklaşım	29	0,38	2,50	1,07	0,56
Boyun eğici yaklaşım	29	0,00	1,67	0,76	0,44
İyimser yaklaşım	29	1,00	3,00	2,07	0,49
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	1,00	2,75	1,96	0,39
Deney grubu ara test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	42,00	79,00	62,44	8,74
SBTÖ	29	34,00	63,00	47,37	6,41
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,57	3,00	2,32	0,38
Çaresiz yaklaşım	29	0,50	2,00	1,18	0,37
Boyun eğici yaklaşım	29	0,17	2,00	,085	0,40
İyimser yaklaşım	29	1,00	2,60	1,82	0,41
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	0,75	3,00	1,85	0,49
Kontrol grubu son test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	31,00	87,00	64,13	14,79
SBTÖ	29	32,00	61,00	47,24	7,06
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,29	3,00	2,49	0,42
Çaresiz yaklaşım	29	0,00	2,38	0,93	0,55
Boyun eğici yaklaşım	29	0,00	1,67	0,73	0,54
İyimser yaklaşım	29	1,00	3,00	2,03	0,54
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	0,75	2,75	1,95	0,52
Deney grubu son test					
Ölçekler	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
BFÖ	29	52,00	84,00	68,86	7,21
SBTÖ	29	34,00	72,00	46,96	8,44
Kendine güvenli yaklaşım	29	1,29	3,00	2,41	0,41
Çaresiz yaklaşım	29	0,38	2,50	1,11	0,56
Boyun eğici yaklaşım	29	0,00	2,17	0,72	0,45
İyimser yaklaşım	29	0,80	2,80	1,91	0,51
Sosyal destek arama yaklaşımı	29	1,00	2,75	1,81	0,51

Tablo 3’te Deney ve Kontrol gruplarının ölçek ve alt ölçeklerden ön-ara-son test uygulamaları sonrası aldıkları puanların minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir

Tablo 4: Kontrol ve Deney Gruplarının Ön Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Ön test	Ortalama	SS	N	df.	t	p
Kontrol-BFÖ	61,86	12,67	29			
Deney-BFÖ	54,82	10,09	29	28	2.505	0.029
Kontrol-SBTÖ	48,06	6,64	29			
Deney-SBTÖ	47,44	6,52	29	28	0.382	0.706
Kontrol-kendine güvenli yaklaşım	2,40	0,40	29			
Deney-kendine güvenli yaklaşım	2,28	0,31	29	28	1.308	0.202
Kontrol-çaresiz yaklaşım	1,05	0,61	29			
Deney-çaresiz yaklaşım	1,20	0,41	29	28	-1.101	0.280
Kontrol-Boyun eğici yaklaşım	0,78	0,55	29			
Deney-boyun eğici yaklaşım	0,82	0,44	29	28	-0.261	0.796
Kontrol-iyimseri yaklaşım	1,97	0,51	29			
Deney-iyimser yaklaşım	1,79	0,48	29	28	1.380	0.179
Kontrol-sosyal destek arama yaklaşımı	2,00	0,43	29			
Deney- sosyal destek arama yaklaşımı	1,84	0,51	29	28	1.081	0.289

Paired Samples test

Tablo 4’de görüldüğü gibi katılımcıların ön test ölçümlerinde yalnızca BFÖ puanları deney ve kontrol gruplarında istatistikçe anlamlı farklılık göstermiştir. Ön test ölçümlerinde BFÖ puanları kontrol grubunda deney grubuna kıyasla anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur (p=0.029).

Tablo 5: Kontrol ve Deney Gruplarının Ara Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Ön test	Ortalama	SS	N	df.	t	p
Kontrol-BFÖ	62,06	11,78	29	28	-0.158	0.876
Deney-BFÖ	62,44	8,74	29			
Kontrol-SBTÖ	48,89	5,91	29	28	1.019	0.317
Deney-SBTÖ	47,37	6,41	29			
Kontrol-kendine güvenli yaklaşım	2,49	0,35	29	28	1.848	0.075
Deney-kendine güvenli yaklaşım	2,32	0,38	29			
Kontrol-çaresiz yaklaşım	1,07	0,56	29	28	-1.000	0.326
Deney-çaresiz yaklaşım	1,18	0,37	29			
Kontrol-Boyun eğici yaklaşım	0,76	0,44	29	28	-0.993	0.329
Deney boyun eğici yaklaşım	0,85	0,40	29			
Kontrol-iyimseri yaklaşım	2,07	0,49	29	28	1.990	0.056
Deney-iyimser yaklaşım	1,82	0,41	29			
Kontrol-sosyal destek arama yaklaşımı	1,96	0,39	29	28	1.089	0.286
Deney- sosyal destek arama yaklaşımı	1,85	0,49	29			

Paired Samples test

Tablo 5’te görüldüğü gibi katılımcıların ara test ölçümlerinde deney ve kontrol grupları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 6: Kontrol ve Deney Gruplarının Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Son test	Ortalama	SS	N	df.	t	p
Kontrol-BFÖ	64,13	14,79	29	28	-1.606	0.119
Deney-BFÖ	68,86	7,21	29			
Kontrol-SBTÖ	47,24	7,06	29	28	0.171	0.865
Deney-SBTÖ	46,96	8,44	29			
Kontrol-kendine güvenli yaklaşım	2,49	0,42	29	28	0.787	0.438
Deney-kendine güvenli yaklaşım	2,41	0,41	29			
Kontrol-çaresiz yaklaşım	0,93	0,55	29	28	-1.332	0.194
Deney-çaresiz yaklaşım	1,11	0,56	29			
Kontrol-Boyun eğici yaklaşım	0,73	0,54	29	28	0.045	0.965
Deney-boyun eğici yaklaşım	0,72	0,45	29			

Tablo 6: Kontrol ve Deneş Grularının Son Test Öluçmelerinin Karşılaştırılması (devam)

