

143803

T.C.
KARA HARP OKULU
SAVUNMA BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SAVUNMA YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

T-143803

**ÖRGÜTSEL STRES, A TİPİ KİŞİLİK VE STRESLE BAŞA ÇIKMA:
JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞINDA BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
J.Ütğm. Necip AKKOYUN**

**Tez Danışmanı
Prof.Dr.Nesrin HİSLİ ŞAHİN**

ANKARA - 2004

Yö"e

Yazarın Notu: Bu tezde belirtilen görüşler ve yorumlar yazarına aittir. Türk Silahlı Kuvvetleri ve diğer kamu kuruluşlarının görüşlerini yansıtmaz.

Author's Note: The views and comments expressed in this thesis are the author's and do not necessarily reflect those of Turkish Armed Forces or other government agencies.



İmza(Signature)

TEZ TANITIM FORMU

TEZİN TARİHİ: 08.03.2004

TEZİN TİPİ: Yüksek Lisans Tezi

TEZİN BAŞLIĞI: Örgütsel Stres, A Tipi Kişilik ve Stresle Başa Çıkma: Jandarma Genel Komutanlığında Bir Uygulama

TEZİN YAPILDIĞI BİRİM: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı

SPONSOR KURULUŞ: -

DAĞITIM LİSTESİ : Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Tez Hazırlama, Onay, Dağıtım ve Muhafaza Esasları Kılavuzunda belirtilen yerlere

TEZİN ÖZETİ: Bu çalışmada Jandarma Genel Komutanlığında görevli subay, astsubay ve uzman jandarma çavuşların iş yerinde algıladığı stres faktörleri, stresten dolayı yaşadığı psikolojik sorunlar ve stresle başa çıkma tarzları incelenmiştir. İncelenen bu konuların A Tipi kişilik ve öfke duygusuyla ilişkileri de araştırılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre algılanan iş stresi ve A Tipi kişilik açısından subay, astsubay ve uzman jandarma çavuşlar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Stres belirtileri ve öfke duygusu en yüksek olanlar ise uzman jandarma çavuşlardır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre A Tipi kişilerin hem işyerini daha stresli olarak algıladıkları hem de daha fazla stres belirtisi ifade ettikleri ortaya çıkmıştır. Öfkesi yüksek olanların durumu da A Tipi kişilerin durumuyla aynı paraleldedir. Bu araştırmada elde edilen bir başka bulguya göre aynı anda hem A Tipi kişiliğe sahip olmak hem de öfkesi yüksek olmak algılanan ve yaşanan stresi çok daha artırmaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular ilgili literatür çerçevesinde tartışılarak, Jandarma Genel Komutanlığında iş stresinin yönetilmesine katkı sağlayacak ve gelecekte yapılacak başka araştırmalara ışık tutacak bazı önerilerde bulunulmuştur.

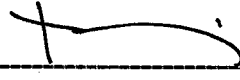
ANAHTAR KELİMELEER: Stres, İş Stresi, Örgütsel Stres, Stres ve Kişilik, A Tipi Davranışlar, Öfke, Stresle Başa Çıkma, Askeri Stres, Jandarma

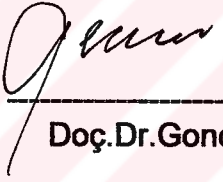
SAYFA SAYISI: 239

GİZLİLİK DERECEİ: Hizmete Özel

**KARA HARP OKULU
SAVUNMA BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

J.Ütg'm Necip AKKOYUN'un "Örgütsel Stres, A Tipi Kişilik ve Stresle Başa Çıkma: Jandarma Genel Komutanlığında Bir Uygulama" konulu çalışması, jürimiz tarafından SAVUNMA YÖNETİMİ Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan 
Prof.Dr.Nesrin HİSLİ ŞAHİN
(Danışman)

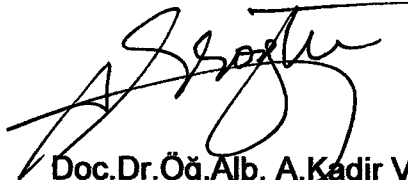
Üye 
Doç.Dr.Gonca SOYGÜT

Üye 
Dr.Topçu Yzb.Ünsal SİĞRİ

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2004


Doç.Dr.Öğ.Alb. A.Kadir VAROĞLU
Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Oldukça yoğun ancak bir o kadar zevkli geçen bir çalışma döneminin sonunda tezimi tamamlamış bulunmaktayım. Bu noktaya gelmem, bir çok kişinin doğrudan veya dolaylı katkısı sayesinde olmuştur. Katkısı, desteği ve yardımı olan herkese şükranlarımı sunmayı büyük bir borç biliyorum.

Jandarma Genel Komutanlığı nam ve hesabına yüksek lisans eğitimi projesini başlatarak bizlere yeni bir ufuk açan Tuğgeneral M.Tayfun YILDIZ'a ve J.Kur.Yb. Güray ALPAR'a; Savunma Bilimleri Enstitüsünü kurarak yüksek lisans eğitimi imkanını sağlayan ve bilimsel araştırmanın yapı taşlarını öğreten Doç.Dr.Öğ.Alb. A.Kadir VAROĞLU'na; tez konumun belirlenmesinden tezin bitirilmesine kadar her aşamada büyük bir özveri, titizlik ve samimiyetle destek verip yardımcı olan, araştırma metodolojisini ve bilim etiğini öğreten, sevecenliği, hoşgörüsü ve insancılığıyla da hayat dersi veren tez danışmanım çok değerli hocam Prof.Dr. Sayın Nesrin HİSLİ ŞAHİN'e sonsuz şükranlarımı arz ederim.

Veri toplama aşamasında çok önemli yardımları bulunan değerli arkadaşlarım, Ali GÜNGÖR'e, Bülent ERYILMAZ'a, Engin ASLAN'a, Bülent DEMİR'e, Oğuz ÜSTÜNEL'e, Burhan GÖKÇEN'e, Kamil ÖĞÜL'e, Ferdi ERBAKICI'ya; anketleri doldurma zahmetine katlanan tüm katılımcılara ve yardımı ve desteği bulunup da ismini sayamadığım herkese sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmanın yoğunluğundan dolayı kendisine yeterince zaman ayıramamamı anlayışla karşılayan ve çalışmanın devamı süresince sevgisini ve desteğini hiç eksik etmeyen sevgili eşim Seçil'e ve tez çalışmasının başladığı günlerde dünyaya gelerek en büyük moral kaynağım olan biricik kızım Figen'e ayrıca teşekkür ederim.

ÖZET

Bu çalışmada iş yerinde strese yol açan faktörler ve stres belirtileri , A Tipi kişilik, öfke ve stresle başa çıkma davranışları ile ilişkileri açısından ele alınmıştır. Ayrıca bu bahsedilen konuların bazı kurumsal ve bireysel demografik değişkenlerle ilişkileri de incelenmiştir.

Araştırmanın literatür taraması kısmında stres, iş stresi, stres – kişilik ilişkisi ve stresle başa çıkma kavramları anlatılmıştır. Uygulama kısmında ise 471 kişiden toplanan verilere yapılan analizler literatürle bağlantılı olarak tartışılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre, A Tipi kişilik ve öfke hem iş stresi algılamasında hem de stres belirtilerinin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynamıştır. İş stresi algılamasını yordayan en önemli değişkenler “saldırgan öfke davranışları” ve A Tipi davranışlardan “işe verilen önem” olmuştur. “Saldırgan davranışlar” ve “işe verilen önem”, stres belirtilerini yordamada önemli katkısı bulunan değişkenlerdir. A Tipi kişiler ve öfkesi yüksek olan kişiler, B Tipi kişilere ve öfkesi düşük olanlara göre daha fazla stres algılamakta ve daha fazla stres belirtisi ifade etmektedir. Eğer kişi aynı anda hem A Tipi kişiliğe sahip hem de öfkesi yüksekse yaşanan stres en yüksek seviyeye çıkmaktadır.

İş stresiyle stres belirtileri arasında $r=.18$ ile $.34$ ($p<0.001$) arasında değişen düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişkinin ortaya çıkmasında da A Tipi kişilik ve öfkenin çok önemli bir rolü bulunmaktadır. Kişi eğer B Tipi kişiliğe sahipse veya öfkesi düşükse stres faktörleri ile stres belirtileri arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamakta, ancak A Tipi kişiliğe sahip veya öfkesi yüksekse ilişkinin gücü artmaktadır. Stres belirtilerini yordamada katkısı olan tek iş stresi faktörü “görev sorumluluğu” olarak bulunmuştur.

Stres yaşamında, stresle başa çıkma tarzlarının da önemli bir rolü bulunduğu ortaya çıkmıştır. Stresle başa çıkamayanların algıladığı ve yaşadığı stres, stresle başa çıkabilenlere göre daha yüksektir. Etkisiz başa çıkma yöntemleri ile algılanan stres arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmuşken, etkili başa çıkma yöntemleri ile algılanan stres arasında ilişki bulunamamıştır. Ancak, etkili başa çıkma ile stres

belirtileri arasında negatif, etkisiz başa çıkma yöntemleri ile stres belirtileri arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur.

Algılanan stres açısından subay, astsubay ve uzman çavuşlar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Stres belirtileri açısından ise uzman çavuşlar en stresli grup çıkmıştır. Uzman çavuşların öfkelerinin ve etkisiz başa çıkma yöntemlerinin de yüksek olması onların stres belirtilerinin daha yüksek çıkmasının bir sebebi olabilir.

Tecrübe ile algılanan stres arasındaki ilişki, tecrübenin seviyesine göre değişmektedir. Orta seviyede tecrübeli kişiler, düşük tecrübelilerden daha fazla stres algılamaktayken tecrübe en üst düzeye çıktığında stres azalmaktadır. Ancak tecrübesi en üst düzeyde olanların algıladığı stres, düşük tecrübelilerin algıladığı kadar düşük değildir. Diğer demografik değişkenler, algılanan stres ile genellikle ilişkili bulunamamıştır. Stres belirtileri açısından ise eğitim seviyesi ile anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Eğitim seviyesi yüksek olanların stres belirtisi eğitim seviyesi düşük olanlardan daha düşük çıkmıştır.

Ulaşılan bu sonuçlar, literatürle bağlantılı olarak tartışılmış ve stresin yönetilmesiyle ilgili bazı çözüm yolları önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, İş Stresi, Örgütsel Stres, Stres ve Kişilik, A Tipi Davranışlar, Öfke, Stresle Başa Çıkma, Kısa Semptom Envanteri, Askeri Stres, Jandarma

ABSTRACT

In this study, work place stressors and stress symptoms were examined with respect to the relationships between these variables and Type A behavior, anger and ways of coping. The relationships between these subjects and some institutional and personal demographic variables were also investigated.

In the literature review section, we mentioned about stress, work stress, stress prone personality and coping with stress. In the application section, results of a questionnaire which was conducted on 471 Gendarmery personnel, were discussed in the light of relevant literature.

According to the results, we found that Type A personality and anger play important roles on perceived stress and stress symptoms. People who are Type A personality and high in anger, perceive more stress at work and explain more stress symptoms than who are Type B personality and low in anger. If a person is Type A and high in anger at the same time, he perceives and lives the highest amount of stress.

We found some correlations between work stressors and stress symptoms (value of "r" changed between .18 and .34). In the emerging of such correlations, TABP and anger played important roles again. For personnel who were Type B and low in anger there was no relationship between work stressors and stress symptoms, but for the ones who are Type A or high in anger as the perceived job stress increased, the stress symptoms also increased. "Mission responsibility" was found as the only work stress factor that predicted the stress symptoms scores.

We also found that ways of coping had a great deal of importance in stress experience. People who couldn't have coped with stress, perceived and experienced more stress than people who could have coped with it. Positive correlations were found between perceived stress and ineffective coping style but there were no relationships between effective coping styles and perceived job stress. On the other hand, effective coping styles had negative correlations and ineffective coping styles had positive correlations with stress symptoms.

There were no significant differences on perceived job stress among officers, NCOs and special sergeants . But special sergeants was the group who received the highest stress symptoms scores. Since special sergeants also received highest scores on anger and ineffective coping methods, we think that anger and ineffective coping methods may be accepted as the reasons for high levels of stress symptoms.

Relationships between job experience and perceived job stress had changed according to the experience levels. Mid-experienced personnel perceived more stress than low experienced ones. And the most experienced personennel, perceived less stress than mid-experienced personnel. But the stress scores of the most experienced people was not as low as the scores of low experienced people. The other demographic variables had no relationship with perceived job stress. In the case of stress symptoms, educational level had an importance. Personnel whose educational level was higher, had less stress symptoms.

These results were discussed in the light of the relevant literature and some suggestions were made about stress management.

Key Words: Stress, job stress, organizational stress, stress and personality, Type A Behavior Pattern, anger, coping with stress, Brief Symptom Inventory, military stress, gendarmary

İÇİNDEKİLER

Teşekkür.....	i
Özet	ii
Abstract.....	iv
İçindekiler.....	vi
Tablolar	x
Şekiller	xii
Kısaltmalar Listesi.....	xiii
Ön Söz.....	xiv

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES

1. STRES KAVRAMI VE TANIML.....	2
a. Stres Kavramının Tarihi Gelişimi	2
b. Stresin Tanımı	3
2. STRES TEORİLERİ.....	6
a. Biyolojik Stres Teorileri	6
b. Psikolojik Stres Teorileri	9
c. Sosyal Stres Teorileri.....	12
ç. Sistem Teorisi	13
3. STRES GÖSTERİLEN TEPKİLER.....	15
a. Fiziksel Tepkiler	15
b. Bilişsel Tepkiler	18
c. Duygusal Tepkiler	18
ç. Davranışsal Tepkiler	18
4. STRES VE SAĞLIK	19

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

1. GİRİŞ.....	20
2. İŞ STRESİ İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR	21
3. İŞ STRESİ TEORİLERİ.....	21
a. Belirsizlik Teorisi.....	22
b. Çaba-Ödül Dengesizliği Teorisi	23

c. Birey- Çevre Uyumu Teorisi	23
ç. Talep-Kontrol-Destek Teorisi	25
d. Beehr ve Newman'ın Çok Boyutlu İş Stresi Teorisi.....	26
4. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI.....	28
a. Rol Özellikleri.....	29
b. İş Özellikleri	30
c. Kişiler Arası İlişkiler	33
ç. Organizasyon Yapısı ve İklimi	34
d. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	36
e. İş Yerin Fiziksel Nitelikleri	38
f. Teknoloji	38
5. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI.....	39
a. Bireysel sonuçlar	39
b. Örgütsel Sonuçlar	42
6. ASKERLİK MESLEĞİ VE STRES	44
a. Barış Zamanında Stres.....	45
b. Muharebe Stresi	47
c. Jandarma ve Stres	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES VE KİŞİLİK

1. KİŞİLİK KAVRAMI.....	55
2. STRESLE İLİŞKİLİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	56
a. Özsaygı.....	56
b. Denetim Odağı.....	57
c. Nevrotik Kişilik ve Karamsarlık.....	58
ç. Psikolojik Sağlamlık	59
3. A TİPİ KİŞİLİK.....	59
a. A Tipi Kişiliğin Unsurları	60
b. A Tipi Kişilerin Tavrı ve Hareketleri	62
c. A Tipi Kişiliğin Gelişimi.....	63
ç. A Tipi Kişilik ve Kişilerarası İlişkiler	64
d. A Tipi Kişilik ve İş Yaşamı	66

e. A Tipi Kişilik ve İş Stresi.....	66
f. A Tipi Kişilik ve Sağlık	68
g. A Tipi Kişilik ve Mesleki Başarı	69
h. A Tipi Kişilik Tarzlarının Değiştirilmesi.....	70
4. DÜŞMANLIK DUYGULARI (HOSTİLİTE).....	71
a. Hostilite Kavramı	71
b. Hostilite ve Kalp Hastalıkları	72
c. Hostilite ve Stres	73
5. ÖFKE.....	74
a. Öfke Kavramı.....	74
b. Öfke ve Stres	76
6. DEMOGRAFİK FARKLILIKLAR.....	78
a. Cinsiyet	78
b. Yaş	79
c. Eğitim ve Sosyal Statü	79
ç. Aile Yaşantısı	80

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA

1. STRESLE BAŞA ÇIKMA KAVRAMI.....	81
2. STRESLE BAŞA ÇIKMA TEORİSİ.....	83
a. Bilişsel Değerlendirme.....	83
b. Stresle Başa Çıkma	84
3. STRESLE BAŞA ÇIKMA VE KİŞİLİK.....	89
4. STRESLE BAŞA ÇIKMA TEKNİKLERİ	91
a. Bedene Yönelik Teknikler	91
b. Zihne Yönelik Teknikler	93
c. Davranışlara Yönelik Teknikler	94
5. İŞ STRESİYLE BAŞA ÇIKMADA ÖRGÜTSEL STRATEJİLER.....	96

BEŞİNCİ BÖLÜM
ÖRGÜTSEL STRES, A TİPİ KİŞİLİK VE STRESLE BAŞA ÇIKMA
JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞINDA BİR UYGULAMA

1. ARAŞTIRMANIN KONUSU, AMACI VE ÖNEMİ.....	98
a. Araştırmanın Konusu.....	98
b. Araştırmanın Amacı	99
c. Araştırmanın Önemi	100
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	101
a. Araştırmanın Kapsamı.....	101
b. Araştırmanın Hipotezleri.....	103
c. Araştırmanın Sınırlılıkları	104
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	105
a. Evren ve Örneklem	105
b. Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği	107
c. Kullanılan Ölçme Araçları	109
4. BULGULAR.....	116
a. Jandarma Personelinin İş Stresi Açısından Genel Durumu	116
b. Jandarmada Stres Faktörlerine İlişkin Bulgular	121
c. Jandarmada Stres Belirtilerine İlişkin Bulgular	136
ç. Kişilik Özelliklerine İlişkin Bulgular	148
d. Stres Faktörleri ile Stres Belirtileri Arasındaki İlişkiler.....	150
e. Kişilik Özelliklerinin Stresle Başa Çıkma İle İlişkisi.....	152
5. TARTIŞMA VE YORUM.....	154
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	176
a. Sonuç	176
b. Jandarmada Stres Konusunda Çözüm Önerileri.....	178
c. Daha Sonra Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler	183
Kaynakça.....	184
Ekler.....	192

TABLOLAR

Tablo 1: Stres Anında Vücutta Görülen Belirtiler ve Bunların Fonksiyonları	17
Tablo 2: Stres yaratma potansiyeli olan iş nitelikleri (Ross ve Altmaier, 1994:4).....	32
Tablo 3: Örneklemin Demografik Özellikleri (1)	107
Tablo 4: Örneklemin Demografik Özellikleri (2)	107
Tablo 5: Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Statü x Görev Yeri x Tecrübe Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması.....	122
Tablo 6: Stres Ölçeğinden ve Alt Ölçeklerden Alınan Puanların Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması	123
Tablo 7: Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Görev Yeri ve Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	124
Tablo 8 : Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Statü x Birlik x Görev Statüsü Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması	125
Tablo 9 : Stres Ölçeğinden ve Alt Ölçeklerden Alınan Puanların Birliklere Göre Karşılaştırılması.....	125
Tablo 10: Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Statü ve Görev Statüsüne Göre Karşılaştırılması.....	126
Tablo 11: Stres Faktörleri Ölçeğinden Alınan Puanları Yordamada Katkısı Olan Değişkenler (Aşamalı Regresyon Yöntemi)	127
Tablo 12 : Stres Faktörleri Ölçeğinden Alınan Puanları Yordamada Katkısı Olan Değişkenler (Hiyerarşik Regresyon Yöntemi)	128
Tablo 13 : Stres Faktörleri ile A Tipi Kişilik Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	129
Tablo 14 : Stres Faktörleri ile Öfke Davranışları Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar. .	130
Tablo 15 : Stres Faktörleri ile Öfke Davranışları ve Öfke Belirtileri Arasındaki Korelasyonlar.	131
Tablo 16 : Stres Faktörleri ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	132
Tablo 17 : Stres Faktörlerinin A Tipi Kişilerle B Tipi Kişiler Açısından Karşılaştırılması.....	133
Tablo 18 : Stres Faktörlerinin Öfke Ölçeğinden Yüksek Puan Alan ve Düşük Puan Alanlar Açısından Karşılaştırılması	134
Tablo 19: A Tipi Kişilerde Öfkesi Yüksek ve Düşük Kişilerin Stres Puanlarının Karşılaştırılması.....	135
Tablo 20 : Stres Faktörleri Ölçeğinin Stresle Başa Çıkma Ölçeğinden Yüksek Puan Alan ve Düşük Puan Alanlar Açısından Karşılaştırılması	136
Tablo 21 : Kısa Semptom Envanterinden Alınan Puanların Statü x Birlik x Görev Statüsü Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması	137
Tablo 22 : Kısa Semptom Envanterinden Alınan Puanların Statü x Görev Yeri x Görev Statüsü Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması.....	138

Tablo 23 : Kısa Semptom Envanterinden ve Alt Ölçeklerden Alınan Puanların Statüye Göre Karşılaştırılması.....	138
Tablo 24 : Kısa Semptom Envanterinden Alınan Puanların Yaş x Eğitim Durumu x Medeni Durum Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması	139
Tablo 25 : Kısa Semptom Envanterinden ve Alt Ölçeklerden Alınan Puanların Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması	139
Tablo 26 : Stres Faktörleri Ölçeğinden Alınan Puanları Yordamada Katkısı Olan Değişkenler (Aşamalı Regresyon Yöntemi)	140
Tablo 27 : Kısa Semptom Envanteri ile A Tipi Kişilik Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	141
Tablo 28 : Kısa Semptom Envanteri ile Öfke Davranışları Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	142
Tablo 29 : Kısa Semptom Envanteri ile Öfke Davranışları ve Öfke Belirtileri Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	143
Tablo 30 : Stres Belirtileri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Arasındaki Korelasyonlar.	144
Tablo 31 : Stres Belirtilerinin A Tipi Kişilerle B Tipi Kişiler Açısından Karşılaştırılması.....	145
Tablo 32 : Stres Belirtilerinin Öfkesi Yüksek Olan ve Düşük Olanlar Açısından Karşılaştırılması.....	145
Tablo 33 : Kısa Semptom Envanterinin Stresle Başa Çıkma Ölçeğinden Yüksek Puan Alan ve Düşük Puan Alanlar Açısından Karşılaştırılması	146
Tablo 34 : Kısa Semptom Envanterinin Stresle Başa Çıkma Ölçeğinden Yüksek Puan Alan ve Düşük Puan Alanlar Açısından Karşılaştırılması	147
Tablo 35: :Öfke Puanlarının Statü ve Görev Statüsüne Göre Karşılaştırılması.....	148
Tablo 36: Öfke Puanlarının Statüye Göre Karşılaştırılması	148
Tablo 37 : Öfke Puanlarının Statü ve Grev Statüsünün Ortak Etkisine Göre Karşılaştırılması.....	149
Tablo 38: Stres Faktörleri ile Kısa Semptom Envanteri Arasındaki Korelasyonlar...	150
Tablo 39: İş Stresi- Stres Belirtileri Korelasyonlarının A Tipi Kişilerle B Tipi Kişiler Açısından Karşılaştırılması.....	151
Tablo 40: İş Stresi- Stres Belirtileri İlişkisinin Öfkesi Düşük ve Yüksek Olanlar Açısından Karşılaştırılması	151
Tablo 41: Stresle Başa Çıkma Davranışlarının A Tipi Kişilerle B Tipi Kişiler Açısından Karşılaştırılması	152
Tablo 42: Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Öfkesi Düşük ve Yüksek Kişiler Açısından Karşılaştırılması	153

ŞEKİLLER

Şekil - 1: Genel Uyum Sendromu (Rice, 1999:18)	7
Şekil - 2: Siberetik Kontrol Süreci Modeli (Edwards, 1998:123)	14
Şekil - 3: Belirsizlik Teorisi (Beehr, 1998)	22
Şekil - 4: Karasek'in Talep-Kontrol Modeli (Theorell, 1998)	25
Şekil - 5: Çok Boyutlu İş Stresi Modeli (Beehr ve Newman, 1978)	26
Şekil - 6: Stres – Performans İlişkisi (Beehr, 1995:136)	43
Şekil - 7: A Tipi Kişilik - Stres Modelleri (Edwards, Baglioni ve Cooper, 1990)	68
Şekil - 8: Araştırmanın Modeli	98

KISALTMALAR LİSTESİ

Astsb.	:Astsubay
CISD	:Critical Incident Stress Debriefing
EAP	:Employee Assistance Program
EMDR	:Eye Movement Desentisization and Reprocessing
GAS	:General Adaptation Syndrome
J .Gn. K. lığı	:Jandarma Genel Komutanlığı
Kh.	:Karargah
Sb.	:Subay
SMP	:Stress Management Program
TABP	:Type A Behaviour Pattern
TSSB	:Travma Sonrası Stres Bozukluğu
TSK	:Türk Silahlı Kuvvetleri
Uzm. J. Çvş.	:Uzman Jandarma Çavuş

ÖN SÖZ

Stres, gerek bireysel düzeyde gerekse iş yaşamı açısından organizasyon düzeyinde davranış bilimlerinde yerini almış önemli kavramlardan birisidir. Son yıllarda stres konusu üzerinde çok fazla araştırma yapılması, teknolojik gelişmeye paralel olarak stresin de artmasına bağlanmaktadır. Teknolojik gelişim, hız, değişim, belirsizlik gibi konuları beraberinde getirerek, bireylerin kapasitelerini daha fazla zorlar hale gelmiştir. Çalışanlarda meydana gelen bu zorlanma genellikle “stres” olarak ifade edilmektedir.

İş stresi de literatürde sebepleri, sonuçları, çözüm yolları gibi bir çok yönüyle ele alınmıştır. İş stresinin sebepleri ve sonuçları hakkında genel geçer ifadeler söylemek mümkün olsa da her organizasyonun stres kaynakları aynı değildir. Dolayısıyla çözüm yolları da her organizasyonda farklı uygulamaları gerektirebilecektir.

Askerlik mesleğinde ve polislik mesleğinde stres, gerek yurt içinde gerekse yurt dışında çeşitli araştırmalarda ele alınmıştır. Her iki mesleğin kesişim noktasında bulunan Jandarmada ise yeterli sayıda araştırma bulunmaması bizi bu alanda bir araştırma yapmaya teşvik etmiştir. Jandarmada strese yol açan konuları belirleyerek bu konuların personelin psikolojik durumlarında ne gibi sonuçlara yol açtığını tespit ederek mevcut sorunların çözümüne çare aramak, araştırmanın temel gayesi olmuştur.

Araştırma, dört literatür bölümü, bir de uygulama bölümü olmak üzere beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, genel olarak stres kavramı tanıtılmaktadır. İkinci bölümde iş stresi ile ilgili teorilere özetle değinilerek, iş stresinin sebepleri ve sonuçları üzerinde durulmaktadır. Bu bölümde askerlik mesleğinde ve kolluk mesleğinde stres konusuna da yer verilerek alanda yapılmış bazı çalışmaların özetlerinden bahsedilmektedir. Üçüncü bölümde stresle kişilik ilişkisi anlatılmaktadır. Dördüncü bölümde ise stresle başa çıkma stratejilerinden ve davranışlarından söz edilmektedir.

Beşinci bölümde araştırmanın uygulama kısmı yer almaktadır. Bu bölümde Jandarma Genel Komutanlığında görevli 471 kişi üzerinde yapılan anket çalışmasından elde edilen bulgular sunulmakta ve bu bulgular literatürle bağlantılı olarak tartışılmaktadır. Son olarak stres yönetimi konusunda kurumsal açıdan yapılabilecek bazı uygulamalarla ilgili öneriler sunulmakta ve gelecekte bu alanda yapılabilecek çalışmalar için de çeşitli tavsiyelerde bulunmaktadır.

GİRİŞ

Stresin çok çeşitli tanımları bulunmakla birlikte genel olarak stresi, kişinin dıştan gelen ve kendi kapasitesini aşan taleplere karşı gösterdiği tepki şeklinde değerlendirmek mümkündür. Kişiyi zorlayan talepler; aile yaşantısından kaynaklanabileceği gibi; doğal afet, savaş, ekonomik kriz gibi bireyle doğrudan ilgisi olmayan konular da strese neden olabilir. İş yaşamı bir çok insanın zamanının ve enerjisinin önemli bir kısmını almaktadır. Stres açısından da iş yerleri, bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumsuz etkileme potansiyeline sahip ortamlardır.

Stres, belirli bir seviyeye kadar faydalıdır. Bireyi harekete geçirici fonksiyonu vardır. Ancak stres çok yoğun yaşandığında veya uzun sürdüğünde bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığı tehdit altına girmektedir.

Strese herkes aynı şekilde tepki göstermemektedir. Çünkü herkesin strese dayanıklılık derecesi farklıdır. Bu farklılıkların neler olduğu ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış ve bazı kişilik özelliklerinin stresten daha çok, bazılarının ise daha az etkilendiği bulunmuştur. A Tipi davranışlar, stresten çok etkilenen kişilik özelliklerinden birisidir. Öfke ise A Tipi davranışlarla birlikte bulunduğu stresin olumsuz etkilerini daha da artırıcı bir rol oynamaktadır.

İnsanlar, stresle başa çıkmak için bilinçli veya bilinçsiz olarak bazı davranışlar sergilemektedirler. Stresle başa çıkma yolları da denen bu davranışlar, ya durumu değiştirmeye dönük problem odaklı çözüm yolları, ya da duruma verilen anlama yönelik duygu odaklı çözüm yolları adını almaktadır. Karşı karşıya olunan durumun özelliğine göre kişiler bu yollardan birisini tercih ederek stresin olumsuz etkilerinden kurtulmaya çalışmaktadır.

Bu çalışmada öncelikle stres ve iş stresi kavramı çeşitli teorilerin ışığında incelenecek, daha sonra ise stresle ilgili kişilik özelliklerinden A Tipi davranışlar ve öfkenin üzerinde durulacaktır. Son olarak stresle başa çıkma tarzları ele alınarak bireysel ve örgütsel bazda iş stresi ile nasıl başa çıkılabileceğine yönelik bilgiler verilecektir. Uygulama bölümünde ise literatürle bağlantılı olarak tasarlanan araştırmadan elde edilen veriler, yine literatür çerçevesinde tartışılacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES

1. STRES KAVRAMI VE TANIMI

Stres kavramı günümüzde çok kullanılmasına ve çok bilinmesine karşın, tanımı konusunda yeterince uzlaşa sağlanamayan kavramlardan biridir. Beehr ve Newman'a (1978) göre, davranış bilimleri ile uğraşan bilim adamları arasında, üzerinde görüş birliğine varılan bir stres tanımı yoktur. "Stres aşk gibidir. Herkes onun ne anlama geldiğini bilir, ancak onu aynı şekilde tarif edecek iki kişi bulunmaz". Stres ile ilgili kargaşayı Selye de şu şekilde açıklamıştır: "Stres de izafiyet teorisi gibi çok bilinmek ancak az anlaşılacak şeklindeki çelişkiyi taşıyan bilimsel bir kavramdır." (Rice, 1999:4).

a. Stres Kavramının Tarihi Gelişimi

Stres kavramının kökeni Latince "estrica", eski Fransızca "estrece" sözcüklerine dayanmaktadır. 17nci yüzyılda felaket, bela, dert gibi anlamlarda kullanılırken, 18 ve 19 ncü yıllarda anlamı değişmiş ve nesnelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik güç, baskı, zor gibi anlamlarda kullanılmıştır. Stres, nesne ve kişilerin dışarıdan gelen güçlerin etkisiyle biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Webster sözlüğünde stresin isim olarak birinci anlamı zorlanma, gerilme ve baskıdır (Baltaş ve Baltaş, 1995:291).

Kelimenin kullanımı 14 ncü yüzyıla kadar dayanmaktadır. Ancak kelime teknik açıdan öneme 17 nci yüzyılda fizikçi-biyolog Robert Hooke sayesinde sahip olmuştur. Hooke, köprü gibi insan yapısı binaları incelerken bunların ağır yükleri taşımaları ve rüzgar, deprem gibi doğal güçlere karşı dayanıklı olabilmeleri için nasıl tasarlanmaları gerektiğini düşünüyordu. Yük, yapının üzerindeki ağırlık; stres ağırlığın bindiği alan; gerilim ise yük ve stresin yol açtığı bozulma anlamında kullanılmıştı. Hooke'un analizi 20 nci yüzyılda psikoloji, fizyoloji, sosyoloji alanındaki stres modellerini büyük ölçüde etkilemiştir (Lazarus, 1993:2).

Bir başka fizikçi Thomas Young ise yaklaşık yüz yıl sonra stresi, maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç olarak değerlendirmiş ve bunu bir formül üzerinde göstermiştir. Young'a göre madde, dıştan gelen baskıya kendi direnci

oranında karşılık verebilir. Madde elastik ise dıştan gelen etkiye stres tepkisi sayesinde eğilip bükülerek karşılık verir ve uyum yapmaya çalışır. Ancak eğer dıştan gelen güç maddenin direncinden büyükse dengeleme olmaz ve madde niceliksel değişime uğrar yani kırılabilir. Dış güç aşırı büyükse niteliksel değişim olabilir (Aktaran Şahin, 1998:2).

Tıp alanında ise 1860’larda Claude Bernard, bireyin iç sisteminin dışarıda meydana gelebilecek değişimlere rağmen sabit kalması gerektiğini savunmuştur. Walter Cannon 1935’te bu düşüncüyü geliştirip “homeostasis” kavramını ortaya atmıştır. “Homeostasis”, sistemin iç dengesini koruması demektir. Bedenin stres karşısındaki “savaş veya kaç” tepkisine ilişkin ilk çalışmaları da Cannon yürütmüştür. Dışsal faktörlerle vücudun içsel tepkisi arasındaki bağlantı konusundaki çalışmaları ilerleten Wolf ve Wolf (1943) çeşitli duygu durumlarından sonra midenin faaliyetlerinde değişimler olduğunu gözlemlemişlerdir (Aktaran Ross ve Altmaier, 1994:2).

Her ne kadar stres kavramının ilk kullanımı 14 ncü yüzyıllara kadar gidiyorsa da kavramın yaygın bir şekilde kullanılması ve bilim dünyasında sıkça tartışılması Avusturya asıllı biyolog Hans Selye’nin çalışmalarına dayanır. Bir çok yazar, insanın yaşadığı stresi tanımlayan ve kavramı literatüre kazandıran kişinin Selye olduğu konusunda hemfikirdir (Allen, 1983:2).

b. Stresin Tanımı

Her ne kadar üzerinde uzlaşa sağlanmış bir stres tanımına henüz ulaşılamamışsa da çeşitli yazarların kullandıkları tanımların neler olduğunu bilmek faydalı olacaktır. Tanım zorluğunun en önemli sebebi tanımı yapan kişilerin her birinin farklı bilim dallarıyla uğraşıyor olmasıdır.

Biyolog Selye stresi, “dıştan gelen ve ister mutluluğa isterse acıya yol açan her hangi bir talebe vücudun verdiği belirsiz (nonspecific) cevap” olarak tanımlamıştır. Allen (1983) daha anlaşılır hale getirmek için tanımı detaylı irdelenmiştir.

Öncelikle stres vücudun cevabı ya da tepkisidir. Bu demektir ki stres fiziksel bir tepkidir. Stres zihinsel bir süreç veya üzüntü, kaygı, depresyon gibi ruh halleri

değildir. Stres belki bu bahsedilen rahatsızlıkların tetikleyicisi olabilir ya da kişiler stresi bu şekilde yaşamaktadırlar.

Selye'nin tanımında dikkat çeken bir diğer nokta “belirsiz “ sözcüğüdür. Belirsizlik stres yaratan sebepler ve stresin yol açtığı etkiler için geçerlidir. Strese yol açan etkenler belirsizdir. Hemen her şey stres belirtisini başlatabilir. Belirsiz olan diğer konu ise stresin etkileridir. Stres vücudun sadece bir bölümünü, bir organı değil tamamını etkileme potansiyeline sahiptir.

Selye'nin tanımına göre mutluluk da acı da stres tepkisi yaratabilir. İnsan vücudu genel olarak acı ile mutluluk arasında ayırım yapmaz. Bu yüzden her ikisi de vücutta benzer stres tepkileri oluşturur (Allen, 1983:3).

Lazarus (1993) 'a göre stres dışsaldır. Stres biyolojik, sosyal veya psikolojik sisteme dıştan gelen yük veya taleptir.

McGrath ise stresi şu şekilde tanımlamıştır: “Stres, talebi karşılamadaki başarısızlığın önemli sonuçlar doğuracağı şartlarda, talep (demand) ile bu talebi karşılama potansiyeli arasında algılanan dengesizliktir” (Aktaran Jones ve Bright, 2001:6). Bu tanımdan anlaşılacağı üzere sonucun önemli olması ve talebi karşılama potansiyeli ile ilgili algılamının olumsuz olması durumunda stresten bahsedilebilmektedir.

Baltaş ve Baltaş (1995:26) ise stresi “ organizmanın fizik ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durum” şeklinde tanımlamaktadırlar. Schultz ve Schultz (1994:404) da benzer bir tanım kullanmışlardır: “Stres, çevredeki tehdit edici olaylara, aşırı ve genellikle hoş olmayan uyarıcılara karşı gösterilen fiziksel ve psikolojik tepkilerdir. ”

Robbins'e (1998:653) göre stres, “bireyin fırsatlar, engeller ve taleplerle karşı karşıya kaldığı ve bu fırsat, engel ve taleplerin sonucunun belirsiz ve önemli olduğunun algılandığı dinamik bir durumdur. ” Robbins'in tanımının dikkat çeken yönü sadece tehdit edici bir olayın değil fırsatların ve engellerin de birer stres kaynağı olarak ele alınmasıdır.

Son yıllarda bilimsel literatürde stres, üç anlamda kullanılmaktadır. İlk olarak stres, insanda gerilim yaratan olay ya da çevresel uyarıcı anlamına gelmektedir. Bu anlamda stres dışsaldır. İkinci olarak bireyin gösterdiği subjektif tepki anlamında kullanılmaktadır. Bu tepki zihinsel bir süreçtir ve içseldir. Son olarak stres dıştan gelen talep veya tehlikeye vücudun gösterdiği fiziksel tepki olarak değerlendirilmektedir (Rice, 1999:7).

Stres kavramını anlayabilmek için zaman zaman onun yerine ya da onunla birlikte kullanılan stresör, gerilim, denge, zorlanma, uyum yapma süreçleri gibi bazı kavramları da anlamak gerekecektir.

“Stresör” stres yaratan dışsal olaylar, çevresel etkilere. Bunlar iş yerindeki aşırı iş yükü olabileceği gibi, aileye yeni bir bebek gelmesi, enflasyon gibi konular olabilir.

“Gerilim” (strain) , dıştan gelen baskının insanda yarattığı durumdur. Selye’ye göre stresör olumlu da olsa olumsuz da olsa gerilim oluşur (Rice, 1999)

“Denge” (homeostasis) , canlı sistemlere giren ve çıkan unsurların sistemi rahatsız etmeyen belirli bir oranda bulunmasıdır. Sistemlerin varlığı sistem içindeki ve dışındaki değişkenlerin dengede olmasına göre programlanmıştır. Sistemler, içeride veya dışarıda meydana gelen bozulmaları tekrar denge durumuna döndürmek için çaba harcarlar. Üç tür dengeden söz edilebilir:biyolojik denge, psikolojik denge, sosyal denge (Şahin, 1998).

