

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL
BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME
ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARIN KAYGI DÜZEYLERİNİN PERFORMANS
ALGILARINA ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

DAMLA AKINALP

İstanbul, 2013

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL
BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME
ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARIN KAYGI DÜZEYLERİNİN PERFORMANS
ALGILARINA ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

DAMLA AKINALP

Danışman: PROF. DR. İNCİ ERDEM ARTAN

İstanbul, 2013



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

İŞLETME Anabilim Dalı İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ Bilim Dalı TEZLİ
YÜKSEK LİSANS öğrencisi DAMLA AKINALP'nın ÇALIŞANLARIN KAYGI
DÜZEYLERİNİN PERFORMANS ALGILARINA ETKİSİ adlı tez çalışması, Enstitümüz
Yönetim Kurulunun 28.06.2013 tarih ve 2013-24/17 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından
oy birliği oy çokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 27.08.2013

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

1.	Tez Danışmanı	Prof. Dr. İNCİ ARTAN ERDEM	
2.	Jüri Üyesi	Prof. Dr. UĞUR YOZGAT	
3.	Jüri Üyesi	Yrd. Doç. Dr. SEZER CİHAN ÇALIŞKAN	

(Handwritten signatures in blue ink)

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM I: KAYGI	
1.1. Kaygı Kavramı, Kaynağı, Çeşitleri, Getirdiği Olumsuzluklar ve Kaçınma Yolları.....	3
1.1.1 Kaygı Kavramı.....	3
1.1.2 Durumluk ve Sürekli Kaygı.....	6
1.1.3 Kaygı ve Korku.....	8
1.1.4 Kaygının Kaynağı.....	9
1.1.5 Kaygının Getirdiği Olumsuzluklar.....	10
1.1.6 Kaygıdan Kaçınma.....	13
1.2. Kaygıyla İlgili Yapılan Araştırmalar.....	14
1.2.1. Kaygı İle İlgili Türkiye’de Yapılan Bazı Araştırmalar	14
1.2.2 Kaygı İle İlgili Yurtdışında Yapılan Bazı Araştırmalar	17
1.3 Kaygıyı Ölçmek ve Kaygı Envanteri	18
1.3.1 Kaygı Ölçümü	18
1.3.2 Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanteri	19
1.3.3 Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliği ve Türkçeye Adaptesi.....	22

BÖLÜM II: PERFORMANS, PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE PERFORMANS ALGISI

2.1 Performans Kavramı ve Performansı Etkileyen Faktörler	24
2.1.1 Performans Kavramı	24
2.1.2. Performansı Etkileyen Faktörler.....	25
2.1.2.1 Kişisel Faktörler.....	26
2.1.2.1.1 Yetenek.....	26
2.1.2.1.2 Başarı Güdüsünün Yoğunluğu	27
2.1.2.1.3 Gereksinmeler	27
2.1.2.1.4 İşgörenin Kişisel Özellikleri	27
2.1.2.2 Örgütsel Faktörler	28
2.1.2.2.1 Yönetim ve İşgören Politikası	28
2.1.2.2.2 İş Tasarımı ve Örgüt Yapısı	28
2.1.2.2.3 Çalışma Koşulları	28
2.1.2.2.4 Örgüt İçi İnsan İlişkileri.....	29
2.1.2.3 Çevresel Faktörler	29
2.2 Performans Değerlendirme Kavramı, Tarihçesi ve Performans Ölçümü	31
2.2.1 Performans Değerlendirme Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	31
2.2.2 Performans Ölçümü	34
2.3 Performans Değerlendirme Yöntemleri	35
2.3.1 Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemleri	35
2.3.1.1 Sıralama Yöntemi	36
2.3.1.2 İkili Karşılaştırma Yöntemi	37
2.3.1.3 Zorunlu Dağılım Yöntemi	38
2.3.1.4 Grafik Değerlendirme Yöntemi	38

2.3.1.5 Kritik Olay Yöntemi	39
2.3.1.6 İşaretleme Listesi Yöntemi	40
2.3.1.7 Direkt İndeks Yöntemi	42
2.3.2 Modern Performans Değerlendirme Yöntemleri	43
2.3.2.1 Amaçlara Göre Değerlendirme	43
2.3.2.2 Standartlar Yöntemi	45
2.3.2.3 Davranışsal Değerlendirme Ölçümleri	45
2.3.2.3.1 Davranışsal Beklenti Ölçümleri	45
2.3.2.3.2 Davranışsal Gözlem Ölçümleri	47
2.3.2.4 Değerlendirme Merkezleri Yöntemi	47
2.3.2.5 360 Derece Değerlendirme Yöntemi	48
2.4 Özdeğerleme ve Performans Algısı	51
2.4.1 Kişinin Kendini Değerlendirmesi (Özdeğerleme)	51
2.4.2 Performans Algısı	53