Kontrol-iyimseri yaklaşım	2,03	0,54	29	28	0.756	0.457
Deneş-iyimser yaklaşım	1,91	0,51	29			
Kontrol-sosyal destek arama yaklaşımı	1,95	0,52	29	28	1.108	0.277
Deneş- sosyal destek arama yaklaşımı	1,81	0,51	29			

Paired Samples test

Tablo 6’da görüldüğü gibi katılımcıların son test ölçümlerinde de deneş ve kontrol grupları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 7: Kontrol-BİFÖ Ön-Ara ve Son Test Öluçmelerinin Karşılaştırılması

Kontrol-BFÖ	Ortalama	SS	eta	df.	F	p
Ön test	61,86	12,67				
Ara test	62,06	11,78	.032	2	0.926	0.402
Son test	64,13	14,79				

Tekrarlayan ölçümler ANOVA test

Tablo 7’de görüldüğü gibi kontrol grubundaki katılımcıların BFÖ puanlarının ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 8: Kontrol-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Öluçmelerinin Karşılaştırılması

Kontrol-SBTÖ	Ortalama	SS	eta	df.	F	p
Ön test	48,06	6,64				
Ara test	48,89	5,91	.031	2	0.884	0.419
Son test	47,24	7,06				

Tekrarlayan ölçümler ANOVA test

Tablo 8’de görüldüğü gibi kontrol grubundaki katılımcıların SBTÖ puanlarının ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 9: Deney-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Deney-BFÖ	Ortalama	SS	eta	df.	F	p
Ön test	54,82	10,09				
Ara test	62,44	8,74	.671	2	57.087	<0.001
Son test	68,86	7,21				

Tekrarlayan ölçümler ANOVA test

Tablo 9’da görüldüğü gibi deney grubundaki katılımcıların BFÖ puanlarının ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0.001$). Ön test ve ara test BFÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak fark vardır ($p<0.001$). Aynı şekilde ara test ve son test BFÖ puan ortalamaları arasında da istatistiksel fark vardır ($p<0.001$). Ön test ve son test BFÖ puan ortalamaları arasında da istatistiksel fark vardır ($p<0.001$).

Tablo 10: Deney-SBTÖ Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Deney-SBTÖ	Ortalama	SS	eta	df.	F	p
Ön test	47,44	6,52				
Ara test	47,37	6,41	.003	2	0.087	0.917
Son test	46,96	8,44				

Tekrarlayan ölçümler ANOVA test

Tablo 10’da görüldüğü gibi deney grubundaki katılımcıların SBTÖ puanlarının ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0.917$)

Tablo 11:Deney-Hedef Gerçekleştirme Yüzdesi Ön-Ara ve Son Test Ölçümlerinin Karşılaştırılması

Deney-Hedef gerçekleştirme yüzdesi	Ortalama	SS	eta	df.	F	p
Ön test	87,34	19,16				
Ara test	104,25	12,02	.481	2	25.909	<0.001
Son test	113,68	13,03				

Tekrarlayan ölçümler ANOVA test

Tablo 11’de görüldüğü gibi deney grubundaki katılımcıların hedef gerçekleştirme yüzdelerinin ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0.001$). Ön test ve ara test hedef gerçekleştirme yüzdeleri arasında istatistiksel olarak fark vardır ($p=0.010$). Aynı şekilde ara test ve son test hedef gerçekleştirme yüzdeleri arasında da istatistiksel fark vardır ($p=0.018$). Ön test ve son test hedef gerçekleştirme yüzdeleri arasında da istatistiksel fark vardır ($p<0.001$).



Hizmet sektörü içinde çok önemli bir yeri olan perakende tekstil mağazalarında çalışan SD'ları müşteri ile yüz yüze bir performans sergilemektedir. Çalışılan grubun insan olduğu düşünüldüğünde, SD'nın müşteri dışında kat yönetici/sorumluları, mağaza müdürü ve diğer satış danışmanları ile de uyum sağlaması gerekmektedir. Bununla birlikte, mağazadaki kampanyalar, ödeme sistemi, müşteri şikayetlerini karşılama, sürecin yönetilmesi gibi konulara da hâkim olması gerekir. Bilindiği üzere SD'larının duygu ve davranışları hem müşteri memnuniyetini hem de mağaza içi ilişkilerini doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda bilinçli farkındalık kavramı oldukça önemlidir.

Alan yazın çalışmalarında, bilinçli farkındalığın işe yönelik sonuçlara etkisinde bireylerin dikkatlerinin kalitesi ile ilişkisine vurgu yapılmış ve bilinçli farkındalığı yüksek bireylerin dikkat sürecini bilişsel kaynak olarak daha iyi yönettiğinden bahsedilmiştir. Çalışmalar, bilişsel farkındalığı yüksek bireylerin olumsuz uyaranlardan daha az etkilendiğini göstermektedir (Creswell, Way, Eisenberger ve Lieberman, 2007). Dolayısı ile konuya SD'ları açısından baktığımızda içinde buldukları gerek çalışma ortamı uyaranları ile başa çıkabilmeleri, gerekse müşteriye karşı yaklaşımlarının geliştirilebilmesi için bilinçli farkındalık düzeylerinin geliştirilmesi gerekir. Bilinçli farkındalık temelli eğitimler ve meditasyon uygulamalarının sonuçları ile ilgili yapılan çalışmalar, bu uygulamaların bireylerin bilinçli farkındalık düzeylerinde anlamlı bir artışa neden olduğunu göstermektedir. Eberth ve Sedlmeier (2012)'in deneysel meditasyon uygulamaları sonunda çalışmaya katılanlarda bilinçli farkındalık puan ortalamalarında anlamlı bir artış görülmüştür. Shonin vd. (2014)'nin deneysel çalışmasında, orta düzey yöneticilerden oluşan 152 kişilik gruba sekiz haftalık farkındalık temelli meditasyon eğitim sonrasında, bilinçli farkındalık düzeylerinde deney grubunda kontrol grubuna kıyasla anlamlı bir artış olduğu gözlenmiştir.