“Zorlanma” (exertion) dengeye dönme süreci içinde sistemin ödediği bedel ya da harcadığı enerjidir.

“Rahatsızlık” (distress) ise gerilimin subjektif olarak yaşanma biçimidir. Aynı zamanda gerginlik, sinirlilik kaygı üzüntü gibi terimlerle de tanımlanan bir süreçtir ve genellikle stres belirtilerini içerir.

Uyum yapma süreçleri (adjustment processes) organizmayı denge durumuna döndürmek için harekete geçirilen alt sistem süreçleridir. İnsanda bu süreçler fizyolojik, duygusal, davranışsal ve bilişsel olabilir (Şahin, 1998:6).

Son olarak stresi tanımlamak için hangi kelimeler kullanılırsa kullanılsın stres sürecinde şu dört konunun varlığı göz ardı edilmemelidir (Lazarus, 1993) :

- İçsel veya dışsal bir yük veya stresör
- Durumun iyi bir şey mi yoksa zararlı bir şey mi olduğunu anlamaya yönelik bir değerlendirme
- Stresli durumla baş etme süreçleri
- Stresli durumun vücuda ve zihne etkileri

2. STRES TEORİLERİ

Teoriler, bilimin açıklayıcı temellerini oluştururlar ve verileri özetlerler. Teoriler test edilebilen hipotezler kurduklarında önemli bir bilgi boşluğunu doldururlar. Stresin ne olduğu, nasıl çalıştığı ve sağlıkla nasıl ilişkilendirildiğine dair çeşitli teoriler vardır. Rice (1999:13-27) stresle ilgili bu teorileri çeşitli kategorilere ayırarak incelemiştir.

a. Biyolojik Stres Teorileri

Biyolojik teoriler vücudun stres tepkisine odaklanmıştır. Bir çok biyolojik stres teorisi olmakla birlikte burada ağırlıklı olarak literatürde en çok bahsi geçen Genel Uyum Teorisinden bahsedilecektir. Ayrıca Genetik Yapısal Teorilerden de kısaca söz edilecektir.

(1) Genel Uyum Sendromu

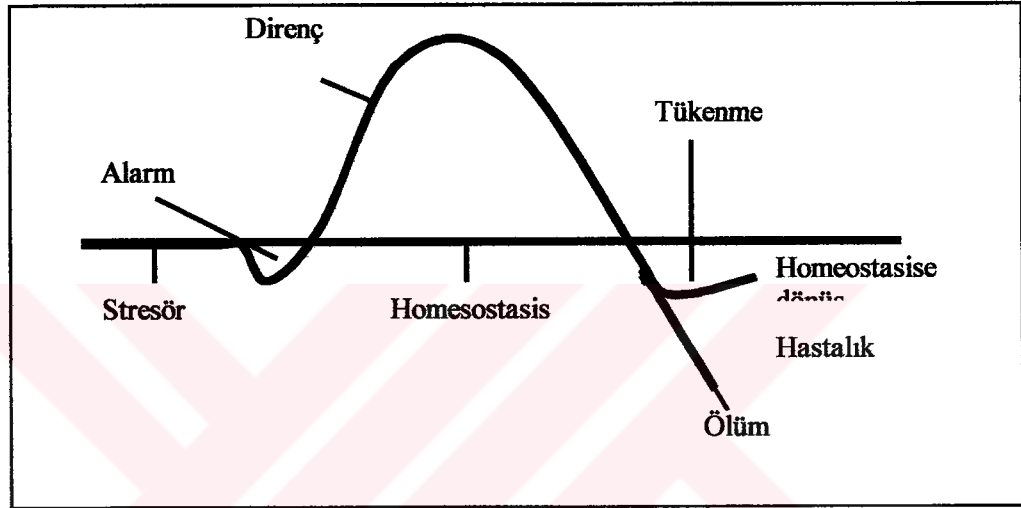
Genel Uyum Sendromu (GAS) Hans Selye tarafından 1936 yılında ortaya atılmış bir stres modelidir. Bu teori dört ana fikirde özetlenebilir:

- Bütün canlılar iç dengelerini korumak için doğuştan gelen bir dürtüye sahiptirler. İç dengeyi sürekli kılan süreç “homeostatis” tir. Homeostasisin sürdürülmesi yaşam boyu devam eden bir faaliyettir.
- Mikrop, aşırı iş yükü gibi stresörler iç dengeyi bozar. Stresör ister iyi ister kötü bir şey olsun vücut buna fiziksel uyarılma ile yanıt verir. Bu tepki savunmacı ve kendini koruyucudur.

- Strese uyum sağlama çeşitli safhalarda gerçekleşir. Uyumun ne kadar zaman alacağı ve ilerleyen safhalardaki gelişmenin seviyesi stresörün süresine ve yoğunluğuna direnme başarısına bağlıdır.

- Organizma sınırlı bir uyum enerjisine sahiptir. Bu enerji tükendiğinde organizma stresle baş etme yeteneğini yitirir ve ölebilir.

Genel Uyum Sendromu, alarm, direnç ve tükenme aşamalarından oluşur (Şekil 1).



Şekil - 1: Genel Uyum Sendromu (Rice, 1999:18)

(a) Alarm Aşaması

Alarm tepkisi Cannon'un "savaş ya da kaç" tepkisine paralellik göstermektedir. Bu aşama organizmanın dış uyarı stres olarak algıladığı aşamadır. Organizma öncelikle şoka girer. Şok döneminde vücut ısı ve kan basıncı düşer, kalp duracakmış gibi olur (Baltaş ve Baltaş, 1995:26).

Bu durum dengenin bozulduğu ve gerilimin yaşandığı dönemdir. Sonra organizma hemen "savaş veya kaç" tepkisi verir. Organizmanın alt sistemleri (endokrin, otonom sinir sistemi) ve onlara bağlı organlar ve kas sistemleri harekete geçer. Amaç mücadele ederek veya kaçarak organizmanın iç dengesini yeniden kurmaktır (Şahin, 1998:7).

Vücut "savaş" tepkisi için de "kaç" tepkisi için de aynı tepkiyi verir. Tehlikenin gerçek veya algılanan olması bir farklılık oluşturmaz (Allen, 1983:5).

Eğer savunma sistemleri başarılı ise vücut normale döner. Bu aşamaya akut stres tepkisi de denir ve bir çok stres durumu bu aşamadayken ortadan kalkar (Rice, 1999:17).

(b) Direnç Aşaması

Bu aşama organizmanın kendi dengeleyici kaynaklarını kullanarak fiziksel bütünlüğünü korumak için üzerine gelen baskıya karşı direndiği dönemdir ve en uzun süren aşamadır. Bu süre aylar, yıllar, hatta on yıllar olabilir (Allen, 1983:11).

Stresör kronikleşirse yani organizmanın kontrolü dışında uzun süre devam eder veya stresöre verilen ilk tepki durumun aciliyetini gidermezse vücudun uyarılma durumu devam eder. Vücut savaşı kazanmak için bütün gücünü seferber eder. Sonuçta direnç azalır. Ülser gibi bazı fiziksel belirtiler görülmeye başlanabilir. Bu fiziksel belirtiler de direnci azaltır (Rice, 1999:17).

Bu aşamada sempatik sinir sistemi hala aktif durumdadır ancak alarm aşamasındaki kadar üst düzeyde değildir. Bu aşamaya “uyum aşaması” da denmektedir (Aydın, 2002:5). Direnç döneminde vücudun direnci normalin üzerindedir (Baltaş ve Baltaş, 1995:27).

(c) Tükenme Aşaması

Stres verici olay çok ciddi ise ve uzun sürerse vücut tükenme aşamasına gelir ve enerjisini kaybeder. Direnç tamamen kaybolur. Sonunda bedensel tükenme ve ölüm meydana gelebilir. Bu dönemde alarm dönemindeki belirtiler ortaya çıkabilir. Stres organizmaya geri dönüşü olmayan zararlar vermiştir. Bu dönem, hastalıklara çok açık olunan bir dönemdir (Baltaş ve Baltaş, 1995:27).

Örneğin savaş esnasında hiçbir yara almayan bir askerin birikmiş yorgunluk, açlık, susuzluk, gerilim gibi sebeplerden olayı aniden yığılıp kalması tükenmeye bir örnektir (Ross ve Altmaier, 1994:3).

(d) Teoriye Getirilen Eleştiriler

Genel Uyum Sendromu teorisi çok popüler bir teori olduğundan üzerinde çalışan da eleştiren de fazladır. Teori çeşitli yönleriyle eleştirilmiştir. Birinci eleştirilen konu herkesin strese aynı şekilde tepki vermeyeceğidir. Araştırmalar strese vücudun gösterdiği tepkinin kişiden kişiye değiştiğine işaret etmektedir. İkinci eleştirilen konu ise bu modelde bütün stresörler için vücudun aynı tepkiyi göstereceğidir. Halbuki bazı stresörler oldukça karmaşıktır. Hem içsel hem de dışsal sebeplerden kaynaklanabilirler. Bunların her birine vücudun göstereceği tepki farklı olacaktır (Ross ve Altmaier, 1994:3).

Teori, stres gibi geniş bir kavram için fazla dar bir çerçeve çizmektedir. Psikolojik faktörleri göz ardı etmiştir. Stresörün tehdit mi yoksa fırsat mı olduğuna önem vermemekte dolayısıyla bilişsel süreci dikkate almamaktadır. Ayrıca stresle mücadele stratejilerinin seçimi ve stresle baş etme stratejilerinin etkililiği konularını tamamen ihmal etmiştir (Rice, 1999:18).

(2) Genetik Yapısal Teoriler

Genetik yapısal araştırmalar, genetik yapı ile strese dayanıklılığı azaltan bazı fiziksel özellikler arasında ilişki kurmaya çalışmaktadır. Genetik faktörler, direncin azalmasını çeşitli şekillerde etkileyebilir. Genetik yapı otonom sinir sisteminin dengesini etkiler. Genetik yapı kişinin mizacını da etkilemektedir ki mizacın stres tepkisi ile ilişkisi vardır. Genler vücudun alt sistemlerini ve organlarını da kontrol ettikleri için önemlidir. Çünkü strese dayanıklılıkla ilişkili olan böbrek, kalp damar sistemi, sindirim sistemi ve sinir sistemi de genler tarafından kontrol edilmektedir (Rice, 1999:19).

b. Psikolojik Stres Teorileri

(1) Psikodinamik Model

Psikodinamik modeller arasında Freud'un modeli en çok kabul görenidir. Bu modelde stresin tanımı anksiyeteye dayandırılmıştır.

Freud'a göre işaret anksiyetesi ve travmatik anksiyete olmak üzere iki tip anksiyete vardır. İşaret anksiyetesi hayatı tehdit eden gerçek bir tehlike karşısında yaşanır. Travmatik anksiyete ise içgüdüsel ya da içsel kaynaklı anksiyetedir, bastırılmış cinsel yada agresif dürtülerin ortaya çıkma ihtimali karşısında yaşanır.

Anksiyete psikolojik işleyiş üzerinde baskı yaratır. Dönüştürme yolu ile enerji psikolojik bir çatışmadan fiziksel bir belirtiye dönüştürülür (Rice, 1999:20). Freud'un teorisi stresi sadece anksiyeteye dayandırmaktadır. Bilişsel yönü ve fiziksel tepkileri yeterince önemsememiştir. Doğrulanabilirliği kolay olmayan bir teoridir.

(2) Öğrenme Teorisi

Öğrenme teorisinde stres, klasik koşullanma, operant koşullanma veya ikisinin karışımı olan modellerle açıklanır.

Klasik koşullanma modelinde stresle ilgili deney John Watson tarafından yapılmıştır. Bu deney şu şekilde yapılmıştır:11 aylık bir çocuğa fare gösterildiğinde çocuk korkmamıştır. Daha sonra yüksek bir ses verilmiş, ardından fare gösterilmiştir. Bu işlem belirli bir süre tekrarlanmıştır. Sonunda çocuk ses olmadan gösterilen fareden korkar hale gelmiştir.

Burada ses koşulsuz uyaran, fare ise koşullu uyandır. Koşulsuz uyaranlar koşulsuz tepkiler yaratırlar. Bu tepkiler genelde refleks tepkileridir. Koşullu uyaranlar ise öğrenilmiş tepkiler yaratırlar. Koşullu uyaranlar önceden bir tehdit veya kaygı kaynağı olarak görülmezler. Güçlü bir koşulsuz uyaran (yüksek ses) koşullu uyarana (fare) stresör haline dönüştürebilir ve koşullu tepkiye (savaş veya kaç) yol açabilir.

Klasik koşullanma modeli stres teorisine stresin yol açtığı duyguları anlama konusunda önemli katkılar sağlamıştır. Çünkü korku ve kaygı gibi duygular karmaşıktır ve davranışsal, fiziksel ve psikolojik öğeler içerir. Kaçma ve kaçınma (avoidance) kişiyi stresli uyarıcıdan uzak durmaya teşvik eder. Kişi korkulan bir nesne karşısında içsel bir gerilim yaşar ve bunun sonucunda kan basıncı yükselir, kalp atışları hızlanır. Düşük seviyelerdeki uyarıcılar bile (fare resmi) subjektif bir gerilim ve fiziksel uyarılma yaratabilir.

Kaygı gerçek bir uyaran olmadan da uyarılabilmektedir. Örneğin korkulan bir nesne üzerinde konuşulduğunda gerçekte o nesne orada bulunmasa bile kaygı duygusu başlayabilmektedir. Eğer bu duygu korkulan bir durumla karşı karşıya gelindiğinde kontrol edilemezse kişiyi çaresiz durumlara düşürebilir ve normal yaşamdan zevk almayı engelleyebilir.

Operant koşullanma teorisinde ise davranış değişiminden bahsedilmektedir. Davranışlar olumlu sonuç verirse tekrarlanır, olumsuz sonuç verirse tekrarlanmaz. . Bu bakış açısı kaçma davranışını anlama yönünden stres kavramına katkı yapmaktadır. Kaçma davranışı öğrenilmiş korku ve kaygı duygularına gösterilen operant tepkidir. Korku, i gerilimi artıran kötü bir duygudur. İnsanlar genellikle kötü duygudan kurtulmak isterler. Korkulan nesneden uzaklaşmak korkuyu azaltacağı için kaçma davranışı daha da güçlendirilir. Genellikle stresli durumlar kontrol edilemeyen düzeylerde kaygıya yol açtığı için insanları kaçmanın veya kaçınmanın çeşitli şekillerini kullanmaya teşvik eder (Rice, 1999:22).

ğrenme teorisi, deneye dayalı bir modeldir. Biyolojik- davranışı bir bakış açısını yansıtmaktadır. Stresin sadece bir yönünü ele almaktadır. Stres yaşantısını kapsamlı bir biçimde açıklama yeterliğine sahip değildir.

(3) Bilişsel Transaksiyonel Model

Bu model stres sürecinde bireysel değerlendirmelerin önemine işaret etmektedir. Çünkü bir olayın stresli olarak algılanıp algılanmaması kişilerin değerlendirmelerine bağlıdır. Her olay herkes için stresli değildir. Ayrıca bireyin içinde bulunduğu fiziksel ve psikolojik durum da olaya yüklenen anlamı etkilemektedir. Kişinin neşeli bir anında iken yaptığı değerlendirme ile hüzünlü bir anında yaptığı değerlendirme aynı değildir.

Bilişsel transaksiyonel modeller arasında en çok dikkat çekeni Lazarus'un modelidir. Lazarus'a göre stres, taleplerle baş etme kaynakları arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanır. Bireyin çevreyle etkileşiminde iki süreç önemlidir:

- Bir şeye değer biçme veya o şeyin niteliği hakkında yargıya varma anlamında kullanılan değerlendirme.
- Çevreden gelen veya içsel kaynaklı taleplerle uğraşmak için girilen davranışsal veya bilişsel çaba anlamında kullanılan başa ıkma

Lazarus, baş etme sürecini etkileyen  değerlendirme sürecinin olduğunu belirtir. Birincil değerlendirme, ikincil değerlendirme ve yeniden değerlendirme. Birincil değerlendirmede durumun tipi hakkında bir hüküm verilir. Birincil

değerlendirmede karşı karşıya olunan durumdan kişiye düşen payın ne olduğu kestirilmeye çalışılır. İkincil değerlendirmede stresli durum ile başa çıkma becerileri arasındaki uyum değerlendirilir ve “bu durumla baş edebilir miyim?” sorusunun cevabı aranır. Yeniden değerlendirme ise ilk iki değerlendirmeden elde edilen verilere dayanır.

Stres, içinde bulunulan durumun fiziksel ya da psikolojik bir zarar verecek şeklinde algılanması (birincil değerlendirme) ve buna gösterilecek etkili bir tepkinin olmaması (ikincil değerlendirme) halinde yaşanır. Tehdidin daha fazla sürmeyeceğine yönelik bir değerlendirme yapıldığında yani olaya yüklenen anlam değiştiğinde ve tehdidi ortadan kaldıracak bir baş etme mekanizması kullanıldığında, stres de ortadan kalkacaktır (Rice, 1999:80).

Lazarus’a göre stresle sağlık arasındaki ilişki de karşılıklıdır. Stres hastalığa yol açabilirken hastalık da stresi artırabilir. Sağlıklı olmak ise kişinin strese dayanıklılığını ve başa çıkma mekanizmalarını geliştirebilir (Rice, 1999:80).

Bilişsel transaksyonel teori gelişip olgunlaşsa da çeşitli eleştirilere uğramıştır. Hobfoll (1989) teoriyi karmaşık, ancak itiraz edilemez bulmaktadır. Teori karmaşıktır çünkü, talepler ve başa çıkma kapasiteleri birbirinden ayrılmamıştır. Bazen başa çıkma becerisi talebe bağlıdır, bazen de talebin olup olmayacağı başa çıkma yeteneğine bağlıdır (Aktaran,Rice, 1999:24).

c. Sosyal Stres Teorileri

Bazı yazarlar bireyin toplumun bir parçası olduğunu ve toplumun bireysel stresi etkilediğini belirtmektedir. Çatışma teorisine göre insanlar, iş bulamadıklarında, yeterli eğitim alamadıklarında, enflasyon arttığında, siyasi faaliyetlere katılamadıklarında stres yaşarlar (Rice, 1999:24). Ülke ve dünya ekonomisinin genel gidişatı, politik hayatta yaşanan belirsizlikler, kentsel sorunlar, teknolojik değişim, sosyal ve kültürel alanda meydana gelen değişimler de birer stres kaynağı olabilmektedir (Eren, 2001:32).

Lesley ve Slavin, Lazarus’un transaksyonel modelini sosyal alana uygulamışlardır. Yazarlara göre bazı azınlık gruplara ait olmak stresli olaylar yaşanma sıklığını artırabilmektedir. Kültür bireylerin birincil ve ikincil

değerlendirmelerini etkileyecektir. Bazı gelenekler de stresle baş etme çabalarının yapısını etkileme potansiyeline sahiptir (Rice, 1999:25).

Bütüncül sağlık modeli ise insanın bir bütün olduğunu ve bireyin yaşam tarzıyla ilgili olan stresin kontrol edilmesinin insanın fiziksel, psikolojik, sosyal boyutuna aynı anda yapılacak müdahalelerle mümkün olacağını savunmaktadır. Bu model bilimsellik kriterlerine sahip olmamakla eleştirilmiştir (Rice, 1999:25).

ç. Sistem Teorisi

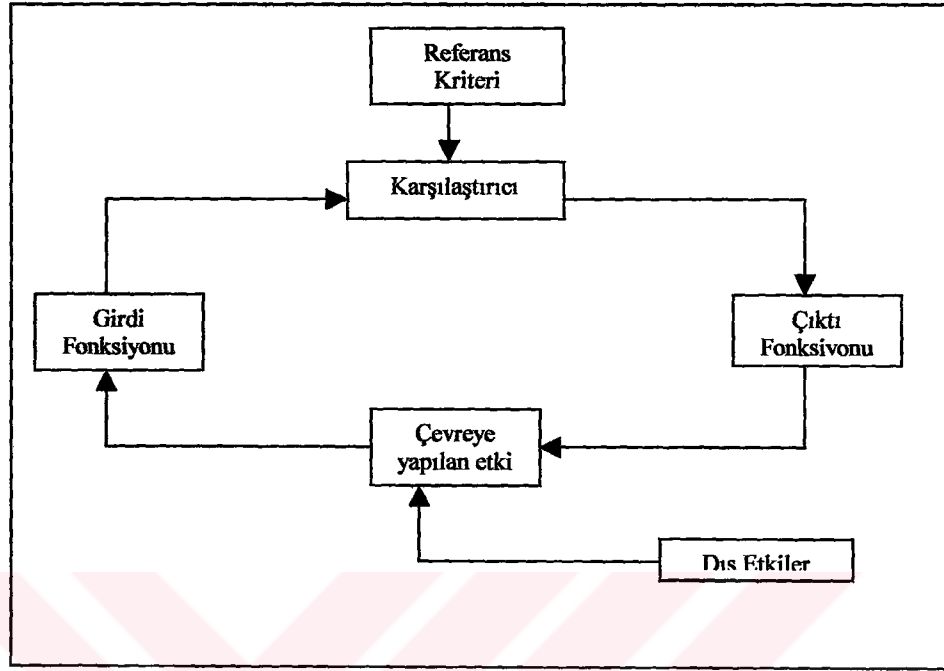
Şu ana kadar bahsedilen teorilerin her birisi stres kavramının bir yönünü ele almıştır. Selye'nin modeli fizyolojik tepkilere odaklanmış ancak psikolojik ve sosyal yönü ihmal etmiştir. Öğrenme teorisi konuyu “koşullanma” yapısına sınırlandırmış ve fiziksel sosyal yanını göz ardı etmiştir. Bilişsel teori sosyal çevreden ve biyofizyolojik iç çevreden elde edilen verilere dayalı bilgi işleme süreçlerine vurgu yapmış ancak stres ve sağlık ilişkisine yani fizyolojiye yeterince önem vermemiştir. Sosyal teoriler ise konuyu zenginlik, kalabalık, sosyal değişim gibi geniş kavramlarla ele almıştır. Her bir teorinin güçlü yanları kadar zayıf yanları da mevcuttur. Bütün bu teorilerin alternatifi ise sistem teorisidir. Teori, sibernetik teori veya kontrol teorisi olarak da isimlendirilmektedir (Rice, 1999:26).

Sibernetik teori stresi bilgi geri bildirimi olarak ele alır. Bu sürecin önemli özelliği bireyin gerilimi algılaması ve bu bilgiyi stresle baş etmek üzere uyum yapma süreçlerine bildirmesidir (Cummings ve Cooper, 1998).

Sibernetik teori kendi kendini düzenleyen (self regulating) sistemlerin fonksiyonunu tanımlamak için geliştirilmiştir. Bu teoriye göre kendi kendini düzenleyen sistemlerin amacı çevreden gelen girdi ile referans kriteri görevi gören içsel standartlar arasındaki farkı gidermektir. Bu amaca negatif geri besleme döngüsü sayesinde ulaşılmaktadır. Bu döngüde çevreden gelen girdiler ile içsel standartlar arasındaki fark çevrenin değiştirilmesi, standartların ayarlanması veya ikisinin birden yapılması şeklinde giderilmektedir (Edwards, 1998).

Sibernetik teori davranış bilimleri için de uyarlanmış, psikoloji ve davranış bilimleri alanına giren motivasyon, hedef belirleme, etkileme yönetimi, zihinsel ve fiziksel sağlık gibi bazı kavramları açıklamak için kullanılmıştır. Stres ve başa çıkma

teorileri için de bir çok yazar tarafından kullanılan sibernetik teorinin basit modeli Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil - 2: Sibernetik Kontrol Süreci Modeli (Edwards, 1998:123)

Modelde çevre girdi fonksiyonu ile algılanmaktadır. Daha sonra elde edilen bilgi karşılaştırmacıya gönderilmektedir. Karşılaştırmacı dışarıdan alınan bilgiyi referans kriterinden sağlanan standartla karşılaştırmaktadır. Karşılaştırma sonucunda çevreden alınan bilgi ile standart arasında bir fark tespit edilmiş ise çıktı fonksiyonu devreye girmektedir. Bu fonksiyon tespit edilen farkı ortadan kaldırmak için çevreyi değiştirmeyi deneyecektir.

Bu faaliyetin toplamına “negatif geri besleme döngüsü” denmektedir çünkü amaç, çevresel girdi ile içsel standartlar arasındaki farkı azaltmaktır. Ayrıca model çevrenin kontrol sistemi dışındaki faktörlerden dolayı da değişebileceğini belirtmektedir. Bu modelde girdi fonksiyonu kişinin çevre algısını; referans kriteri kişinin isteklerini, değerlerini ve hedeflerini; karşılaştırmacı çevreden gelen bilgi ile kişinin değer, hedef ve isteklerini bilişsel olarak karşılaştırmasını; çıktı fonksiyonu çevreyi etkilemek için gösterilen davranışsal çabaları ve dış etkiler de kişinin dışındaki (diğer insanlar, sosyal yapı, doğa olayları) güçleri temsil etmektedir. Bu teoriye göre stres bireyin algıları ile beklentileri arasındaki farktır (Edwards, 1998).

3. STRESE GÖSTERİLEN TEPKİLER

a. Fiziksel Tepkiler

Stres literatürüne bakıldığında yazarların çok büyük bir kısmı stresin bedenle ilişkisinden ve stresle bağlantılı hastalıklardan bahsetmektedir. Stresle ilgili hastalıkları anlayabilmek için stres yaşantısında vücutta ne tür değişimlerin olduğunun bilinmesinde fayda görülmektedir.

Selye'nin tanımında stres dıştan gelen uyarıcılara karşı vücudun tepkisi olarak ele alınmıştır. Organizma bir tehditle veya fırsatla karşı karşıya kaldığında “savaş veya kaç” tepkisi ortaya koymaktadır. Vücudun çeşitli alt sistemlerden oluşan bir sistem olduğu göz önünde bulundurulursa savaş veya kaç tepkisi için her alt sistemin kendi üzerine düşeni yapmak amacıyla bir dizi faaliyet gerçekleştirdiği anlaşılmaktadır. Stres tepkisi ile doğrudan ilişkili olan sistemler sinir sistemi ve endokrin sistemidir. Ancak her iki sistem de beyinden yönlendirilir. Stres nöroendokrin bir tepkidir. Yani hem sinir sistemi hem de endokrin sistemi faaliyete geçer (Allen, 1983:55).

Sinir sistemi beyin ile organlar arasındaki iletişimi sağlayan telefon hatları gibidir. Beyin organlara bir mesaj iletme istediğinde bunu sinirler vasıtasıyla gönderir. Endokrin sistem ise daha çok mektuplaşma sistemine benzer. Endokrin sistemin uyardığı bezlerden salgılanan hormonlar organlara kan vasıtasıyla gönderilir. Bu sebeple sinir sistemi çok hızlı çalışmasına ve saniyeler içinde tepki vermesine rağmen endokrin sisteminin faaliyete geçmesi dakikaları hatta saatleri alabilir (Allen, 1983:55).

(1) Sinir Sistemi

Sinir sisteminin görevi vücudun dışında ve içinde neler olup bittiğini algılamak, bilgiyi yorumlamak ve uygun tepkilerin verilmesini koordine etmektir. Sinir sistemi merkezi ve çevresel sinir sistemi olarak ikiye ayrılabilir. Merkezi sinir sistemi beyin ve omurilikten oluşur. Çevresel sinir sistemi ise otonom sinir sistemi ve iradeye bağlı (voluntary) sinir sisteminden oluşur. İradeye bağlı sinir sistemi organlardaki kasları kontrol etmeye yarar. Bu sistem, kişinin iradesi ve isteğiyle çalışır. Konuşmak, yürümek, oturmak bu sistem vasıtasıyla kontrol edilir. Otonom sinir sistemi ise irade dışı çalışır. Kalp atışlarının hızlanması, yemeklerin sindirilmesi, vücut ısısının ayarlanması otonom sinir sistemi sayesinde olur. Otonom sinir sisteminin organizmayı dengede tutmayı sağlayan iki alt sistemi vardır. Bunlar

sempatik sinir sistemi ve parasempatik sinir sistemidir. Sempatik sinir sistemi vücudun daha aktif şekilde çalışmasını sağlar. Para sempatik sistem ise sempatik sistemin yaptıklarının tersini yapar ve vücudu rahat, gevşek ve düzenli duruma getirmeyi sağlar. Bu sistemler arabanın gaz ve fren sistemlerine benzetilebilir (Allen, 1983;Clow, 2001;Şahin, 1998).

(2) Endokrin Sitem

Endokrin sistem vücut için gerekli olan çeşitli hormonlarının üretilmesini ve yönetilmesini sağlayan sistemdir. Bu sistem en başta beyinde bulunan hipotalamus tarafından yürütülmektedir. Vücudun çeşitli bölümlerinde bulunan bezleri faaliyete geçiren pitüiter bezi hipotalamus tarafından yönlendirilmektedir.

Stres tepkisinin geliştirilmesinde sempatik sinir sistemi tarafından salgılanan epinefrin ve norepinefrin hormonlarının önemi çok büyüktür. Adrenalin olarak da bilinen epinefrin kalp atım hızını artırır, kan basıncını yükseltir, hipotalamusu uyarak diğer hormonların devreye girmesi sağlar. Adrenal tarafından salgılanan bir başka önemli hormon kortizoldür. Kortizol, depolanmış olan glikozu ihtiyaç duyulan organlara naklederek enerji ihtiyacını karşılar (Rice, 1999:139).

Bu hormonlar epinefrin gibi çalışırlar ve onu desteklerler ancak faaliyetleri daha uzun sürer. Epinefrinle kortizollerin çalışma sistemi, bir ordunun başka bir devleti işgal etmesi anındaki faaliyetlere benzetilebilir. Böyle bir durumda öncelikle depodan silahı alan cepheye koşar (epinefrin salgılanması) ancak bir yandan da cepheyi destekleyecek ağır silahların üretimine de başlanır (kortizol salgılanması). Stres anında vücudu “savaş veya kaç” tepkisine hazırlayacak başka hormonlar da vardır. Pitüiter bezi üreme organlarının fonksiyonunu kısıtlamak için prolaktin salgılar. Ayrıca acı duyusunu köreltecek endorfin ve enkefalin hormonları da kana karıştırılır. Son olarak kalp damar sisteminin çalışmasını kolaylaştıracak vasopresin hormonu da faaliyete geçer (Sapolsky, 1998:24-37).

Stres anında endokrin sisteminin harekete geçirdiği hormonlar aslında bunlarla da sınırlı değildir. Ancak bu çalışmanın kapsamı gereği daha fazlasından bahsetmeye ihtiyaç duyulmamaktadır.

(3) Vücutta Görülen Belirtiler

Stres durumunun algılanmasından sonra sinir sistemi ile endokrin sisteminin harekete geçmesi sonucunda vücutta çeşitli değişiklikler meydana gelir. Bunlardan bazıları kişinin kendisi ve başkaları tarafından gözlenebilirken bazıları da dışarıdan anlaşılamaz. Vücutta görülen tepkilerin hepsinin fonksiyonel bir değeri vardır ve temel amaç savaş-kaç tepkisine hazırlık yapmaktır. Hayvanlardaki “savaş-kaç” tepkisi, fiziksel bir tehlike durumunda ortaya çıkar. İnsanlardaki tepkinin oluşumu ise sadece fiziksel uyarıcılardan kaynaklanmaz. İnsanın özsaygısına yöneltilmiş gibi algılanan tehdit de aynı tepkiyi başlatabilir. Diğer deyişle, hayvanlardaki stres tepkisi “gerçek hayattaki tehlikeler” karşısında ortaya çıkarken insandaki tepki, hem gerçek hayati tepkiler karşısında hem de hayali hayati tehlikeler karşısında ortaya çıkmaktadır (Şahin, 1998:25).

Özet olarak vücutta görülen belirtiler ve bunların fonksiyonel anlamı Tablo 1’de görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1995:24;Şahin, 1998:24)

Stres Anında Vücutta Görülen Belirtiler	Fonksiyonel Anlamı
Depolanmış yağ ve şeker kana karışır.	Mücadeleye gerekli enerji için hammadde sağlanır.
Solunum sayısı artar.	Bedene daha fazla oksijen sağlanır.
Kanda alyuvarlar artar.	Beyne ve kaslara daha fazla oksijen sağlanır.
Kalp atış sayısı artar ve kan basıncı yükselir.	Bedenin gerekli bölgelerine kan takviyesi yapılır.
Kan pıhtılaşma mekanizması harekete geçer.	Yaralanmalara karşı kan kaybını azaltmak için önlem alınır.
Kas gerilimi artar.	Kuvvet gerektiren işlere hazırlık yapılır.
Sindirim yavaşlar veya durur.	İç organlardaki kan, kas ve beyne gider, bağırsak ve mesane adaleleri gevşer.
Gözbebekleri büyür.	Daha fazla ışık alınarak algıyı güçlendirmeye yardımcı olunur.
Bütün duyumlar artar	Dış ortamdan daha fazla haberdar olunması sağlanır.
Terleme artar	Vücudun aşırı ısınması önlenir.
Eler, ayaklar ve deriye yakın bölgelerdeki kan, beyin ve gövde kaslarına doğru gider.	Bu bölgelerde ortaya çıkabilecek yaralanma durumunda daha az kan kaybı olur.

Tablo 1: Stres Anında Vücutta Görülen Belirtiler ve Bunların Fonksiyonları

Stres anında vücutta görülen belirtilerin birey tarafından fark edilmesi önemlidir. Çünkü bu belirtilerin farkında olunması bilinçli olarak stresi azaltmaya yönelik önlemler alınmasını kolaylaştırabilir. Eğer farkında olup önlem alınmazsa sistem kuramının ön gördüğü üzere, ortaya çıkan belirtiler de sistem tarafından “girdi” olarak algılandığından bedende yeni bir stres tepkisi başlar (Şahin, 1998).

b. Bilişsel Tepkiler

Stres anında öncelikle uyarının stres yaratıcı olup olmadığına karar verilir. Bu aşama, uyarıların yorumlanması, sınıflandırılması ve etiketlenilmesini içerir. Bu aşamada dikkat daha keskinleşmiştir. Uzun süreli ve kısa süreli bellek hızlanmış ve bilgi işlemeye çalışmaktadır. Eski alışkanlıklara ve eski çözüm yollarına başvurularak uyarının ne olduğu anlaşılmaya çalışılır. Öte yandan uyarılar arasındaki ortak noktaları yakalama, kategorileştirme, problem çözme yollarını düşünüp en uygun olanını seçme gibi zihinsel süreçler de devam etmektedir (Şahin, 1998:9; Aydın,2002:7).

c. Duygusal Tepkiler

Stres daha geniş bir konu olan duyguların bir parçası olarak ele alınmalıdır. Duyguları stresten ya da stresi duygulardan bağımsız bir konu imiş gibi ele almak doğru değildir (Lazarus, 1993:10). Bu sebeple stres anında bireyin yaşadığı duygular önemlidir. Stres anında öfke, kaygı, suçluluk, üzüntü, mutluluk, veya ümitli olma gibi duygulardan hangilerinin yaşandığı uyarının niteliğine ve niceliğine, bireyin kişilik yapısına ve içinde bulunulan ortama bağlıdır. Stres yaratan durum bireyin varlığını tehdit eden bir durumsa kaygı, korku gibi duygular; engellenme durumu varsa öfke/kızgınlık; sevilen birinin ölümü, başarısızlık gibi durumlar varsa üzüntü duyguları yaşanacaktır. Bu duygular, bazen duygusal dengeyi bozucu özellikler gösterdiğinden başlı başına stres yaratıcı olabilirler (Şahin, 1998:10).

ç. Davranışsal Tepkiler

Biyolojik veya psikolojik dengedeki bozulmanın varoluşa tehdit olarak algılandığı durumda vücut “savaş ya da kaç” tepkisi geliştirir. Bu şekilde eski duruma dönmeye çalışılır. Bu durumda gösterilen davranışları “aktif ve probleme dönük” olanlar ve “pasif ve savunmaya dönük” olanlar şeklinde sınıflamak mümkündür. Bunlara aynı zamanda stresle başa çıkma mekanizmaları da denmektedir (Şahin, 1998:10-11). Bu konu dördüncü bölümde ayrıntılarıyla ele alınacaktır.

4. STRES VE SAĞLIK

Amerika'da her yıl ölümlerin %52'si ile %54'ü kalp damar hastalıklarından kaynaklanmaktadır. Geriye kalanların yarısından fazlası da kanserden ölmektedir. Stres hem kalp damar hastalıklarının hem de kanserin gelişmesinde çok önemli bir role sahiptir. Ayrıca yeme bozuklukları, başta ülser olmak üzere sindirim sistemi hastalıkları, cinsel işlev bozuklukları ve solunum sistemi hastalıkları da stresle ilişkilidir (Allen, 1983).

Stresin hastalığa yol açmasının asıl sebebi kronik stresin vücudun direncini ve bağışıklık sistemini zayıflatmasıdır. Stres genellikle vücudun acil tepkilere hazırlanmasını sağlar. Bağışıklık sistemi ise uzun vadeli faaliyetler için enerji harcar. Stres anında bağışıklık sisteminin harcayacağı enerjinin önemli bir kısmı acil tepkiler için kullanıldığından vücuda zararlı etmenlerle (bakteriler, virüsler, parazitler) mücadele etme görevi üstlenen bağışıklık sistemi, bu faaliyetini ertelemek veya yavaşlatmak durumunda kalmaktadır. Bunun sonucunda da hastalığın gelişmesi kolaylaşmaktadır. Özellikle kanser hastalıklarının gelişmesi bağışıklık sisteminin zayıflığından kaynaklanmaktadır. Stresin hastalığa yol açma riski stresörlerin çeşidine ve sıklığına, bireylerin bu stresörlere verdiği tepkinin niteliğine ve bağışıklık sisteminin direnç kapasitesine göre değişir (Sapolsky, 1998).

Kalp damar hastalıklarının stresle birlikte anılması tesadüf değildir. Çünkü stres tepkisi kalp damar sisteminin daha fazla çalışmasını gerektirir. Bu sistem normal ritminin ve kapasitesinin çok üstünde çalışırsa bir süre sonra deforme olur. Kronik stresin kalp damar hastalıklarına yol açmasının temel nedeni özetle budur (Sapolsky, 1998).

Stres sadece fiziksel hastalıklara değil, depresyon, anksiyete gibi psikolojik rahatsızlıklara da yol açmaktadır. Çünkü stres anında çeşitli duygusal tepkiler (korku, kaygı, üzüntü, ümitsizlik vs.) de gösterilmektedir. Bu tepkiler çok fazla yaşandığı takdirde öğrenilmiş acizlik duygusu gelişmekte ve bu da depresyona yol açabilmektedir (Lazarus, 1993). Stresle hastalık arasındaki ilişkide unutulmaması gereken nokta hastalığa aşırı stresin yol açtığıdır. Bu aşırılığın miktarı ise kişiden kişiye değişir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

1. GİRİŞ

İnsanlar tarih boyunca bireysel amaçlarını gerçekleştirebilmek için çabalarını ortak hedeflere yönlendirmişler ve böylelikle tek başlarına yapabileceklerinden daha fazlasını yapabildiklerini görmüşlerdir. Bu bilinç düzeyi, insanların zamanlarının önemli bir kısmını organizasyonlarda geçirmeyi zorunlu hale getirmiştir. Organizasyona bir katkı veren insanlar organizasyondan da kendisine bir katkı gelmesini beklemektedir (Güler ve Diğerleri, 2001:16). Öte yandan organizasyonun problemleri insanları etkilediği gibi organizasyonda çalışan insanların problemleri de organizasyonu etkilemektedir.