Bilinçli farkındalık becerisi artan çalışanlar dikkat ve duygu düzenleme davranışlarına sahip olacağı için görevlerini yerine getirmekte daha etkin olacaklardır. Bu çalışma, popüleritesi giderek artan ME'nin 8 hafta sonunda, SD'larında bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma becerilerini gözlemlemek üzerine bir araştırma niteliği taşımaktadır.

Çalışmanın ölçeklerinden biri olan BİFÖ'nin Tekrarlayan Ölçümler ANOVA analizi sonucunda kontrol ve deney grubunun ön, ara ve son test karşılaştırmasında; kontrol grubunda istatistikçe anlamlı farklılık saptanmamış, deney grubunda ön, ara ve son test

ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0.001$). Ayrıca ön test ve ara test, ara test ve son test, ön test ve son test arasında da istatistiksel fark vardır. Bu bulgular mindfulness eğitiminin bilinçli farkındalık becerilerinin gelişimine olan etkisini göstermektedir.

Çalışmanın diğer ölçüğü olan SBTÖ'nün Tekrarlayan Ölçümler ANOVA analizi ile kontrol ve deney grubunun ön, ara ve son test karşılaştırmasında ise; kontrol ve deney grubunda istatistikçe anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Farkındalık pratiği her zaman stresi hafifletmek ve tedavi etmek için kullanılamaz (Lomas, 2015). Mindfulness meditasyon uygulamalarında amaç, dikkati şimdiki ana getirip, yargısızca gözlemleyebilmektir. Uygulamalarda “zihne gelen düşünceleri bir bulut gibi hayal edin, düşünceler gelir ve giderler, siz düşüncelere tutunmadan, bir bulut gibi gelip gitmelerine tanık olun” şeklinde yönlendirmeler yapılır. Bu metafor (bunun dışında kullanılan metaforlarda mevcuttur) kişinin kendini gergin veya stresli hissettiği anlarda dikkati gerçekte olana odaklayabilmesi için kullanması tavsiye edilir. Hedef bireylerde anlık stres durumlarına karşı bir tutum geliştirilmesi yönündedir. Bu araştırmaya konu olan 8 haftalık süreç boyunca, deney grubu katılımcılara, farkındalıklarını şimdiye odaklamak, kendilerine özgüven ve şefkat geliştirmelerine alan açmak, iletişimlerine farkındalığı katmak yönünde (mindful iletişim) bilgiler verilmiş, fakat literatürde uygulanan diğer detaylar (bir günlük sessizlik inzivası, zor duygularla bağlantı kurmak gibi) uygulanmamıştır. Bu durum araştırmanın sınırlılıkları bölümünde ayrıca belirtilecektir.

Çalışanlarda bilinçli farkındalık ve çeşitli performans türleri arasında Lomas, Medina, Ivtzan, Rupperecht ve Eiro-Orosa (2017) gerçekleştirdikleri meta analiz çalışması sonunda genel olarak pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Fakat kesin sonuçlar için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğunu belirtmişlerdir.

Bu araştırmaya konu olan çalışmada, sekiz haftalık ME sonrasında deney grubu katılımcılarının hedef gerçekleştirme yüzdelerine ilişkin Tekrarlayan Ölçümler ANOVA analizi sonucunda ön, ara ve son test ölçüm ortalamaları arasında istatistikçe anlamlı fark elde edilmiştir ($p<0.001$). Ön test ve ara test ($p=0.010$), ara test ve son test ($p=0.018$), ön test ve son test ($p,0.001$) hedef gerçekleştirme yüzdeleri arasında istatistiksel fark vardır.

5.1. Araştırmanın Sınırlıkları

Araştırmanın örnekleme ve veri toplama yöntemleri, bu çalışmaya ilişkin sınırlılıkları değerlendirirken öne çıkan başlıklardır.

- Araştırmanın örneklemini perakende tekstil mağazalarının farklı lokasyonlardaki mağazalarından random atanan katılımcılar oluşturmaktadır. Deney grubu 2 farklı mağaza, kontrol grubu 2 farklı mağaza çalışanından oluşmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları lokasyondaki müşteri profili, yönetici profilleri, cadde veya avm mağazası olması, bulguların diğer satış danışmanları için genellenmesine imkan tanımamaktadır.

- 2 farklı mağaza çalışanlarından oluşan deney grubu katılımcıları, haftalık oturumlara, çalıştıkları mağaza ortamında katılmışlardır. Tecrübe paylaşımlarının kısıtlı bir sayı ile yapılması, ortak tecrübelerin paylaşılması diğer yaşanabilecek tecrübeleri duymalarını engellemiş olabilir.

- Araştırma, 58 kişi ile sınırlıdır.

- Araştırmada örneklem evrenini oluşturan katılımcıların farkındalık düzeyleri, veri toplama araçlarından biri olan Bilinçli Farkındalık Ölçeğinin (BİFO) ölçtüğü özellikler ile sınırlıdır.

- Araştırmada örneklem evrenini oluşturan katılımcıların stresle başa çıkma tarzları, veri toplama araçlarından biri olan Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin (SBTÖ) ölçtüğü özellikler ile sınırlıdır.

- Orjinal programda yer alan, bir günlük sessizlik inzivası, oturum saatlerinin mağaza saatlerine göre düzenlemesi araştırmanın sınırlıklarındandır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma ülkemizde son zamanlarda popüler olan, terapilerde kullanılmasının yanı sıra özellikle farklı iş kollarında kurumsal hayata entegre edilmeye başlanan Mindfulness eğitimi ile perakende tekstil mağazalarında çalışan satış danışmanların bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma becerilerinin gelişimi üzerindeki etkisini gözlemlemek üzere tasarlanmış deneysel çalışmadır. Ayrıca deney grubu katılımcılarının bu süreç boyunca satış hedefi gerçekleştirme yüzdelerindeki değişimlerde çalışmanın yapıldığı kurumun sistem datasından gelen veriler ile incelenmiştir.