Bir çok insanın zamanının yarıya yakın kısmını işle ilgili faaliyetlerde geçirmesi, iş yerindeki fiziksel, sosyal ve psikolojik ortamların bireyin sağlığını etkileme olasılığını artırmaktadır. Çalışan kişinin sağlığı ise bireyin hem kendisi, hem organizasyon, hem de toplum için önemlidir (Newman ve Beehr, 1978).

Stres literatüründe “iş stresi” kavramı ile ilgili çeşitli isimler kullanılmaktadır. İş stresi (job stress- work stress) , örgütsel stres (organizational stress) , meslek stresi (occupational stress) , işe bağlı stres (work related stress) bunlardan bazılarıdır. Kullanılan kelime ne olursa olsun genel olarak ifade edilmek istenen konu aslında, bireyin yaşamını sürdürmek için giriştiği faaliyetler ve bunların bireye olan etkileridir. Bu çalışmada kavram “iş stresi” olarak kullanılacaktır. İş stresi genel olarak stres kavramının bir parçası olsa da konunun önemi ve kapsamı ayrı ve bağımsız bir incelemeyi kaçınılmazdır kılmaktadır.

Ross ve Altmaier (1994) ’e göre iş stresi, işle ilgili talebin işçinin yeteneklerini aştığı ortamlarda, iş koşulları ile çalışan kişinin arasındaki etkileşimdir.

İş stresini tanımlamaya yönelik çeşitli denemeler mevcuttur. Beehr (1998) ’e göre stresör (stressor) , iş çevresinde strese yol açan olaylar veya durumlar; gerilim (strain) , bireyin kendine zarar vereceğini (akıl ve beden sağlığını veya huzurunu

bozacağını) değerlendirdiği stresörlere verdiği tepki; stres ise stresörlerle gerilimin bir arada bulunduğu ortamlardır.

2. İŞ STRESİ İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR

İş stresine yönelik çeşitli yaklaşımlar mevcuttur. Beehr ve Franz (1987) stresi anlamaya ve ona müdahale etmeye yönelik yaklaşımları dört başlık altında incelemiştir. Bunlar tıbbi yaklaşımlar (medical approaches) , klinik psikoloji (clinical/counseling psychology) , mühendislik psikolojisi (engineering psychology) , ve örgüt psikolojisi (organizational psychology) yaklaşımlarıdır.

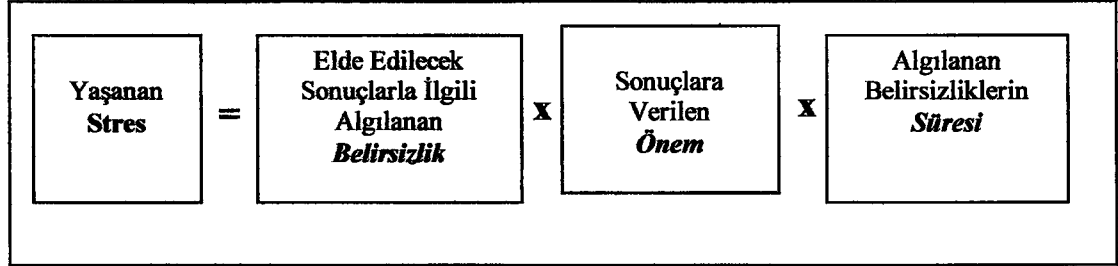
Tıbbi yaklaşım fiziksel çevredeki stresörlere, bunların insan vücudunda yol açtığı fizyolojik rahatsızlıklara, ve doğrudan doğruya bireyi tedavi etmeye odaklanmıştır. Klinik psikoloji veya danışmanlık psikolojisi yaklaşımı, iş çevresindeki psikolojik stresörlere ve bireyin yaşadığı psikolojik sıkıntılara (ör. depresyon, anksiyete) önem vermiştir. Bu yaklaşım da doğrudan bireyi tedavi etmeye yönelmiştir. Mühendislik psikolojisi iş ortamındaki fiziksel stresörleri ele almış ve bireyin yaşadığı sıkıntılardan çok performansta meydana gelen değişimleri incelemiştir. Çözüm yolu olarak da işin fiziksel koşullarında değişiklikler yapmayı benimsemiştir. Son olarak örgüt psikolojisi yaklaşımı ise iş ortamındaki psikolojik stresörleri konu edinmiş, çalışan bireyin psikolojik sorunlarına odaklanmış ve genellikle örgüt iklimi ve kişiler arası ilişkiler bağlamında değişiklikler yapılmasının çözüm yolu olabileceğine dair tavsiyelerde bulunmuştur (Beehr ve Franz (1987)'dan aktaran Beehr, 1998:6).

3. İŞ STRESİ TEORİLERİ

Stres kavramının karmaşık ve çok boyutlu yapısı iş stresi için de geçerlidir. Bu sebeple iş stresini anlamaya yönelik çeşitli teoriler ortaya atılmıştır. Bu teorilerden bazıları sınırlı sayıda değişkeni inceleyen teoriler iken bazıları çok kapsamlı ve konunun her yönünü dikkate alan teorilerdir.

a. Belirsizlik Teorisi

Belirsizlik teorisi, yaşanan stresin belirsizlik, önem ve sürenin bir fonksiyonu olduğunu iddia etmektedir. Stres şu şekilde formülize edilmektedir: $\text{Stres} = B \times \ddot{O} \times S$ (Beehr, 1995; Beehr, 1998).



Şekil - 3: Belirsizlik Teorisi (Beehr, 1998)

Bu teori motivasyonla ilgili beklenti teorisinden yararlanmakta ve bireyin proaktif olduğunu varsaymaktadır. Teoriye göre çalışan birey, iş yerinde geçerli olan davranışların neler olduğunu bulmaya çalışır. Birey çabasıyla performans arasında ve performansla elde edilecek sonuç arasında bir anlamlı bir ilişkinin varlığını bilirse motivasyonu artar.

Çaba ile performans arasındaki olasılık yüksekse çaba artacak, olasılık düşükse çaba azalacaktır. Ancak olasılığın bilinmediği durumda çalışan ne yapacağını bilemeyecek ve stres yaşayacaktır. Aynı durum performansla elde edilecek sonuçlar açısından da geçerlidir. Gösterilen performansın içsel (gurur, mutluluk, başarıma duygusu) veya dışsal (ödül, terfi vs.) sonuçlar getirmesi olasılığının bilinmesi performansı etkileyecektir. Olasılığın bilinmemesi durumunda ise stres kaçınılmaz olacaktır.

Stresin gerçekleşmesi için gerekli diğer şart ise önemlidir. Elde edilecek sonuçlar belirli bir düzeyde önemli olarak görülüyorsa stres yaratacak, önemsiz görülüyorsa her hangi bir strese yol açmayacaktır. Sonuçlara verilecek önem kişiden kişiye değişebilir.

Teoride varlığı zorunlu olan diğer değişken ise süredir (duration). Eğer belirsizliğin süresi uzunsa strese yol açar. Bir anlık oluşan belirsizlik ise stresin olumsuz sonuçlarına yol açmaz.

Sonuç olarak, belirsizlik bir süre devam eder ve sonuçlar önemli olarak değerlendirilirse stresten bahsedilebilir. Süre veya önem “0” değerine sahipse stres oluşmaz. Sürenin veya önemin artışı ise yaşanan gerilimi de artırır.

b. Çaba-Ödül Dengesizliği Teorisi

Belirsizlik teorisine benzeyen ancak belirsizliğe değil dengesizliğe vurgu yapan bir diğer teori “çaba-ödül dengesizliği teorisi”dir. Siegrist (1998) ’e göre bireyin iş koşullarından kaynaklanan sağlık sorunlarının önemli kaynaklarından birisi de çabaların ne derecede ödüllendirildiği konusudur. Eğer yüksek derecedeki çaba düşük derecede bir ödül elde ederse, gerilim ve bunun sonucu olarak hastalık riski artar. Burada ödül den kastedilenler para, kişilik saygısı ve iş statüsüdür.

Çalışan kişi, gösterdiği üstün gayrete rağmen yaptığı işi değiştirmeye ve hatta bulunduğu statüden daha alt bir statünün yapması gereken işleri yapmaya zorlanıyorsa, terfi olanakları yoksa, aldığı eğitimle bağdaşmayan işler yapmaya mecbur bırakılıyorsa, iş yerinde statü kontrolü düşük demektir. Bireyden çok fazla şey talep eden ancak sürekliliği olmayan bir iş ile üst düzeyde performansın gösterildiği ancak terfi olanağının olmadığı iş, stresli ortamlara birer örnektir (Siegrist, 1998).

Siegrist (1996), yaptığı çalışmalarda çaba-ödül uyumsuzluğunun kalp rahatsızlıklarına neden olduğunu bulmuştur. Başka çalışmalarda ise çaba ödül uyumsuzluğu ile hipertansiyon arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir (Theorell, 1998).

c. Birey- Çevre Uyumu Teorisi

Birey çevre uyumu teorisinin (Person-Environment Fit Theory) temelinde yatan düşünce, bireyle çevre arasında uyumsuzluk olduğunda stresin yaşandığıdır. Bu modelde stres, “gelen taleplerin karşılanamamasının sebebinin, sunulan olanakların bireyin ihtiyaçlarını gidermemesi olduğuna dair subjektif değerlendirmeler” olarak tanımlanmaktadır. Buradaki subjektif kelimesi önemlidir çünkü birey- çevre uyumu tamamıyla bireyin değerlendirmesine bağlıdır (Edwards, Caplan ve Van Harrison, 1998).

Çevre, çeşitli taleplerde (demands) bulunurken bazı olanaklar (supplies) sunmaktadır. Buna karşılık bireyin çeşitli ihtiyaçları vardır ve birey, bu ihtiyaçları giderirken bazı yeteneklerini kullanır. Bireyle çevre arasında uyumun bulunması çevreden gelen taleplerle bireyin yetenekleri arasında ve çevrenin sunduğu olanaklarla bireyin ihtiyaçları arasında uyumun bulunmasına bağlıdır.

Olanaklarla ihtiyaçlar arasındaki uyum (fit) ile gerilim ilişkisi üç şekilde ortaya çıkmaktadır:

Birinci durumda uyum ile gerilim arasında sürekli negatif bir ilişki vardır. Sunulan olanaklar arttıkça gerilim azalır. Örneğin bireyin ihtiyaç duyduğu kontrol olanakları arttıkça gerilim azalır.

İkinci durumda sınırlı etki vardır. Belirli bir düzeye kadar olanakların artması gerilimi azaltırken, belirli seviyen sonra gerilimde değişim olmaz. Örneğin yeme, içme ihtiyaçları karşılanınca gerilim azalır, ancak doyma noktasından sonra verilecek ilave olanaklar gerilimi ne artırır ne azaltır.

Üçüncü durumda ise “U tipi bir ilişki” söz konusudur. Olanaklar ihtiyaçları karşılamada yetersizse gerilim yüksektir. Olanaklarla ihtiyaçlar dengelendiğinde gerilim düşer. Olanaklar ihtiyaçları aşarsa yeniden gerilim artar. Örneğin diğer insanlarla iletişim kurma ihtiyacı gereğinden fazla karşılanan kişi bu kez özel hayatının ihlal edildiği düşüncesine kapılıp yeniden gerilim yaşayabilir.

Talep-yetenek uyumu konusunda da benzer bir ilişki söz konusudur. Taleple yetenek arasında uyumsuzluk olduğunda (talepler yeteneklerden fazla olduğunda) gerilim yüksektir. Talebin yetenekten az olması halinde ise üç durum bulunmaktadır.

Birinci durumda fazla yetenek, işleri daha hızlı yapmaya ve böylece kalan zamanı kendini geliştirmek, gelecekteki talepleri karşılamak için enerji toplamak vs. gibi amaçlara hizmet edeceğinden dolayı gerilimi azaltır.

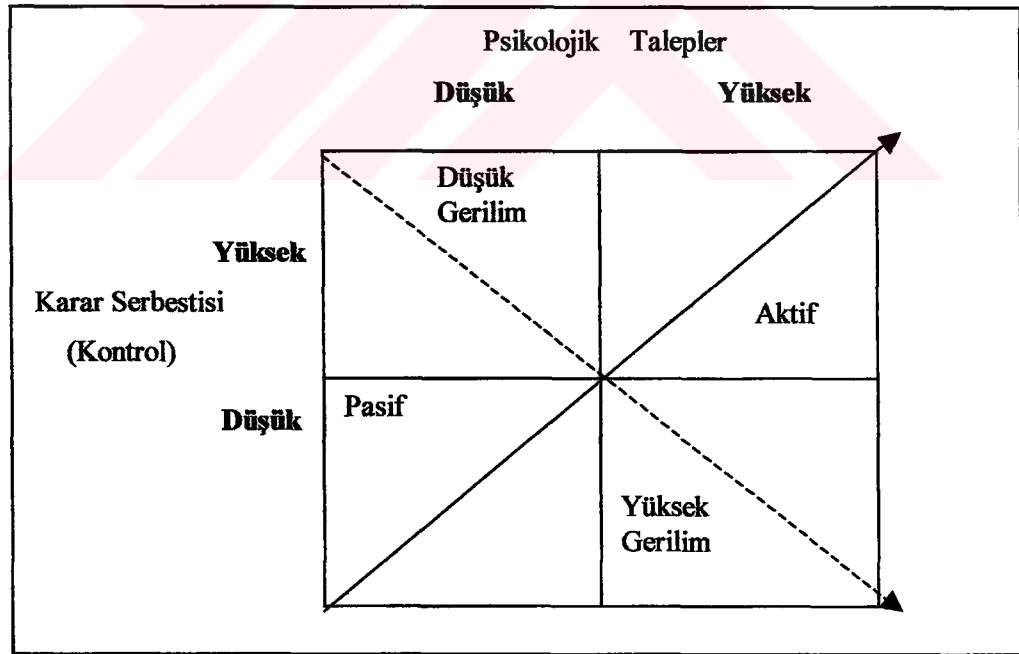
İkinci durumda gereğinden fazla olan yetenek yeni olanaklar getirmeyecekse gerilim sabit kalır.

Üçüncü durumda gereğinden fazla olan yetenek işten sıkılmaya ve özgüvenin düşmesine sebep olacağı için gerilimi artırır.

Model, ortaya atıldığı 1970’li yıllardan bu yana yüzlerce çalışmaya konu olmuş ve çeşitli yönleriyle incelenmiş ve geliştirilmiştir. Ancak hala netleşmeyen boyutları olduğundan üzerinde daha fazla araştırma yapılmaya ihtiyaç bulunmaktadır (Edwards, Caplan, Van Harrison, 1998).

ç. Talep-Kontrol-Destek Teorisi

Organizasyon alanında kullanılabilecek teorilerden birisi de talep-kontrol-destek modelidir. Talep kontrol teorisi Karasek tarafından geliştirilmiştir. Teori iş bölümü analizi konusunda kararları etkileme ve entelektüel becerileri kullanabilme şeklindeki iki değişkenin önemine dayanır. Karasek sonradan bu iki değişkenin bir değişkene indirilebileceği ve buna karar serbestisi (decision latitude) veya kontrol denenebileceğini belirtmiştir. Karar serbestisinin psikolojik taleplerle etkileşimi sağlık üzerinde uzun süreli olumsuz etkilere yol açabilmektedir (Theorell, 1998). Modelin yapısı Şekil-4’te görülmektedir.



Şekil - 4: Karasek'in Talep-Kontrol Modeli (Theorell, 1998)

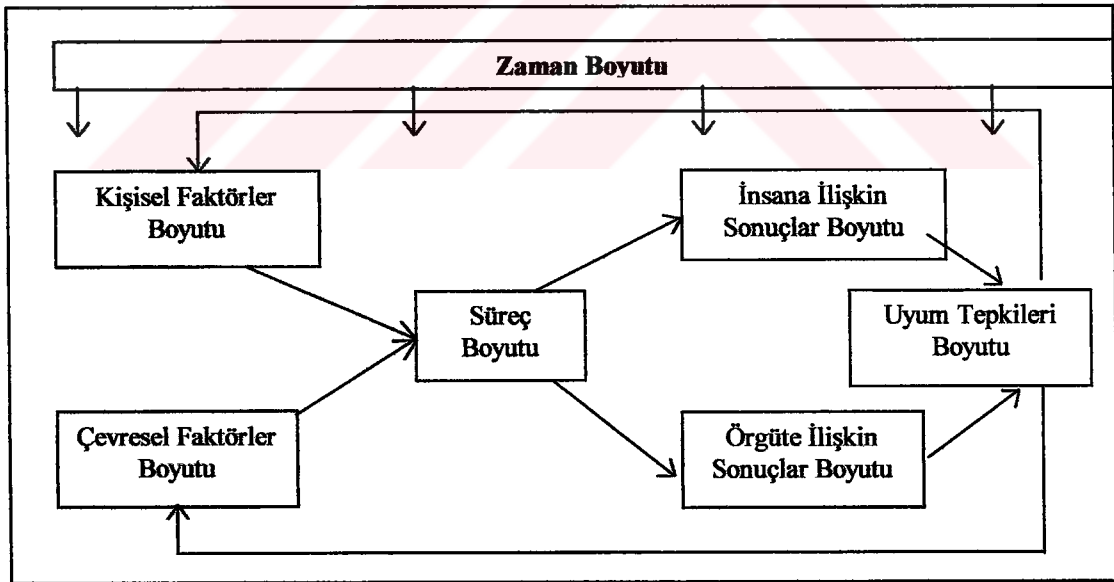
İdeal durumda aşırı bir talep yoktur ve karar serbestisi normal seviyededir. Hem talepler hem de karar serbestisi yüksekse bu durum bireyin psikolojik gelişimine olumlu etki eder. Ayrıca bireyin stresle başa çıkma becerileri de gelişir.

hem taleplerin hem de karar serbestisinin düşük olması durumunda pasif bir iş söz konusudur. Bu durum uzun sürerse yetenekler kaybedilebilir ve stresle başa çıkma becerileri körelebilir. Talebin düşük, karar serbestisinin yüksek olması durumunda düşük gerilim vardır. Olabilecek en kötü olasılık talebin yüksek, kontrolün (karar serbestisinin) düşük olmasıdır. Bu, gerilimin en yüksek olduğu durumdur ve psikolojik ve fiziksel rahatsızlık risklerini de beraberinde getirir (Theorell, 1998).

Bu modele sonradan, sosyal destek konusu da eklenmiştir. Buna göre iş yerinde üstlerden ve iş arkadaşlarından gelen sosyal destek, yüksek talep-düşük kontrol kombinasyonu için tampon fonksiyonu görmektedir.

d. Beehr ve Newman'ın Çok Boyutlu İş Stresi Teorisi

Beehr ve Newman (1978) , önerdikleri çok boyutlu (multi-faceted) modelde iş yaşamındaki stresi çevresel boyut, kişisel boyut, süreç boyutu, insana ilişkin sonuçlar boyutu, organizasyona ilişkin sonuçlar boyutu, uyum tepkileri boyutu ve zaman boyutu olmak üzere yedi boyutta incelemişlerdir. Beehr ve Newman'ın iş stresi modeli Şekil 5'te görülmektedir.



Şekil - 5: Çok Boyutlu İş Stresi Modeli (Beehr ve Newman, 1978)

Bu modelde örgütsel stresten bahsedebilmek için bulunması zorunlu değişkenler olan stresörler, çevresel faktörler boyutuyla; bireyin yaşadığı gerilim ise insana ilişkin sonuçlar boyutuyla temsil edilmiştir. Bu boyutlar örgütsel stresten

bahsedebilmek için gerekli olan iki temel boyuttur. Diğer boyutların ise bulunup bulunmaması çok bir şey değiştirmez (Beehr, 1998).

Çevresel faktörler boyutu, iş stresine neden olan organizasyona ilişkin konulardır. Bu boyut görevin, rolün ve organizasyonun özelliklerini içermektedir.

Kişisel faktörler boyutu, kişinin genellikle değişmeyen özelliklerini temsil eder. Bunlar kişilik, beceri, fiziksel özellikler ve demografik özelliklerdir. Bu özellikler çevresel stresörlerle birleşerek gerilim yaratabilirler.

Süreç boyutu, gerilim altındaki bireye zarar verecek psikolojik ve fiziksel tepkileri içerir. Süreç, kişisel ve çevresel boyut ile sonuçlar ve uyum tepkileri arasında bağ kurar.

Bireye ilişkin sonuçlar boyutu, bireyin fiziksel ve zihinsel sağlığını olumlu veya olumsuz etkileyen sonuçları anlatmaktadır.

Organizasyona ilişkin sonuçlar boyutu, organizasyonun etkililiğini olumlu veya olumsuz şekilde etkileyen işe gelmeme, işten ayrılma, performanstaki değişimler gibi bireysel davranışları içerir.

Uyum tepkileri ise stresörleri, gerilimi veya ikisini birden ortadan kaldıracak bireyin, organizasyonun veya üçüncü tarafların (yasal düzenlemeler, sağlık sigortaları vs.) tepkilerini içerir.

Zaman boyutu ise örgütsel streste zamanın önemini anlatır ve bütün boyutları etkileme potansiyeline sahiptir.

Bu model makalenin yazımına kadar yapılmış olan çalışmaların genellenmesi şeklinde olduğundan bir “meta-modeldir”. Model, stresi örgütsel psikoloji yönüyle incelemiş bir çok çalışma ile de uyumludur (Beehr, 1998).

İş stresi ile ilgili teoriler incelendiğinde süreçte en önemli iki değişkenin örgütsel stres kaynakları ve yaşanan gerilim olduğu görülür (Spector, 1998). Bu sebeple iş stresi araştırmalarında bu iki değişken üzerinde durulmalıdır. Bu çalışmanın bundan sonraki bölümünde özellikle örgütsel stres kaynakları ve bunların

bireye olan etkileri konusu incelenecektir. İş stresi araştırmaların önemli yer tutan kişilik özellikleri konusu ise ayrı bir bölüm altında ele alınacaktır.

4. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

Örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu ile ilgili olarak literatürde çeşitli çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalarda stres kaynağı anlamında değerlendirilebilecek değişkenler, çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde kategorize edilmiştir. Ancak üzerinde önemle durulan değişkenlerin rol belirsizliğı ve rol çatışması olduğu göze çarpmaktadır (Beehr, 1998; Beehr ve Newman, 1978; Ross ve Altmaier, 1994; Ertekin, 1993)

Beehr ve Newman (1978), örgütsel stres kaynaklarını dört başlık altında incelemiş ve bunlara iş gerekleri ve görev özellikleri; rol gerekleri ve beklentiler, organizasyon karakteristikleri ve şartları; organizasyon dışı talepler ve şartlar isimlerini vermişlerdir.

Yates (1989), stres kaynakları sınıflandırmasını beş başlık altında toplamıştır. Bunlar, işle doğrudan ilişkili unsurlar, organizasyonda oynanan rol, meslekte ilerleme, işteki ilişkiler, organizasyon yapısı ve atmosferidir.

Güney (2001) 'in Luthans (1985) 'a atfen yaptığı sınıflandırma ise şu şekildedir: Çalışma politikaları, yapılar, fiziksel şartlar, süreçler.

Aydın (2002), örgütsel stres kaynaklarını, çalışan bireyin kendisi, işlevsel çevresi ve toplumsal çevresi arasında bir kesişim kümesi şeklinde gösterdiği çalışmasında stres kaynaklarını makro düzeyde ele alarak siyasalar, yapılar, fiziksel koşullar, süreçler kategorilerini kullanmayı tercih etmiştir.

Ertekin (1993), iş stresinin kaynaklarını iş yükü, değişim, değerlendirme, rol çatışması, monotonlukla ve iş özellikleriyle sorunlar başlıkları altında sıralamış ve rol çatışması konusunu ayrıca incelemiştir.

Ross ve Altmaier (1994) ise rol özellikleri, iş özellikleri, iş yerindeki kişiler arası ilişkiler, örgüt yapısı ve iklimi, insan kaynakları yönetimi uygulamaları, iş yerinin fiziksel özellikleri ve teknolojisi şeklinde altı başlık kullanmışlardır.

Her yazarın kendisine göre farklı sınıflandırmalar yaptığı görülmektedir. Bu sınıflandırma her çalışmanın kendi özelliğine göre değişebilmektedir. Bu çalışmada ise strese yol açan faktörlerin incelenmesinde ağırlıklı olarak Ross ve Almaier'in sınıflandırması tercih edilecek ancak başka yazarların görüşleri de bu başlıklara ilave edilecektir.

a. Rol Özellikleri

Rol, bir işgörenin örgütteki konumu ile ilgili olarak başkalarının beklediği, istediği eylem ve işlemlerdir (Başaran (1991)'dan aktaran Aydın, 2002:68)

İş Yerinde strese yol açan psikolojik faktörlerin başında rol özellikleri gelmektedir. Rol özellikleri ile ilgili yapılan çalışmaların hemen hepsi, rol belirsizliği ve rol çatışmasını değişmez iki değişken olarak kabul etmiştir. Ancak bazı yazarlar bunların ayrı ayrı incelenmesi gerektiğini düşünürken bazıları da birlikte ele almışlardır

(1) Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği çalışan bireyin işini nasıl yapacağı ile ilgili bilginin yeterli olmaması veya yanlış yönlendirmesi durumunda ortaya çıkar. İşin amaçlarının belli olmaması veya bireyin sorumluluk çerçevesinin çizilmemesi de rol belirsizliği olarak kabul edilmektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

Rol belirsizliği, kişinin rahat hareket etmesini engeller. Çünkü çalışan birey bir şey yapmasa, bir şeyler yapması gerektiği söylenir. Bir şey yapsa yanlış yaptığı belirtilir. Böylece belirsizlik, kişiyi her hangi bir davranış için suçlanmaya hazır hale getirir. Rollerle ilgili belirsizliğin olduğu yerde, işlere öncelik vermek, dolayısıyla plan yapmak da mümkün değildir (Fontana, 1989). Rol belirsizliği genellikle organizasyona yeni katılan bireyler için geçerlidir ve bu tür personelin rolü henüz tam olarak saptanmamıştır (Ertekin, 1993:78).

Yapılan çeşitli çalışmalar, rol belirsizliği yaşayan bireylerde iş ve yaşam doyumunun ve kendine güven duygusunun azaldığını, depresyonun arttığını ortaya koymuştur (Beehr, 1995:59; Yates, 1989:58).

(2) Rol Çatışması

Rol çatışması, bireyden iki ya da daha fazla şey talep edildiği veya beklendiği durumlarda, bunlardan birini yapmanın, diğerlerini yapmayı zorlaştırması ya da imkansız hale getirmesi halinde yaşanan durum olarak tanımlanmaktadır (Beehr, 1995:69). Rol çatışması genellikle iş görenin kişisel ölçütleri, değer ve beklentileriyle, iş gerekleri arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanır (Ertekin, 1993).

Rolü tanımlayan veya rolle ilgili beklentiye açıklayan kişiye “gönderici” dendiği takdirde, dört çeşit rol çatışması olduğu söylenebilir (Ross ve Altmaier, 1994)

Göndericiler arasındaki çatışma:Aynı zamanda birden çok rol göndericisine bağlı çalışan bireylerin yaşadığı çatışmadır. Örneğin patron satış temsilcisine işleri hızlandırma talimatı vermişken, müşteriler kendilerine daha fazla zaman ayrılmasını bekleyebilir.

Göndericinin kendisinden kaynaklanan çatışma:Bir yöneticinin astından aynı anda yapılamayacak birden fazla rol gereği istemesi durumunda yaşanır. Örneğin yönetici astından bir raporu ertesi güne kadar bitirmesini isterken, başka bir görev daha verir ve onu da aynı sürede isterse, rol çatışması kaçınılmaz olur.

Birey-rol çatışması:İşin gereklerinin bireyin değerleri ile çatışması durumunda yaşanır. Örneğin barış yanlısı bir mühendisin silah üretiminde çalışmak zorunda olması bu tür bir çatışmadır. Çalışan bireylerin psikolojik özellikleri ve sağlık durumlarının, yapılan işle bağdaşmaması da önemli stres kaynaklarından (Aydın, 2002:70).

Roller arası çatışmalar:Bu tür rol çatışması, birey birden fazla rol üstlendiği durumlarda geçerlidir. Özellikle çalışan kadınlar roller arası çatışmayı fazla yaşamaktadır. Evde eş ve anne rolünü, işte ise çalışan birey rolünü taşıyan kadın her rolün gereğini tam olarak yerine getirmeyebilir ve bu da strese yol açar (Ross ve Altmaier, 1994).

b. İş Özellikleri

Yapılan işin özellikleri de stres yaratan önemli faktörlerdendir. İşin özellikleri üretim tipine, kamu veya özel sektör olmasına, işyerinin stratejilerine göre değişir.

(1) İş Yüğü

İş yüğü, miktar ve özellik olarak incelenmektedir. Miktar olarak iş yüğü, kişinin yapabileceğinden çok işe sahip olmasıdır. Kişi işinde uzman olabilir ancak, zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, gerçekçi olmayan bitirme tarihleri ve uygun dinlenme olanaklarının olmaması stres yaratan faktör olabilir.

Özellik açısından iş yüğü ise işin çok zor olması veya iş gereklerinin bireyin entellektüel veya teknik yeterliliğini aşmasıdır. Yapılan işin sürekli dikkat istemesi, önemli kararlar almayı gerektirmesi ve karmaşık bilgiler içermesi de iş yüğü olarak kabul edilebilir (Güney, 2001:520;Ertekin, 1993:50).

Mantıklı olmayan yüksek standartlar iş yükünü ve dolayısıyla stresi artıran sebeplerdendir. Çalışanlar bu standartlara ulaşmak için gereğinden fazla çaba gösterecekler, ancak hedefe ulaşamadıklarında hayal kırıklığı yaşayacaklardır (Fontana, 1989).

Aşırı iş yükünün önemli nedenlerinden birisi de yeterli sayıda veya nitelikte eleman olmamasıdır (Yates, 1989).

(2) Zaman Aciliyeti

Bazı görevler, yapısı gereği gecikemezler (Örneğin, polis ve jandarma, ambulans şoförleri, itfaiyeciler vs.). Ancak zaman aciliyeti bazen yönetim ve organizasyon kusurlarından da kaynaklanabilir (Ör. gönderilmesi gereken raporun son anda hatırlanması, yöneticinin mantıksız bitim tarihi bildirmesi v. s.) Yapılan işteki zaman aciliyeti iş yüğü ile de doğru orantılıdır. Acil yapılması gereken iş bireyin fiziksel ve zihinsel yükünü artıracaktır (Ross ve Altmaier, 1994).

(3) İşin Monoton ve Sıkıcı Olması

Bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının verdiği yorgunluk ve bıkkınlık durumları, kısaca “monotonluk” olarak tanımlanmaktadır (Eren, 2001:253). Günümüzün iş hayatında giderek artan otomasyon, çalışanları makinelere bağımlı hale getirmekte, insanın yaratıcılığını köreltmekte ve monotonluğu artırmaktadır. Bu durum ise çalışanlarda can sıkıntısına ve strese yol açmaktadır (Güney, 2001).

(4) Vardiyalı Çalışma

Normal mesai saatleri (08:00-17:00) dışında çalışmak da önemli stres kaynaklarından birisidir. Bazı mesleklerde (sağlık personeli, polis, itfaiye) vardiyalı çalışma zorunluluktan kaynaklanır. Bu stresin nedeni fiziksel ve psikolojik ve olabilir. İnsanın biyolojik saati ve hormonal dengesi düzenli yaşama uyumludur. Bu düzen bozulduğunda vücut daha duyarlı hale gelir. Eviyle ve çocuklarıyla normal saatlerde görüşemeyen birey, onlarla yeterli zaman geçirememenin ve onların sorunlarıyla ilgilenememenin sıkıntısını yaşar (Ross ve Altmaier, 1994).

(4) Görevin Nitelikleri

Yapılan görevin niteliklerinin bireyin işe karşı gösterdiği davranışsal tepkileri etkilediğine inanılmaktadır. Tablo-2’de görülen iş özellikleri ile bireyin özellikleri uyuşmadığı takdirde stres yaşanacaktır.

GÖREV NİTELİĞİ	TANIM
Çeşitlilik	Bir işin bitirilmesi için gerekli olan değişik işlemlerin sayısı.
Özerklik	Çalışan bireyin işini yapabilmesi için kullandığı takdir yetkisinin genişliği
Başkalarıyla İlişki Kurma Zorunluluğu	Görevi yapmak için gerekli olan yüz yüze iletişim ortamlarının sayısı
Başkalarıyla İlişki Kurma Olanakları	İsteğe bağlı olarak başkalarıyla yüz yüze iletişim kurma imkanı.
Bilgi ve Beceri İhtiyacı	İşi yapabilmek için zorunlu bulunan öğrenme ve zihin süreçlerinin miktarı
Sorumluluk	İşin tamamlanması konusunda algılanan hesap verilebilirlik seviyesi

Tablo 2: Stres yaratma potansiyeli olan iş nitelikleri (Ross ve Altmaier, 1994:4)

Çalışan birey fazlaca dışa dönük ise başkalarıyla ilişkide bulunma olanağının az olması strese yol açacaktır. Aynı şekilde teknik bilgisi az olan birisi için, iş çeşitliliği stres faktörü olacaktır. Özerklik tercih edilen bir durum gibi gözükmekle beraber, tecrübesiz ve ne yapacağını bilemeyen bir çalışan için özerklik de önemli stres kaynağı olabilir (Ross ve Altmaier, 1994).

Sorumluluk da önemli stres kaynaklarından. Yates (1989) 'in Frenh ve Caplan'dan aktardığına göre iki tür sorumluluk vardır: İnsanlara karşı sorumluluk, eşyalara (bütçeler, projeler, aletler vs.) karşı sorumluluk. İnsanlara karşı sorumluluğu daha fazla olanlar, eşyalara karşı sorumluluğu olanlara oranla daha çok

gerilim yaşarlar. Genellikle insanlardan sorumlu olan yöneticilerin, yönetici olmayan personele göre daha fazla stres yaşadığı saptanmıştır (Yates, 1989).

c. Kişiler Arası İlişkiler

Kişiler arası ilişkilerin kalitesi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır (Payne'den aktaran Ross ve Altmaier:1994). Kişiler arası ilişkilerin strese yol açması, sosyal destek ile bağlantılıdır. İlişkileri iyi olmayan birey sosyal desteği de az hissedecek, bunun sonucu olarak da daha fazla stres yaşayacaktır. İş yerinde üç türlü kişiler arası ilişkiden söz edilebilir. Bunlar, mesai arkadaşları ile ilişkiler, amirlerle ilişkiler ve müşterilerle ilişkilerdir.

(1) Mesai Arkadaşları İle İlişkiler

Mesai arkadaşları ile ilişkilerin kötü olması güven duygusunu ve empati kurma becerisini olumsuz etkilemektedir. İlişkiler kötü olduğunda çalışanlar birbirlerinin sorunlarını dinlemeyecekleri gibi işlerin yapılmasında da birbirlerine çok fazla yardımcı olmayacaklardır. Yapılan bir araştırmada ilişkilerin kötü olduğu iş yerlerinde çalışanlar, yaşadıkları stresten iş arkadaşlarını sorumlu tutmuşlardır. İlişkilerin iyi olduğu iş yerindeki çalışanlar ise stresle daha iyi baş edebildiklerini bildirmişlerdir (Ketz de Vries (1984) 'ten aktaran Ross ve Altmaier, 1994).

İş yerindeki ilişkileri iyileştirebilmek için iletişime önem vermek gerekir. İş yerinde resmi ve gayri resmi iletişim olmak üzere iki tür iletişimden söz edilmektedir. Yapılan araştırmalar resmi iletişimin artmasının, ilişkileri geliştirmede bir etkisinin olmadığını, ancak gayri resmi iletişimin artmasının iş stresini azalttığını göstermektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

(2) Amirlerle İlişkiler

Amirlerle ilişkilerin strese yol açma potansiyeli çeşitli açılardan incelenmiştir. Liderlik tarzının astın yaşadığı stresle doğrudan ilişkisi vardır. Astların sorunlarıyla ilgilenen, onların ihtiyaçlarına ve duygularına önem veren liderler, “destekleyici lider” olarak tanımlanmaktadır. Destekleyici liderlik, yaşanan stresi azaltmakta ve astların stresle baş etmesine katkıda bulunmaktadır. Bu liderlik tarzının olduğu organizasyonlarda astlar kendilerine güvenli, strese dayanıklı ve lidere bağlı olmaktadır (Yukl, 2002:71).

Ancak liderlik tarzının stresi azaltıcı etkisi, astların durumuna ve içinde bulunulan şartlara da bağlıdır. Belirsizliğin yüksek olduğu, astların kendilerini yeterli hissetmediği ortamlarda paylaşımcı değil yönlendirici (directive) liderlik daha etkili olacaktır.

Astlarla olan zayıf ilişkiler de amir için stres kaynağı olabilir. Ancak üstlerle olan zayıf ilişkilerin daha zedeleyici olduğu belirlenmiştir. Üstlerle ilişkileri geliştirmek, gerilim azaltmada daha etkilidir (Yates, 1989).

(3) Müşterilerle İlişkiler

Önemli stres kaynaklarından birisi de müşteriler veya hizmet sunulan insanlarla ilişkilerdir. Özellikle hizmet sektöründe çalışan kişiler (sağlık personeli, satış elemanları, banka personeli, vatandaşla muhatap olan kolluk çalışanları), müşterinin veya vatandaşın davranışlarından rahatsız olabilir. Tek düşüncesi işinin bir an önce halledilmesi olan vatandaş/müşteri, sabırsız tavırları ile çalışan personeli daha hızlı ve daha özenli davranması konusunda zorlayacaktır. Öte yandan müşterilere/vatandaşlara karşı duyulan kişisel sorumluluklar da yapılan işte başarılı olmayı zorunlu kılmaktadır (Ross ve Altmaier, 1994).

ç. Organizasyon Yapısı ve İklimi

Çalışan bireyin içinde olduğu organizasyonun çeşitli özellikleri de stresle ilişkilidir. Bu özellikleri çeşitli başlıklar altında incelemek mümkündür.

(1) Organizasyon Yapısı

Organizasyon yapısı, bireyin organizasyonda oynadığı rolü ve görevinin niteliğini etkilemektedir. Dikey organizasyonlarda kararlar yukarıdan aşağıya doğru alınır. Çalışan bireylerin kararları etkileme şansları fazla yoktur. Yatay organizasyonlarda ise kararlar daha alt seviyede alınır. Çalışanlar kendilerini ilgilendirecek kararları etkileyebilirler (Daft, 2001:290).