8 haftalık mindfulness eğitimi sonunda deney ve kontrol grubu arasında bilinçli farkındalık düzeylerinde, deney grubu lehine anlamlı bir fark görülmüş, stresle başa çıkma tarzlarında, deney ve kontrol grubunda bir fark olmadığı gözlenmiştir. Deney grubu katılımcıların, satış hedefi gerçekleştirme yüzdelerinde istatistikçe anlamlı farklılık saptanmıştır.

Alan yazın incelemesinde söz edildiği üzere bilinçli farkındalık düzeyi yüksek çalışanlar görev ve sorumluluklarını yerine getirirken daha etkin olacaktırlar. Bu çalışmanın performansını etkileyen bir durumdur. Bu bağlamda çalışanın bilinçli farkındalığını geliştirmeye yönelik programların uygulanması çalışan ve örgüt için önem taşımaktadır. Kurumlarda, personel gelişimine yönelik eğitimlerde düzenleniyor olsa da bu eğitimler genelde kısa zamanlı eğitimlerdir. Mindfulness eğitimlerinde pratiklerin düzenli olarak hayata entegre edilmesi ve böylece beyinde davranışsal düzeyde kalıcı etkileri sağlaması açısından önemli.

Bu araştırma, çalışılan grupla sınırlı olduğu için, farklı örneklem grupları ile gerçekleştirilerek tekrarlanabilir. Ve son test ölçümlerinden 3 ay sonra, ölçekler tekrardan uygulanarak, devamlılık gözlemlenebilir.

Perakende mağazacılık sektöründe bu tarz bir çalışma, 4 veya 6 hafta gibi bir sürede, oturum süreleri 90 dakikadan 150 dakikaya çıkarılarak, çalışanların mesai saatleri sonrasında yapılacak şekilde dizayn edilebilir.

Bu tarz deneysel bir çalışmada iş yeri stresi, işyerinde algılanan stres düzeyi, duygusal zekâ gibi farklı ölçekler ile mindfulness eğitiminin etkilerinin incelenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Abratt, R., Bendxen, M. ve Drop, K. (1999). Ethical Perceptions of South African Retailers: Management and Sales Personnel”, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 27 (2), 91-104.

Akçakanat, Ö. Ü. T., & Köse, A. G. S. Bilinçli Farkındalık (Mindfulness): Kavramsal Bir Araştırma.

Akgündüz, S. (2006), Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Aktaş, A. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri, Ankara, Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi.

Aydın, Üçüncü ve Taşdemir, 2011: 390

Aytekin, Aynur, ‘Stres Yönetiminin Önemi Ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması’, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, 2009).

Baer, R. A. (2003). Mindfulness training as a clinical intervention: a conceptual and empirical review. *Clin. Psychol.* 10, 125–143. doi: 10.1093/clipsy/bpg015

Bahar, E. (2006), Tükenmişlik Sendromu: Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Baltaş, Z. ve BALTAŞ A. (2012), Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, Remzi Kitabevi, 25.Basım.

Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S. L., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., et al. (2004). Mindfulness: a proposed operational definition. *Clin. Psychol.* 11, 230–241. doi: 10.1093/clipsy. bph 077

Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V. Abbey, S., Speca, M., Velting, D. ve Devins, G. (2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice.* 11: 230-241.

Brown, K. M. ve Ryan, R.M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822- 848.

Brown, K. M., Ryan, R. M. and Creswell, C. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211-237.

Chalmers, David (1997). *The Conscious Mind: In Search of Fundamental Theory.*Oxford University Press. Pp.225

Creswell, J. D., Way, B. M., Eisenberger, N. I., ve Lieberman, M. D. (2007). Neural correlates of dispositional mindfulness during affect labeling. *Psychosomatic Medicine*, 69(6), 560–565. <https://doi.org/10.1097/PSY.0b013e3180f6171f>

Çeliker, A.N. (2017) Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Dane, E., ve Brummel, B. J. (2014). Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention. *Human Relations*, 67(1), 105–128. <https://doi.org/10.1177/0018726713487753>

Dreyfus, G. (2011). Is mindfulness present-centred and non-judgmental? A discussion of the cognitive dimensions of mindfulness. *Contemp. Buddhism* 12, 41–54. doi: 10.1080/14639947.2011.564815

Ekinci, H. & Ekici, S. (2003). “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF Dergisi, C:27, s.1.

Ercan, A., Kazançoğlu, İ., & Küçükaltan, B. (2019) İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi. *Journal of Yaşar University*, 14, 101-114.

Erdal, M. B. (2009), İşletmelerde Stres Kaynakları Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama, Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

Erdoğan, T., & Ünser, S., & Süt, N. (2009). “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 4 (2): 449

Erkuş, A. (1994). Psikolojik Terimler Sözlüğü. Doruk Yayınları, Ankara.

Eberth, J., ve Sedlmeier, P. (2012). The effects of mindfulness meditation: A meta- analysis. *Mindfulness*, 3(3), 174–189. <https://doi.org/10.1007/s12671-012- 0101-x>

Faiz, Emel. 2019. “Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.

Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. ve Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter, outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.

Gelles D (2015, February 27). At Aetna, a C.E.O.’s Management by Mantra. *The New York Times* Retrieved from <https://www.nytimes.com/2015/03/01/business/at-aetna-a-ceos-management-by-mantra.html>

Gelles D. *Mindful work: how meditation is changing business from the inside out*. 1st ed. Boston: Eamon Dolan/Houghton Mifflin Harcourt; 2015.