Organizasyonun resmiyet (formalization) derecesi de önemli bir faktördür. Resmiyeti yüksek organizasyonların kuralları, prosedürleri kesindir. Bürokrasi daha yoğundur, hiyerarşi daha yüksektir. Bu tür organizasyonlar mekanik organizasyon olarak da adlandırılmaktadır. Astlardan itaat ve bağlılık beklenir. Organik

organizasyonlarda ise resmiyet daha düşüktür. İş yerinde informal ilişkiler fazladır. Bireylerin katkıları itaatten daha önemlidir. Bu tür organizasyonlarda çalışanların önemi ve değeri artar (Burns ve Stalker, 1961).

(2) Bireyin Organizasyon İçindeki Konumu

Bireyin hiyerarşi içindeki yeri de önemli stres kaynaklarından. Ivancevich (1982) 'in yaptığı bir çalışmada hiyerarşinin en alt basamağındakilerin en fazla stres yaşadığı bulgusuna ulaşılmıştır (Aktaran Ross ve Altmaier, 1994). Ancak Beehr (1995) , en üst seviyedekilerin daha fazla stres yaşadığını öne sürmektedir. Yates (1989) de bu görüşe katılmaktadır. Beehr ve Yates'in savunduğu görüş “yönetici stresi” kavramına dayanmaktadır ve insanlara ve eşyalara karşı sorumluluk duygusundan kaynaklanmaktadır. Alt seviyede bulunanların stresli olması ise kararları etkileme imkanından yoksun olmaya ve bundan doğan acizlik duygusuna bağlanmaktadır (Fontana, 1989:34).

(3) Organizasyon Kültürü ve İklimi

Organizasyonların kültürü de önemli stresörlerdendir. Kültür, organizasyonun iç bütünlüğüne ve dış uyumuna hizmet eder. Kültür bir takım törenler, semboller, sloganlar ve davranışlarla ilişkili görülürken, bunların altında değerler, varsayımlar, inançlar ve tutumlar yatar (Daft, 2001:315). Organizasyonun kültürü, grup içi dayanışmaya önem veriyorsa, gücün ve kaynakların dağılımında adaletli bir politika izleniyorsa, rekabet çok üst düzeyde değilse yaşanan stres de az olacaktır. Ancak gruplar arası rekabetler, terfi ve tayinlerde siyaset kurumundan etkilenme, yöneticilerin terfi etmek için astlarından aşırı ve tutarsız taleplerde bulunmaları astların stres yükünü artıracaktır.

Personelin kararlara katılmalarının sağlanması onların verimini artırır, çatışmaları azaltır ve iletişimi geliştirir. Ancak yöneticilerin büyük çoğunluğu astların kararlara katılmalarını istemezler. Böyle bir durumda astların kendileriyle yarışacağını düşünerek astlarla ilişkilerini geliştirmeyi sakıncalı görürler. Bu durum da astlarda stres yaratır (Güney, 2001:523).

Önemli stres kaynaklarından biri de üstlerin, astların istek ve raporlarına yeterli ilgiyi göstermemesidir. Üstlerden tepki alamamak astları sadece gerilime sürüklemey, aynı zamanda inisiyatif kullanma cesaretini de kırar (Yates, 1989).

Sorunların yüzyüze ve açıkça konuşulmayıp dedikodu şeklinde konuşulduğu organizasyonlarda, güven duygusu azalacağı için çalışanların yaşayacağı stres fazla olacaktır (Ertekin, 1993).

Gereksiz ritüel ve prosedürlerin olduğu organizasyonların bireyleri de stres yaşamakla karşı karşıyadır. Gereksiz yere yapılan ve uzun süren toplantılar, uzun süre üzerinde durulan ve çok zaman alan evrak ve raporlar, çalışanlarda işin kendisinden çok, bunların raporlanmasıyla zaman geçirildiği duygusunu uyandırmaktadır (Ross ve Altmaier, 1994). Bu durum, işin içeriğinden çok şekline önem verilmesi olarak da algılabılır.

(4) Görev Yapılan Yerin Coğrafi Konumu

Bazı görevler diğer meslektaşlarından uzak yerlerde çalışmayı gerektirebilir (Ör. Jandarma Karakolları, Sınır karakolları, orman yangın gözcüleri* vs.). Bu kişiler iletişim ihtiyaçlarını yeterince gideremedikleri için stres yaşayacaklardır (Ross ve Altmaier, 1994).

d. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları

Bireylerin organizasyona alınmasından başlayıp organizasyondan ayrılmasına kadar geçen süre içerisinde işe alma, yerleştirme, tayin, terfi, ödül, ceza, eğitim, sağlık hizmetleri gibi bir çok konu insan kaynakları yönetimi uygulamalarının kapsamına girmektedir. Bu uygulamaların hepsi belirli oranlarda stres faktörü olabilmektedir. Bazı önemli uygulamaların stresle ilişkisi aşağıdaki şekilde incelenmiştir.

(1) İşe Giriş

İşe giriş aşamasındaki birey, kendisinden ne beklendiğini ve organizasyonun kendi beklentilerini ne derece karşılayacağını bilmediğinden bu aşamada oldukça gergindir. Bu gerginliğin atılması, işe girer girmez yapılacak oryantasyon programlarına ve sosyalleşme olanaklarına bağlıdır (Ross ve Altmaier, 1994).

* Bu örnekler, tezin yazarı tarafından verilmiştir. Literatürden alındığı düşünülmemelidir.

(2) Hizmet İçi Eğitim Eksikliği

Hizmet içi eğitim, çalışanların kendilerini geliştirerek güvenlerini artırırken organizasyon açısından da personelin yeteneklerinin geliştirilmesine katkıda bulunur. Eğitim, personelin sosyalleşme ihtiyacına belirli bir oranda cevap verir. Değişen şartlardan etkilenen organizasyonlarda çalışan bireyler için hizmet içi eğitim daha da önem kazanmaktadır. Eğitim eksikliği çalışanın yaşayacağı belirsizliği artıracığından hissedilecek gerilim de fazla olacaktır (Ross ve Altmaier, 1994).

(3) Ücretin Yetersiz Oluşu

Ücret, çalışanın organizasyona yaptığı katkının karşılığı ve ödülüdür. Alınan ücretin yetersiz oluşu psikolojik olarak hayal kırıklığı yaratır. Ailesine de iyi imkanlar sunamayan birey hem işte hem de evde huzursuzluk yaşar. Para, stres oluşmasında güçlü bir etkidir. Sosyoekonomik düzeyi düşük gruplar mali zorluklardan dolayı stresle başa çıkmayı sağlayan kaynaklara yeterince ulaşamazlar (Folkman, Schefer ve Lazarus , 1979; Güney.2000).

(4) Kariyer Gelişimi

Her insan yükselme ve meslekte ilerleme arzusu taşır. Meslekte ilerlemede ortaya çıkan yetersiz terfi, hızlı terfi, iş güvenliğindeki belirsizlik gibi sorunlar, yüksek bir gerilim yaratabilir. Yetersiz terfi durumunda kişinin yaptığı görevler kapasitesinin altında kalacak ve kişi kendini gerçekleştiremeyecektir. Aşırı terfi durumunda ise yeteneklerinin zirvesine ulaşmış kişiden, kapasitesinin üzerinde taleplerde bulunuluyor demektir. Her iki durum da stres yaratma potansiyeline sahiptir (Güney, 2000; Yates, 1989). Çalışan bireyin işini kaybetme riski ise çok daha fazla stres yaratabilecek hususlardandır (Beehr, 1995:100).

(5) Performans Geribildirimi

Performans geri bildirimi, bireyin yaptığı işin doğru olup olmadığını veya işi iyi yapıp yapmadığını anlamasını sağlar. Hatalı bir geri bildirim sistemi varsa veya geri bildirim sayısı az ise çalışan birey performansından emin olamadığı için stres yaşayacaktır (Ross ve Altmaier, 1994).

(6) Ödüller

Çabasının yeterince ödüllendirilmediğini düşünen çalışan birey için stres kaçınılmazdır. Bahsedilen ödülün sadece maddi ödüller olması gerekmemektedir. Bazen övgü sözleri, takdir ifadeleri maddi ödüllerden daha etkili olabilmektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

(7) Atamalar

Atamalar, bireyin iş yerinde ve iş dışındaki hayatının değişmesi anlamına gelmektedir. Yeni bir iş yerine gitmek, çok fazla belirsizlik içerir. Çalışan, işin niteliklerini yeniden öğrenmek, iş ortamında yeni bir sosyal çevre edinmek durumundadır. Öte yandan çocukların eğitimi, çalışan eşlerin tayinleri de önemli sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır.

Brett'e göre tayinler psikolojik sorunlarla değil kalp rahatsızlıkları gibi ciddi hastalıklarla ilişkilidir. Yapılan tayin hali hazırda yapılan işe benziyorsa yaşanan gerilim az olmaktadır. Tayin olunan yere aileyi götürme imkanı varsa bu durumda da yaşanan stres düşmektedir (Brett (1980)'ten aktaran Beehr, 1995:99)

e. İş Yerinin Fiziksel Nitelikleri

Şu ana kadar bahsedilen stres faktörleri, psikolojik faktörler olarak değerlendirilebilir. İş yerinin fiziksel özelliklerinin stresle ilişkisi de çeşitli yazarlar tarafından incelenmiştir. Fiziksel özellikler olarak ele alınan konular, ışık, ses, ısı, hava kirliliği, ergonomik dizayn, kalabalık gibi faktörlerdir. Bunlardan her biri kişiden kişiye değişmekle birlikte çalışanları rahatsız etmekte ve onların dengelerini bozmaktadır (Ross ve Altmaier, 1994).

f. Teknoloji

Fiziksel ortamla ilgili stres kaynaklarından birisi de teknolojidir. Teknoloji, işin yapılabilmesi için kullanılan yöntem, araç ve gereçlerin tamamıdır. Teknolojinin strese yol açması birkaç şekilde olur (Ross ve Altmaier, 1994). Stres yaratan konuların başında teknolojik yetersizlik gelir. Yapılacak işlerin çokluğuna rağmen bunları yapacak makinelerin, bilgisayarların sayısının ve kapasitesinin düşük olması, işi yetiştirememeye telaşı yaratacaktır.

Bir diğerk konu teknik düzenlemelerdir. Eğer iş yerinde kullanılan yöntemler, araçlar herkes tarafından aynı şekilde anlaşılmıyor ve kullanılmıyorsa ortak sonuçlar elde edilemez. Bu durum da çeşitli çatışmalara ve karışıklıklara yol açar. Teknoloji tasarımı, bir diğerk stres faktörüdür. Kullanılan teknoloji çok karmaşık ama otomatik işliyorsaa, çalışan bireyin çok fazla müdahalesi olmayacağı için birey, pek fazla iş yapmadığını hissedecektir. Ancak sistemde arıza meydana geldiğinde de karmaşıklıktan dolayı işin içinden çıkmak mümkün olmayacaktır.

Teknoloji hakkındaki en önemli stres kaynaklarından birisi de “teknostres” de denen, teknolojiye uyum konusunda yaşanan sıkıntılardır. Büyük bir hızla gelişen teknoloji çalışanları da bu hıza uymaya zorlamaktadır. Ancak teknoloji ilgisini çekmeyen ve kendini sürekli geliştirme çabasına zorlamak istemeyen kişiler, teknolojik yeniliklere uyum sağlayamayarak geri duruma düşmektedirler (Rice, 1999:210).

5. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI

İş stresi iş ortamından ve bireyin kndisinden kaynaklanan sebeplerle oluşmaktadır. İş stresinin sonuçları da hem bireyi hem de bireyin içinde bulunduğu organizasyonu ilgilendirmektedir.

a. Bireysel sonuçlar

Beehr (1995) iş stresinin bireysel sonuçlarını psikolojik, fiziksel ve davranışsal sonuçlar olmak üzere üç başlık altında incelemiştir. Aydın (2002), stresin bireyde oluşturduğu sonuçlara stres belirtileri adını vermiş ve aynı başlıkları tercih etmiştir.

(1) Psikolojik Sonuçlar

Stresörlerle bireyin yaşadığı sıkıntılar arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik olarak yapılan çeşitli çalışmalar, en güçlü ilişkinin psikolojik sonuçlarla olduğunu göstermektedir. Anksiyete, depresyon, iş tatmininin düşüklüğü gibi bireysel sonuçlar genellikle, örgütsel stres kaynaklarıyla ilişkili bulunmuştur (Beehr, 1995:110).

Beehr ve Newman (1978) 'ın modelinde, stresin sonuçları arasında yer aldığı düşünülen psikolojik sorunlar şunlardır: Anksiyete, gerilim, depresyon, tatminsizlik ve işten sıkılma, somatik şikayetler, psikolojik yorgunluk, yetersizlik duygusu, kendine güven duygusunun azalması, yabancılaşma duygusu, öfke, konsantrasyon kaybı, psikoz, duygu ve düşüncelerini bastırma.

Stres yaratan bir durumla karşı karşıya gelindiğinde, bireyde kas ve sinirsel gerilim oraya çıkar. Gerginlik hem kendisi bir stres belirtisidir, hem de gerginlik nedeniyle meydana gelen diğer tepkilerin başlatıcısıdır. Stresin diğer bir etkisi, bireyin iş ve aile arkadaşlarıyla olumlu diyaloglar geliştirmesini engellemesidir. Bunun iki sebebi vardır. Stres altındaki birey ya diğerlerine öfkeli ve saldırgan davranarak, onların kendisine yaklaşmasını engelliyor ya da kendisini toplumdan izole ederek topluma (iş, aile vs.) entegre olamıyordur (Aydın, 2002:99).

Ağrı, sancı, huzursuzluk gibi belirtiler, fiziksel sonuçlar gibi gözükse de psikolojik sonuçları ölçmeye yönelik hazırlanan bir çok ölçek, bu konularla ilgili maddeleri de içermektedir. Somatik belirtiler denilen bu tür şikayetler, genellikle anksiyete ile pozitif korelasyon göstermektedir (Beehr, 1995:110).

Son yıllarda stresin yol açtığı belirtilen psikolojik sonuçlardan birisi de “tükenmişlik” (burnout) sendromudur. Tükenmişlik, fiziksel yıpranma, çaresizlik, hayal kırıklığı, ümitsizlik duygusu, olumsuz benlik gelişimi, işe, iş yerine ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtileri içeren bir durumdur (Pines ve Aronson (1988) 'dan aktaran Aydın, 2002:37).

Tükenmişliği ölçme konusunda en bilinen ölçeklerden birisi olan Maslach Burout Inventory (MBI), tükenmişliği üç başlık altında inceler: Duygusal tükenme (emotional exhaustion) , duyarsızlaşma (depersonalization) , ve kişisel başarı isteğinin azalmasıdır (diminished personal accomplishment) (Beehr, 1995).

Lee ve Ashfort (1996) 'un yaptığı bir meta analizde iş stresi kaynaklarıyla en yüksek korelasyonları “duygusal tükenme” boyutu, en düşük korelasyonları ise “başarma isteğindeki azalma” boyutu göstermektedir.

Barling ve Macintyre (1993) da tükenmişliğin en önemli boyutunu “duygusal tükenme” olarak kabul etmiştir. Yapılan araştırmada rol yükünün doğrudan doğruya, rol belirsizliğinin ise dolaylı olarak duygusal tükenmeye yol açtığı bulunmuştur.

Maslach Burnout Inventory, Türkiye’de de bazı araştırmalarda kullanılmıştır. Sever (1997) tarafından hemşirelerin iş stresi ve başa çıkma yollarının incelendiği araştırmada iş stresi arttıkça “duygusal tükenme”nin ve “duyarsızlaşma”nın arttığı bulunmuştur. İş stresi ile “kişisel başarıma isteğinde azalma” boyutunda bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu çalışmada stres kaynaklarıyla en yüksek ilişki “duygusal tükenme” boyutuyla görülmüştür ($r = .54$ $p < .001$). Aynı çalışmada etkisiz başa çıkma yolları ile “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur.

Eğrigözlü (2002) ise aynı ölçeği hemşirelerde iş kontrolü, ve kontrol isteği bağlamında kullanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre kontrol isteği ve iş kontrolü ölçeğin üç alt boyutunu da etkilemektedir. Kontrol isteğinin yüksek, iş kontrolünün düşük olması durumunda tükenmişlik puanları yüksek çıkmaktadır. Aynı çalışmada “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” ile fiziksel sağlıktan yakınma arasında ilişki saptanmış, ancak, “kişisel başarıma isteğinde azalma” boyutu ile fiziksel sağlıktan yakınma arasında her hangi bir ilişki bulunamamıştır.

(2) Fiziksel Sonuçlar

Stres öncelikle fiziksel bir tepkidir. Bu sebeple strese yol açan bir durum ortaya çıktığında insan vücudu harekete geçerek stresli duruma uyum tepkisi gösterir. Bu uyum tepkilerinin sonucunda vücutta bazı ilk belirtiler görülebilir. Kalp atışlarının artması, kana epinefrin ve norepinefrin hormonlarının salgılanması gibi bu ilk tepkilerin vücuda zararlı olduğuna dair yeterli bir bilgi yoktur. Ancak, bu tepkilerin uzun vadede kronik stres durumlarında çeşitli fiziksel hastalıklara sebep olduğu bilinmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1989).

Beehr ve Newman (1978), stresin fiziksel sonuçları arasında şunları saymıştır: Kalp damar (cardiovascular) hastalıkları, sindirim sistemi bozuklukları, solunum sistemi hastalıkları, kanser, artrit, baş ağrıları, yaralanmalar, cilt hastalıkları, fiziksel yorgunluk veya gerginlik, ölüm.

Aydın (2002) bunlara uyku problemleri, alerji, mide bulantısı ve terleme problemlerini de eklemektedir.

İş stresi ile ilişkili olduğu düşünülen ve üzerinde en çok araştırma yapılan rahatsızlık, kalp-damar hastalıklarıdır. Bu rahatsızlık ile ilgili yapılan çalışmalar, kan basıncı, kalp atış sayısı, katekolamin ve kortizol salgıları, kolesterol ve kalp krizleri gibi konuları içermektedir (Beehr, 1995:122).

Kalp damar sistemi hastalıkları dışındaki hastalıklarla stres ilişkisi konusundaki çalışmalar çok fazla değildir. Bununla birlikte kanser, kronik akciğer hastalığı, zatürre, şeker hastalığı gibi hastalıkların stresörle ilişkili olabileceğini ileri sürmüştür (Quick (1987)'ten aktaran Beehr, 1995:123).

(3) Davranışsal Sonuçlar

Stresin yol açtığı başıca davranışsal sonuçlar, doktora gitme sayısında artış, madde kullanımı (alkol, sigara, ilaç vs.) , uykusuzluk veya uyuma isteği, iştahta azalma, çok az veya aşırı yeme, sinirli yüz ifadesi takınma, riskli davranışlar (tehlikeli araç kullanma, kumar oynama) , saldırganlık, kırma dökme davranışları, hırsızlık, kişiler (iş arkadaşları, amirler, aile, arkadaşlar vs.) arası ilişkilerin bozulması, intihar veya intihar teşebbüsleri şeklinde sıralanabilir (Beehr ve Newman, 1978;Güney, 2001;Aydın, 2002).

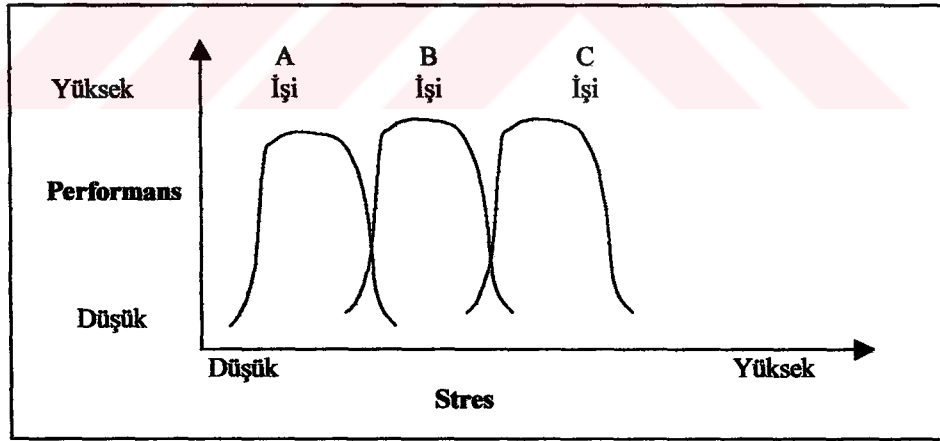
b. Örgütsel Sonuçlar

Organizasyonlar için öncelikli konu kendi verimliliklerinin devam ettirilmesi ve varlıklarının sürdürülmesi, özetle organizasyonun sağlığıdır. Stresin bireye olan etkileri doğrudan veya dolaylı olarak organizasyonları da etkilemektedir. Bu sebeple organizasyonlar, çalışanların zihinsel ve ruhsal sağlıklarına önem vermektedirler. Stresin, organizasyonu hangi açılardan etkilediği hakkında çeşitli çalışmalar yapılmıştır.

Stresle örgütsel sonuçlar ilişkisi yönünden en çok ele alınan konu iş tatminidir Stres arttıkça iş tatmini azalmaktadır. Ancak iş tatmininin azalması organizasyon için tek başına önemli değildir. İş tatminin azalması performans düşüşüne sebep olduğu için önemlidir (Beehr, 1995:132).

Beehr ve Newman (1978) , stresin örgütsel sonuçlarının şunlar olabileceğini öne sürmüştür: İş performansının miktarında ve kalitesinde azalma; çalışanların kendilerini işten geri çekmeye yönelik davranışlarında artış (işe gelmeme, işten ayrılma, erken emeklilik vs.) ; kâr, satış ve kazançta azalma; kaliteli işçi alma yeteneğinde azalma; ham madde alma yeteneğinde azalma; çevreyi kontrol etmede artış veya azalma; yaratıcılık ve yeniliklerde değişme; iş yaşamının kalitesinde değişmeler; grevlerde artış veya azalma; amirlerin astları etkileme seviyesinde azalma veya artış, şikayetlerde artış. Bu muhtemel sonuçlardan üzerinde en fazla araştırma yapılanlar, performans ve işten uzaklaşma/uzak durma (withdrawal) davranışlarıdır (Beehr, 1995:134).

Stresle performans ilişkisi ters dönmüş U şeklindedir. Belirli bir seviyeye kadar stres performansı artırmakta ancak belirli bir seviyeden sonra ise azaltmaktadır. Bu seviyenin ne olduğu ise yapılan işin özelliklerine bağlıdır. Bazı işlerde düşük seviyede stres performansı artırırken bazı işlerde yüksek sevide stres gerekebilir. Stres-performans ilişkisi ve yapılan işin durumunu gösterir grafik Şekil-6'da görülmektedir.



Şekil - 6: Stres – Performans İlişkisi (Beehr, 1995:136)

Stresle iş yerinden uzaklaşma/uzak durma eğilimi ise lineer bir ilişkidir. Stres arttıkça, uzaklaşma eğilimi artar. İş yerinden hoşnut olmayan bir kişi mümkün olduğu kadar o ortama girmek istemeyecek veya bir an önce o ortamdan ayrılmak isteyecektir. Ancak bu konuda yapılan çalışmaların en büyük sıkıntısı, uzaklaşma eğiliminin doğrudan doğruya iş stresinden kaynaklanmayabileceği, iş stresinin, sebeplerden sadece bir tanesi olduğudur. İş stresi ile doğrudan ilişkili olduğu

düşünülen dört çeşit uzaklaşma/uzak durma davranışı vardır. Bunlar, işe geç gelme (tardiness) , işe hiç gelmeme (absenteeism) , işten ayrılma (turnover) ve psikolojik geri çekilmedir (psychological withdrawal).

Stresten dolayı sergilenen davranış ne olursa olsun, sonuçta organizasyon bundan zarar görmektedir. Bireyin performansının düşmesi veya işe devamsızlığının artması, organizasyona çeşitli maliyetler yüklemektedir. Devamsızlık, işten ayrılma, verimin düşmesi gibi strese bağlı davranışların ve bundan dolayı yapılan ödemelerin (tazminat ödemeleri, sağlık sigortasına yapılan ödemeler, doğrudan sağlık harcamaları vs.) Amerika'daki organizasyonlara yıllık maliyetinin yaklaşık 150 Milyar \$ olduğu tahmin edilmektedir (Karasek ve Theorell (1990) 'den aktaran Cooper, 1998). Türkiye'de maliyetin ne olduğuna ilişkin her hangi veriye rastlanmamıştır.

6. ASKERLİK MESLEĞİ VE STRES

Stres kaynaklarının neler olduğu aslında meslekle de bağlantılıdır. Bazı stresörler sadece belli mesleklerde görülmüyor olabilir. Mesleğin kendi yapısından kaynaklanan bazı sorunlar, diğer mesleklerle kıyaslandığında daha fazla veya daha az stres yaratabilir.

Askerlik mesleği de stres açısından başlı başına incelenmesi gereken bir alandır. Çünkü askerlik mesleği bir çok açıdan kendine özgü özellikler sergiler. Driskel ve Olmsted (1999) askeri kurumların sivil kurumlardan farkını şu şekilde açıklamaktadır:

“Askeriye öncelikle, misyon yönelimli bir kuruluştur ve bu misyon, ülkenin savunulması, gerektiğinde bu yolda savaşılmaması ve zafer kazanılmasıdır. Bu misyona katkıda bulunmayan her şey, ikinci plandadır. Askeriyeyi diğer kuruluşlardan farklılaştıran ikinci konu ise askeri ortamın doğasıdır. Askeri personelin, her an için ülkeleri için savaşmaya ve gerekirse bu uğurda ölmeye hazır olmaları gerektiği için, askeri çevre, sivil çevrelere kıyasla daha ciddi bir yapıdadır. ”

Bir çok askeri iş, sivil işlerle karşılaştırıldığında, psikolojik ve fiziksel olarak daha stresli ortamlarda gerçekleşmektedir. Düzen, disiplin, gizlilik, emir-komutaya saygı ve liderlik gibi özellikler, sivil işlerle kıyaslandığında askeri işlerde daha çok

önem verilen özelliklerdir. Askeri personelin diğer işleri yapan kişilere göre strese daha dayanıklı olmaları gerekir (Sümer ve arkadaşları, 2000).

Stres araştırmaları askerliğin stres açısından riskli meslekler arasında yer aldığını göstermiştir. Çünkü askerlik mesleği görevin başarılmasını, kişisel rahatlıktan ve kişisel sağlıktan önde tutmaktadır. Savaş zamanında ise görevin başarılması kişinin yaşamından bile daha önemlidir (Solis, 1991).

Askerler barış zamanında harbe hazırlık eğitimleri yapsalar da yönetim faaliyetleri, eğitim faaliyetleri ve teknik işlemler gibi doğrudan muharebeyle ilgili olmayan görevler de icra ederler. Bahsedilen bu işlemler stres yaratabilecek olan hususlardır (Solis, 1991).

a. Barış Zamanında Stres

Askeri stres literatüründe muharebe stresinden (combat stress) oldukça fazla bahsedilmesine rağmen, barış zamanında askeri hizmetlerin akıl ve ruh sağlığını nasıl etkilediğine yönelik çok fazla çalışma yapılmış değildir (Pflanz, 1999). Rol çatışması, rol belirsizliği, rekabet, iş yükü gibi stresörler, sanayide olduğu kadar askerlikte de vardır. Ancak personel yetersizliği ve iş yükü askerliğin standart stres kaynaklarıdır. Ayrıca askeriye de personelin haklarını koruyacak bir sendika da yoktur (Solis, 1991).

Sadece askerliğe özgü stres kaynakları arasında zorunlu hizmet, komutanların sık sık değişmesi, rütbe terfi sistemi, selamlaşma ve kılık kıyafete yönelik kurallar, sık sık ev taşıma, görevler nedeniyle uzun süre aileden uzak kalma gibi konular sayılabilir (Solis, 1991).

Manning ve arkadaşlarının (1981) yaptığı çalışmada askeri hastaneye psikolojik şikayetlerle başvuran hastalar, yaşadıkları psikolojik problemlere en çok sebep olan konunun, iş stresi olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırma barış zamanında Avrupa'da yapılmıştır (Aktaran Pflanz, 2001).

McCaroll ve arkadaşları (1993) ise askeri hastanenin psikiyatri bölümüne başvuran hastaların %23'ünün, iş stresinden şikayetçi olduklarını belirtmişlerdir

Amerikan ordusunda askeri kliniğin psikiyatri bölümünde ayakta tedavi edilen 85 hasta üzerinde yapılan çalışma sonuçları, psikolojik sorun yaşayan kişilerin %60'ının iş stresinden şikayetçi olduğunu % 52'sinin iş stresinin kendilerinde duygusal gerilime yol açtığını, % 42.5'i ise kendilerini kliniğe getiren sorunun yaşanmasında iş stresinin önemli katkısının olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlar, askeri ortamların barış zamanında da ruh sağlığını olumsuz etkileyecek düzeyde stres yaratabileceğini göstermiştir (Pflanz, 2001).

Seedat ve arkadaşları (2003) ise Güney Afrika ordusunda görevli 198 asker üzerinde yaptıkları çalışmada, muharebe ile ilgili olmayan travmaların da askerlerde travma sonrası stres bozukluğuna yol açabileceğini göstermişlerdir. Askerlerin, stresli ve travmatik olaylara maruz kalsalar da bu konuda yardım talep etmedikleri anlaşılmıştır. Çünkü yardım talep ettikleri taktirde kariyerlerinin bundan olumsuz etkileneceğini düşünmektedirler.

Türkiye'de de askeri ortamlarda stres, bazı yüksek lisans tezlerine konu olmuştur. Anıl (1999) 'ın çalışmasında askerlik yaşamlarının ilk üç ayında nevrotik türden ruhsal yakınmalarla psikiyatri kliniğine başvuran erlerle, bu yakınmaları bulunmayan erlerin sosyal destek kaynaklarının farklı olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen bulgular, normal erlerin sosyal ağlarının daha büyük ve sırdaş sayılarının daha fazla olduğunu, algıladıkları aile ve arkadaş desteği seviyesinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Arkadaş ve aile desteğinin psikiyatrik semptomların oluşmasında ve azaltılmasında önemli rol oynadığı saptanmıştır. Stresle başa çıkma yolları açısından yapılan analizlerde de normal erlerin "iyimserlik" ve "problem çözme" gibi başa çıkma yollarını kullanırken hasta erlerin "çaresizlik" gibi etkisiz başa çıkma yolunu daha fazla kullandıkları anlaşılmıştır. Bu çalışmada, kişinin sosyal destek algısının ve kullandığı stresle başa çıkma yöntemlerinin yeni bir ortama uyumunu önemli ölçüde kolaylaştırdığı bulunmuştur. Ancak çalışmada askerlik mesleğiyle ilgili stres faktörlerine hiç değinilmemiştir.

Demiröz (2001) , subay ve astsubayların iş doyumu, yaşam doyumu ve iş streslerini incelemiştir. İş stresi ile iş doyumu ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu daha önce yapılan çalışmalarla da uyumludur. Rütbeyle iş stresi arasındaki ilişkiye bakıldığında, rütbe arttıkça stresin azaldığı görülmüştür. Ancak bulunan korelasyon değeri zayıftır ($r:0.183$). Subay veya

astsubay olmaya göre iş doyumu, yaşam doyumu ve iş stresi değişmemektedir. Kıt'a ve karargahda olmanın da iş stresi açısından bir farklılık oluşturmadığı bulunmuştur.

Boyacıoğlu (2001) , TSK'nde Örgütsel stres faktörlerini “örgüt yapısı ve iklimi, fiziki çevre şartları, yapılan işin özellikleri, kariyer gelişimi ve örgüt içi ilişkiler” şeklinde sıralamıştır. Özellikle emir-komuta zincirinin çok sıkı olması, ast-üst ilişkilerinin düzeyli ve katı olması ve örgüt içi kuralların çok belirgin ve değişmez olması, örgüt iklimi ile ilgili stres kaynakları arasında gösterilmiştir. Bu çalışmanın bulgularına göre subay, astsubay ve uzman çavuşların şikayetçi oldukları konular; yapılan işin niteliği ile ilgili etkenler (% 62) , örgüt içi ilişkiler (% 20) , fiziki şartlar (% 8) , görev belirsizliği (% 7) ve amaçların belirsizliği, sıkı gözetim, kararlara katılamama (% 3) dır. Aynı çalışmada, yaşanan stresten kaynaklandığı düşünülen rahatsızlıklar ise baş ağrısı (% 29) , böbrek hastalıkları (% 21) , sinirlilik (% 16) , ülser (% 15) , uykusuzluk (% 12) , tansiyon (% 3) ve kalp hastalıkları (% 2) şeklinde bulunmuştur. Erbaş ve erler ise kılık-kıyafet, yatma-kalkma, şahsi temizlik ve bakım, yemek gibi durumlardan şikayetçi olmuşlardır.

Kara (2002) da acemi er eğitim birliğinde erbaş ve erler üzerinde yaptığı araştırmada, Boyacıoğlu (2001) 'nun erbaş ve erlerle ilgili bulduğu sonuçlara ulaşmıştır. Erbaş ve erlerin koğu, yemekhane, temizlik olanakları gibi fiziki ortamlardan şikayetçi oldukları görülmüştür.

b. Muharebe Stresi

Muharebe stresi (combat stress) askeri psikologların en çok ilgisini çeken araştırma konularından birisidir. Çünkü geçmişte yaşanan savaşlardan bir çoğunda muharebe stresinden dolayı verilen zayıatlar önemli miktarlardadır. Örneğin 1973 Arap – İsrail savaşında verilen 1500 kişilik zayıattan 900'ünün tamamen psikolojik sebepli kayıplar olduğu bildirilmiştir (Bradshaw, 1995). Ayrıca muharebe stresi yaşayan askerlerin savaş sonrası özel yaşamlarının ve mesleki yaşamlarının sorunlu geçtiğine ilişkin bulgular da vardır. Savaş ortamında yaşanan olaylar birer travma olduğunda araştırmacılar genellikle muharebe stresini Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) konusu ile birlikte ele almışlardır.

Yapılan bir çok çalışmada muharebe, verilen ağır kayıplar, savaş alanına gönderilme ve yedek birliklerin beklenmedik bir şekilde çeşitli bölgelere intikal ettirilmesi, yüksek seviyede psikolojik gerilimle ilişkili bulunmuştur (Pflanz, 1999).

Weisaeth'e göre normal savaş ortamında tıbbi açıdan yardıma ihtiyacı olanların %20'si fiziksel hiçbir yarası veya rahatsızlığı olmayıp, muharebe stresinden etkilenenlerdir. Ayrıca fiziksel yaraları olanların büyük çoğunluğu da psikolojik açıdan problemlidir. Savaşın yoğunluğu arttığında muharebe edemeyecek hale gelenlerin %80'i psikolojik problemli askerlerdir (Weisaeth, 1994).

Muharebe stresine yol açan unsurlar arasında en önemlisi ölüm korkusudur. Diğer unsurlar ise kontrol ve tahmin edilemeyen tehlikelerdir. Bunlar da verilen zayıflar, ağır bombardımanlar, nükleer, biyolojik ve kimyasal silahlarla yapılan taarruzlar, mayınlı araziler, yeterince uyuyamama, yiyecek ve temizlik imkanlarının kısıtlı olması, iletişim sorunları, lidere duyulan güvensizlik şeklinde sıralanabilir (Weisaeth, 1994).

Solomon ve arkadaşları (1989) stres tepkilerini ve muharebe stresine yol açan nedenleri araştırdıkları çalışmada, İsrail-Lübnan savaşına katılmış 104 kişiyle yapılan görüşme sonucunda stres tepkilerinin 26 maddeden oluştuğunu ancak faktör analiziyle bunların altı faktöre indirilebildiğini göstermişlerdir. Bu faktörlere **"psşik duyarsızlık", "anksiyete tepkileri", "suçluluk duyguları", "yalnızlık/çaresizlik duyguları", "kontrolü kaybetme hissi" ve "uyum sağlayamama/kafa karışıklığı"** isimleri verilmiştir. Muharebe stresini başlatan nedenler olarak da şunlar kabul edilmiştir: **"Savaş esnasında subayların hataları"; "içinde bulunulan birimin problemleri"; "kişiler arası ilişkiler"; "fiziksel zorluklar (yiyecek içecek ve uyku sıkıntısı)"; "fiziksel yaralanma"; "arkadaşının ölümüne tanık olma"; "subayın ölümüne tanık olma"; "yaralanmaya tanık olma"; "ölen askerlerin tahliyesine katılma"; "düşman askerinin ölümüne tanık olma"**. Yapılan korelasyon analizlerinde en yüksek korelasyonun **"düşman askerinin ölümüne tanık olma"** ile anksiyete tepkileri arasında ($r = .34$ $p < .01$) ve **"arkadaşının ölümü"** ile **"kontrolü kaybetme hissi"** arasında ($r = .33$ $p < .01$) olduğu görülmüştür.

Adler, Vaitkus ve Martin (1996) 'in 1nci Körfez Savaşı'na katılan askerler üzerinde yaptıkları araştırmada, ölüm veya yaralanmaya tanık olanların tanık

olmayanlara göre çok daha fazla stres belirtisi gösterdikleri bulunmuştur. Bu tür olaylara tanık olanlardan kendi arkadaşlarının ölümüne veya yaralanmasına tanık olanlar, düşman askerlerinin veya sivillerin ölümüne tanık olanlardan daha fazla stres belirtisi göstermiştir. Araştırmada ortaya konan önemli bulgulardan birisi de travmatik olayın üzerinden aylar geçse de stres belirtilerinin hala devam ediyor olmasıdır. Bu durum askerlerin savaş sonrası yeni birliklerine adaptasyonu ile ilgili ek tedbirler geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Weisenberg ve arkadaşları (1991) muharebe stresinin, kişisel etkililiğe (self-efficacy) yönelik algıları olumsuz etkilediği bulgusuna erişmişlerdir. Muharebe alanında hemen tedavi edilen askerler, geri bölgeye götürülüp orada tedavi ettirilenlere göre daha fazla kendine güvenli olmaktadır. Çünkü muharebe stresinden dolayı savaşta devre dışı kalan asker, hemen tedavi edilip savaşa devam ederse hatasını telafi etme şansı bulmaktadır. Ancak geri bölgeye tahliye edilen asker, yeniden cepheye gönderilmediğinden başarısızlığı resmi olarak onaylanmış olmaktadır. Bu durum ise hatasını telafi etme şansı vermediğinden kendine güven duygusunu olumsuz etkilemektedir.

Inbar ve arkadaşlarının (1989) komutanların muharebe streslerine ilişkin tutumlarını ölçtükleri araştırmada, komutanların muharebe stresine genellikle hoşgörüyü yaklaştıkları görülmüştür. Komutanlar muharebe stresini tehlikeli bir şey ya da delilik olarak değil, muharebe şartlarının doğal sonucu olarak görmektedir. Muharebe stresinden etkilenen askerleri korkaklıkla ya da zayıflıkla suçlama eğilimi düşüktür. Ancak bu durum stresten etkilenen askerlerin kişisel özelliklerine göre değişmektedir. Muharebe yeteneği gelişmiş, düşük rütbeli, fiziksel yarası olan, depresyon belirtileri gösteren askerlere muharebe yeteneği zayıf, yüksek rütbeli, fiziksel yarası olmayan ve agresif tepkiler gösterenlerden daha toleranslı davranılmaktadır.

Komutanın liderlik tarzı muharebe stresini doğrudan etkilemektedir. Meslek bilgisi yeterli olan ve doğru kararlar alabilen komutanların bu özellikleri astların yaşadığı stresi azaltmakta doğrudan doğruya etkilidir. Tam tersi özellikleri gösteren komutanlar da astlarının yaşadığı stresi artırmaktadır. Komutanlar, birlik ruhunu ve birliğin kendi içindeki uyumunu geliştirdikleri, gerçekçi eğitim yaptıkları ve

şahsen örnek oldukları taktirde astların yaşadığı muharebe stresinin azaltılmasına önemli katkıda bulunmaktadır (Bradshaw, 1995).

c. Jandarma ve Stres

Jandarmada stres konusunun ele alınabilmesi için jandarmanın hem askeri hem de kolluk niteliği taşıdığı bilinmelidir. Bu ikili görev yapısı, jandarmanın stres açısından hassasiyetini artırmaktadır. Çünkü hem askerlik mesleği hem de genel kolluk anlamında polislik mesleği, oldukça stresli mesleklerdir. Jandarmanın her iki mesleğin kesişim bölgesinde olması, her iki meslekte ayrı ayrı stres yaratan unsurların jandarma görevlerinde beraber yaşandığını düşündürmektedir. Yani jandarma hem askerliğin stres faktörlerini hem de polisliğin stres faktörlerini aynı anda bünyesinde barındırmaktadır. Ancak jandarmanın her iki mesleğin yapısı gereği getirdiği bazı avantajlardan faydalanabileceği ve bunları stresle baş etmede birer kaynak olarak kullanabileceği de unutulmamalıdır.

Jandarmada stres konusunu incelemeden önce jandarmada kurumsal yapıyı ve görevleri kısaca incelemek faydalı olacaktır.

(1) Jandarmanın Teşkilat Yapısı ve Görev Kapsamı

Jandarma, organizasyon yapısı ve görev içeriği açısından hem askeri bir kurum hem de kolluk kuvvetidir. Jandarmanın görev tanımı ve kapsamı Jandarma Genel Komutanlığının resmi internet sitesinde şu şekilde belirtilmiştir (www.jandarma.gov.tr <17.12.2003>) :

“Türkiye Cumhuriyeti Jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan, diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren, silahlı, askeri bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir.

Jandarma Genel Komutanlığı, Türk Silahlı Kuvvetlerinin bir parçası olup, Silahlı Kuvvetlerle ilgili görevleri eğitim ve öğrenim bakımından Genelkurmay Başkanlığına, emniyet ve asayiş işleriyle diğer görev ve hizmetlerin ifası yönünden İçişleri Bakanlığına bağlıdır. Ancak Jandarma Genel Komutanı Bakana karşı sorumludur.”

Jandarma'nın genel olarak görev ve sorumluluk alanı; polis görev sahası dışı olup, bu alanlar İl ve İlçe belediye sınırları dışında kalan yerler ile polis teşkilatı bulunmayan yerlerdir. Jandarma bu yerlerde; emniyet ve asayişin sağlanmasından sorumludur.

Jandarmanın sorumluluk alanı Türkiye yüzölçümünün % 91'ini kapsamaktadır. ”

(2) Jandarmanın Görevleri

2803 Sayılı “Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu” gereğince Jandarmanın Görevleri; Mülki, Adli, Askeri ve Diğer Görevler olmak üzere dört ana başlık altında toplanmaktadır.

Mülki Görevler, genelde emniyet ve asayiş ile kamu düzenini sağlamak, korumak ve kollamak için suç işlenmesini önleyici faaliyetleri kapsar. Kaçakçılığın men, takip ve tahkiki ile ceza infaz kurum ve tutukevlerinin dış koruması görevleri de bu kapsamdadır.

Adli görevler, suçların işlenmesini müteakip suç ve suçluların ortaya çıkarılması, yakalanması ve suç delilleri ile birlikte adli makamlara intikal ettirilmesidir.

Askeri Görevler, askeri kanun ve nizamların gereği olan görevlerle, Genelkurmay Başkanlığınca verilen görevleri kapsar.

Diğer görevler ise mülki, adli ve askeri görevler dışında kalan ve diğer kanun ve nizam hükümlerinin icrası ile bunlara dayalı hükümet kararlarıyla verilen görevlerdir.

(3) Kolluk Görevi ve Stres

Kolluk görevi jandarmanın mülki ve adli görevler kapsamında icra ettiği faaliyetlerdir. Bu faaliyetler polis ile aynı kapsamda olan görevlerdir. Jandarmanın kolluk görevleri yönünden polise olan benzerliği, stres yaratan faktörler açısından da benzerliğin olabileceğini akla getirmektedir. Bu sebeple Jandarmada stres konusu ele alınırken stres alanında poliste yapılan çalışmaların da incelenmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

Dünyada polislik mesleğinin stres bağlamında ele alındığı ve bu stresi yaşayanlara yardımcı olmak üzere hazırlanmış çok sayıda yayın bulunduğu görülmektedir. Bu yayınlardan bazıları bilimsel dergilerde araştırmalara dayalı makaleler, bazıları yaşanmış gerçek olayları anlatan ve bunlardan dersler çıkartan kitaplar ve bazıları da pratik öneriler sunan profesyonel internet siteleridir.

Polislik mesleğinin en stresli mesleklerden birisi olduğu yaygın olarak kabul edilen bir görüştür. Üstelik stres sadece görev yapan polisleri değil onların ailelerini de etkilemektedir (Wilson ve diğerleri, 2001). Polislik görevlerinde stres konusunun, stresin hemen hemen bütün alanlarında incelendiği görülmektedir. Bunlardan bazıları, stres yaratan faktörlerin belirlenmesi, stres-sağlık ilişkisi, stres-kişilik ilişkisi, stresle baş etme yöntemlerinin etkililiğinin araştırılması şeklinde sıralamak mümkündür.

Sauter, Murphy ve Hurrell (1990) kanun uygulayıcılarında (law enforcement official) psikolojik sağlığı tehdit eden konuları iş yükü, mesai takvimi, rol stresleri, kariyer güvenliği, kişiler arası ilişkiler, işin içeriğiyle ilgili sorunlar ve bütün bunlara katkıda bulunan bazı değişkenler olarak sıralamıştır (Aktaran Abernethy, 1995).

Brown, Cooper ve Kirkcaldy (1996) , İngiltere’de 500 polis yöneticisine anket uygulayarak strese yol açan faktörleri ve bu faktörlerin iş tatmini, A Tipi kişilik, kontrol odağı ve stresle başa çıkma ile ilişkisini incelemiştir. En çok yakınılan konuların **“organizasyon yapısı ve iklimi”**, **“kişiler arası ilişkiler”** ve **“yöneticilik rolünden kaynaklanan sorunlar”** olduğu görülmüştür. Ayrıca **“iş yükü”**, **“yetki eksikliği”** ve **“yeni tekniklere alışmak zorunda olmak”** da önemli stres kaynakları arasında sayılmıştır. Polislerin %90’ı stresi, planlama yapmak, problemi hemen çözmek, öncelikler belirlemek gibi probleme yönelik çözüm yollarıyla çözdüğünü belirtmiştir.

Kirkcaldy ve Cooper (1992) ’ın yaptığı bir çalışmada Alman polis amirlerinin işleri üzerindeki kontrol duygusunun, sivil sektör yöneticilerinden düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca bahse konu polis yöneticilerinin A tipi davranış puanları, sivil yöneticilerden yüksek çıkmıştır (Aktaran Brown, Cooper ve Kirkcaldy,1996).

Kop, Euwema ve Schaufeli (1999) polislik mesleğinde stresin iki ana konudan kaynaklanacağını iddia etmektedir. Bunlardan birincisi fiziksel zorluklar, tehlikeyle karşılaşma, şiddet, belirsizliklerle yüz yüze gelme gibi mesleğin doğasından kaynaklanan sorunlar; ikincisi ise yönetim tarzı, iletişim sorunları, destek yoksunluğu gibi örgütsel sorunlardır. Bir çok araştırma ikinci konunun birincisine göre daha yaygın olduğunu göstermiştir. Daha önce değişik yazarlar tarafından yapılan araştırmalarda da personel yetersizliği, kaynak eksikliği, zaman baskısı, iletişim sorunları, iş yükü gibi örgütsel sorunların suçlu yakalamak, güç kullanmak, mahkemede bulunmak gibi işin içeriğine yönelik sorunlardan çok daha fazla stres yarattığı sonucuna ulaşılmıştır. Üstelik öğretmenler ve hemşirelerde yapılan çalışmalar da aynı şekilde yönetim ve organizasyon sorunlarının, işin içeriğiyle ilgili sorunlardan daha fazla strese yol açtığını ispatlamıştır. Kop, Euwema ve Schaufeli (1999) aynı çalışmada, stresin bir sonucu olan tükenmişliğin, polisin şiddet kullanma eğilimini artırdığını da göstermişlerdir.

Polislik mesleğinde stres yönetimine ilişkin yapılan çalışmalar da mevcuttur. Örneğin Wilson ve diğerleri (2001) göz hareketleriyle duyarsızlaş-tırma ve yeniden işleme tabi tutma (Eye Movement Desensitization and Reprocessing-EMDR) yönteminin polislerde klasik stres yönetimi programından (stress management program-SMP) daha iyi sonuçlar verdiğini saptamıştır. Shipley ve Baranski (2002) ise gevşeme ve nefes egzersizlerinin polislerde akut stresi azaltmak ve performansı artırmak için etkili yöntemler olduğunu ispatlamıştır.

Polislik mesleğinde stres sorunu internette de geniş yer almaktadır. Çeşitli internet sitelerinde ("http://www.geocities.com/stressline_com/police_stressline.html", "<http://police-stress.com>") polislere yardımcı olmak maksadıyla stres konusunda yazılmış kitaplar ve makaleler yayımlanmakta ve polislere stresle baş etme konusunda pratik önerilerde bulunmaktadır. Örneğin bir internet sitesinde "polis ve stres" konusunda yazılmış dört kitap tanıtılmıştır. Bu kitaplar Raymond D. Schaffer'in "Surviving: Drunk Drivers - Gutter Politics and Police Corruption" ; Allen R. Kates'in "CopShock: Surviving Posttraumatic Stress Disorder (PTSD) " ; Wayne D. Ford'un "Managing Police Stress" ve Ellen Kirschman'ın "I Love a Cop" adlı kitaplarıdır (Brown, 2003).

Görüldüğü gibi polislik mesleğinde stres, dünyada özellikle de Amerika ve İngiltere’de oldukça önem verilen, çok sayıda araştırma yapılan ve baş etmek için çaba harcanan bir konudur. Türkiye’de ise konuya dünyadaki kadar önem verildiğini söylemek mümkün olmasa da bazı çalışmaların bulunduğu görülmektedir.

Altundaş (2000) ’ın çalışmasında Erzuum’da görev yapan polislerin iş stresi seviyesi yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte iş stresinin tatminsizliğe çok fazla sebep olmadığı görülmüştür. En yoğun stresi, üstlerin baskısı ile astların istekleri arasında kalan ve çözüm üretmek için yeterli yetkiye sahip olmayan, orta kademe polis yöneticilerinin yaşadığı anlaşılmıştır.

Aslantaş (2001) ’ın Nevşehir ilinde görevli polis memurları üzerinde yaptığı araştırmada, personelin büyük çoğunluğu (% 89.6) ücret yetersizliğini en önemli stres yaratan faktör olarak değerlendirmiştir. İş yükü ve yorucu iş temposu, tatil sürelerinin kısa olması, aileye yeterli zaman ayıramaması, yetki ve sorumluluk dağılımındaki dengesizlikler, emeklilik ile ilgili kaygılar önde gelen diğer önemli stres kaynaklarıdır. Genel olarak emniyet teşkilatında stresin yönetim yapısı ve örgütsel politikalardan kaynaklandığı belirtilmiştir. Mesleğin yapısına özgü özelliklerden olan disiplin ve hiyerarşi, stres faktörü olarak görülmemiştir.

Aksu (1998) ’nın çalışmasında ise polislik mesleğinin depresyona yatkın bir meslek olduğu ortaya konmuştur. Kontrol grubu olarak seçilen öğretmenlerle (%18.4) kıyaslandığında polislerdeki (%66.4) depresyon bulguları oldukça fazladır. Polislerde meslekten memnuniyetsizlik %20 olarak saptanmışken öğretmenlerde bu oran yalnızca %5’tir. Polisler, halkın kendileri hakkında olumsuz düşüncelere sahip olduğuna inanmaktadır. Amirlerle ilişkiler yönünden yapılan analizde de amirlerle ilişkileri orta düzeyde ve kötü olanların ilişkileri iyi olanlara kıyasla yüksek depresyon düzeyine sahip olduğu görülmüştür.

Bütün bu sonuçlardan anlaşıldığı üzere askerlik ve polislik stresli mesleklerdir. Her iki mesleğin kesişim kümesinde bulunan jandarmanın ise daha da stresli olduğu düşünülmektedir. Askerlik ve polislik mesleğinde stres konularında yurt dışında çok fazla yayın bulunmakla birlikte Türkiye’de yapılan çalışmaların yeterli sayıda olduğunu söylemek mümkün değildir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES VE KİŞİLİK

Stres bütün insanları aynı şekilde etkilemez. Aynı ortamları yaşayan, aynı stresörlere maruz kalan ve yaklaşık olarak aynı kaynaklara sahip insanlar, stresli durumlara farklı tepkiler verebilmekte ve stresin olumsuz etkilerinden farklı derecelerde etkilenebilmektedir. Bu farklılaşma, stres araştırmacılarını kişilik özellikleri üzerinde yoğunlaşmaya yöneltmiştir. Kişilik ve stres ilişkisi konusunda bir çok araştırma yapılmış ve bazı kişilik özelliklerinin stresten etkilenme veya strese dayanıklılık yönünden önem taşıdığı anlaşılmıştır.

Stres ve kişilik konusunda yapılan araştırmalarda kişilik konusunun farklı tarzlarda ele alındığı görülmektedir. Bazı araştırmalarda kişilik, demografik farklılıklar yönüyle ele alınmakta ve stresten etkilenme veya strese dayanıklılık, cinsiyet, yaş, meslek, eğitim durumu gibi sosyolojik değişkenler açısından incelenmektedir. Bazı araştırmalarda ise kişinin psikolojik özellikleri ön planda tutulmakta ve çeşitli kişilik tipleri (içe dönüklük/dışa dönüklük) , davranış tarzları (A tipi davranış/B tipi davranış) , ve duygu durumları (öfke, karamsarlık vs.) stresle ilişkileri açısından incelenmektedir. Bu bölümde öncelikle kişilik kavramı ile ilgili kısa bir giriş yapılacaktır, daha sonra stres ile ilişkili olduğu çeşitli araştırmalarda bulunan kişilik özellikleri, yüzeysel olarak incelenecek son olarak A tipi davranışlar ve öfke konusu bu araştırmanın da konuları olduklarından daha ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1. KİŞİLİK KAVRAMI

Kişilik (personality) Latince'de tiyatro sanatçılarının giydiği maske anlamındaki persona kelimesinden gelmektedir. Persona kelimesi daha sonraları bireyin toplum içinde çeşitli ortamlarda oynadığı roller anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Rice, 1999:97).

Kişilik kavramı konusunda yapılan çok fazla sayıda tanım vardır. Her tanım kişiliği ayrı bir boyutuyla ele alır. Örneğin Norman (1975), karakteristik davranış biçimine vurgu yaparken, Gürün (1991), biyolojik ve psikolojik faktörü ön planda

tutar. Atkinson ve arkadaşları (1999), kişiliği bir kişinin fiziksel ve sosyal ortamıyla etkileşme tarzını tanımlayan, düşünce, duygu, ve davranışın ayırt edici ve karakteristik görüntüleri olarak tanımlamaktadır (Aktaran Kahveci, 2001:18).

Kişilik, doğuştan gelen ve sonradan edinilen eğilimlerin bütününden oluşmaktadır. Bireyin organik yapısı yani sinirlerin , dokuların ve salgı bezlerinin oluşum tarzları anlamındaki mizaç ve dikkat, hafıza, hayal gücü ve zeka gibi psikolojik hazırlıklar anlamındaki huy, doğuştan gelen karakter özellikleridir (Eren, 2003). Aile, okul, iş ortamı ve toplum ise kişiliğin önemli bileşenleri olan değer yargılarını, tutumları ve davranış tarzlarını şekillendirir.

Kişilik konusunda bir çok teori ve yaklaşım bulunmaktadır. Freud, Jung, Eysenk, Horney, Lazarus ve daha bir çok yazar kişilik konusunda çeşitli teoriler ortaya atmışlardır. Ancak bu çalışmanın kapsamı bahsedilen teori ve yaklaşımların burada belirtilmesini olanaksız kılmaktadır. Burada sadece stresle ilişkili olduğu bilinen bazı kişilik özelliklerinden söz edilecektir.

2. STRESLE İLİŞKİLİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

a. Öz Saygı

Öz saygı (self-esteem) , kişinin kendine karşı olumlu duygular beslemesi yani kendiyle barışık olması demektir. Öz saygısı yüksek olanlar kendilerine değer verirler, sosyal ortamlarda kendilerini güvende hisseder. Kendine saygısı düşük olanların, stresten daha fazla etkilenmelerinin iki sebebi vardır. Birincisi kendine saygısı düşük olanlar, tehdit edici bir ortam karşısında daha fazla korku yaşarlar. İkincisi, bu tür insanlar tehdit edici durum karşısında onunla mücadele etme yeteneklerinin yetersiz olduğunu düşündürler (Rice, 1999).

Kendine saygısı düşük olanlar her zaman başkalarının isteklerini ve ihtiyaçlarını kendilerininkinden önemli ve öncelikli görürler. Bundan dolayı başkalarının işlerini yapmak ve onlara yardımcı olmak için başkalarının problemlerine de ortak olurlar. Bu, daha fazla stresörle yüz yüze gelmeye sebep olur (Allen, 1983).

b. Denetim Odağı

Denetim odağı (locus of control) kontrolün nerede olduğunu anlatır. Bireyi etkileyen olayların ve bunlarının sonuçlarının kimin kontrolünde olduğu anlamına gelir. Eğer birey yaşamını kendi yönlendirdiğini düşünüyorsa içsel denetimli, yaşamını kendisi dışındaki güçlerin yönlendirdiğini düşünüyorsa dışsal denetimlidir (Dağ, 1990).

İçsel denetimli kişiler başardıkları ve başaramadıkları işlerden kendilerini sorumlu tutarlar. Yaşamlarında iyi gitmeyen bir şeylerin bulunması durumunda bunları kendi çabalarıyla değiştirmeye güçlerinin yeteceğini düşünürler. Dışsal denetimli kişiler ise başarısızlıklarından kaderi, şansı, başka insanları, hükümeti vs. sorumlu tutarlar. Bu kişilere göre çok para kazanmanın çok çalışmayla ilgisi yoktur. Bu tamamen şans işidir (Allen, 1983:43).

İçsel denetimli kişilerin bilişsel sistemi daha iyi çalışır. Bu kişiler, olayları etkilemek için gerekli bilgileri toplamaya yönelik zihinsel bir çaba gösterirler. Çevreyi etkilemek için daha fazla enerji harcarlar. İçsel denetimli kişiler bir işi başarmak için plan yapmak ve bu plana uymak konusunda da yeteneklidirler (Rice, 1999).

Dışsal denetimli kişiler sağlıklarına çok önem vermezler. Hastalığa yakalanan içsel denetimli kişiler dışsal denetimlilere göre hastalıklarıyla ilgili daha fazla bilgi edinirler ve doktorların verdiği talimatlara uymaya daha gönüllüdürler (Rice, 1999).

Dışsal odaklı kişiler zamanla öğrenilmiş acizlik duygusu geliştirebilirler. Bu duygu bir çok ani ölümün sebebi olarak görülmektedir (Allen, 1983).

Yapılan araştırmalarda içsel denetimli kişilerin aktif ve problem odaklı baş etme mekanizmaları kullandıkları anlaşılmıştır (Parkes, 1994).

Denetim odağı konusunda Türkiye’de yapılmış çalışmalar mevcuttur (Dağ, 1990; Küçükbayır.2000). Sağlık davranışlarında kontrol algısının etkisini daha iyi belirleyebilmek için, Küçükbayır (2000) tarafından “Sağlıkta ve Hastalıkta Kontrol Algısı Ölçeği” geliştirilmiştir. Ölçek, “dış kontrol”, “iç kontrol”, “A Tipi Davranışlar” ve “kaderci yaklaşım” faktörlerinden oluşmuştur. Araştırma

sonuçlarına göre, eğitim azaldıkça “dış kontrol”e olan inanç artmaktadır. Yaş ile kontrol arasında U tipi bir ilişki söz konusudur. “Dış kontrol”, ergen grupta (14-20 yaş) fazla, orta yaşlı grupta (20-40 yaş) düşük, yaşlı grupta yüksektir.

Sonuç olarak dışsal denetimli kişiler stresli ortamlardan daha fazla etkilenmekte ve stresle baş etme konusunda etkili yöntemler kullanmamaktadırlar. Bunun sonucunda da dışsal odaklı kişiler stresin zararlarını daha fazla yaşamaktadırlar (Dağ, 1990).

c. Nevrotik Kişilik ve Karamsarlık

Nevrotik kişilik, kolay incinebilirlik, kötümserlik ve yaşama ve iş stresörlerine yönelik genel bir olumsuz tutumu yansıtmaktadır. Nevrotik kişilik çeşitli kişilik testlerinde (Eysenck Kişilik Testi ve Beş Faktör Kişilik Envanteri) bir kişilik boyutu olarak değerlendirilmektedir. Nevrotik kişilik ile stres belirtileri arasındaki korelasyonlar oldukça yüksektir (Parkes, 1994). Nevrotik kişiler en çok kişiler arası çatışmalardan etkilenmektedirler (Bolger ve Schilling, 1991). Nevrotik kişilerin stresli ortamlarda yaşadıkları anksiyete duyguları daha fazla olmaktadır. Ayrıca nevrotik kişiler stresle baş etmede kendini suçlama ve uzaklaşma gibi etkisiz baş etme stratejilerini tercih etmektedirler (Bolger, 1990).

Parkes (1994) nevrotik kişiliğin strese olumsuz etkisinin, nevrotizmin bir boyutu olan karamsarlıktan (negative affectivity) , kaynaklandığı düşünmektedir. Bununla birlikte bazı araştırmalarda karamsarlık bağımsız bir kişilik boyutu olarak ele alınmaktadır (Mak ve Mueller, 2000; Norlander ve ark , 2002).

Karamsarlık, olumsuz duyguları ve olumsuz benlik imajını yansıtmaktadır. Karamsar kişiler, gerilim, rahatsızlık, tatminsizlik gibi duygulardan sıklıkla bahsederler. Sürekli kendilerini gözlemleyerek hatalarını ve başarısızlıklarını bulurlar. Olayların hep olumsuz yönlerini düşünürler. Kendilerinden yaşamdan memnun değildirler (Cooper ve Bright, 2001).

Karamsar kişiler kendileri, başkaları ve dünya hakkında genellikle olumsuz duygular beslerler. Karamsar kişilerin stresten çok şikayet ettiklerine ve stresin sonucu olan gerilimi fazlasıyla yaşadıklarına dair çok sayıda araştırma bulunmaktadır (Mak ve Mueller, 2000).

Karamsar kişiliğin zıddı, iyimser kişiliktir (positive affectivity). İyimser kişiler dünyaya olumlu yönleriyle bakarlar. Daha fazla kontrol ve kararlılık duygusuna sahiptirler. Bu kişilerin kendine güven duyguları yüksektir. Yaşamdan zevk alırlar ve daha aktif hareket ederler. Sosyal ilişkileri güçlüdür. Yapılan bir araştırmada iyimser kişilerin stresli ortamlarda karamsar kişilere göre daha yüksek performans sergiledikleri görülmüştür. Aynı araştırmada, iyimser kişilerin dinlenme esnasında sistolik kan basıncının karamsar kişilere oranla daha düşük olduğu gözlemlenmiştir (Norlander ve ark. , 2002).

ç. Psikolojik Sağlamlık

Psikolojik sağlamlık (psychological hardiness) strese bağlı hastalıklara yakalanmama durumu için Kobasa (1979) tarafından tanımlanan bir kişilik özelliğidir. Bu kişilik özelliğinin üç boyutu vardır: Kontrol, kararlılık ve başına gelen olayları kendini sınama fırsatı olarak değerlendirme (challenge). Bu unsurlardan kontrol, daha önce tanımlanan denetim odağı anlamında kullanılmıştır. Kararlılık kişinin kendine ve hedeflerine olan bağlılığını göstermektedir. Başına gelen olayları bir kendini sınama fırsatı şeklinde algılama özelliği ise değişime bakış tarzını belirtmektedir. Psikolojik açıdan sağlam kişiler, hedefleriyle kendilerini bütünleştirmişlerdir. Ayrıca bu kişiler değişimi ilerleme ve gelişme için bir fırsat olarak görmektedirler (Kobasa (1979) ‘dan aktaran Rice, 1999).

Yapılan bir araştırmada, stresli yaşam olaylarının strese bağlı hastalıkları arttırdıkları görülmüş, ancak düzenli egzersiz yapmanın ve psikolojik sağlamlığın, hastalığı azalttığı anlaşılmıştır (Rice, 1999).

Psikolojik sağlamlık önceleri araştırmacıların çok ilgisini çekmiş bir konu olmakla birlikte son yıllarda konuya yönelik ilginin azaldığı belirtilmektedir.

3. A TİPİ KİŞİLİK

Stres ile kişilik arasındaki ilişkiler konusunda en fazla dikkat çeken, üzerinde en fazla araştırma yapılan kişilik tiplerinden birisi A Tipi kişiliktir. “A Tipi” aslında

bir kişilik tipinden çok davranış kalıbıdır (Matthews, 1982). Ancak A Tipi davranışları sergileyen kişilere A Tipi kişiler dendiğinden burada kavram “A Tipi Kişilik” olarak kullanılacaktır.

A tipi davranışlar Amerikalı kardiyologlar Friedman ve Rosenman (1974:67) tarafından şu şekilde tanımlanmış ve açıklanmıştır. :

“A tipi davranış kalıbı (Type A Behavior Pattern-TABP) , daha az zamanda daha çok başarı elde etmeye yönelik ve gerekirse başarılarını engelleyecek şeylere ve kişilere karşı sürekli ve agresif bir biçimde mücadele eden kişilerde görülen bir hareket-duygu bileşimidir”

“A tipi davranışlar bir akıl veya ruh hastalığı değildir. Tam tersine toplumda kabul gören-hatta genellikle takdir edilen- bir çalışma biçimidir. Bu davranış kalıbına sahip kişiler genellikle çabuk uyandırılabilen fakat olağanüstü bir biçimde mantığa bürünen bir düşmanlık (hostility) duygusuna da sahiptirler. ”

“Zaman aciliyeti duygusuna, aşırı rekabetçi dürtülere, ve kolayca uyandırılabilen düşmanlık duygularına sahip olmayan kişilere de B tipi kişiler denmiştir. ”

A tipi davranışlar, kalp rahatsızlığından dolayı doktora gelen hastaların gösterdiği bazı ortak davranışların yorumlanması sonucunda keşfedilmiştir. Muayene olmak için sıra bekleyen hastalarda gözlemlenen sabırsız ve aceleci tavırlar bu alanda yapılan araştırmaların tetikleyicisi olmuştur. A tipi davranışlar sergileyen kişiler “kalp hastalığına yatkın” kişiler olarak da bilinmektedir. Bu sebeple A Tipi kişilik konusunda yapılan çalışmaların büyük çoğunluğu A Tipi kişilik ile kalp hastalıkları arasındaki ilişkileri test etmeye yöneliktir. Ancak A Tipi kişilik ile stres belirtileri ve stresle baş etme tarzları arasındaki ilişkileri inceleyen yayınların sayısı az değildir. Bu tez çalışmasında A tipi kişiliğin kalp hastalığıyla ilişkili yönünden çok diğer stres konularıyla ilişkisine ağırlık verilecektir.

a. A Tipi Kişiliğin Unsurları

A Tipi kişiliği oluşturan özellikleri Fiedman ve Rosenman (1974) dört kategoride toplamıştır.

(1) Zamana Verilen Önem

A tipi kişilerin en önemli vasıfları sürekli olarak zamanlarının kısıtlı olduğundan bahsetmeleridir. Bu zaman aciliyeti duygusunun kaynağı da aşırı başarıma isteğidir. Daha fazla başarı elde etmek isteyen kişi, daha fazla çalışmak ya da aynı süre içinde daha fazla işle uğraşmak isteyecektir. A Tipi kişiler, daha fazla

başarı elde etmek ve daha fazla zaman tasarrufunda bulunmak için önceden uyguladıkları yöntemleri tekrarladıkları taktirde işlerin hızlanacağını düşünürler. Bu düşünce tarzı A Tipi kişilerin yaratıcılıklarını öldürür. Bunun yanında B tipi kişiler aceleci olmadığından, durumu sükunetle ele alıp alternatifleri değerlendirip, uygun yöntemi test etmek gibi davranışlar sergilerler. Bu da onlara yaratıcı çözüm yolları geliştirme fırsatı verir.

Zamana verilen önem konusunda yapılan bir deneyde A tipi kişilerin B tipi kişilere göre zamanın daha hızlı ilerlediğini düşündükleri ispatlanmıştır. Aynı deneyde A tipi kişilerin verilen bir işi (anket doldurma) B tipi kişilerden daha hızlı bitirdiği görülmüştür (Yarnold ve Grimm, 1982). A Tipi kişilerin zaman kavramını tanımlamada, hızlı olmayı ifade eden sözcükleri yavaşlık ifade eden sözcüklerden, daha çok tercih ettikleri bulunmuştur (Mueser ve diğerleri, 1987). Bu bulgu da A Tipi kişilerin zamana verdiği önemin bir göstergesi kabul edilmektedir.

(2) Miktar Verilen Önem

A Tipi kişiler, başarıların kalitesiyle değil miktarıyla ilgilenirler. Bu sayının artmasına da bir türlü doymazlar. Elde edilenlerin ne işe yarayacaklarından çok ne kadar olduğu ile ilgilenirler. Konuşmalarında sürekli rakamları vurgularlar. Örneğin A Tipi bir iş adamı, “geçen yıl elli milyon dolarlık ihracat yaptık” , bir bilim adamı “geçen yıl 18 tane makale yayımladık” gibi cümleleri sıklıkla kullanırlar.

(3) Güvensizlik Duygusu

A Tipi kişiler dıştan bakıldığında aşırı derece kendine güvenli gözükürler. Ancak, kişiliğin ve karakterin değerinin rakamlarla ölçülmesi güvensizliğin bir göstergesidir. A tipi kişiler bu başarılar ve rakamlarla amirlerin ve kendi dengi konumundaki kişilerin beğenisi kazanacaklarını düşünürler. Bu başarıların, emri altında çalışanların veya arkadaşlarının sevgisini kazanmaya yarayıp yaramayacağını düşünmezler, hatta bu kişiler tarafından nefret edilmeyi bile göze alırlar.

(4) Saldırganlık ve Düşmanlık Duyguları

A Tipi kişilerin büyük çoğunluğu çok fazla saldırganlık dürtüsüne sahiptir ve bu dürtü kolaylıkla düşmanlık duygularına dönüşebilmektedir. Bazıları bu

dürtülerinin farkında bile değildir. Saldırganlık duygusu, sürekli diğer insanlarla yarış içinde olmaktan veya onlara meydan okumaktan kaynaklanmaktadır.

Friedman ve Rosenman (1974) her ne kadar yukarıda belirtilen dört unsurun A tipi davranışların temeli olduğunu belirtse de daha sonraki yıllarda bu davranışlarının özünün saldırganlık, düşmanlık (hostility) , zaman aciliyeti duygusu ve rekabetçi bir başarıma azmi olduğu anlaşılmıştır (Rosenman (1978) 'den aktaran Matthews, 1982). Wright (1988) ise kalp hastalığı riski açısından özellikle zaman aciliyeti duygusu ve öfkenin önemli olduğunu belirtmiştir.

b. A Tipi Kişilerin Tavrı ve Hareketleri

Friedman ve Rosenman (1974) yukarıda bahsedilen genel özelliklerin dışında, A tipi kişilerin karakteristiklerini şu şekilde sıralamıştır:

Konuşma Tarzı: A tipi kişiler normal konuşurken ihtiyaç olmamasına rağmen bazı kelimelerin üzerine vurgu yaparak konuşurlar. Ayrıca cümlelerin son kelimelerini diğerlerine göre daha hızlı söylerler. Son kelimeleri hızlı söylemek, kişinin kendi konuşmasını bitirmek için bile yeterince sabra sahip olmadığını göstergesidir.

Davranış Tarzı: Sürekli olarak hızlı yemek yerler; hızlı yürürler ve hızlı hareket ederler.

Sabırsızlık: A tipi kişiler hemen her yerde sabırsızdırlar. Başkalarını dinlerken bir an önce o kişilerin konuşmalarını bitirmeye çalışırlar. Trafikte beklerken, bankada veya başka bir yerde sıra beklerken, kendince daha hızlı yapılabilecek bir işin yavaş yapıldığına şahit olmuşken fazlaca rahatsız olurlar.

Aynı Anda Birden Çok İş Yapma: A tipi kişiler aynı anda birden çok şey düşünür veya yaparlar . Örneğin birini dinlerken başka bir iş düşünürler. Araba kullanırken sekretere talimat verirler. Bazıları daha abartılı hareketler yapabilirler: Örneğin tıraş olurken bir şeyler yerler ve gazete okurlar.

Bencilik: Bir konuşma veya sohbet sırasında sözü kendilerini ilgilendiren konuya getirmekten bir türlü vazgeçemezler.

Dinlenememek: A tipi kişiler dinlenmek için ayırdıkları zamana acırlar ve dinlenme zamanlarında kendilerini suçlu hissederler.

Duyarsızlık: A tipi kişiler ilginç mekana girdiklerinde bile orada neler bulunduğunu ve oranın özelliklerini hatırlayamazlar. Bundan dolayı gözlem yapma güçleri zayıftır ve yaşamdan çok fazla zevk almazlar.

Jest ve Mimikler:Bu kişiler, sinirli bir yüz ifadesine ve bazı asabi tiklere sahiptirler. Örneğin biriyle konuşurken yumruklarını sıkırlar, masaya yumruklarını vururlar, yumruklarını diğer elin, avucuna vururlar. Dudaklarını buruştururlar, dişlerini gösterecek tarzda dudaklarını gererler, dişlerini gırdatırlar. Bu jest ve mimikler, sürekli mücadele içinde olmanın göstergeleridir.

Kontrol Arzusu: A tipi davranış özelliği gösteren kişiler çevrelerinin sürekli kendi kontrollerinin altında olmasını isterler. Bu duygu başta aile ve iş ortamında olmak üzere ağır sorumluluklar yüklenmelerine, uzun saatler boyunca çalışmalarına ve başkalarının yavaş çalışmasından rahatsız olmaları nedeniyle ağır stres yaşamalarına sebep olur (Gürel, 2001). Kontrol arzusu, karar verme pozisyonunda olan A tipi kişilerin kararlarını kendi başlarına vermelerine yol açar (Wright, 1988). Bu da astların kararlara katılımını azaltır ki bu durum iş yerinde stres yaratan faktörlerden biridir.

c. A Tipi Kişiliğin Gelişimi

Matthews, A Tipi davranış özelliklerinin çocukluk yıllarından itibaren görülmeye başlandığını iddia etmiştir. İlkokul çocuklarında A tipi davranış özelliklerini ölçmek maksadıyla Sağlık İçin Matthews Gençlik Testi (Matthews Youth Test for Health-MYTH) geliştirmiş ve çeşitli araştırmalar sonucunda testin geçerlilik ve güvenilirliği ispatlanmıştır. Yetişkinlerde olduğu gibi çocuklarda da A tipi Davranışlar gözlenebilmektedir (Stamps, 2001). Stamps (2001) bu ölçeği kullanarak ilköğretim altıncı sınıftaki çocuklar üzerinde yaptığı çalışmada A tipi davranışların yetişkinler kadar çocuklarda da görülebildiği bulgusuna ulaşmıştır.

Visintainer ve Matthews (1987) ilköğretim beşinci sınıf öğrencileri üzerinde başlatılan ve beş yıl süren araştırmada A Tipi davranış özelliğinin yıllar geçtikçe değişmediği bulgusunu elde etmişlerdir.

Ancak Wright (1988) , Matthews ve Stamps'in aksine klinik gözlemlerine dayanarak A tipi davranışların ergenlikten ya da yetişkinliğin ilk yıllarından itibaren başladığını belirtmektedir.

A tipi davranışların gelişmesini başlatan unsurların neler olduğu konusunda Wright (1988) üç husustan bahsetmektedir:Yüksek derecede başarıma ihtiyacı, erken yaşlarda kazanılmış başarılar , zamanın ve yarışmanın önemli olduğu faaliyetlere katılmış olmak. Erken yaşlarda* kazanılmış başarılar, yaşamın geriye kalan kısımlarındaki çabalara ilham kaynağı olur. Yine erken yaşlarda zamanın ve yarışmanın önemli olduğu faaliyetlerde bulunmuş olmak da zamanı etkin kullanarak başarı elde etmenin ve günlük hayatta sürekli aktif, uyarılmış bulunmanın temellerini oluşturmaktadır. Bu hususların A tipi davranışların geliştirilmesine katkısı, ancak kişinin öz saygısının düşük olduğu durumlarda geçerlidir. Çünkü öz saygısı düşük kişiler başarılarıyla başkalarının gözünde saygın bir yer edineceklerini düşünürler. Öz saygıyı somut başarılarla desteklemek, bireyi sonu gelmez bir yarışın içine sokmaktadır. Daha fazla başarı elde etme ihtiyacı da zaman aciliyeti duygusu ve aynı anda birden fazla iş yapma eğilimi geliştirmektedir (Wright, 1988)

Rareshide ve Kern (1991) ise A tipi kişilerin aidiyet duygularının erken yaşlarda yeterince yaşanmamasından dolayı, kendini ispatlama çabalarının bu kişilik gelişimine sebep olduğunu belirtmektedirler.

Friedman ve Rosenman (1974) A tipi kişiliğin sosyoekonomik durum, mesleki pozisyon gibi değişkenlerden etkilenmediğini belirtmektedir. Rääkkönen ve Keltikangas-Järvinen (1989) de bir araştırmaya konu edilen gençlerin ailelerinin ekonomik durumları ve meslekleriyle ile, bu gençlerin A tipi kişilik puanları arasında bir ilişkiye rastlamamışlardır. Rääkkönen (1993) aynı örneklem üzerinde tekrarladığı çalışmada önceki çalışmada elde ettiği bulguları destekleyen bir sonuca ulaşmıştır.

ç. A Tipi Kişilik ve Kişilerarası İlişkiler

A tipi kişilerin psikolojik özelliklerini araştıran çeşitli yazarlar bu kişilerin kendileriyle aşırı ilgili olduklarını ortaya koymuşlardır. Scherwitz, Berton ve

* Erken yaşlardan kasıt ergenlik yaşları veya yetişkinliğin ilk yıllarıdır. Bu yılların önemi kişilik oluşumunun en kritik safhaları olmasından kaynaklanır.