- Germer, C. (2004). What is mindfulness? *Insight Journal*, 22, 24- 29.
- Germer, C. K., Siegel, R. D. and Fulton, P. R. (2005). *Mindfulness and psychotherapy*. (1.basm). New York: Guilford.
- Germer, C. K., Siegel, R. D., & Fulton, P. R. (Eds.). (2005). *Mindfulness and psychotherapy*. Guilford Press.
- Gilbert, Paul (2005). *Compassion: Conceptualizations, Research and use in psychotherapy*, New York: Brunner Routge.
- Gilbert, P. and Tirch, D. (1980). *Handbook of experimental pharmacology*, 53(6), 99- 110.
- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., & Yang, T. (2012). Mindfulness at work. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 30, 115–157.
- Good DJ, Lyddy CJ, Glomb TM, Bono JE, Brown KW, Duffy MK, Lazar SW (2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of Management*, 42(1), 114– 142.
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., Lazar, S. W. (2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of Management*, 42(1), 114–142. <https://doi.org/10.1177/0149206315617003>
- Gottlieb, Benjamin. "Coping with Chronic Stress". Plenum Press. 1997.
- Hanh, T. N. (1987). *The miracle of mindfulness: An introduction to the practice of meditation*. Boston: Beacon Press.
- Hayes, S. C., Follette, V. M., and Linehan, M. M. (eds) (2004). *Mindfulness and Acceptance*. New York, NY: The Guilford Press.
- http://www.who.int/occupational_health/publications/raisingawarenessofstress.
- Hussain, Amir; Aleksander, Igor; Smith, Leslie; Barros, Allan; Chrisley, Ron; Cutsuridis, Vassilis (2009). *Brain Inspired Cognitive Systems 2008*. New York: Springer Science+Business Media. p. 298.
- Hülshager UR, Alberts HJEM, Feinholdt A, et al. Benefits of mindfulness at work: the role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *J Appl Psychol*. 2013;98(2):310–325.10.1037/a0031313
- Hülshager, U. R., Lang, J. W., Depenbrock, F., Fehrmann, C., Zijlstra, F. R., and Alberts, H. J. (2014). The power of presence: the role of mindfulness at work for daily levels and change trajectories of psychological detachment and sleep quality. *J. Appl. Psychol*. 99, 1113–1128. doi: 10.1037/a0037702

Işık Terzi, Şerife., ve Ergüner Tekinalp, Bengü (2013). Psikolojik Danışmada Güncel Kuramlar, Ankara: Pegem Yayınları

İslamoğlu, A. H. ve Altunışık, R. (2007). Satış ve Satış Yönetimi. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Jaramillo, Fernando, Nixon, Robert, & Sams, Doreen. 2005. "The Effect of Law Enforcement Stress on Organizational Commitment". Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 28(2), 321-336.

Jha, A. P., Stanley, E. A., Kiyonaga, A., Wong, L., ve Gelfand, L. (2010). Examining the protective effects of mindfulness training on working memory capacity and affective Experience. *Emotion*, 10(1), 54–64. <https://doi.org/10.1037/a0018438>

Kabat Zinn, J. 2013a, Full Catastrophe living: using the wisdom of your mind and body to face stress, pain and illness. Bantam Books eBook Edition: New York, 73-81.

Kabat- Zinn, J. (1994). Wherever you go there you are. New York: Hyperion.

Kabat-Zinn J. Full catastrophe living: using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness. New York (NY): Dell Publishing; 1990.

Kabat-Zinn, J. (1982). "An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results", *General Hospital Psychiatry*, S. 4 (1), s. 33-47.

Kabat-Zinn, J. (2005). Coming to our senses: Healing ourselves and the world through mindfulness. New York, NY: Hachette Book Group.

Kabul, M. (2016), Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

Kachan D, Olano H, Tannenbaum SL, Annane DW, Mehta A, Arheart KL, Lee DJ (2017). Prevalence of mindfulness practices in the US Workforce: National Health Interview Survey. *Preventing Chronic Disease*, 14(1). 10.5888/pcd14.160034

Kafkas Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Atatürk Üniversitesi Yabancı Diller Yüksek Okulu Kafkas Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, C:1.

Kağıtçıbaşı Ç., Cemalcılar Z. (2019) Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar (22. Baskı, s.:139)

Kelly C. O.K., Google, Take a deep breath. 2012.

Kersemakers Wendy, Rupprecht Silke, Wittmann Marc, Tamdjidi Chris, Falke Pia, Donders Rogier, Speckens Anne, Kohls Niko (2018) A Workplace Mindfulness Intervention May Be Associated With Improved Psychological Well-Being and Productivity. A Preliminary Field Study in a Company Setting *Frontiers in Psychology* Volume 9, p:195 DOI=10.3389/fpsyg.2018.00195

Kirk Warren Brown and Richard M. Ryan, "The Benefits of Being Present: Mindfulness and Its Role in Psychological Well-Being," *Journal of Personality and Social Psychology*84, no.4 (2003): 822-848

Kokoszka, Andrzej (2007). *States of Consciousness: Models for Psychology and Psychotherapy*. New York: Springer Science+Business Media. p. 4.

Lazarus, R. S. ve Folkman S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.

Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Levy DM, Wobbrock JO, Kaszniak AW, et al. The effects of mindfulness meditation training on multitasking in a high-stress information environment *Proceedings of Graphics Interface 2012* [Internet]. Toronto: Canadian Information Processing Society; 2012

Locke, Don (2002). *Perception: And Our Knowledge of the External World*, Volume 3. London: Psychology Press. p. 27

Lomas T, Medina JC, Ivtzan I, Rupprecht S, Hart R, & Eiroa-Orosa FJ (2017). The impact of mindfulness on well-being and performance in the workplace: an inclusive systematic review of the empirical literature. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 492– 513. 10.1080/1359432X.2017.1308924

Lomas, T., Medina, J. C., Ivtzan, I., Rupprecht, S., ve Eiroa-Orosa, F. J. (2017). The impact of mindfulness on the wellbeing and performance of educators: A systematic review of the empirical literature. *Teaching and Teacher Education*, 61, 132–141. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2016.10.008>

Met, Ömer L. (2016), Çalışma Yaşamında Psikososyal Risklere Proaktif Bir Yaklaşım: Örgütsel Ombudsmanlık Modeli, *Sosyal Bilimler Dergisi*, S: 49, <http://dergipark.gov.tr>

Mikulas, W. (2011). Mindfulness: significant common confusions. *Mindfulness*, 2, 1–7. CrossRef (<https://doi.org/10.1007/s12671-010-0036-z>)

Mitterer, Jon; Coon, Dennis (2013). *Introduction to Psychology*. Jon-David Hague. pp. 446–447.