Leventhal (1978), A tipi kişilerin, ben merkeziliğin (egocentrism) bir göstergesi olarak konuşmalarında “ben”, “beni” , ”bana” , “benim” kelimelerini oldukça sık kullandıklarını belirlemişlerdir (Aktaran Rareshide ve Kern, 1991).

Scherwitz’in 3110 kişi ile görüşme yöntemi ile yaptığı araştırmaların sonuçları, yedi yıl boyunca takip edilmiştir. Koroner kalp hastalığına yakalanan kişilerin görüşmelerde ben merkezilik göstergesi kabul edilen kelimeleri hastalığa yakalanmayanlardan daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. Bu hastalıktan ölenlerin de ben merkezilik ve kendisiyle ilgili konulara atıfta bulunma (self reference) puanlarının, kontrol grubundan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda yazarlar kalp krizine yakalanmış olanların ölümünde en belirleyici etkenin kendiyile aşırı ilgilenme olduğu sonucuna varmışlardır (Aktaran Rareshide ve Kern, 1991).

A Tipi kişilerin kendileriyle aşırı ilgilenmeleri ve kalp hastalığına yakalanmalarının sebebi sosyal ilginin eksikliğindendir. Eğer A tipi kişiler erken yaşlarda yeterince aidiyet duygusu yaşamış olsalardı, kendilerini ispatlama ihtiyacı duymayacaklardı. Bunun sonucu olarak başarı odaklı ve rekabetçi bir yaşam tarzı geliştirmeyeceklerdi (Rareshide ve Kern, 1991).

Adler bu “yanlış” güdüyü, sosyal aşağılık duygusundan kaynaklanan kendini yüceltme çabası olarak görmektedir (Ferguson’ dan aktaran Rareshide, Kern, 1991).

A tipi kişilerin aşırı işkolik olmaları sosyal hayatlarının düzenini etkiler. Bu kişiler bir arkadaşlarını ziyarete gittiklerinde bile telefonla iş görüşmesi yaparlar (Baltaş ve Baltaş, 1995:146).

Bu insanlarla geçinmek zordur. Diğer insanların problemleriyle vakit kaybetmek istemediklerinden çevrelerine karşı sevimsiz göründükleri çok olur. Sevmek yerine saygı görmeyi tercih ederler (Baltaş ve Baltaş, 1995:147).

Zaman konusundaki sabırsızlıkları diğer insanlarla olan ilişkilerini de olumsuz etkilediğinden çatışma yaşama riskini artırmaktadır. A tipi kişiler genellikle bencildirler. Diğer insanlara yeterince zaman ayıramazlar (Atkinson, 1994).

Sonuç olarak A tipi kişilerin stresle baş etmede önemli bir kaynak olan sosyal destekten faydalanması kolay değildir. Çünkü başkalarının yardımını talep etmekte isteksizdirler. Ayrıca diğer insanlar kendilerini yeterince sevmediğinden yardımcı olmak istemeyebilirler.

d. A Tipi Kişilik ve İş Yaşamı

A Tipi kişiler iş yaşamında rekabetçi, hızlı, çok çalışan, yüksek standartlara sahip kişiler olarak tanınır (Baltaş ve Baltaş, 1995). Burke (1988) 'nin Chesney ve Rosenman (1980) ' dan alıntı yaparak tanımladığı şu özellikler, A Tipi kişilerin iş yaşamındaki görüntülerini sergilemektedir:

- A tipi kişiler zaman baskısı yaşarlar çünkü onlar zamanın olduğundan daha hızlı ilerlediğini zannederler.
- A tipi kişiler hızlı çalışma eğilimi gösterirler. Yavaş çalışmaya zorlandıklarında sabırsızlık gösterirler ve performansları düşer.
- A tipi kişiler baskı altında çalışırken fiziksel belirtilerini bastırırlar, ihmal ederler ve inkar ederler. Bu belirtileri ancak iş bittiği zaman açıklarlar.
- A tipi kişiler çok çalışırlar ve daha fazla çalışmayı gerektiren bir durum olduğunda fiziksel açıdan uyarılırlar.
- Çok çalışan ve rekabetçi davranışlar sergileyen A Tipi kişiler, tehdit edici bir durumla karşı karşıya geldiklerinde ya da engellendiklerinde kızgınlık ve düşmanlık duygularını açığa vururlar.
- A tipi davranış genellikle mesleki prestij, eğitim ve gelirle bağlantılıdır.
- A tipi kişiler genellikle B Tipi kişilerden daha fazla sorumluluk yüklendiklerini, daha uzun süre çalıştıklarını ve daha çok iş yüküne sahip olduklarını ifade ederler.

e. A Tipi Kişilik ve İş Stresi

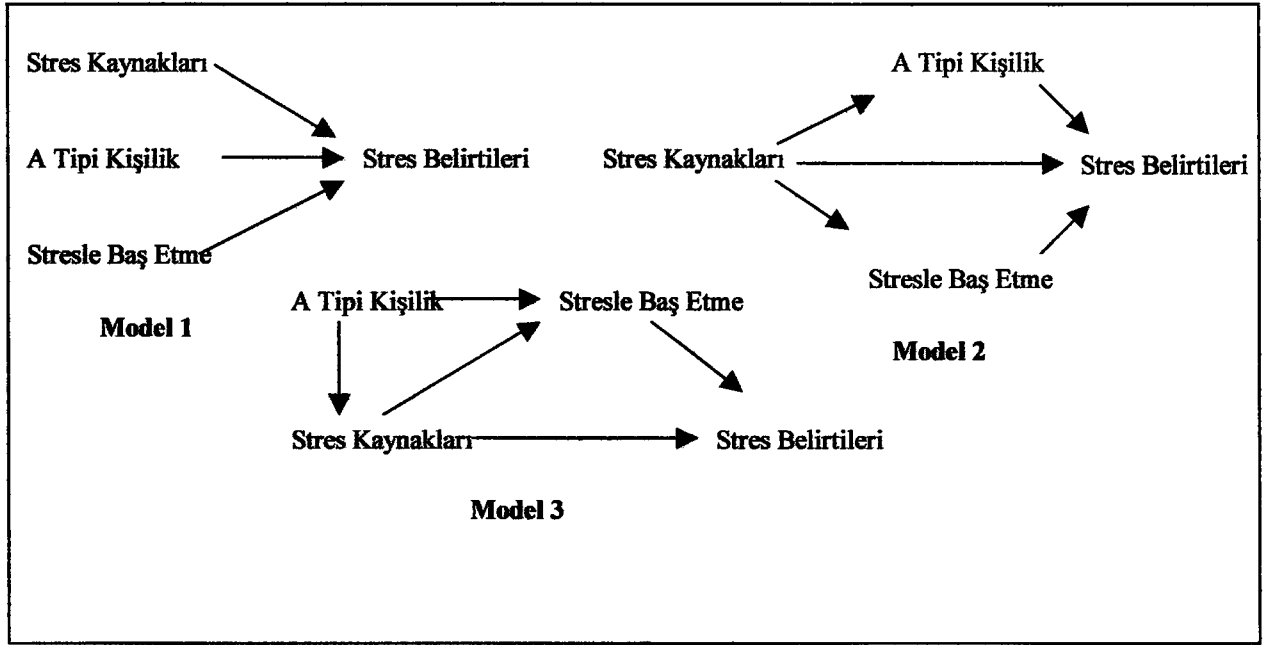
Strese yatkın kişilik dendiğinde ilk akla gelen kişilik özelliği A tipi kişiliktir. Çünkü A tipi kişiler hem stresi başlatıcı etkenleri kendileri çoğaltmakta hem de stresle baş etme konusunda sabırlı davranmamaktadırlar. Üstelik zihinsel ve bedensel açıdan sürekli uyarılmış ve bir şeyler yapmaya hazır durumda bulunmaktadır.

İş stresi yazarları A tipi kişilerde stresörler ile stres belirtileri arasındaki ilişkinin B tipi kişilere göre daha yüksek olduğunu belirtmektedirler (Beehr, 1998; Ross ve Altmaier, 1994). A tipi kişiler iş yaşamında rakiplerinin başarılarına katlanamazlar. Normal hızda çalışan insanları görmeye dayanamazlar. İşleri bitirmek için mantıklı olmayan başarı kriterleri belirleyip sonra bu kriterlere uymaya çalışırlar. Başarılarından kendilerini başarısızlıklardan ise başkalarını veya çevreyi sorumlu tutarlar (Atkinson, 1994).

Keenan ve Mcbain (1979) 'ın çalışmasında, A Tipi kişilik ile algılanan rol yükü arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur. A Tipi kişilerde rol yükü ile iş tatmini arasındaki korelasyon B tipi kişilere göre belirgin bir şekilde yüksektir. A tipi kişilerde rol yükünün fazla hissedilmesi, bu kişilerin rekabetçi ve işkolik yapılarından kaynaklanmaktadır.

A tipi kişiler, iş stresinin olumsuz etkilerinden daha fazla etkilenmektedir. Tükenmişlik (burn-out) , işten ayrılma isteği, iş tatminsizliği gibi duygular, A tipi kişilik ile ilişkili bulunmuştur. Üstelik bu bulgular, Pakistan ve Kanada gibi kültürel açıdan farklı toplumlarda değişmemektedir. A Tipi kişilik- iş stresi ilişkisi, evrensel bir fenomendir (Jamal, 1999).

Edwards, Baglioni ve Cooper (1990) 'ın çalışmasında da A tipi kişiliğin stres kaynaklarından etkilenme, stresle baş etme ve stres belirtileri arasındaki ilişkisi çeşitli modellerde incelenmiştir. Sonuçta A tipi kişilik ile diğer değişkenler arasında üç türlü ilişki bulunduğu görülmüştür. Birinci modele göre stres kaynakları, A Tipi kişilik, stresle baş etme tarzı ve stres belirtileriyle doğrudan ilişkilidir. İkinci modelde stres kaynakları, A tipi kişilik özelliklerini ve stresle baş etme tarzlarını etkilemekte bunlar da stres belirtilerini etkilemektedir. Üçüncü modelde ise A Tipi kişilik hem stres kaynaklarını hem de stresle baş etme tarzlarını, stres kaynakları ise hem stresle baş etme tarzlarını hem de stres belirtilerini etkilemektedir. Modellerin grafik gösterimi Şekil 7'dedir.



Şekil - 7: A Tipi Kişilik - Stres Modelleri (Edwards, Baglioni ve Cooper, 1990)

f. A Tipi Kişilik ve Sağlık

A tipi kişilik ile ilişkili görülen en önemli sağlık sorunu kalp damar sistemi hastalıklarıdır. Zaten A tipi kişiliğin keşfi kalp hastaları sayesinde olmuştur (Friedman ve Rosenman, 1974). Bu sebeple literatürde kalp hastalıkları ile A tipi kişilik arasında çok fazla sayıda araştırma mevcuttur.

A tipi kişilikle kalp hastalığı arasındaki ilişki, 1970’li yıllarda oldukça fazla araştırma yapılmış konulardan biridir. Yapılan araştırmalardan elde edilen veriler, A tipi kişilik özelliklerinin kalp hastalıklarına yol açmadaki etkisinin, daha önceden risk faktörü kabul edilen yaş, yüksek seviyede sistolik kan basıncı, serum kolesterol seviyesi, sigara gibi faktörler kadar büyük olduğunu göstermiş ve bu ilişki, 1978’de National Heart, Lung, and Blood Institute tarafından düzenlenen bir konferansta kabul edilmiştir (Demborski ve Costa, 1987; Miler ve diğerleri, 1991).

Ancak, bu konferanstan sonra yapılan bir çok araştırmada daha önceki bulguları desteklemeyen ve A tipi kişilik ile kalp hastalıkları arasında ilişki olmadığını gösteren sonuçlar da ortaya çıkmıştır. Miller ve diğerleri (1991) bu sonuçları metodolojik hatalara bağlamış olsalar da bilim adamları A tipi kişilik ile kalp hastalıkları ilişkisine şüpheyle yaklaşmışlar ve konunun alt boyutlarının incelenmesi gerektiğini düşünmüşlerdir. 1979’dan sonraki çalışmalar, A tipi kişiliği

oluşturduğu düşünölen alt boyutlara yoğunlaşmıştır. Wright (1988), zaman aciliyeti duygusu ve kronik aktif olma durumunun kalp hastalığına yol açmada en önemli etkenler olduğunu belirtirken Demborski ve Costa (1987) “hostilite”nin önemini vurgulamıştır. Hostilite ve öfke sonraki bölümlerde daha ayrıntılı ele alınacaktır.

A tipi kişilik ve sağlık ilişkisi sadece kalp hastalıkları bağlamında ele alınan bir konu değildir. A tipi kişilerin sağlıklarını koruma ve doktora gitme alışkanlıkları da genel sağlıklarını olumsuz etkileyen bir özelliğe sahiptir. Çünkü bu kişiler nadiren doktora giderler. Doktora gitseler de verilen uzun vadeli tedavileri uygulamaya sabredemezler. Ruh sağlığı konusunda uzmana görünmeleri ise neredeyse imkansızdır (Baltaş ve Baltaş, 1995).

A tipi kişilerin yaşam tarzları da sağlıklarını tehdit edecek cinstendir. Sigara kullanma alışkanlığı bu kişilerde çok görölr. Yemeklerini ise büyük bir aceleyle yerler. Dinlenmek ve tatil yapmak için yeterli zaman ayırmazlar. Tatilde bile iş takibi yaparlar. Fizik egzersiz için yeterli zamanları yoktur. Egzersiz yapsalar bile başkalarıyla veya kendilerinin önceki dereceleriyle yarışırılar. Takım oyunlarında ve kazanma-kaybetmeyi gerektiren oyunlarda çok hırçındırlar (Baltaş ve Baltaş, 1995).

g. A Tipi Kişilik ve Mesleki Başarı

A tipi kişiler, rekabetçi, sıkı ve hızlı çalışan kişilik yapılarından dolayı başarı basamaklarını çabuk tırmanırılar. Ancak bu başarı trendi, her meslekte ve her zaman geçerli değildir. Çünkü A tipleri, zorlama ve tehdit karşısında paniğe kapılabilirler. Zor kararları kolayca veremezler. Acelecilik yüzünden konunun ayrıntılarını ve kapsamını gözden kaçırabilirler. Birlikte çalıştıkları insanların problemlerine aşırı tepkiler gösterebilirler. Bütün bu nedenler, A tipi kişilerin yönetim faaliyetlerinde başarılı olmalarını engellemektedir (Lazarus, 1998).

A tipi kişilerin başarılı olmalarının önündeki bir başka engel, acelecilik yüzünden alternatifleri değerlendirememeleri ve yaratıcı çözümler geliştirememeleridir. Sabırsızlık, bu kişilerin kültürel ve sanatsal etkinliklerle uğraşmasını ve bu etkinlikleri takip etmesini engeller. Sonuçta, yaşamın zevkli yanları ıskalandığından, kişinin ruhunu zenginleştiren ve aklını daha iyi kullanmasını sağlayan olanaklardan yeterince faydalanamamış olurlar. Böylelikle zaman içinde tek boyutlu (işle ilgili) bir kişilik gelişmiş olur. Tek boyutlu bir kişiliğin çok başarılı

olması ise mümkün değildir (Friedman ve Rosenman, 1974). A tipi kişilerin kültürle, sanatla ve bilimle uğraşmadaki beceriksizlikleri, iş bulma ve meslek seçme konusunda da alternatiflerini azaltmaktadır.

h. A Tipi Kişilik Tarzlarının Değiştirilmesi

A tipi davranış tarzının kalp hastalığı riskini artırması, iş başarısını geliştirmedeği gibi daha da kötüleştirilmesi, yaşamdan zevk almayı engellemesi, diğer insanlarla ilişkileri bozması, özetle daha fazla stres yaşatarak yaşamı daha çekilmez hale getirmesi, bu kişilik tarzının değiştirilmesi konusunu akla getirmektedir. A tipi davranış tarzının isim babası olan Friedman ve Rosenman (1974), bu davranış tarzının değişmesinin mümkün olduğunu belirtmektedir. Yazarlar değişimin nasıl gerçekleştirilebileceğine dair çeşitli önerilerde bulunmaktadır. *

Yapılan araştırmalar, A tipi kişilik tarzını değiştirmeye yönelik danışmanlık olanağından yararlananların, bu olanaktan yararlanmayanlara göre kalp hastalığına yeniden yakalanma ve kalp hastalığından dolayı ölme riskinin yarı yarıya azaldığını göstermektedir (Rice, 1999:109).

Burell ve diğerlerinin (1994), miyokard enfarktüsü geçiren hastalara 1 yıl süre ile uyguladıkları A tipi davranış tarzları değiştirme tedavisi sonucunda, A tipi davranış tarzlarının ve öfke duygusunun azaltılmasında önemli ölçüde gelişme kaydedilmiştir . İlerleme sadece davranış tarzlarında değişimle kalmamış, tıbbi anlamda da sevindirici sonuçlara ulaşılmıştır. Tedavinin bitiminden iki yıl sonra, bu tedaviyi alanların hastalığa yeniden yakalanma oranı, tedaviyi almayanlardan daha düşük çıkmıştır.

Bütün bu sonuçlardan çıkarılabilecek olan ders şudur: A tipi davranış tarzları değiştirilebilir ve değiştirildiği takdirde sağlığı tehdit eden risk azaltılabilir. Bu sebeple A tipi davranış özelliklerini fazlasıyla taşıyan kişiler, bu konuda profesyonel yardım talep etmelidirler.

* A tipi davranış tarzlarının değiştirilmesine yönelik ayrıntılı bilgi için Bkz. Friedman ve Rosenman (1974:180-240).

4. DÜŞMANLIK DUYGULARI (HOSTİLİTE)

a. Hostilite Kavramı

A tipi kişilik ile kalp hastalıkları arasında önceden güçlü bir biçimde bulunan ilişkilerin sonraki araştırmalarda doğrulanamaması, araştırmacıları A tipi kişiliğin önemli unsurlarından olan ve “zehirli öz” denen düşmanlık duyguları (hostilite) konusuna yönlendirmiştir.

Hostilite, Demborski ve Costa (1987) tarafından “günlük olaylardan olumsuz etkilenen kişilerin öfke, kızgınlık, içerleme gibi duyguları çeşitli derecelerde veya çeşitli bileşimlerle açıklaması” şeklinde tanımlanmıştır. Aynı yazarlar hostiliteyi, “husumet (antagonism) , aksilik, kabalık, nobranlık, eleştirel ifade tarzı ve işbirliğinden yoksunluk ” eğilimi olarak da ifade etmektedirler.

Hostilite, duygu, düşünce ve davranış karışımı bir psikolojik yapıdır. Kavramın bilişsel boyutu daha çok güvensizliğe dayanan bir olumsuz tutum içerir. Diğer insanların bencil olduğuna ve onların başkalarına zarar vereceğine olan inanç yüksektir. Bu inançları bir arada taşıyan insanlar, başka insanların hep yanlış yaptığını düşünür ve kendilerini hep onların karşısında hisseder. Ayrıca başkalarını cezalandırmak yada cezalandırıldığını görmek bu kişilerin istekleri arasındadır. Hostilitenin davranış boyutu ise saldırganlıktır. Bu saldırganlık, doğrudan fiziksel şiddet uygulamak şeklinde olabileceği gibi, hakaret, alay etme, kaba davranma veya sadece muhalefet etme şeklinde değişik derecelerde olabilir. Öfke de hostilitenin duygusal boyutudur. Ancak öfkenin içte tutulan şekliyle, dışa vurulan şekli arasında ayırım yapmanın önemli olduğu düşünülmektedir (Miller ve diğerleri, 1996).

Matthews ve arkadaşları (1977) tarafından yapılandırılmış mülakat (structured interview) yöntemiyle yapılan bir çalışmada, A tipi kişilik özelliği gösteren 62 kişi ile 124 kişilik bir kontrol grubu karşılaştırıldığında, gruplar arasında anlamlı farklılıklar veren faktörlerin hostilite potansiyeli, dışa yansıtılan öfke, rekabetçilik, haftada birden çok öfke duygusu yaşamak, çok enerjik biçimde cevap verme tarzı ve ses tonunun ani şekilde değiştiği türden bir konuşma tarzı olduğu görülmüştür. Hecker ve arkadaşları (1985) tarafından yapılan bir çalışmada da

“hostilite potansiyeli”, A Tipi kişilik özelliği gösteren grubu kontrol grubundan anlamlı olarak ayıran tek faktör çıkmıştır (Aktaran Demborski ve Costa, 1987).

Beş faktör kişilik ölçeği ile yapılan çalışmada hostilite ile nevrotik kişilik (neuroticism) arasında pozitif, hostilite ile yumuşak başlılık /uzlaşılabilirlik (agreeableness) arasında negatif yönlü güçlü ilişkiler bulunmuştur. Bu ilişkiler hostilitenin diğer kişilik faktörleriyle kıyaslandığında da geçerli bir kişilik yapısı olduğunu göstermektedir (Demborski ve Costa, 1987).

b. Hostilite ve Kalp Hastalıkları

Shekelle ve arkadaşları (1983) 'nın Minnesota Çok Boyutlu Kişilik Envanterinin hostilite ile ilgili 50 maddesini kullandığı çalışmada, hostilite puanı düşük olan ($H_o < 11$) grup üyelerinin, 10 yıl sonra kalp rahatsızlıklarından birine yakalanma oranının, hostilite puanı yüksek olanlardan daha az olduğu görülmüştür. Hostilite puanının yirmi yıllık süreçte kalp rahatsızlıklarından kaynaklanan ölüm riskini de artırdığı görülmüştür. Hostilite puanında meydana gelen 23 puanlık bir artış, gelecek yirmi yılda kalp hastalıklarının sebep olduğu bir ölümle karşılaşma olasılığını %42 artırmaktadır.

Barefoot ve arkadaşlarının (1983) Cook-Medley hostilite ölçeğini kullanarak 255 doktor üzerinde yaptıkları bir çalışmada da hostilite puanı 14'ten büyük olan kişilerin kalp hastalıklarından birine yakalanma oranının, puanı 14'ten küçük olanlara kıyasla beş kat daha fazla olduğu görülmüştür. Puanı yüksek olanların ölüm riski de puanı düşük olanlardan 6 kat daha fazla bulunmuştur (Aktaran Bluementhal ve diğerleri, 1987).

Demborski ve diğerleri (1989), hostilitenin iki boyut altında incelenmesi halinde, koroner kalp hastalığı riskinin daha sağlıklı değerlendirilebileceğini düşünmüşlerdir. Nevrotik hostilite ve hasmane (antagonistic) hostilite adını verdikleri bu boyutlardan birincisinin, koroner atardamar hastalıkları ile ilişkisinin negatif, ikincisinin ilişkisinin ise pozitif olduğu bildirilmiştir. Bu sebeple yazarların, “stylistic hostility” olarak adlandırdıkları ve nevrotiklik ile ilişkisi olmayan, sadece hırçnılık ile ilişkisi bulunan hostilite biçiminin, koroner kalp hastalıklarıyla ilişkili olduğu iddia eden asıl hostilite boyutu olduğu belirtilmiştir. Nitekim bu hipotezi test

etmek için yapılan lojistik regresyon analizleri sonucunda, hipotez doğrulanmıştır. Bu araştırmada rastlanan bir diğer önemli bulgu da hostilete ile kalp hastalıkları arasındaki ilişkinin, genç yaştaki* insanlar için geçerli olması yaşlılarda her hangi bir ilişkiye rastlanmamasıdır.

Miller ve diğerleri (1996) 'nin yaptığı meta analiz sonuçları da hostilitenin kalp hastalıkları için bağımsız bir risk faktörü olduğunu göstermektedir. Ancak yazarlar, araştırmanın örnekleminin önemine vurgu yapmakta ve yüksek risk gruplarında yapılan araştırmalardan hostilete ile kalp hastalıkları arasında ilişki olmadığını gösteren sonuçların çıktığını belirtmektedirler.

c. Hostilite ve Stres

Hostilite ile stres arasındaki ve hostilete ile diğer duygular (anksiyete, depresyon, öfke) arasındaki ilişkileri ölçmeye yönelik çeşitli araştırmalar da yapılmıştır. Smith ve Frohm (1985), hostilete ile öfke, A tipi davranışlar, güven, psikolojik sağlamlık ve Makyavelizm kişilik özellikleri arasında pozitif korelasyonlar bulmuştur (Aktaran Bluementhal ve diğerleri, 1987).

Bluementhal ve diğerlerinin (1987) yaptıkları çalışmada da bu alanda en fazla kullanılan ölçeklerden birisi olan Cook&Medley Hostilite ölçeği ile , Minnesota Çok Boyutlu Kişilik Envanteri, öfke, A tipi davranışlar, stresle başa çıkma, stres belirtileri ve sosyal destek arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, hostilete ile öfke arasında pozitif korelasyona rastlanmıştır. Hostilitesi yüksek kişilerin, baş etme tarzlarından bastırma ve inkar mekanizmasını az tercih ettikleri anlaşılmıştır. Bu kişilerin dürtülerini bastırmaları görülmüştür. Stres belirtileri ile olan korelasyonlara bakıldığında ise somatizasyon, obsesif-kompulsif davranışlar, kişiler arası ilişkilerde hassasiyet, depresyon, gibi alt faktörlerle anlamlı pozitif korelasyonların bulunduğu görülmüştür. Hostilitesi yüksek kişilerin sosyal uyumlarının da problemli olduğu anlaşılmıştır. Bu kişiler, sosyal açıdan içedönük özellikler sergilemektedir. Diğerlerini kabullenmekte isteksizlik göstermekte ve başkalarıyla birlikte olmaktan rahatsızlık duymaktadırlar. Bu kişilerin algıladıkları sosyal destek seviyesi de düşüktür.

* Bahsedilen araştırmada, medyan değeri olan 47 ve daha küçük yaşta olanlar genç kabul edilmiştir.

Bu sonuçlar birleştirildiğinde ortaya çıkan resim şudur: Hostilitesi yüksek kişiler, öfkeli, nevrotik, sosyal açıdan uyumsuz ve etkisiz baş etme tarzları kullanan kişilerdir. Bu kişiler kendileri yalnız hissetmekte ve endişe dolu bir yaşam sürmektedirler. Bu özellikler, hostilitesi yüksek kişileri stresten kolay etkilenen, stresle baş edemeyen ve sonuç olarak stresin olumsuz etkilerine yenik düşen kişiler haline getirmektedir. Bu kişilik özelliği ile kalp hastalıkları arasındaki ilişkilerin de tesadüfi olmadığı anlaşılmaktadır (Blumenthal ve diğerleri, 1987).

A tipi kişiliğin diğer unsurlarında olduğu gibi, hostilete ile baş etmek de mümkündür. Gidron, Davidson ve Bata (1999), hostilitesi yüksek 22 kişi üzerinde bir çalışma yapmıştır. Grup ikiye ayrılmış ve yarısına hostilete azaltma programı uygulanmış, diğer yarısı ise kontrol grubu olarak değerlendirilmiştir. İki aylık sürecin sonunda, birinci grubun hostilete puanları önemli ölçüde düşmüş ve kan basınçları azalmıştır. Elde edilen veriler kontrol grubundan daha düşük değerler ifade etmiştir. Sonuç olarak hostileteyle baş etmenin mümkün olduğuna karar verilmiştir.

5. ÖFKE

a. Öfke Kavramı

Kalp hastalığına yatkın kişilik özellikleri konusunda yapılan araştırmalar hostilete ve öfkenin bu hastalığa yol açmada önemli bir etkisinin olduğunu göstermiştir. Bir çok yazar bu araştırmalarda, hostilete ile öfkenin etkilerini birlikte değerlendirmiştir. Greenglass (1996) ise kalp krizine yol açan faktörlerin belirlenmesinde, hostiletenin farklı boyutlarının ve öfkenin, ayrı ayrı ele alınması gerektiğini belirtmiştir.

Öfke duygusu evrenseldir ve her insanda görülebilir. Öfke duygusu kimi zaman, kişilerin kendilerini korumaları açısından faydalı olabilmektedir. Özellikle savaş ortamında öfke, kişiye sosyal açıdan faydalı sonuçlar getirmektedir (Feshbach, 1986). Ancak yoğun, şiddetli ve uzun süren öfke, kişiye zarar vermektedir. Bu zararlar, kişiyi sözel ve fiziksel saldırılara hedef haline getirmek, aile içinde ve kişilerarası ilişkilerde çatışmalara yol açmak şeklinde sayılabilir (Balkaya, 2000). Ancak öfkenin zararı bunlardan ibaret değildir. Öfke ile stres kavramı arasında da yakın bir ilişki mevcuttur.

Spielberger öfkeyi, “durumsal öfke” (state anger) ve “sürekli öfke” (trait anger) diye ayırma tabi tutmuştur. Durumsal öfke, “amaca yönelmiş davranışın engellenmesi veya haksızlık algılaması karşısında, gerginlik, kızgınlık, sinirlilik, hiddet gibi subjektif duyumsamaların yaşandığını yansıtan bir duygu durumudur”. Sürekli öfke ise, durumsal öfkenin ne sıklıkta yaşandığını yansıtmaktadır (Aktaran Özer, 1994). Sürekli öfkesi yüksek olanlar, öfkeye yatkın kişiler olarak kabul edilmekte ve durumluk öfkeyi hem daha kolay hem de daha sık yaşamaktadırlar. Ayrıca sürekli öfkesi yüksek olanlar öfkeyi daha yoğun bir ruh hali içinde yaşamaktadır (Culbertson ve Spielberger, 1996).

Öfkenin genellikle, algılanan bir tehdit, kişinin kendisine kasıtlı olarak yanlış davranılması, hayal kırıklığı yaratacak olayların yaşanması üzerine ortaya çıktığı düşünülmektedir. Ancak kişinin kontrolünde olmayan bazı şartların (kötü kokular, yüksek sıcaklık, mide bulandırıcı görüntüler vs.) da öfke duygusunu uyandırabildiği iddia edilmektedir (Berkowitz, 1990). Lazarus (1991:222) ise öfkenin, bireyin veya bireyin sahip olduğu ve sorumlu olduğu kişilerin ve/veya nesnelerin aşağılanmasına yol açacak bir saldırı durumunda uyandırıldığını belirtmektedir.

Lazarus (1991) , öfkeye olumuz duygular arasında yer vermiştir. Öfke, 1950’li ve 1960’lı yıllarda “hedefe ulaşmayı engelleyen bir durum karşısında yaşanan” duygu olarak ele alınmıştır. Fakat öfkeyi aynı durumlarda yaşanabilecek suçluluk, utanç, anksiyete, üzüntü, kıskançlık gibi duygulardan ayırmak gerekir. Hedefe ulaşmak başarısızlıkla sonuçlandığında bir suçlu aranır ve bu suçlu başka birileri ise onlara öfke duyulur, suçlu bireyin kendisi ise kendine öfke duyulur (Lazarus, 1991:218).

Öfke, kızgınlık (irritation) , sinirlenme (annoyance) gibi kavramlardan farkı olsa da Berkowitz (1990) bu farkı çok önemli görmemektedir. Lazarus (1991) ise bu kavramları ayrı ayrı ele almanın veya hepsini öfkenin içinde değerlendirmenin, araştırmacının amacına göre değişebileceğini belirtmektedir.

Öfkenin ifade edilmesinde genel olarak üç yol vardır :Öfkeyi içte tutmak (anger-in) , öfkeyi dışa yansıtmak (anger-out) , öfke duygusunu birileriyle konuşmak (anger expression) (Greenglass, 1996). Ayrıca öfkenin mantığa bürüme, bastırma, inkar gibi savunmalarla kontrol edilmesi yani öfke kontrolü de öfke ifade

tarzlarından birisidir (Özer, 1994;Julkunen, 1996; Bridewell ve Chang, 1997). Öfkenin ifade tarzı, içinde bulunulan ortamın yapısına bağlıdır. Öfkenin dışı vurumu toplum tarafından kabul görmezse, öfke bastırılacak ya da inkar edilecektir (Lazarus, 1993). İçte tutulan öfkeyi (anger-in), kişinin kendine yönelttiği öfkeden ayırmak gerekir (Spielberger (1988) 'den aktaran Julkunen, 1996).

b. Öfke ve Stres

Öfke, stres yaşantısında önemli bir etkiye sahiptir. Öfke hem yeni stresörler ortaya çıkarmakta, hem yaşanan stresörlerden etkilenme şiddetini artırmakta, hem de stresle başa çıkmada önemli kaynaklardan olan sosyal destekten faydalanma avantajını kaybettirmektedir.

Öfkeli kişilerin, yaşamın bir çok alanında kişiler arası ilişkilerde daha fazla stres yaşadıkları çeşitli araştırmalarda bulunmuştur. Ayrıca bu kişiler, sosyal destekten yeterince faydalanamamaktadır (Greenglass, 1996). Smith ve Pope (1990) ' un belirttiğine göre öfkeli insanlar, kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stresörlere fiziksel açıdan çok güçlü bir uyarılma ile tepki göstermektedir. Bu durum da hastalığa yol açmaktadır (Aktaran Greenglass, 1996).

Stres-öfke ilişkisi bağlamında yapılan çalışmaların genellikle, öfke ile depresyon, öfke ile anksiyete ve öfke ile bazı fiziksel belirtiler arasındaki ilişkilerin araştırılması şeklinde ele alındığı görülmektedir. Biaggio ve Godwin (1987) tarafından yapılan araştırma sonucunda, bastırılmış öfkenin, depresyonla ilişkili olduğu saptanmıştır. Culberston ve Spielberger (1996) 'in 179 lise öğrencisi üzerinde yaptığı araştırmada da içte tutulan öfkenin depresyonla pozitif yönlü, öfke kontrolünün ise negatif yönlü ilişkili olduğu saptanmıştır. Aynı bulguya Bridewell ve Chang (1997) tarafından da ulaşılmıştır. Depresyonla en yüksek korelasyonu içte tutulan öfke göstermişken, öfke kontrolü ile depresyon arasında anlamlı negatif korelasyon bulunmuştur. Dışa yansıtılan öfke ise hostilite ile yüksek derecede ilişkili gözükmiştir.

Depresyon ile öfkenin farklı boyutları arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla üç ayrı grup üzerinden yapılan bir çalışmada, normal örneklem için 120 ilkokul öğrencisi ebeveyni, depresyon tanısı alan 36 hasta ve travma sonrası stres bozukluğu

(TSSB) tanısı alan 54 hasta seçilmiştir. Bu üç grup, öfke yaşantısı, bastırılan öfke, hostilite ve ifade edilen öfke boyutları açısından karşılaştırılmıştır. Araştırma sonucunda, depresyon grubunun, öfkeyi, hem normal gruba, hem de TSSB grubuna göre daha çok bastırdığı saptanmıştır. Öfkeyi en fazla TSSB grubunun ifade ettiği gözlenmiştir. Öfke yaşantısının ise en fazla TSSB grubunda daha sonra ise depresyon grubunda olduğu saptanmıştır (Riley, Treiber ve Woods, 1989).

Greenglass (1996), 252 erkek 65 bayan Kanadalı yönetici üzerinde yaptığı çalışmada, hem içselleştirilmiş öfke (anger-in) hem de dışa yansıtılan öfke (anger-out) ölçeklerinden yüksek puan alanların, anksiyete ölçeğinden de yüksek puan aldıklarını bildirmiştir. Bu kişilerin sosyal destekten yararlanma oranları da öfkesi düşük kişilerden daha azdır. Korelasyon analizlerinde de bastırılan öfkenin, anksiyete puanlarıyla pozitif yönlü bir ilişkisinin bulunduğu görülmüştür. İçselleştirilmiş öfkesi yüksek kişilerin diğer insanlara olan güvenleri de azdır. Bu güvensizlik onları, toplumsal açıdan izole olmaya itmektedir.

Öfke ile ilişkisi bulunduğu belirtilen bir diğer konu da kan basıncıdır. Özellikle, bastırılmış öfkenin yüksek kan basıncı ile ilişkisinin bulunduğu anlaşılmıştır. Ancak bu ilişkinin bulunabilmesi, iş yerinin gerilimli ve düşmanca bir ortam olması durumuna bağlıdır (Julkunen, 1996). Buna karşın Schwenkmezger ve Hank (1996), laboratuvar çalışmasında, dışa yansıtılan öfke (anger-out) ölçeğinden yüksek puan alanların kan basınçlarının, bu ölçekten düşük puan alanlara kıyasla daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu çalışmada bastırılmış öfke (anger-in) ile kan basıncı arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Literatürde “bastırılmış öfke” genellikle “içte tutulan” öfke olarak anlaşılmaktadır. Halbuki, “öfke kontrolü” de dışa yansıtılmayan bir öfke ifade tarzıdır. Bu ifade tarzı Spielberger (1988) ’in öfke ifade ölçeğinin son versiyonunda yerini almıştır. Öfke-kontrol (anger control) ifade tarzının, öfke-içte (anger-in) ifade tarzından farkının, daha kendine güvenli bir yaklaşım içermesi olduğu belirtilmektedir. Öfke-içte ifade tarzında “Sinirden patlayacak olsam da bunu dışa yansıtmam” şeklinde ifadeler yer alırken, öfke-kontrol ifade tarzında “Davranışlarımı kontrol edebilirim. ” veya “Daha anlayışlı ve hoşgörülü olmaya çalışırım” gibi ifadeler bulunmaktadır. Öfke-kontrol ifade tarzının geçerliliğine yönelik olarak yapılan çalışmalar, bu ölçekten yüksek puan alanların ailelerinden yüksek seviyede

sosyal destek aldıklarını, başlarına gelen talihsizlikleri daha iyimser karşıladıklarını ve depresyona girme eğilimi taşımadıklarını göstermektedir. Yine, bu ölçekten yüksek puan alan kişiler, çaresizlik ve güvensizlik ölçeklerinden düşük puan almakta ve sinirlendirilmeleri daha zor olmaktadır. Öfke ifade tarzları arasındaki bu ince ayrımın, eğitim seviyesi ve sosyoekonomik durum ile de ilgisi yoktur (Julkunen, 1996).

Sonuç olarak, öfkeyi bastırma tarzları arasında öfke kontrolünü tercih edenler, daha istikrarlı bir kişiliğe sahip olup, yaşamda karşılarına çıkabilecek krizlerle baş etmede daha başarılı olmaktadır. Ancak öfkeyi içte tutanlar ise çekingenlik, karamsarlık, boyun eğicilik gibi özelliklere sahiptirler. Bu tür kişiler ciddi sağlık riskleri ile karşı karşıyadır (Julkunen, 1996).

6. DEMOGRAFİK FARKLILIKLAR

Stresten etkilenme ve stresle baş etmede kişisel farklılıkların etkisi sadece yukarıda sıralanan psikolojik faktörlerle sınırlı değildir. Cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, sosyal statü, medeni durum, çocuk sayısı gibi bir çok demografik farklılık da stres-gerilim ilişkisini etkilemektedir.

a. Cinsiyet

Stresin sonucu olarak yaşanan gerilimi etkileyen hususlardan birisi cinsiyettir. Koroner kalp hastalığından ölme oranı, erkeklerde kadınların dört katı; alkole bağlı hastalıklardan ölme oranı ise erkeklerde, kadınların beş katıdır. Bunların sonucunda erkeklerin yaşam süresi yaklaşık olarak kadınlardan sekiz yıl daha kısadır (Ivanchevich ve Matteson (1980) 'dan aktaran Cooper ve Bright, 2001).

Hastalık riski erkeklerde daha yüksek olmakla birlikte, kadınlar stresten daha fazla yakınmaktadır. Depresyon gibi psikolojik stres belirtileri kadınlarda daha fazla görülmektedir. Yapılan bir çok çalışma, kadınların stresten daha fazla etkilendiğini ortaya koymaktadır (Cooper ve Bright, 2001). Fakat bu bulguların, kadınların stresinin daha fazla olduğunu değil, kadınların duygularını yansıtmakta erkeklere göre daha açık olduklarını da gösterebileceği şeklinde yorumlanabileceği söylenmektedir*.

* Prof. Dr. N. HİSLİ ŞAHİN'in ders esnasında yaptığı açıklamalardan alınmıştır.

b. Yaş

Stres-gerilim ilişkisini etkilemede yaş da önemli değişkenlerden birisidir. Aslında kronolojik yaş ile psikolojik yaş arasında da ayırım yapmak gerekir. Bazı insanlar kronolojik yaşları büyük olsa da çok fazla sıkıntı çekmediklerinden, oldukları daha genç görünebilir ve hissedebilirler. Kronolojik yaş kişinin karşılaşılabileceği stresör tipini etkileyebilirken psikolojik yaş, bu stresörün sonuçlarının nasıl olacağını etkiler (Cooper ve Bright, 2001).

Bazı çalışmalarda orta yaşlı grubun (35-44) kendilerinden genç ve yaşlı (45-75 yaş) gruba göre daha sağlıklı oldukları bulunsa da resim çok net değildir (Cooper ve Bright, 2001). Kalp hastalıkları ile hostilite arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik olarak yapılan bir meta analizde, hostilite- kalp hastalıkları ilişkisinin göreceli genç bireylerde daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Ancak bu bulgu çok güvenilir bulunmamıştır (Miller ve diğerleri, 1996).

c. Eğitim ve Sosyal Statü

Eğitim ve sosyal statü insanların gelir seviyesini belirlediği için fiziksel ve psikolojik sağlık durumunu dolaylı olarak etkilemektedir. Örneğin depresyon sosyoekonomik seviye ile ilişkili bulunmuştur. Fiziksel sağlık ve ölüm yaşının da sosyoekonomik seviye ile ilişkisinin bulunduğu anlaşılmıştır (Cooper ve Bright, 2001).

İş yerinde kişinin bulunduğu karar verme seviyesi sağlık ile ilişkilidir. Kendisinden beklenen taleplerin yüksek ancak karar verme serbestisi düşük olanların sağlıklarının kötü olması olasılığı da yüksektir (Theorell, 1998). Kişinin iş yerindeki statüsünün düşük olması bir stres sebebi olabilmekte ve işe yönelik tutumları etkileyebilmektedir (Aydın, 2002). Çalışanların işlerine ilişkin statü algıları düşükse veya olduklarından düşük bir statüde çalıştırılıyorsa, işe ve yöneticilere karşı olumsuz bir tavır takınırlar. Bu durum da onlarda kolayca stres oluşturur (Güney.2000).

Statünün yüksekliği her zaman daha az stres anlamına gelmemektedir. Çünkü özellikle yönetici konumunda olan kişilerin karar verme sorumluluğu ciddi stres kaynaklarındandır. Bu sorumluluk nesnelerden ziyade insanlara yönelik olursa stres daha da artmaktadır (Yates, 1989; Rice, 1999:199).

Hayvanlar üzerinde yürütülen araştırmalarda, statü düşüklüğünün maymunlarda önemli bir stres sebebi olduğu görülmüştür. Statüsü düşük olan maymunların günlük

yaşamları, statüsü yüksek olan (sürüde lider konumunda olan) maymunlara göre daha stresli geçmektedir. Düşük statülü maymunlar, yüksek statülü olanlar tarafından rahatsız edilebilmekte ve onların isteklerini yerine getirmekle görevlendirilebilmektedir. Düşük statülü maymunlar, stresli durumlara uygun tepkiyi verememektedir. Ancak, statü düşüklüğünün bütün hayvanlar için stres sebebi olduğu söylenemez. Bazı türlerde statü yüksekliği, yiyecek bulma sorumluluğu getirdiğinden statüsü yüksek olanların yaşamı daha stresli geçmektedir (Sapolsky, 1998: 290-300).

ç. Aile Yaşantısı

Aile yaşantısının strese yol açması veya stresle baş etmede yardımcı olması çok kapsamlı ve karmaşık bir süreçtir. Çünkü aile oluşumu bir çok safha içerir. Her safhanın kendine has sıkıntıları ve heyecanları vardır. Üstelik ailede bulunan kişi sayısı, eşin çalışma durumu gibi faktörler de stres yaşantısını etkileme potansiyeline sahiptir.

Aile, stresle baş etmede önemli kaynaklardan olan sosyal destek açısından değer taşır. Aile ilişkileri iyi olmayan kişilerin, stresle baş etmeleri çok kolay değildir (Rice, 1999).

Öte yandan aile içindeki çatışmaların hastalık belirtilerinin ortaya çıkışını hızlandırdığı da kesin olarak kabul edilmektedir. Bu konuda yaşanmış bir olay ilginçtir. “Damadıyla ilişkileri olumlu olmayan bir kadın kızının evinde birkaç gün kalmak üzere ziyarete gider. Ziyaretten bir gün sonra anne uykusuzluk, damat egzama, kız depresyon sebebiyle doktora başvurur. Annenin kendi evine dönmesiyle her üçünün belirtileri de sona erer.” (Baltaş ve Baltaş, 1995:98).

Ailede önemli bir parça olan çocuk da stres yaşantısını hem olumlu hem olumsuz etkileme potansiyeline sahiptir. Yani bir fert yeni problemler getireceği için stresör sayısı artacaktır. Ancak çocuk, ilişkileri yumuşatma, eve bağlılığı artırma gibi avantajlar sağlayarak, çatışmaları önleyebilir ve anne babanın psikolojik sağlığını olumlu etkileyebilir (Baltaş ve Baltaş, 1995:107).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA

Stres, çeşitli psikolojik rahatsızlıklarla ilişkili bir kavram olmakla birlikte herkesin stresten aynı şekilde etkilenmemesi, ara değişkenin veya değişkenlerin bulunduğu düşüncesini doğurmuştur. Bu düşünceden hareketle bir çok araştırmacı bu ara değişkenlerin neler olabileceğine yönelik çeşitli araştırmalar yürütmüştür (Şahin ve Durak, 1995). Bu ara değişkenlerden birisi önceki bölümde ele alınan kişilik değişkeni, diğeri ise kişinin “stresle başa çıkma” yolları olmuştur.

1. STRESLE BAŞA ÇIKMA KAVRAMI

Baş a çıkma (to cope with), aleyhte olan şeylerle veya engellerle yüzleşme, veya düşmanla ya da rakiple mücadele etmek demektir. Baş a çıkma aynı zamanda tehdit unsuru olan kişiyle veya durumla mücadele etmek anlamına da gelir. Bu tanım, stresle baş a çıkma kavramının anlamına da ışık tutmaktadır. Çünkü stres çoğunlukla fiziksel sağ lığ a tehdit oluşturan bir durumdur (Rice, 1999:288). Folkman, Schaefer ve Lazarus (1979) stresle baş a çıkmayı, “kiş iyi zorlayan veya gücünün üstünde olan, dış sal ve iç sel beklentileri ve bunlar arasındaki çatış maları yönetmek (bu beklentileri kontrol altına alabilmek, bunlara katlanabilmek, azaltabilmek veya en aza indirmek) için gösterilen somut hareketler veya duygusal çabalar” şeklinde tanımlamış lardır. Parkes (1994)’a göre ise stresle baş a çıkma, “stresli ortamın yol aç tığı olumsuz etkileri azaltmaya, stresli ortamdan kaçmaya, yeniden değerlendirmeye veya durumu değiştirmeye yönelik davranış sal ve biliş sel stratejileri içeren çok boyutlu bir yapıdır”

Şahin ve Durak (1995) , stresle baş etmenin tarihsel olarak beş farklı açıdan incelendiğini belirtmiştir. Bunlar,

- “Freud’un psikoanalitik kuramında önerdiği bilinç dışı savunma mekanizmaları,
- Erikson’un “yaşam dönemleri” yaklaşımında sözünü ettiği, özgüven, özyeterlilik ya da iç sel kontrol gibi bireysel kaynaklar,
- Evrim kuramı ve davranışçı akımdaki problem çözme çabaları,
- Cannon , Selye gibi araştırmacıların ileri sürdüğü, hem insanların hem de hayvanların stres karşısında gösterdiği genetik olarak programlanmış bir tepki,

- Organizmanın kendi fizyo-psikolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği, uyum yapmaya yönelik, sürekli değişen, bilişsel ve davranışsal çabalar” şeklinde sıralanmıştır.

Stresle başa çıkma konusunu inceleyen araştırmacılar genellikle ya yapısal yaklaşımı (structural approach) ya da durumsal yaklaşımı (situational approach) benimsemiştir. Birinci yaklaşımı benimseyenler her zaman geçerli olacak ve durumun getirdiği özelliklerden etkilenmeyecek bir stresle baş etme tarzı olup olmadığına bakarlarken, ikinci yaklaşımı tercih edenler, “stresle başa çıkma süreçlerine” odaklanmışlar ve farklı durumlarda kullanılabilecek stresle başa çıkma stratejilerinin bulunup bulunmadığını araştırmışlardır (Jones ve Bright, 2001:135; Folkman ve diğerleri, 1986b; Folkman ve Lazarus, 1985).

Stresle başa çıkma konusunda en çok referans verilen yazarlardan olan Folkman ve Lazarus (1985), ikinci yaklaşımı benimsemiş, yani stresle başa çıkma süreçlerine odaklanmıştır. Nitekim Lazarus, kişilerin stresle başa çıkma tepkilerinin her zaman aynı olmayacağını, durumun özelliğine göre değişim gösterebileceğini belirtmiştir (Cohen ve Lazarus (1973) ’ten aktaran Carver ve Scheier, 1994). Folkman ve Lazarus (1985) , stresle başa çıkma tepkilerinin zaman içinde değişkenlik gösterdiğini bilmeden, insanların stresle nasıl mücadele ettiğini anlamının mümkün olmadığını belirtmiştir. Yazarlar, yapısal yaklaşımı benimseyenleri, stresle başa çıkma tarzının nasıl gerçekleştiğine dair bir bilgi vermemekle eleştirmişlerdir. Folkman ve arkadaşlarının (1986a) aynı grup üzerinde 6 ay ara ile yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre stresle başa çıkma tarzlarının iki uygulama arasındaki otokorelasyonları düşük çıkmıştır ($r = .12$ ile $.37$ arasında değişmiştir). Carver ve arkadaşlarının (1989) çalışmasında da genel başa çıkma yolları ile duruma yönelik başa çıkma yolları arasındaki anlamlı korelasyonların sayısı ve büyüklükleri düşük seviyede bulunmuştur (en düşük anlamlı $r = .21$, en büyük anlamlı $r = .64$; 91 korelasyondan 21 tanesi anlamlıdır). Bu durum insanların her zaman aynı başa çıkma tarzlarını benimsemediğini göstermiştir. Folkman ve Lazarus (1985), zaman içindeki stresle başa çıkma davranışlarındaki değişkenliğin anlaşılmasının başa çıkma süreçlerinin iyi anlaşılmasına bağlı olduğunu belirtmiştir.

2. STRESLE BAŞA ÇIKMA TEORİSİ

Stresle başa çıkma konusunda en çok kabul gören teori Folkman ve Lazarus'un teorisidir. Folkman ve Lazarus (1979;1985;Folkman ve diğerleri, 1986a;1986b)'un stres ve stresle başa çıkma teorisi, bireyle çevrenin karşılıklı etkileşim içinde olduğu dinamik bir özelliğe sahiptir. Bu teoride stres, bireyin gücünü ve kaynaklarını aşan, sağlığını tehdit eden durumun, bireyin çevreyle olan ilişkisinden ve bu ilişkinin değerlendirme süzgecinden kaynaklandığı bildirilmektedir. Teoriye göre bireyle çevre arasındaki stresli ilişkiyi ve bu ilişkinin kısa ve uzun vadeli sonuçlarını etkileyen iki süreç bulunmaktadır. Bunlar bilişsel değerlendirme (cognitive appraisal) ve başa çıkmadır (coping).

a. Bilişsel Değerlendirme

Bilişsel değerlendirme iki aşamada gerçekleştirilmektedir. Birincil değerlendirmede (primary appraisal) kişi karşı karşıya kalınan durumun kendisine her hangi bir kazanç ya da kayıp getirip getirmeyeceğini belirlemeye çalışır. Durumun kendisine olumlu ya da olumsuz bir etkisi olmayacağı değerlendiriliyorsa her hangi bir şey yapılmaz. Durum olumlu olarak değerlendirilmişse olumlu sonuçlar üzerine odaklanılır. Durum stresli olarak algılanmışsa ya tehdit (threat), ya zarar-kayıp (harm-loss) ya da kişinin kendini sınama fırsatı (challenge) söz konusudur. Tehdit, bazı zarar ve kayıplara uğrama tehlikesini barındırır. Zarar-kayıp, öz saygının zedelenmesi, sevilen birinin sağlığının veya huzurunun riske girmesi, meslek yaşamının olumsuz etkilenmesi gibi konularla ilgili olabilir. Kişinin kendisini sınama fırsatı ise gelişmek, kazançlı çıkmak için potansiyel durumu işaret eder. Birincil değerlendirmede duruma atfedilen anlam, kişinin o ana kadar sahip olduğu değerler, inançlar, hedefler, verdiği sözler, tecrübe, sahip olunan kaynaklar gibi değişkenlere bağlıdır (Folkman,Schaefer,Lazarus, 1979;Folkman ve diğerleri, 1986a).

Kişi ikincil değerlendirmede (secondary appraisal) “Bu durumda ne yapabilirim?” sorusunu sorarak stresle başa çıkma seçeneklerini gözden geçirir. Birincil değerlendirme ile ikincil değerlendirme karşılıklı bağımlı işler. Örneğin bir tehdit durumuna karşı eldeki kaynaklar yeterli ise tehlide verilen önem azalır. Tam tersine başlangıçta tehdit edici olmayan bir durum eldeki kaynakların kısıtlanması

veya başka yerlere yönlendirilmesi durumunda tehdit edici hale gelebilir (Folkman ve Lazarus, 1985).

b. Stresle Başa Çıkma

Daha önce de belirtildiği gibi Folkman ve Lazarus (1979;1985; Folkman ve diğerleri, 1986a;1986b), stresle başa çıkmayı “kişiyi zorlayan veya gücünün üstünde olan, dışsal ve içsel beklentileri ve bunlar arasındaki çatışmaları yönetmek (bu beklentileri kontrol altına alabilmek, bunlara katlanabilmek, azaltabilmek veya en aza indirmek) için gösterilen somut hareketler veya duygusal çabalar” şeklinde tanımlamışlardır. Yazarlar stresle başa çıkma konusunda kaynaklarla süreç arasında ayırım yapmanın faydasına işaret etmişlerdir. Kaynakların bulunması baş etmenin istenen şekilde sonuçlanması için gereklidir. Ancak kaynakların mevcut olması her zaman için sorun çözmeye yeterli değildir. Bu kaynakların nasıl kullanılacağını bilmek de önemlidir (Folkman, Schaefer ve Lazarus, 1979).

Stresle başa çıkma mekanizmalarının kaynaklar, tarzlar ve belirli çabalar şeklinde sınıflandırıldığı da görülmektedir. Başa çıkma kaynaklarına aşağıda değinilecektir. Başa çıkma tarzları, belli durumlarda kullanılan veya benzer durumlarda zaman içinde tekrarlanan başa çıkma yöntemlerini kapsar. Bunlar aynı zamanda kişinin tercihlerinin, dolaylı olarak da inançlarının ve değerlerinin bir yansımasıdır. Başa çıkma çabaları ise belirli stres oluşturuıcı durumda kullanılan bilişsel ya da davranışsal stratejilerdir ve stresli olay bağlamına göre değişmektedir (Compas ,1987’tan aktaran Şahin ve Durak, 1995) .

(1) Stresle Başa Çıkma Kaynakları

Folkman,Schaefer ve Lazarus (1979), stresle başa çıkma kaynaklarının beş kategoride toplanabileceğini belirtmişlerdir. Bu kaynaklar, sağlık/enerji/moral; problem çözme becerileri; sosyal ağlar; somut kaynaklar; genel ve özel inançlardır.

Sağlık, enerji ve moral, stresle başa çıkmada belki de en önemli kaynaklardır. Sağlık bozuk olursa bu, muhtemelen enerjiyi de azaltacaktır. Özellikle bireyin aktif davranması gereken durumlarda sağlık bozuksa stresle baş etme de

başarısızlıkla sonuçlanabilecektir. Moral de hemene hemen sağlıkla aynı etkiye yol açar.

Problem çözme becerileri, bilgi toplamak, durumları analiz etmek, alternatifleri belirlemek, alternatiflere göreceli ağırlıklar vermek, bir alternatifi tercih etmek ve uygulama için plan yapmak gibi aşamaları içermektedir.

Sosyal ağlar ve destek sistemleri son zamanlarda oldukça ilgi çeken bir konudur. Olumlu, yapıcı ve samimi sosyal ilişkiler, morali ve sağlığı olumlu etkilemektedir. Yapılan bir araştırmada yi bir sosyal ilişkiler sistemi içinde yaşayanların yalnız yaşayanlara göre ömrü daha uzun bulunmuştur (Berkman,1977'dan aktaran Folkman, Schaefer ve Lazarus,1979). Sosyal ağlar problemleri anlamak ve çözüm yolu bulmak için bilgi desteği, cesaretlendirmek ve dayanıklılığı artırmak için duygusal destek sağlamakta ve kişilerin rutin faaliyetlerden uzaklaşması için kaçış imkanı sunmaktadır.

Somut kaynaklar ise para, araç, donanım, eğitim programı, gibi kaynaklardır. Bu tür kaynakların çok olması başa çıkma davranışlarını kolaylaştırmaktadır. Özellikle para önemli bir etkindir. Çünkü yeterli parası olanlar, yasal, tıbbi ve başka profesyonel yardımlara kolaylıkla ulaşabileceklerdir. Sosyoekonomik durumu iyi olanların genellikle uyum sorunu yaşamaması ve sağlıklarının ve morallerinin iyi olması tesadüf değildir.

Genel ve özel inançlar da stresle başa çıkmada etkili kaynaklar arasında sayılabilir. Bireyin kendisiyle ilgili düşünceleri stresle başa çıkmada en kritik unsurdur. Özellikle kendine yeterlilik (self-efficacy) ve içsel denetim bireyin sorunlarla yüzleşmesine katkı sağlar. Genel inanç sistemleri açısından Tanrı inancı, kader inancı ve başka üstün güçlere inanma kişilerin yaşamlarına bir anlam vermelerini sağlamaktadır. Özellikle başlangıçta izahı yapılamayan sevilen birinin ölümü, kişinin öleceğinin kesinleşmesi, kazalar gibi olaylar Tanrı ve kader inancı sayesinde açıklama bulmaktadır. İnanç ile moral arasında da sıkı bir bağ vardır. İnanç morali desteklemekte ve geleceğe ümitle bakmaya yardımcı olmaktadır (Folkman,Schaefer ve Lazarus,1979).

(2) Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Stresle başa çıkmanın iki önemli fonksiyonu vardır: Strese yol açan problemle uğraşma ve stresli ortamda yaşanan duyguları denetim altına almak. Birinci amacı gerçekleştirmeye yönelik stratejilere probleme yönelik stratejiler (problem focused coping), ikincisine ise duygulara yönelik stratejiler (emotion focused coping) adı verilmiştir (Folkman, Schaefer ve Lazarus, 1979; Folkman ve Lazarus, 1985; Folkman ve diğerleri, 1986a; 1986b; Şahin ve Durak, 1995; Carver, Scheier ve Weintraub, 1989).

Probleme yönelik davranışlar, durumu değiştirmeyi hedefleyen saldırgan bir çaba olabileceği gibi, mantıklı, serinkanlı, bilinçli çabaları da içerebilir. Duygulara yönelik davranışlar ise uzaklaşma, kendi kendini kontrol etme, sosyal desteğe başvurma, kaçma, sorumluluğu üstlenme ve olumlu düşünme gibi yaklaşımları içermektedir (Folkman ve diğerleri, 1986a; Şahin ve Durak, 1995).

Durumun değiştirilebileceğine yönelik bir değerlendirme yapılan ortamlarda probleme yönelik stratejiler, durumun değiştirilemeyeceğinin değerlendirildiği ortamlarda ise duygulara yönelik stratejiler daha sık kullanılmaktadır (Folkman, 1984; Folkman ve Lazarus, 1985;). Duygulara yönelik başa çıkma yolları ile probleme yönelik başa çıkma yolları birbirinden bağımsız işleyen süreçler değildir. Bazı duygulara yönelik başa çıkma yolları, probleme yönelik başa çıkma yollarını olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. Örneğin “durumun olumlu yönlerini vurgulama” problem çözümünü kolaylaştırırken, “kendini suçlama” ve “keşkeli düşünme tarzı” ise problemin çözümüne engel olmaktadır (Folkman ve Lazarus, 1985).

Stresle başa çıkma stratejileri konusunda problem odaklı-duygu odaklı sınıflamasından başka bir de mücadele edici-önleyici (combative- preventive) stratejiler sınıflandırılması da yapılmaktadır. Mücadele edici stratejiler bir stresörle karşılaşınca gösterilen tepkileri içermektedir. Bu tepkiler, stresörlerin ve stres belirtilerinin farkına varmak, stresör ile ilgili sorunu çözmek, stresle başa çıkma kaynaklarını gözden geçirmek, strese verilen anlamı yeniden ele almak ve bedensel gerilimi azaltmaktır. Önleyici stratejiler ise şu şekilde sıralanmıştır: Çeşitli tedbirler alarak bazı stresörlerle karşı karşıya gelmeyi engellemek, beklenti seviyelerini

yeniden belirlemek, strese yol açan davranış tarzlarını değiştirmek ve stresle başa çıkma kaynaklarını geliştirmek (Rice, 1999:284).

Stresle başa çıkma davranışlarının neler olduğu genellikle, kullanılan ölçeğin alt ölçekleri ile belirlenmektedir. Aşağıda literatürde bahsedilen çeşitli stresle başa çıkma ölçekleri konusunda kısaca bilgi verilecektir.

(3) Stresle Başa Çıkma Ölçekleri

Başa Çıkma Yolları Ölçeği (Ways of Coping Checklist): Lazarus ve Folkman (1984)'ın geliştirdiği ölçek 66 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte stresli bir ortamda durumu değiştirmeyi veya duyguları kontrol altında tutmayı hedefleyen ifadeler bulunmaktadır. Yapılan ilk faktör analizinde iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmış ve bu faktörlere problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma yolları adı verilmiştir (Parkes, 1994). Folkman ve Lazarus (1985)'un üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada ise ölçeğin faktör analizinde 8 faktör bulunmuştur. Bunlardan bir tanesi probleme yönelik baş etme yolları 6 tanesi duygulara yönelik baş etme yolları bir tanesi de hem duygulara hem de probleme yönelik başa çıkma yollarıdır. Duygulara yönelik başa çıkma yolları şunlardır: “keşkeli düşünme tarzı”, “kaçma/uzaklaşma”, “durumun olumlu yönlerini vurgulama”, “kendini suçlama”, “gerilimi azaltma” ve “sosyal ortamlardan uzaklaşma”. Hem duygulara hem de probleme yönelik başa çıkma yolları ise “sosyal desteğe başvurma” olarak belirlenmiştir.

COPE Ölçeği : Carver, Scheier ve Weintraub (1989)'un geliştirdiği COPE ölçeğinde 53 madde bulunmaktadır. Bu maddeler 13 alt ölçeği oluşturmuştur. Bu ölçeğin Ways of Coping ölçeğinden en büyük farkı probleme yönelik davranışları daha ayrıntılı ele almasıdır. 13 alt ölçeğin isimleri şu şekilde belirlenmiştir: “Aktif başa çıkma”, “plan yapma”, “birbiriyle çelişen faaliyetlerin bastırılması”, “kontrollü yaklaşım”, “problem çözümüne yönelik sosyal desteğe baş vurma”, “duygusal nedenlerle sosyal desteğe baş vurma”, “duygulara odaklanma ve duyguları açığa vurma”, “davranışsal geri çekilme”, “zihinsel geri çekilme”, “olumlu yorumlama ve gelişme”, “inkar etme”, “kabullenme”, “dine yönelme”. Ölçeğin oluşturulmasında genellikle teorik bilgidен yararlanılmıştır. Ancak son dört alt ölçek ise ampirik çalışmalar sonucu ölçeğe dahil edilmiştir. Bu ölçekte bahsedilen ilk beş alt ölçek

probleme yönelik davranışlar, diğerleri ise duygulara yönelik davranışlardır. Yapılan faktör analizinde 12 faktörlük bir yapı ortaya çıkmıştır. “Aktif başa çıkma” ile “plan yapma” tek faktörde, sosyal desteğin iki çeşidi (“problem çözümüne yönelik sosyal desteğe baş vurma” ve “duygusal nedenlerle sosyal desteğe baş vurma”) de yine tek faktörde birleşmiştir. Alkol ve ilaç kullanımı ile ilgili madde ise hiçbir faktöre girmemiştir. Bu sebeple bu madde ayrı bir faktör olarak ele alınmıştır. Alt ölçekler etkili ve etkili olmayan şeklinde de sınıflandırılmıştır. Buna göre “aktif başa çıkma”, “plan yapma”, “birbiriyle çelişen faaliyetlerin bastırılması”, “kontrollü yaklaşım”, “sosyal desteğe baş vurma” gibi alt ölçekler, etkili başa çıkma yolları; “inkar etme”, “zihinsel ve davranışsal geri çekilme”, “alkol kullanımı” gibi alt ölçekler ise etkisiz başa çıkma yolları şeklinde belirlenmiştir (Parkes, 1994). Ölçeğin psikometrik özellikleri (alfa ve test tekrar test güvenilirlikleri, ölçek içi korelasyonlar) ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu ispatlamıştır.

Çok Boyutlu Başa Çıkma Envanteri (Multidimensionl Coping Inventory-MCI): Endler ve Parker (1990)’a ait olan bu ölçek 44 maddeden oluşmakta ve “göreve yönelik (task-oriented)”, “duygulara yönelik (emotion-oriented)” ve “kaçınmaya yönelik (avoidance-oriented)” başa çıkma tarzlarını ölçmeyi hedeflemektedir. Bu alt ölçekler Ways of Coping ölçeğinin alt ölçekleri ile korelasyonlar göstermiştir. Ölçekteki bazı maddeler Ways of Coping ölçeğinden alınmıştır. Ölçek bazı kişilik boyutlarıyla da korelasyonlar göstermiştir (Aktaran Parkes, 1994).

Baş Çıkma Stratejileri Envanteri (Coping Strategy Inventory-CSI): Amirkhan (1990) tarafından Ways of Coping ölçeğine dayanarak hazırlanan bu ölçek daha kısadır. Ölçek, “problem çözme”, “kaçınma” ve “destek arama” stratejilerini ölçen alt ölçekleri içermektedir (Aktaran Parkes, 1994).

Yapıcı Düşünme Envanteri (Constructive Thinking Inventory): Epstein ve Meier’e ait olan bu ölçek bilişsel (cognitive) başa çıkma stratejilerine odaklanmıştır ve başa çıkma boyutları yapıcı (constructive) ve yıkıcı (destructive) şeklinde belirlenmiştir. Ölçeğin 6 alt boyutu vardır. Bunlar, “duygusal başa çıkma”, “davranışsal başa çıkma”, “kategorik düşünme”, “batıl inanca dayalı düşünme”, “saf iyimserlik” ve “olumsuz düşünme” dir. Ölçeğin tamamı ve “duygusal başa çıkma” ile “davranışsal başa çıkma” alt ölçekleri, işe uyum sağlama, aşk ilişkilerinde ve

sosyal ilişkilerde başarı ölçekleriyle pozitif yönlü; psikolojik semptomlar ve sağlık sorunları ölçekleri ile negatif yönlü ilişkiler göstermiştir (Aktaran Parkes, 1994).

İş Stresiyle Başa Çıkma Ölçeği (Work-Related Coping): Diğer ölçeklerin çoğu genel yaşam stresiyle başa çıkmaya yarayan stratejileri ölçmeyi amaçlarken Latack (1986)'ın hazırladığı ölçek sadece işle ilgili başa çıkma stratejilerini ölçmeyi hedeflemiştir. Latack (1986)'ın ölçeği “kontrol”, “kaçma/ kaçınma (escape /avoidance)”, ve “belirti yönetimi (symptom management)” şeklinde üç alt ölçekten oluşmuştur. Kontrol stratejileri (probleme yönelik hareketleri ve bilişsel yeniden değerlendirmeleri içermektedir), yaşam doyumu ve iş doyumu ile; kaçma/kaçınma stratejileri ise işe uyum sağlayamama ile ilişkili bulunmuştur (Aktaran Parkes, 1994).

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Folkman ve Lazarus'ın “Başa Çıkma Yolları Envanteri” (Ways of Coping Inventory) Türkiye’de Şahin ve Durak (1995) tarafından üniversite öğrencileri için uyarlanmıştır. Orjinali 66 madde olan, Türk kültürüne yönelik bazı maddeler ilave edilerek 74 maddeye çıkarılan ölçek*, çeşitli psikometrik teknikler kullanılarak kısaltılmış ve 30 maddeye indirilerek “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği” (SBTÖ) adı verilmiştir. Yapılan 3 farklı çalışmadaki faktör analizlerinde 30 maddenin 5 faktörlü bir yapıda toplandığı görülmüştür. Faktörlere “iyimser yaklaşım”, “kendine güvenli yaklaşım”, “çaresiz yaklaşım”, “boyun eğici yaklaşım” ve “sosyal desteğe baş vurma” adları verilmiştir. Bu ölçekteki “iyimser yaklaşım” ve “kendine güvenli yaklaşım”, probleme yönelik başa çıkma yöntemleri; “çaresiz yaklaşım” ve “boyun eğici yaklaşım” ise duygulara yönelik başa çıkma yöntemleri olarak ele alınmıştır. Ölçeği oluşturan alt ölçeklerin güvenilirlik katsayıları orta düzeyde bulunmuştur (α , . 45 ile . 80 arasında değişmektedir). Bazı psikolojik sorunlar ve kişilik boyutlarıyla yapılan korelasyon analizlerde genellikle beklenen bir ilişki bulunmuştur. Ölçeğin madde sayısı orijinal ölçekteki madde sayısının yarısından daha az olmasına rağmen ölçek geçerliliğini korumuştur.

3. STRESLE BAŞA ÇIKMA VE KİŞİLİK

Daha önce de belirtildiği gibi stresle başa çıkma konusunda yapılan araştırmalar, kalıcı, genel geçer stratejiler belirlemek için çaba sarf etmektedir. Stresle

* Ölçek Türk kültürüne Siva (1988) tarafından uyarlanmıştır (Aktaran, Şahin ve Durak.1995)

başa çıkmada kişilik özellikleri, stratejilerin genel geçerliliğine ilişkin bazı ipuçları vermektedir. Kişinin bir ya da bir kaç durumla benzer şekilde başa çıkma tarzı, stresli olaylarla genel olarak başa çıkma tarzının bir yansıması olarak değerlendirilmektedir (Şahin ve Durak, 1995). Kişiliğin stresle başa çıkma mekanizmalarında belirleyici rol oynadığını düşünenler, insanların belli başa çıkma tarzlarını her zaman ve her durumda kullanacaklarını iddia etmektedirler. Kişilik-başa çıkma ilişkisi ile ilgili diğer görüş ise bazı kişilik özelliklerinin insanları bazı başa çıkma tarzlarını kullanmaya yatkın hale getirmesidir (McCrae (1982)'den aktaran Carver ve diğerleri, 1989). Bu düşünce Lazarus ve Folkman'ın teorisiyle uyuşmamaktadır. Çünkü bu yazarlar stresle başa çıkmanın dinamik bir süreç olduğunu ve stratejilerin durumdan duruma değişebileceğini belirtmektedir (Lazarus ve Folkman, 1979; 1985; Folkman ve diğerleri, 1986a; 1986b)

Carver ve diğerleri (1989)'nin, COPE ölçeğini kullanarak yaptıkları araştırmada “aktif başa çıkma”, “plan yapma”, “kontrollü yaklaşım” ve “durumu olumlu yorumlama” alt ölçekleri ile, iyimserlik, özgüven, psikolojik sağlamlık ve A tipi kişilik özellikleri arasında pozitif; anksiyete kişilik özelliği arasında negatif korelasyonların bulunduğu görülmüştür. “İnkar etme” ve “geri çekilme (disengagement)” davranışları ise iyimserlik, kontrol duygusu, özgüven, psikolojik sağlamlık boyutlarıyla negatif; anksiyete ile pozitif yönlü korelasyonlar göstermiştir**.

Bolger (1990), nevrotik kişilik ile stresle başa çıkma yolları arasındaki ilişkiyi tıp öğrencileri üzerinde incelediği çalışmada, Lazarus ve Folkman'ın “Ways of Coping” ölçeğini kullanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre “kaçma (distancing)”, “keşkeleli düşünme tarzı (wishfull thinking)” ve “kendini suçlama” stratejileri ile nevrotik kişilik arasında pozitif korelasyonlar görülmüştür. Ayrıca nevrotik kişiliği yüksek olanlardan yukarıda belirtilen başa çıkma tarzlarını kullanan kişilerin stresli ortamlarda anksiyete seviyelerinin de arttığı belirtilmektedir.

Parkes (1994)'ın başka yazarların çalışmalarından yararlanarak verdiği bilgilere göre içsel denetim odağına sahip olanlar, aktif, probleme yönelik stratejiler kullanmaktadır. Dışa dönüklüğü yüksek, nevrotik kişilik özelliği düşük kişiler, etkili başa çıkma yollarına baş vurmaktadır. A tipi kişiler de aktif başa çıkma, plan yapma ve bazı işlere öncelik verme gibi etkili başa çıkma stratejilerini tercih etme eğilimindedir.

** Diğer kişilik boyutları ve diğer başa çıkma stratejileri arasındaki korelasyonlar için Bkz. Carver, Scheier, Weintraub (1989) Scheier, Weintraub (1989)

Mak ve Mueller (2002)'in kişilik özellikleri ile stresle başa çıkma kaynakları arasındaki ilişkileri incelediği çalışmada eğlence (recreation), kendine bakma (self-care), sosyal destek ve rasyonel düşünme şeklindeki stresle başa çıkma kaynakları ile karamsarlık (negative affectivity) arasında anlamlı negatif, aynı değişkenlerle iyimserlik (positive affect) arasında ise anlamlı pozitif korelasyonlar bulunmuştur.

Şahin ve Durak (1995)'in üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada “iyimser yaklaşım” ve “kendine güvenli yaklaşım” isimli başa çıkma tarzlarının strese yatkınlık ve A tipi kişilik özellikleriyle ilişkisi negatif; yaşam doyumu, genel iyimserlik ve gelecekte umut kişilik özellikleriyle pozitif korelasyonlar gösterdiği bulunmuştur. “Çaresiz yaklaşım” ve “boyun eğici yaklaşım” ise strese yatkınlık ve A tipi kişilik ile pozitif; yaşam doyumu, genel iyimserlik ve gelecekte umut kişilik özellikleriyle negatif korelasyonlar göstermiştir. Bu çalışmanın bulguları, Parkes (1994)'in belirttiğinin aksine A Tipi kişilerin etkisiz başa çıkma yolları kullandığını göstermiştir.

4. STRESLE BAŞA ÇIKMA TEKNİKLERİ

Yukarıda stresle başa çıkma konusunda kişilerin kullanmış olduğu genel stratejilerden bahsedilmiştir. Bu stratejiler stresli durumlarda insanların genel eğilimleri konusunda bilgi vermektedir. Ancak insanlar stresle başa çıkmada daha somut ve daha duruma özel çabalar da sarf etmektedirler. Stresle başa çıkma konusunda faydalı olduğu çeşitli yazarlar tarafından ifade edilen çeşitli teknikler bulunmaktadır. Bu tekniklerden bazıları bedene yönelik, bazıları zihne yönelik, bazıları ise davranışlara yöneliktir.

a. Bedene Yönelik Teknikler

Daha önce de belirtildiği gibi sağlık, moral ve enerji, stresle başa çıkmada belki de en önemli kaynaklardır (Folkman, Schaefer ve Lazarus, 1979). Bedene yönelik teknikler genel sağlığı ve vücut direncini artırıcı, vücut gerilimini azaltıcı etkiye sahiptir.

(1) Fiziksel Egzersiz

İnsan sağlığı için en gerekli şeylerden birisi fizik egzersizdir. Fizik egzersizle birlikte artan ve hızlanan kan akımı nedeniyle hücreler daha iyi beslenir,

böylece hem daha sağlıklı hem daha uzun ömürlü olmaları sağlanmış olur. Fizik egzersiz, kalbi güçlendirerek kalp krizi riskini azaltmaktadır. Düzenli egzersiz programına katılanların nezle, grip gibi basit hastalıklara daha az yakalandığı ve genel sağlıklarında bir iyileşme olduğu görülmüştür (Baltaş ve Baltaş, 1995:196). Egzersiz, stresle başa çıkmayı kolaylaştırmaktadır. Düzenli yapılan egzersiz, kendine güven ve kendine yeterlilik duygularını artırarak hem probleme yönelik başa çıkma hem de duygulara yönelik başa çıkma fonksiyonunu güçlendirmektedir (Long ve Flood, 1993). Fiziksel egzersizden yeterince faydalanabilmek için yapılacak egzersizin kişinin beden kapasitesine uygun olması, yeterli sürede uygulanması ve doğru egzersizin seçilmesi gerekmektedir (Şahin, 1998:126).

(2) Solunum Egzersizi

Stresli durumlarda soluma süresi kısalmır. Alınan hava ciğerlerin üst kısmını doldurur. Bu sebeple beyine yeterli oksijen gitmez. Solunumun ritmik ve düzenli olması ise sinir sistemini sakinleştirdiğinden, stresin azalmasına yardım edebilir. Bu alışkanlığı kazanabilmek için rahat bir biçimde oturarak veya uzanarak yavaş ve derin nefes almak gerekir. Alınan nefes, göğüs kafesini değil karın bölgesini şişirmelidir (Şahin, 1998:126; Aydın, 2002). Nefes almanın kendisi bir gevşeme olduğu gibi bütün gevşeme egzersizleri içinde egzersizin bir parçası olarak da kullanılmaktadır. Doğru nefes almak, damarların genişletilmesine ve kanın vücudun en uç ve derin noktalarına kadar götürülmesine yardımcı olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1995:196).