Moore, A. ve Malinowski, P. (2009) "Meditation, mindfulness and cognitive flexibility", *Consciousness and Cognition*, 18(1): 176–186.

Nickels, W.G., 1978. Marketing Principles, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Nyanaponika Thera, The Power of Mindfulness (San Francisco: Unity Press,1972), 5.

Ostafin, B.D. ve Kassman, K.T. (2012) "Stepping out of history: Mindfulness improves insight problem solving" *Consciousness and Cognition*, 21(2):1031–1036. doi:10.3389/fpsyg.2013.01020

Ögel, K. (2012). Bilişsel davranışçı terapilerde üçüncü dalga. Farkındalık (Ayrımsama) ve Kabullenme Temelli Terapiler. Ankara: HYB Yayıncılık

Örgütsel Stresin İş Gören Performansı Üzerinde Etkileri Ve Stres Yönetimi: Kamu ve Özel Sektör Bankacılığı Üzerine Bir Uygulama, Ankara.

Örnek, F. Ekin (2017), Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim dalı Yüksek Lisans Tezi

Özyeşil, Z. (2011). Öz- Anlayış ve Bilinçli Farkındalık (1. basım). Ankara: Maya Akademi Yayınevi.

Özyeşil, Z. (2011b). Üniversite öğrencilerinin öz-anlayış düzeylerinin bilinçli farkındalık kişilik özellikleri ve bazı değişkenler arasından incelenmesi (Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü).

Özyeşil, Z., Arslan, C., Kesici, Ş. ve Deniz, M.E. (2011). Bilinçli Farkındalık Ölçeği'nin Türkçeye uyarlama çalışması. *Eğitim ve Bilim*, 36(160), 224-235.

Sauer S., Lynch S., Walach H., Kohls N. (2011a). Dialectics of mindfulness: implications for western medicine. *Philos. Ethics Humanit. Med.* 6:10. 10.1186/1747-5341-6-10

Sauer S., Walach H., Kohls N. (2011b). Gray's behavioral inhibition system as a mediator of mindfulness towards well-being. *Personel. Individ. Differ.* 50 505–511. 10.1016/j.paid.2010.11.019

Sauer S., Walach H., Schmidt S., Hinterberger T., Horan M., Kohls N. (2011c). Implicit and explicit emotional behavior and mindfulness. *Conscious. Cogn.* 20 1558–1569. 10.1016/j.concog.2011.08.002

Schmidt, A; Thews, G (1989). "Autonomic Nervous System". In Janig, W (ed.). *Human Physiology* (2 ed.). New York, NY: Springer-Verlag. pp. 333–370.

Schwepker Jr, Charles H., & Ingram, Thomas N. 2016. "Ethical Leadership in The Salesforce: Effects on Salesperson Customer Orientation, Commitment to Customer Value and Job Stress". *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(7), 914-927.

Selye, H. (1950). Stres and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 1(4667), 1383-1392.

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. Discussed in Mark Jackson, "The Pursuit of Happiness: The Social and Scientific Origins of Hans Selye's Natural Philosophy of Life", *History of the Human Sciences* 25/2 (Dec. 2012): 13-29.

Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones. *American Scientist*. 61(6), 692-699.10 Mayıs 2013, JSTOR.

Selye, H. (1946), "The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation" (two parts), *Journal of Allergy [later and Clinical Immunology]* 17/4 (July 1946): 231-247; and 17/6 (Nov. 1946): 358-98.

Seppala E (2015, December 14). How Meditation Benefits CEOs. Retrieved from <https://hbr.org/2015/12/how-meditation-benefits-ceos>

Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Astin, J. A., and Freedman, B. (2006). Mechanisms of mindfulness. *J. Clin. Psychol.*62, 373-386. doi: 10.1002/jclp.20237

Shonin, E., Van Gordon, W., Dunn, T. J., Singh, N. N., ve Griffiths, M. D. (2014). Meditation awareness training (MAT) for work-related wellbeing and job performance: A randomised controlled trial. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 12(6), 806-823. <https://doi.org/10.1007/s11469-014-9513-2>

Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres, çimento işverenler dergisi, İstanbul, C: 23, S:1.

Steinberg, A. ve Ritzmann, R. A. (1990). A living system approach to understanding the concept of stress. *Behaviral Science*. 35(2), 138-146. 10 Mayıs 2013, *Psychology and Behavioral Sciences Collection*.

Steinberg, A. ve Ritzmann, R. A. (1990). A living system approach to understanding the concept of stress. *Behaviral Science*. 35(2), 138-146. 10 Mayıs 2013, *Psychology and Behavioral Sciences Collection*.

Şahin, N. H. (Ed.). (1994). *Stresle başa çıkma*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Şahin, N. H., ve Durak, A. (1995). *Stresle Başa Çıkma Tazlar Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması*. *Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.

Tokay, T. (2000), *Örgütlerde Performans İlişkisi*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, S.B.E İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Turuç, Ömer ve Mazlum Çelik. "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", *Yönetim ve Ekonomi*, 17:2, 2010.

Ülev, E. (2014). Üniversite Öğrencilerinde Bilinçli Farkındalık Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Tarzının Depresyon, Kaygı ve Stres Belirtileriyle İlişkisi (Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)

Westen, D. (1999). Psychology: Mind, brain, and culture, (2. basım). New York: Wiley.