(3) Gevşeme

Gevşeme stres tepkisinde görülen bedensel tepkilerin tam tersini meydana getirir. Stres tepkisinde kaslar gerilir, kan basıncı yükselir, kan şekeri artar, solunum sıklaşırken gevşeme durumunda bunların hepsi tersine döner. Solunum yavaş ve derin olur. Kaslar gevşer. Kan basıncı normale döner. Gevşeme psikosomatik stres tepkisini kontrol etmeye yardım eder. Gevşemenin hastalıkları önleyici bir rolü vardır. Gevşeme sadece vücuda değil algısal ve bilişsel performansa da katkı sağlar (Allen, 1983:141).

(4) Meditasyon

Meditasyon, bedeni fiziksel ve duygusal olarak dinlendirmek için içsel yoğunlaşmayı ve sakinliği artırmaktır. Meditasyon hem bireylerin stresli durumlardan uzaklaşmalarına hem de stres belirtilerinin azaltılmasına yardım eden bir tekniktir. Meditasyon tekniğini bilen bir birey ani veya uzun süreli stresli durumlarda daha kolay ve etkili bir şekilde başa çıkabilir. Meditasyonun zihinsel ve fiziksel sağlık üzerinde önemli bir etkisi olduğu yapılan araştırmalarla doğrulanmıştır (Güney.2000:459).

(5) Biyolojik Geri Bildirim

Biyolojik geri bildirim, insanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı bedensel tepkilerin bir araç yardımı ile tespit edilmesi ve kişiye bildirilmesidir. Eğitim programı ile birey, vücudun otonom sisteminde meydana gelen değişiklikleri (vücut sıcaklığı, ter bezi salgısı vs.) kontrol edebilmeyi öğrenmektedir. Biyolojik geri bildirim sayesinde stresin istenmeyen etkilerinin azaltılması mümkün olabilmektedir (Güney.2000:460).

b. Zihne Yönelik Teknikler

Stres tepkisi, stresli bir durumda bireyin olaya verdiği önem üzerine ortaya çıkmaktadır Folkman. ve Lazarus (1979)'un teorisinde birincil değerlendirmede birey "bu durum beni etkiler mi?" sorusunu sormaktadır. Bu sorunun cevabı evet ise stres tepkisi ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla stresöre verilen anlam tamamen zihinsel bir süreçtir. Eğer zihinsel süreçler kontrol altında tutulabilirse stresten etkilenme de azaltılabilecektir (Allen, 1983).

(1) Bilişsel Yeniden Yapılandırma

Bilişsel yeniden yapılandırma (cognitive restructuring) , olaylara verilen anlamları ya da o olaylarla başa çıkma konusunda ki yeterlilik algısını değiştirmeyi hedeflemektedir. Bilişsel yeniden yapılandırma, kendi kendine olumlu cümleler kurma, olumsuz düşünceleri durdurma ve duyguları kontrol altına alıcı cümleler sarfetmeyi içermektedir. Ayrıca mizah da önemli bir önemli bir başa çıkma aracıdır. İnsanlar olayların mizahı yönünü görmeye çalışarak bakış açılarını değiştirebilirler (Rice, 1999:296). Çözümü olmayan problemlerle karşılaşıldığında

olayları bir tehdit olarak değil kendini sınama ve gelişme fırsatı olarak yorumlarsak bu, bireysel gelişimi ve sağlığı olumlu etkileyecektir (Allen, 1983:123)

(2) Problem Çözme

Bazı sorunlar bizim problem çözme becerilerimizin yeteri kadar gelişmemiş olmasından kaynaklanmaktadır. Çözilemeyen problemler birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Öte yandan problem çözme becerisi geliştikçe kendine güven ve kendine yeterlilik (self-efficacy) duyguları da artmaktadır. Problem çözme, genellikle şu basamakları içeren bir süreçtir: Problemi tanımlama, seçenekleri belirleme, karar verme, kararı uygulamak için plan yapma, uygulama ve uygulamayı kontrol etme. Genel problem çözme stratejilerinin veya duruma özel problem çözme tekniklerinin öğrenilmesi stresin azaltılmasında önemli katkılar sağlayacaktır (Rice, 1999:298).

(3) Zaman Yönetimi

Zaman bir çok insan için en önemli stres kaynaklarından biridir. Bir çok işte, yapılacak iş için yeterli zamanın olmadığı düşünülür. Ancak bu sorun, zamanı iyi yönetememekten kaynaklanmaktadır. Zaman yönetimin temel amacı, zamanı ihtiyaç ve istekleri karşılayacak biçimde kontrol altında tutabilmektir. Zaman yönetiminde üç önemli basamak vardır. Bunlar, plan yapmak, öncelikleri belirlemek, ve uygulamaktır. Plan yapmak, yapılacak işlerin neler olacağını belirlemek ve bunlar için ne kadar zaman ve enerji gideceğini belirlemektir. Öncelikler belirlemek ise hangi işlerin en önemli olduğunu ortaya koymaktır. En önemli basamak ise uygulama safhasıdır. Yapılan planın iyi uygulanabilmesi için özdisiplin şarttır (Allen, 1983).

c. Davranışlara Yönelik Teknikler

(1) Sosyal Becerileri Geliştirme

Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan problemler önemli bir stres kaynağıdır. Bu stresi yok edebilmek için sosyal becerileri geliştirmek gerekir. Sosyal beceriler, bireylerin, ihtiyaçlarını karşılarken ve hedeflerine ulaşırken başkalarını incitmeyecek tarzda hareket etmelerini gerektirir. Sosyal beceri eğitimi, kişiler arası iletişim, samimiyet kurma, kendini ifade etme ve girişkenlik gibi konuları kapsar

(Rice, 1999:298). Sosyal becerilerin geliştirilmesi önemlidir. Çünkü sosyal destek, stresle başa çıkmada başvurulacak en faydalı kaynaklardan birisidir. Sosyal ilişkilerin iyi olması baş vurulacak sosyal destek kaynağının elverişliliğini artırır.

(2) Bazı Davranış Tarzlarını Değiştirme

A tipi davranış tarzını benimseyen kişilerin özelliklerine daha önce değinilmişti. A tipi kişiliğin sağlığı tehdit ettiği de belirtilmişti. Bu sebeple A tipi davranışların değiştirilmesinde çok büyük faydalar bulunmaktadır. A tipi davranışların değiştirilmesi halinde kalp hastalığı riskinin azaldığı çeşitli çalışmalarla doğrulanmıştır (Rice, 1999:109). Bu sebeple A tipi davranış tarzı gösteren kişilerin profesyonel yardım talep etmelerinde fayda vardır.

A tipi kişiliğin unsurlarından olan öfke duygusunun kontrol edilmesi de mümkündür. Abernethy (1995)'nin çalışmasında polis memurları, öfke kontrolü eğitimi aldıktan sonra kendilerini daha iyi hissettiklerini, zor kullanma eğilimlerinin azaldığını ve “keşke bu eğitimi çok daha önce almış olsaydık” diye düşündüklerini belirtmiştir.

(3) Beslenme Alışkanlıklarını Değiştirme

Stresi artıran çok sayıda beslenme alışkanlığı vardır. Bazı besinler ya sempatik sinir sistemine bağlı stres tepkilerini doğrudan uyatarak ya da yorgunluğu ve sinirsel duyarlılığı artırarak stres oluşturmaya katkıda bulunur. Kafein içeren maddeler (kahve, kolalı içecekler, çikolata ve kakao) fazla miktarda tüketildiğinde vücudu uyanık tutarak, stres hormonları salgılanmasına yardım ederler. Rafine beyaz şeker ve beyaz un, B kompleks vitaminlerinin vücutta aşırı tüketilmesine neden olurlar. Bu vitaminlerin eksikliği ise kaygı tepkilerine, depresyona, uykusuzluğa ve kalp-damar sistemi zayıflıklarına neden olmaktadır. Aşırı tuz tüketimi, vücutta fazla su tutulmasına yol açmaktadır. Fazla su tutulması ise stres belirtilerinden biri olan kan basıncını artırmaktadır (Girdano ve Everly, 1998). Stresle başa çıkabilmek için beslenme alışkanlıkları gözden geçirilmeli ve dengeli bir beslenme programı izlenmelidir.

5. İŞ STRESİYLE BAŞA ÇIKMADA ÖRGÜTSEL STRATEJİLER

İş yerinde strese yol açan bir çok faktör vardır. Bu faktörlerden bazıları yöneticilerin alacağı tedbirlerle giderilebilecek cinstendir. Yöneticiler, iş stresi hakkında bilgilendikleri taktirde, stresi azaltma konusunda kendilerinin bazı çözümler bulabileceklerini göreceklerdir. Ayrıca çalışanlara stresle nasıl başa çıkılacağını öğretmek de örgütlerin geliştirebileceği çözüm yollarındandır. Örgütler bunu stres yönetimi programı uygulayarak gerçekleştirebilirler.

İş stresiyle başa çıkma konusundaki literatüre bakıldığında stres yönetim faaliyetlerinin bireysel ve örgütsel bazda ele alınması gerektiği görülmektedir (Newman ve Beehr, 1979; Ivanchovich ve diğerleri, 1990; Beehr, 1995; Ross ve Altmaier, 1994:). Bireysel bazda yapılacak faaliyetler genellikle bir önceki başlıkta belirtilen stresle başa çıkma tekniklerini içermektedir.

Örgütsel bazda atılacak adımları Ivanchovich ve arkadaşları (1990) örgüt yapısıyla ilgili değişiklikler, iş tasarımı, seçme ve yerleştirme programlarında yapılacak düzenlemeler, iş koşullarının iyileştirilmesi ve eğitim ve geliştirme olarak özetlemektedir. Quick ve arkadaşlarının (1998) iş yerinde stres önleyici stretejiler olarak saydığı uygulamalar ise, iş ve görevin yeniden tasarlanması, rol analizi, hedef tayin etme, kariyer gelişimi, paylaşımcı yönetim, fiziksel ortamın düzenlenmesi ve sosyal desteğin artırılmasıdır.

Ross ve Altmaier (1994), ise örgüt seviyesinde yapılması gerekenleri daha ayrıntılı ele almıştır. Yazarlara göre iş yerinde stresin azaltılması için organizasyonlar tarafından alınması gereken tedbirler şunlardır:

- Rol belirsizlikleri ve rol karmaşaları giderilmelidir. Bunun için iş analizleri, rol analizleri yapılabilir
- Stres, işin özelliğinden kaynaklanıyorsa buna yönelik çareler bulunmalıdır. İşin yeniden düzenlenmesi (job redesign), iş zenginleştirilmesi, iş yapma zamanının esnekleştirilmesi ve işle ilgili sorumlulukların dağıtılması bu çarelerden bazılarıdır.
- Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan sorunlar yöneticiler tarafından tespit edilip çözümlenmelidir. Ancak kişiler arası sorunların en önemlisi çalışanlarla yönetici

arasındaki sorundur. Yöneticinin iletişim becerisi ne kadar yüksek ise iş stresi o kadar az olacaktır. Bu sebeple yöneticiler kendi iletişim becerilerini geliştirmelidirler.

- Örgüt yapısı ve iklimi stres yaratan önemli unsurlardandır. Adem-i merkeziyetçi yönetim tarzı (decentralization), karar vermede paylaşımcılık ve çalışanların örgüt iklimini algılama biçiminin araştırılması örgüt ikliminden kaynaklanan stresi azaltmaya yardım edecek yöntemlerdendir.

İnsan kaynakları yönetimine ilişkin bazı uygulamalar da stresle başa çıkmada etkili yollardır (Ross ve Altmaier, 1994). Bazı uygulamalar şunlardır:

- Eleman alımında iş gereklerine uygun personel seçilmelidir.
- İşe alınan personelin oryantasyonuna ve iş yerindeki sosyal ortama uyumuna önem verilmelidir.
- Çalışan personele, somut, ulaşılabilir hedefler verilmelidir.
- Performans değerlendirmeleri ve geri bildirimler objektif ve güvenilir kriterlere dayalı olarak yapılmalıdır.
- Kariyer gelişim planı yapılarak personelin bu plandan nasıl yararlanabileceği anlatılmalıdır.
- İş yerinin fiziksel koşulları iyileştirilmelidir.

İş stresiyle başa çıkmak için bazı özel programlar da geliştirilebilir. Genel olarak çalışanları destekleme programları (Employee Assistance Programme-EAP) denen bu programlar, çalışanların problemlerinin çözülmesinde stresle başa çıkmada önemli fonksiyonlar icra etmektedir. Leonard ve Allison (1999)'un çalışmasında bu özel programlardan birisinden bahsedilmektedir. Avustralya Polis teşkilatında uygulanan ve silah kullanma gibi bazı kritik olaylardan sonra, stres tepkilerinin bir psikolog nezaretinde değerlendirildiği bu program (Critical Incidents Stress Debriefing-CISD), polis memurlarının öfke seviyelerini azaltmada ve stresle başa çıkma becerilerini geliştirmede faydalı rol oynamıştır.

Sonuç olarak iş stresi, hem iş ve çalışma ortamından hem de çalışanların kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Organizasyonlar iş stresiyle başa çıkmada bu perspektifi göz önünde bulundurarak bireyleri hedefleyen ve organizasyonu hedefleyen stratejiler belirlemelidirler.

BEŞİNCİ BÖLÜM
ÖRGÜTSEL STRES, A TİPİ KİŞİLİK VE STRESLE BAŞA ÇIKMA:
JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞINDA BİR UYGULAMA

BU BÖLÜM GİZLİLİK İÇERDİĞİNDEN KONMAMIŞTIR



KAYNAKÇA

ABERNETHY, A. D. "The Development of an Anger Management Program for the Law Enforcement Personnel", L. R. MURPHY . ;J. J HURRELL, S. L. SAUTER, C. P. KEITA (Editor), **Job Stress Interventions**, Washington , American Psychological Association, 1995

ADLER, A. B. , M. A. VAITKUS, J. A. MARTIN "Combat Exposure and Post Traumatic stress Symptomatology among U. S. Soldiers Deployed to the Gulf War", **Military Psychology**, 8, 1, 1996, 1-14

AKKOYUN, Necip. "Bilimsel Araştırmada Etik Sorunlar", **Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi**, 2, 1, 2003, 128-135

AKSU, Abdullah. **Polislik Mesleğinin Depresyona Yatkınlığı Açısından İncelenmesi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , İstanbul, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, 1998

ALLEN, Roger. **Human Stress Its Nature and Control**, New York, MacMillan Publishing Company, 1983

ALTUNDAŞ, Olgun. **Poliste Stres ve İş Tatmini** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , Erzurum, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000

ANIL, Latif. **Askerlikte Ruhsal Bozukluk Belirtisi Gösteren ve Göstermeyen Erlerin Sosyal Destekler ve Başa Çıkma Yöntemleri Açısından Karşılaştırılması** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , İzmir, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001

ARSLAN, Serdal. **İş Doyumu ve İş Stresi: Kara Kuvvetleri Komutanlığında Görevli Muvazzaf Subay ve Astsubaylar Üzerinde Bir Uygulama** (Devam Eden Yüksek Lisans Tez Çalışması), Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2004

ASLANTAŞ, Alptekin. **Emniyet Teşkilatında Stres Kaynakları ve Yönetimi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , Sakarya, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001

ATKINSON, Jacqueline. **Coping With Stress at Work**, Glasgow, Thorsons, 1994

AYDIN, İ. Pehlivan. **İş Yaşamında Stres**, Ankara, Pegem Yayıncılık, 2002

BALKAYA, Feza **Çok Boyutlu Öfke Ölçeği'nin Geliştirilmesi ve Bazı Semptom Gruplarındaki Etkisi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000

BALKAYA, F. ve N. H. ŞAHİN "Çok Boyutlu Öfke Ölçeği", **Türk Psikiyatri Dergisi**, 14, 3, 2003, 192 - 202

BALTAŞ, A. ve Z. BALTAŞ. **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1995

BARLING, J. ve A. T. MACINTYRE, "Daily Work Role Stressors, Mood and Emotional Exhaustion", **Work and Stress**, 7, 4, 1993, 315-325

BATIGÜN, A. D. ve N. H. ŞAHİN "İş Stresi Araştırmaları İçin İki Ölçek:A Tipi Kişilik ve İş Doyumu" (Yayınlanmamış Makale), 2003

BEEHR, Terry. **Psychological Stress in the Workplace**, London, Routledge Publications, 1995

BEEHR, Terry. "An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress", C. L. COOPER (Ed.) , **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998, 6-27

BEEHR, T. ve J. NEWMAN. "Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness A Facet Analysis Model and Literature Review", **Personnel Psychology**, 31, 1978, 365-399

BERKOWITZ, L. "On the Formation and Regulation of Anger and Agression", **American Psychologist**, 45, 4, 1990, 494-503

BLUEMENTHAL, J. A. J. BAREFOOT, M. M. BURG, R. B. WILLIAMS "Psychological Correlates of Hostility Among Patients Undergoing Coronary Angiography", **British Journal of Medical Psychology**, 60, 1987, 349-355

BOLGER, Niall. "Coping as a Persnality Process: A Prospective Study", **Journal Of Personality and Social Psychology**, 59, 3, 1990, 525-537

BOLGER, N. ve E. SCHILING. "Personality and teh Problems of Everyday Life: The Role of Neuroticism in Exposure and Rectivity to Daily Stressors", **Journal of Personality**, 59, 3, 1991, 355-385

BOYACIOĞLU, İsmail. **Örgütlerde Stres Kaynakları ve Silahlı Kuvvetlerde Uygulama Çalışmaları** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , Konya, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001

BRADSHAW, Donald M. "Combat Stress Casualties And Commander's Influence", **Military Review**, 75, 4, 1995, 20-23

BRIDEWELL, W. B. , E. C. CHANG "Distinguishing Between Anxiety, Depression and Hostility:Relations to Anger-In, Anger-Out and Anger Control", **Personality and Individual Differences**, 22, 4, 1997, 587-590

BROWN, J. C. COOPER. , B. KIRKCALDY. "Occupationl Stress Among Senior Police Officers" **British Journal of Psychology**, 87, 1996, 31-41

BROWN, Hall. "Police Stres Line: Articles About Police Stress and Stress in Law Enforcement Professions", 17 Aralık 2003, <[http://www. geocities. com/stressline_com/police_stressline. html](http://www.geocities.com/stressline_com/police_stressline.html)>

BURELL, G. A. ÖHMAN, Ö. SUNDIN, G. STRÖM, B. RAMUND, I. CULHED, C. E. TORESEN "Modification of the Type A Behavior Pattern in Post Myocardial Infarction Patients: Route to Cardiac Rehabilitation", **International Journal of Behavioral Medicine**, 1 (1), 1994, 32-54

BURKE, R. J. "Type A Behavior, Occupational and Life Demands, Satisfaction and Well-Being", **Psychological Reports**, 63, 1988, 451-458

BURNS, T. ve G. M. STALKER, **The Management of Innovation**, London, Tavistock Publications, 1961

CARVER, C. S. ve M. F. SCHEIER. "Situational Coping Dispositions in a Stresful Transaction", **Journal of Personality and Social Psychology** 66, 1, 1994, 184-195

CARVER, C. S. M. F. SCHEIER ve J. K. WEINTRAUB. "Assessing Coping Strategies: A Theoretical Based Approach" **Journal of Personality and Social Psychology** 56, 2, 1989, 267-283

CLOW, Angela. "The Physiology of Stress", Fiona JONES, ve J. BRIGHT (Ed.), **Stres: Myth Theory and Research** , Essex, Prentice Hall, 2001, 47-62

COOPER, Cary L. "Introduction", ve C. L. COOPER. "A Cybernetic Theory of Stress" , C. L. COOPER (Ed.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998, 1-5

COOPER, L. ve Jim BRIGHT, "Individual Differences in Reaction to Stress", Fiona JONES, ve J. BRIGHT (Ed.), **Stres: Myth Theory and Research** , Essex, Prentice Hall, 2001

CULBERTSON, F. M. ve C. D. SPIELBERGER "Relation of Anger Expression to Depression and Blood Pressure in High School Student" C. D. SPIELBERGER ve I. G. SARASON (Ed.), **Stress and Emotion** (Vol. 16) , Washington, Taylor and Francis, 1996

CUMMINGS, T. ve C. L. COOPER. "A Cybernetic Theory of Stress" , C. L. COOPER (Ed.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998, 101-121

DAFT, Richard, **Organization Theory and Design** (7th Ed.), Minneapolis, South Western Publications, 2001

DAĞ, İhsan. **Kontrol Odağı, Stresle Başa Çıkma Stratejileri Ve Psikolojik Belirti Gösterme İlişkiler** (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1990

DEMBORSKI, T. M. ve P. T. COSTA. "Coronary Prone Behavior: Components of the Type A Behavior Pattern and Hostility", **Journal of Personality**, 55, 2, 1987, 211-233

DEMBORSKI, T. J. M. MACDOUGALL, P. T. COSTA, G. A. GRANDITS "Components of Hostility as Predictors of Sudden Death and Myocardial Infarction in the Multiple Risk Factor Intervention Trial", **Psychosomatic Medicine**, 51, 1989, 514-522

DEMİRÖZ, Serkan. **Türk Silahlı Kuvvetleri'nde Görev Yapan Muvazzaf Subay Ve Astsubayların İş Doyumu, Yaşam Doyumu Ve İş Streslerinin Analizi**, Başkent Üniversitesi S. B. E. , Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2001,

DRİSKEL, J. E ve B. Olmsted, "Psikoloji ve Askeriye: Araştırmalar Uygulamalar ve Eğilimler" (çev. N. HİSLİ ŞAHİN) , **Türk Psikoloji Bülteni** , 5, 12, 1999, 24-36

EDWARDS, Jeffrey. "Cybernetic Theory of Stress Coping and Well Being", C. L. COOPER (Ed.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998, 121-152

EDWARDS, J. A. J. BAGLIONI. ve C. L. COOPER. "Stress, Type-A, Coping, and Psychological and Physical Symptoms: A Multi-Sample Test of Alternative Models", **Human Relations** , 43, 10, 1990, 919-956

EDWARDS, J. R. D. CAPLAN ve R. Van HARRISON. "Person-Environment Fit Theory" C. L. COOPER (Ed.), **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998, 28-67

EĞRİGÖZLÜ, Evrim, **Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği İle Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002

EREN, Erol. **Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi**, İstanbul, Beta Basın Yayın Dağıtım A. Ş 2000,

ERTEKİN, Yücel. **Stres ve Yönetim**, Ankara, TODAİE Yayını, 1993

FOLKMAN, Susan “Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symtoms”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 46, 4, 1984, 839-852

FOLKMAN, S. C. SCHEFER ve R. S. LAZARUS “Cognitive Processes as Mediators of Stress and Coping” V. HAMILTON ve D. M. WARBURTON (Ed.) **Human Stress and Cognition**, Chichester, John Wiley and Sons, 1979

FOLKMAN, S. ve R. S. LAZARUS. “If It Changes It Must Be a Process:Study of Emotion and Coping During Three Stages of College Examination”, **Journal of Personality and Social Psychology** 48, 1, 1985, 150-170

FOLKMAN, S. R. S. LAZARUS. . R. J. GRUEN. ve A. DELONGIS “Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symtoms”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 50, 3, 1986a, 571-579

FOLKMAN, S. R. S. LAZARUS. C. DUNKEL-SCHETTER. A. DELONGIS ve R. J. GRUEN. “Dynamics of a Stresful Encounter:Cognitive Appraisal, Coping, an Encounter Outcomes”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 50, 5, 1986b, 992-1003

FONTANA, David. **Managing Stress**, Guildford, Biddles Ltd. , 1989

FRIEDMAN, M. ve R. H. ROSENMAN. **Type A Behaviour and Your Heart**, New York, Alfred A. Knopf, 1974

GANSTER, Daniel C. “Interventions for Building Healthy Organizations:Suggestions from the Stress Research Literature”, L. M. MURPHY, J. J. HURREL, S. L. SAUTER, C. P. KEITA (Editörler). **Job Stress Interventions**, Washington, American Psychological Association, 1995

Genel Kurmay Başkanlığı Prensip Emri No:23-6, **Yönetim ve Liderlik**, Genelkurmay Basımevi, Ankara, 1999

GIDRON, Y. K. DAVIDSON ve I. BATA “Short Term Effects of a Hostility-Reduction Intervention on Male Coronary Heart Disease Patients”, **Health Psychology**, 18, 14, 1999, 416-420

GIRDANO, D. ve G. S. EVERLY “Stresi Artıran Beslenme Alışkanlıları” (Çev. Nihan SEZGİN), N. H. ŞAHİN (Ed.) , **Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım**, Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 1998

GREENGLAS, Esther R. “Anger Suppression, Cynical Distrust and Hostility: Implications for Coronary eart Disease”, C. D. SPIELBERGER ve I. G. SARASON (Ed.) , **Stress and Emotion** (Vol. 16) , Washington, Taylor and Francis, 1996

GÜLEÇ, Nurdan. **Suçluluk ve Utanç Yatkınlığı Olan Major Depresiflerde Öfke** (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2004

GÜLER, Z. , N. Ö. BAŞPINAR ve H. GÜRBÜZ. **İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerine Bir Uygulama**, Eskişehir, T. C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2001,

GÜNEY, Salih. “Stres ve Stresle Başa Çıkma”, Salih GÜNEY (Ed.) , **Davranış Bilimleri**, Ankara, Nobel Dağıtım, 2000

GÜNEY, Salih. “Stres ve Stresle Başa Çıkma”, Salih GÜNEY (Ed.) , **Yönetim ve Organizasyon**, Ankara, Nobel Dağıtım, 2001

GÜREL, Dilek. “Koroner Kalp Hastalığının Oluşumunda Kişilik Faktörlerinin Rolü”, **Türk Psikoloji Bülteni**, 21, , 2001, 36-38

INBAR, D. Z. SOLOMON, S. SPIRO, U. AVIRAM “Commanders’ Attitudes Toward the Nature, Causality and Severity of Combat Stress Reaction” **Military Psychology**, 1 (4), 1989, 215-233

IVANCEVICH, J. M. M. T. MATTESON, S. M. FREEDMAN, J. S. PHILIPS “Worksite Stress Management Interventions”, **American Psychologist**, 45, 2, 1990, 252-261

İç Hizmet Kanunu, 4, 1, 1961, 211

JAMAL, Muhammad. “Job Stress, Type A Behavior and Well-Being:A Cross Cultural Examination”, **International Journal of Stress Management**, 6, 1, 1999, 57-68

Jandarma Genel Komutanlığı Resmi İnternet Sitesi. 17 Aralık 2003 <www. jandarma. gov. tr>

Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu, 10, 3, 1983, 2803, Resmi Gazete 12, 3, 1983, 17985

JONES, F. ve J. BRIGHT, **Stres Myth Theory and Research** , Essex, Prentice Hall, 2001,

JULKUNEN, Juhani. “Suppressing Your Anger:Good Manners, Bad Health?” C. D. SPIELBERGER ve I. G. SARASON (Ed.) , **Stress and Emotion** (Vol. 16) , Washington, Taylor and Francis, 1996

KAHVECİ, Harun. **Yardım Arama Davranışları ile Fatalistik Düşünce ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) , Trabzon, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001

KARA, Nuri Serkant. **Örgütsel Stres Kaynakları ve Türk Silahlı Kuvvetlerinin Kütahya 1, Jandarma Er Eğitim Taburunda Bir Uygulama** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001

KEENAN, A. ve G. D. M. McBAİN. “Effects of Type A Behavior, Intolerance of Ambiguity, and Locus of Control on the Relationship Between Role Stress and Work-Related Outcomes”, **Journal of Occupational Psychology**, 52, 1979, 277-285

KKT 193-2: Tank ve Mekanize Piyade Tabur Görev Kuvveti Talimnamesi, Ankara, Kara Kuvvetleri Basımevi, 1996

KOP, N. M. EUWEMA ve W. SCHAUFELİ. "Burnout , Job Stress and Violent Behaviour Among Dutch Police Officers", **Work & Stress** , 13 , 4, 1999, 326-340

KÜÇÜKBAYIR, Dilek GÜREL. **Hastalıkta ve Sağlıkta Kontrol Algısı Ölçeği** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000

LAZARUS, Richard. **Emotion and Adaptation**, New York, Oxford University Press, 1991

LAZARUS, Richard. "From Psychological Stress to The Emotions" , **Annual Review of Psychology**, 44, 1993, 1-21

LAZARUS, Richard. "Stresle Başa Çıkma Tarzınız:Dostunuz ya da Düşmanınız" (Çev. N. H. ŞAHİN) , N. H. ŞAHİN (Ed.) , **Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**, Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 1998

LEE, R. T. ve Blake E. ASHFORD, "a Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", **Journal of Applied Psychology**, 81, 2, 1996, 123-133

LEONARD, R. ve L. ALISON. "Critical Incident Stress Debriefing and Its Effects on Coping Strategies and Anger in a Sample of Australian Police Officers Involved in Shooting Incidents", **Work and Stress** , 13, 2, 1999, 144-161

LONG, B. C. ve K. R. FLOOD. "Coping With Work Stress:Psychological Benefits of Exercise", **Work and Stress**, 7, 2, 1993, 109-119

MAK, A. ve J. MUELLER. "Job Insecurity, Coping Resources And Personality Dispositions In Occupational Strain", **Work and Stress**, 14, 14, 2000, 312-328

MATTHEWS, Karen. "Psychological Perspectives on the Type A Behavior Pattern", **Psychological Bulletin**, 91, 2, 1982, 293-323

MCCARROL, J. A. A. C. LUNDY, D. T. ORMAN "Clients, Problems, and Diagnoses in a Military Community Mental Health Clinic: A 20-Month Study", **Military Medicine**, 158, 11, 1993, 701-705,

MILLER, T. Q. T. W. SMITH. C. W. TURNER, M. L. GUIJARRO, A. J. HALLET "A Meta-Analytic Review of Research on Hostility and Physical Health", **Psychological Bulletin**, 119, 21, 1996, 322-348

MUESER, K. , P. R. YARNOLD ve F. B. BRYANT. "Type A Behavior and Time Urgency: Perceptions of Time Adjectives", **British Journal of Medical Psychology**, 60, 1987, 267-269

NEWMAN, J. ve T. BEEHR. "Personal and Organizational Strategies For Handling Job Stress A Review of Research and Opinion" **Personnel Psychology**, 32, 1979, 1-43

NEWTON, T. J ve A. KEENAN. "Coping with Work-Related Stress", **Human Relations**, 38, 2, 1985, 107-126

NORLANDER, T. S. BOOD ve T. ARCHER. "Performance During Stress: Affective Personality, Age, and Regularity of Physical Exercise", **Social Behavior and Personality**, 30 (5) , 2002, 495-508

ÖZER, A. Kadir. “Sürekli Öfke (SL-Öfke) ve Öfke İfade Tarzı (Öfke-Tarz) Ölçekleri Ön Çalışması, **Türk Psikoloji Dergisi**, 9 (31) , 1994, 26-35

PARKES, K R. “Personality And Coping As Moderators Of Work Stress Processes. Models, Measures And Methods”. **Work and Stress**, 8, 2, 1994, 110–129,

PFLANZ, Steven. “Psychiatric Illness and the Workplace: Perspectives for Occupational Medicine in the Military”, **Military Medicine**, 164, 6, 1999, 401–406,

PFLANZ, Steven. “Occupational Stress and Psychiatric Illness in the Military”, **Military Medicine**, 166, 6, 2001, 457–462

QUICK, J. J. C. QUICK ve D. L. NELSON “The HEORY OF Preventive Stress Management in Organizations”, C. COOPER (Ed.) , **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998

RÄIKKÖNEN, K. ve L. KELTIKANGAS-JÄRVINEN (1989) , “Prevalence and Socio-demographic Variance of Type A Behavior in Finnish Preadolescents, Adolescents and Young Adults”, **Journal of General Psychology**, 116 (3) , 1989, 271-283

RÄIKKÖNEN, Katri “Stability of the Sociodemographic Variance of the Type A Behavior Pattern in Finnish Adolescents and Young Adults”, **Journal of Social Psychology**, 130 (3) , 1989, 365-373

RARESHIDE, M. ve R. KERN. “Social Interest The Haves and Have Nots”, **Individual Psychology**, 47, 4, 1991, 464–476

RICE, Philip. **Stress and Health**, Pacific Grove, Brooks/Cole Publishing, 1999

RILEY, W. T. , F. A. TREIBER, M. G. WOODS “Anger and Hostility in Depression”, **The Journal of Nervous and Mental Disease**, 177, 11, 1989, 668-674

ROBBINS, Stephan. **Organizational Behaviour**, New Jersey, Prentice Hall, 1998

ROSS, Randall ve E. M. ALTMAIER, **Intervention in Occupational Stress**, London, Sage Publications, 1994

SAPOLSKY, Robert. **Why Zebras Don’t Get Ulcers**, New York, W. H. Freeman and Company, 2000

SARGUT, Selami. **Kültürlerarası Farklılaşma ve Yönetim**, İmge Kitabevi, Ankara, 2001

SCHULTZ, D. ve Sydney E. SCHULTZ. **Psychology and Work Today: An Introduction To Industrial and Organizational Psychology**, New Jersey, Macmillan Publishing, 1994

SCHWENKMEZGER, P. ve P. HANK. “Anger Expression and Blood Pressure” C. D. SPIELBERGER ve I. G. SARASON (Ed.) , **Stress and Emotion** (Vol. 16) , Washington, Taylor and Francis, 1996

SEEDAT, S. C. Le Roux ve D. J. STEIN “Prevalence and Characteristics of Trauma and Post-Traumatic Stress Symptoms in the Operational Members of the South African National Defence Force”, **Military Medicine**, 168, 1, 2003, 71-75

SEKARAN, Uma , **Research Methods for Business**, New York, John Wiley and Sons, 1999

SEVER, Aynur DİNÇ. **Hemşirelerin İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1997

SHEKELLE, R. M. GALE, A. OSTFELD, O. PAUL “Hostility, Risk of Cornary Heart Disease and Mortality” **Psychosomatic Medicine**, 45, 2, 1983, 109-114

SHINN, M. M. ROSARIO, H. MORCH, D. E. CHESTNUT, “Coping with Job Stress and Burnout and in the Human Services”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 46, 4, 1984 864-876

SHİPLEY, P. ve J. V. BARANSKİ. “Police Officer Performance Under Stress:A Pilot Study on the Effects of Visuo-Motor Behavior Rehearsal”, **International Journal of Stress Management**, 9, 2, 2002, 71-80

SIEGRIST, Johannes. “Adverse Health Effects of Effort-Reward Imbalance at Work” C. COOPER (Ed.) , **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998

SMITH, C. ve L. M. SULSKY. “An Investigation of Job Related Coping Strategies Accross Multiple Stressors and Samples”, L. M. MURPHY, J. J. HURREL, S. L. SAUTER, C. P. KEITA (Editörler). **Job Stress Interventions**, Washington, American Psychological Association, 1995

SOLIS, Shirley. “Psychological Stress in Marine Corps Officers”, **Military Medicine**, 156, 5, 1991, 223-227

SOLOMON , Z. M. MIKULINCER ve R. BENBENISHTY “Combat Stress Reaction-Clinical Manifestations and Correlates”, **Military Psychology**, 1 (1), 1989, 35-47

SPECTOR, Paul. “A Control Theory of The Job Stress Model”, C. COOPER (Ed.) , **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998

STAMPS, Leighton. “The Type A Behaviour Pattern in Children Relationship With Performance on Speed Oriented Tasks”, **The Journal of Genetic Psychology**, 149 (1) , 2001, 53-60

SÜMER, H. C. , N. SÜMER, O. S. ÇİFTÇİ, K. DEMİRUTKU “Subay Kişilik Özelliklerinin Ölçülmesi ve Yapı Geçerliliği Çalışması”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 15 (45), 2000, 16-36

ŞAHİN, Nesrin HİSLİ. ”Stres Nedir Ne Değildir” N. H. ŞAHİN (Ed.) , **Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**, Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 1998

ŞAHİN, N. H. ve A. DURAK . “Kısa Semptom Envanteri:Türk Gençleri İçin Uyarlanması”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 9 (31) , 1994a, 44-56

ŞAHİN, Nesrin Hisli ve A. DURAK . “Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Banking Personel”, **23rd International Congress of Applied Psychology** , Madrid, July 17th – 22nd 1994b

ŞAHİN, N. H. ve A. DURAK . “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği:Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 10 (34) , 1995, 56-73

ŞAHİN, N. H. N. AKKOYUN. S. ARSLAN. Ö. KULAÇ. G. YEŞİLYURT. S. CANBAŞ. Ö. TAYLAK. U. DİLEK. **Askeri Ortamlarda Stres Yaratan Faktörler Ölçeğinin Geliştirilmesi**, (Yayımlanmamış Makale), Kara Harp Okulu, Ankara, 2003

THEORELL, Töres. "Job Characteristics in a Theoretical and Practical Health Context", C. COOPER (Ed.) , **Theories of Organizational Stress**, Oxford, Oxford University Press, 1998

Uzman Jandarma Kanunu, 28, 5, 1988, 3466, Resmi Gazete 4, 6, 1988, 19832

VISINTAINER, P. ve K. MATTHEWS. "Stability Of Overt Type A Behaviors in Children: Results From a Two- and Five-Year Longitudinal Study", **Child Development**, 58, 1987, 1586-1591

WEISAETH, Lars. "Combat Stress Reactions", **World Health**, 47, 2, 1994

WEISENBERG, M. J. SCHWARZWALD VE Z. SOLOMON "Effect of Combat Stress Reaction and Posttraumatic Stress Disorder on Perceived Self Efficacy in Battle", **Military Psychology**, 3 (1), 1991, 61-71

WILSON, S. R. H. TINKER L. A. BECKER C. R. LOGAN "Stress Management with Law Enforcement Personnel: A Controlled Outcome Study of EMDR Versus a Traditional Stress Management Program", **International Journal of Stress Management**, 8, 3, 2001, 179-200

WRIGHT, Logan. "The Type A Behavior Pattern and Coronary Artery Disease", **American Psychologist**, 43, 1, 1988, 2-14

YARNOLD, P. R. ve L. GRIMM. "Time Urgency Among Coronary-Prone Individuals", **Journal of Abnormal Psychology**, 91, 3, 1982, 175-177

YATES, Jere. **Gerilim Altındaki Yönetici** (Çev. Fatoş DİLBER) , İstanbul, İlgi Yayıncılık, 1989,

YUKL, Gary. **Leadership in Organizations** (5 th ed.) , New Jersey, Prentice Hall, 2002

EKLER

EK-A : Örneklerin Ölçeklerden Aldığı Puanlar ve Başka Çalışmalarla Yapılan Karşılaştırmalar

EK-B : Tüm Ölçeklerde En Yüksek ve En Düşük Puan Alınan Maddeler

EK-C : Ölçeklerin Güvenirlik Analizlerine İlişkin Bulgular

EK-D : Ölçeklerin Kendi Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyonlar

EK-E : Stres Puanlarına Ortak Etkisi Olan Değişkenlerle İlgili Grafikler

EK-F : A Tipi Davranışlar Ve Öfke İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler

EK-G : A Tipi Kişilik İle Öfkenin Strese Ortak Etkisine Yönelik Kıyaslamalar

EK-H :Araştırmada Kullanılan Anket Formu

AÇIKLAMA:

EKLERİN TAMAMI GİZLİLİK İÇERDİĞİNDEN KONMAMIŞTIR.