World Health Organization. Work organization and Stress at the workplace. 2004. Available from: http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/.



EKLER

Ek 1. Sosyo Demografik Form

Katılımcının Adı Soyadı:

Yaş:

18-28 29-38 39-48

Cinsiyet

Kadın Erkek

Eğitim Durumu

İlkokul Ortaokul mezunu Lise mezunu Üniversite

Kaç Yıldır Satış Danışmanlığı Yapıyorsunuz?

0-1 yıl 1-2 yıl 2-4 yıl 5-7 yıl 8 yıl ve üzeri

Bu Firmada Ne Kadar Zamandır Satış Danışmanlığı Yapıyorsunuz?

0-1 yıl 1-2 yıl 2-4 yıl 5-7 yıl 8 yıl ve üzeri

Meditasyon yapıyor musunuz?

Evet Hayır

Mindfulness meditasyon tekniğini daha önce duydunuz mu?

Evet Hayır

Ek 2. Bilinçli Farkındalık Ölçeği Formu (BİFO)

Açıklama: Aşağıda günlük deneyimlerinizle ilgili bir dizi durum verilmiştir. Lütfen her bir maddenin sağında yer alan 1 ile 6 arasındaki ölçeği kullanarak her bir deneyimi ne kadar sık veya nadiren yaşadığınızı belirtiniz. Deneyimizin **ne olması gerektiğini değil, sizin deneyiminizi gerçekten neyin etkilediğini** göz önünde bulundurarak cevaplayınız ve her bir maddeyi diğerlerinden ayrı tutunuz.

1-Hemen hemen her zaman 2-Çoğu zaman 3-Bazen 4-Nadiren 5-Oldukça seyrek

6-Hemen hemen hiçbir zaman

1. Belli bir süre farkında olmadan bazı duyguları yaşayabilirim.

1 2 3 4 5 6

2. Eşyaları özensizlik, dikkat etmeme veya başka bir şeyleri düşündüğüm için kırarım veya dökerim.

1 2 3 4 5 6

3. Şu anda olana odaklanmakta zorlanırım.

1 2 3 4 5 6

4. Gideceğim yere, yolda olup bitenlere dikkat etmeksizin hızlıca yürüyerek gitmeyi tercih ederim.

1 2 3 4 5 6

5. Fiziksel gerginlik ya da rahatsızlık içeren duyguları, gerçekten dikkatimi çekene kadar fark etmeme eğilimim vardır.

1 2 3 4 5 6

6. Bir kişinin ismini, bana söylendikten hemen sonra unuturum.

1 2 3 4 5 6

7. Yaptığım şeyin farkında olmaksızın otomatikçe bağlanmış gibi yapıyorum.

1 2 3 4 5 6

8. Aktiviteleri gerçekte ne olduklarına dikkat etmeden acele ile yerine getiririm.

1 2 3 4 5 6

9. Başarmak istediğim hedeflere öyle çok odaklanırım ki o hedeflere ulaşmak için şu an ne yapıyor olduğumun farkında olmam.

1 2 3 4 5 6

10. İşleri veya görevleri ne yaptığımın farkında olmaksızın otomatik olarak yaparım.

1 2 3 4 5 6

11. Kendimi bir kulağımla birini dinlerken; aynı zamanda başka bir şeyi de yaparken bulurum.

1 2 3 4 5 6

12. Gideceğim yerlere farkında olmadan gidiyor, sonra da oraya neden gittiğime şaşırıyorum.

1 2 3 4 5 6

13. Kendimi gelecek veya geçmişle meşgul bulurum.

1 2 3 4 5 6

14. Kendimi yaptığım işlere dikkatimi vermemiş bulurum.

1 2 3 4 5 6

15. Ne yediğimin farkında olmaksızın atıştırıyorum.

1 2 3 4 5 6

Ek 3. Stresle Başa Çıkma Tarzlar Ölçeği (SBTÖ)

Bu ölçek kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarınızla başa çıkmak için genellikle neler yaptığınızı hatırlayın ve aşağıdaki davranışların sizi tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyin. Herhangi bir davranış size hiç uygun değilse %0'ın altındaki kutuyu işaretleyin. Çok uygun ise %100'ün altındaki kutuyu işaretleyin.

BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA	%0	%30	%70	%100
1. Kimsenin bilmesini istemem.				
2. İyimser olmaya çalışırım.				
3. Bir mucize olmasını beklerim.				
4. Olayı/ olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.				
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm.				
6. Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim.				
8. Olayın/ olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.				
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.				
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11. Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.				
13. İş olacağına varır diye düşünürüm.				
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				

15. Problemin çözümü için adak adarım.				
16. Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17. Elimden hiçbir şeyin gelemeyeceğine inanırım.				
18. Olaydan/ olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19. Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.				
20. Problem/ problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
21. Mücadeleden vazgeçerim.				
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24. Olanlar karşısında 'kaderim buymuş' derim.				
25. 'Keşke daha güçlü bir insan olsaydım' diye düşünürüm.				
26. Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.				
27. 'Benim suçum ne' diye düşünürüm.				
28. Hep benim yüzümden oldu' diye düşünürüm.				
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

Ek 4: Deney Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu

CALISMANIN ADI:

Mindfulness Eğitiminin mağaza satış danışmanlarında bilinçli farkındalık ve stresi azaltma üzerine etkisi.

Aşağıda bilgileri yer almakta olan bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını, bilgilerinizin nasıl kullanılacağını, çalışmanın neleri içerdiğini, olası yararları ve risklerini ya da rahatsızlık verebilecek yönlerini anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılma kararı verirsiniz, Çalışmaya Katılma Onayı Formu 'nu imzalayınız. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz. Çalışmaya katıldığınız için size herhangi bir ödeme yapılmayacak ya da sizden herhangi bir maddi katkı/malzeme katkısı istenmeyecektir.

CALISMANIN KONUSU VE AMACI:

Stres günümüz insanının en büyük sorunsalı. Gerek çalışma ortamı gerek özel yaşam ve toplum dinamikleri bu durumu tetikliyor. Sürekli stres altında kalmak, bireysel düzlemde ilişkileri, iş ortamında performans ve verimliliği negatif yönde etkiliyor. Bu çalışma, mindfulness eğitimi sonrasında bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma becerisini gözlemlemek için planlanmıştır.

CALISMA İŞLEMLERİ:

Bu çalışmaya katılmayı kabul ettiğiniz takdirde size doldurmanız gereken 3 adet form verilecektir. Bu formlardan 2'si standardize ölçeklerdir. Diğeri sosyo-demografik formdur. Ölçeklerde sizin bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma tarzınız belirlenecektir. Sosyo-demografik form ise sizin yaş, eğitim ve çalışma süresine ait soruların yer aldığı bir formdur. Tüm formları eksiksiz doldurmanız beklenmektedir. Formlar tamamlandıktan sonraki hafta mindfulness eğitimi almaya hazır hale geleceksiniz. Haftada 1 gün / 2 saat, çalıştığınız mağazanın eğitim salonunda katılacağınız bu eğitimde beyin-sinir sistemi hakkında bilgilendirilecek, mindfulness meditasyonunu kendi pratiğiniz haline getirme becerisini kazanacaksınız. Eğitim başladıktan sonra, her gün evinizde yapacağımız meditasyonlar (günlük min. 20 dk.) ses dosyası olarak telefonunuza gönderilecek, her meditasyon sonrası kendi deneyiminizi, kendi günlüklerinize kayıt etmeniz istenecektir. Her hafta farklı bir konu, belli haftalarda film ve okuma önerileri ile süreç zenginlik kazanacaktır. 8 hafta sonunda, eğitimden önce uygulanan 2 standardize ölçek tekrar uygulanacak ve araştırma bu noktada sona ermiş olacaktır.

CALISMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?

Çalışmaya katılmanız durumunda 8 hafta boyunca Mindfulness temelli meditasyon programının bilimsel araştırmalar ile kanıtlanmış etkilerini (stresin etkisini azaltır, zihni güçlendirir, sosyal hayatı ve ilişkileri olumlu yönde etkiler, duyguları yönetebilme becerisini artırır, çalışma performansını artırır, yaratıcı düşünme kapasitesinde artırır) kendi hayatınıza sokacak teknikleri öğrenecek ve literatüre bu konu hakkında destek sağlayarak veri eklememize yardımcı olacaksınız.

KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?

İsim, soy isim veya şahsınızı deşifre edebilecek hiçbir bilgi kullanılmayacak ve açıklanmayacaktır.

SORU VE PROBLEMLER İÇİN BASVURULACAK KİŞİLER: Ferda Öner

Ek 5: Kontrol Grubu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu

ÇALIŞMANIN ADI: Mağaza satış danışmanlarında bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma tarzları

Aşağıda bilgileri yer almakta olan bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını, bilgilerinizin nasıl kullanılacağını, çalışmanın neleri içerdiğini, olası yararları ve risklerini ya da rahatsızlık verebilecek yönlerini anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılma kararı verirsiniz, Çalışmaya Katılma Onayı Formu 'nu imzalayınız. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz. Çalışmaya katıldığınız için size herhangi bir ödeme yapılmayacak ya da sizden herhangi bir maddi katkı/malzeme katkısı istenmeyecektir.

CALIŞMANIN KONUSU VE AMACI:

Bu çalışma, mağaza çalışanlarında bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin veri toplama amaçlı düzenlenmiştir.

CALIŞMA İŞLEMLERİ:

Bu çalışmayı kabul ettiğiniz takdirde size doldurmanız gereken 3 adet form verilecektir. Bu formlardan 2'si standardize ölçeklerdir. Diğerisi sosyo-demografik formdur. Ölçeklerden sizin bilinçli farkındalık ve stresle başa çıkma tarzınız belirlenecektir. Sosyo-demografik form ise sizin yaş, eğitim ve çalışma sürenize ait soruların yer aldığı formdur. Tüm formları eksiksiz doldurmanız beklenmektedir.

CALISMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?

Literatüre bu konu hakkında destek sağlayarak veri eklememize yardımcı olacaksınız.

KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?

İsim, soy isim veya şahsınızı deşifre edebilecek hiçbir bilgi kullanılmayacak ve açıklanmayacaktır.

SORU VE PROBLEMLER İÇİN BASVURULACAK KİŞİLER: Ferda Öner

Ek 6: Çalışmaya Katılım Onay Formu

Çalışmaya Katılma Onayı

Yukarıdaki bilgileri ilgili araştırmacı ile ayrıntılı olarak tartıştım ve kendisi bütün sorularımı cevapladı. Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyor ve bu onay belgesini kendi hür irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı, saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

Gönüllü Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Vasi (var ise) Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Araştırmacı ² Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Adres ve Telefon:		

1: Gönüllünün bilgilendirilme işlemine başından sonuna dek tanıklık eden kişi

2: Gönüllüyü araştırma hakkında bilgilendiren kişi

Ek 7: Özgeçmiş

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Ferda Öner

Yabancı Dili : İngilizce

Eğitim Durumu :

Lise : 1989-1991 Halide Edip Adıvar Lisesi

Lisans : 1996-2000 Anadolu Üniversitesi / Kamu Yönetimi

Yüksek Lisans : 2000-2004 Yeditepe Üniversite / MBA

İş Tecrübesi

: 2016-2018 Naos Grup /Bioderma Satış Eğitim Müdürü

: 2005-2016 Vepa Grup/ Shisedio Eğitim Müdürü

: 2000-2005 Azim Pazarlama/ YSL Eğitim Sorumlusu

: 1997-2000 Azim Pazarlama/ YSL Promosyon Sorumlusu

: 1993-1997 Pardior Kozmetik/ Satış Danışmanı