BÖLÜM III: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1 Araştırmanın Konusu.....	55
3.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi	55
3.3 Araştırmanın Kapsamı	56
3.4 Anakütle ve Örneklem Grubu	56
3.5 Ölçekler.....	58
3.6 Bulgular	58
3.7 Sürekli Kaygı Ölçeği İçin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	59
3.8 Durumluk Kaygı Ölçeği İçin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	61
3.9 Teknik ve Sosyal Performans İle Kaygı Ölçekleri Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon	

Analizleri	63
3.10 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	64
3.11 Regresyon Analizleri	65
3.12 Varyans Analizleri ve T Testleri	68
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	82
KAYNAKLAR.....	84
EK-1 ANKET FORMU.....	90

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1 : Ağırlıklı İşaretleme Listesi Form Örneği	41
Tablo 2 : Zorunlu Seçim Listesi Form Örneği.....	42
Tablo 3 : 360 Derece Geri-Besleme Modeli.....	49
Tablo 4 : Demografik Özellikler.....	56
Tablo 5 : Sürekli Kaygı Ölçeği Faktör Yapısı	59
Tablo 6 : Durumluk Kaygı Ölçeği Faktör Yapısı	61
Tablo 7 : Teknik ve Sosyal Performans İle Kaygı Ölçekleri Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi	62
Tablo 8 : Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Teknik ve Sosyal Performans Düzeyine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	65
Tablo 9 : Sürekli Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Genel Performans Gruplarına Göre Değişimine İlişkin T Testi.....	67
Tablo 10 : Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Genel Performans Gruplarına Göre Değişimine İlişkin T Testi	68
Tablo 11 : Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi	70
Tablo 12 : Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi.....	72
Tablo 13 : Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi.....	74
Tablo 14 : Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Grubu Değişkenine Göre Değişime İlişkin Anova (Varyans) Analizi	76
Tablo 15 : Performans Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi.....	78
Tablo 16 : Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi.....	79

Tablo 17 : Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Değişimine İlişkin T Testi..... 79

Tablo 18 : Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Grubu Değişkenine Göre Değişimine İlişkin Anova (Varyans) Analizi 80

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1	: Performansı Etkileyen Faktörler ve Faktörler Arasındaki İlişkiler.....	30
Şekil 2	: Davranışsal Beklenti Ölçümü.....	46
Şekil 3	: 360 Derece Değerlendirme ve Geribildirim Süreci: Yöntemler ve Amaçlar.....	48
Şekil 4	: Araştırma Modeli	64

ÖNSÖZ

Bu çalışma, iş yaşamında önemi her geçen gün daha da artan insan faktörünün ve onun algılarının önemine vurgu yapmaktadır.

Çalışanların kaygı düzeylerinin kendi performans algılarına etkisinin önemini ortaya koymaktadır.

Yüksek lisans öğrenimim boyunca, bilgilerini, deneyimlerini, değerli vaktini benden esirgemeyen, karşılaştığım sorunlarda bana hep yol gösteren çok değerli tez danışmanım Prof. Dr. İnci Erdem Artan'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ne zaman pes etsem elimi tutan ve beni çıkmazlardan sürekli kurtaran kocaman yürekli çok sevdiğim değerli hocam Dr. Orkun Göktepe'ye en büyük teşekkürlerimi sunarım. Yardımları olmasaydı bu çalışmayı bitiremezdim.

6 yıl boyunca elimi bir an bile bırakmayan, hep yanımda olmasını arzuladığım, yüksek lisansa başlamam konusunda en büyük destekçim, mutluluğum, hayatım ve en büyük değerim olan eşim Alpaslan Tunç'a çok teşekkür ederim.

Sen olmasan eksik kalırdım.

DAMLA TUNÇ

ÖZET

ÇALIŞANLARIN KAYGI DÜZEYLERİNİN PERFORMANS ALGILARINA ETKİSİ

Kaygı neredeyse tüm canlılarda var olan bir duygudur. Özellikle 21.yy'da insan kaygıyı hergün yenilenen biçimler altında yaşamak zorunda kalmıştır. Ancak kaygı her zaman kötü olarak algılanmamalıdır. Her duygu gibi kaygı da, kişinin yaşamını sürdürebilmesi ve yaşamdan zevk alabilmesi için gereklidir. İş yaşamında yüksek kaygı bazen olumsuzlukları beraberinde getirirken, normal düzeyde bir kaygı da başarıyı getirebilmektedir.

Bu çalışmada, iş yaşamı içerisindeki kişilerin kaygı düzeylerinin kendi performans algısına etkileri sorgulanmaktadır. Bu kapsamda, perakende sektöründe yer alan bir firmanın merkez ofis ve mağaza çalışanlarının kaygı düzeylerinin ve performans algılarının ne olduğu ve birbirleriyle etkileri araştırılmıştır.

Tez üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kaygının ne olduğu, kaynağı ve çeşitleri ele alınmıştır.

İkinci bölümde, performans kavramı üzerine yoğunlaşarak performansı etkileyen faktörler, performans değerlendirme yöntemleri ve performans algısı açıklanmaya çalışılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise, çalışanların kaygı düzeylerinin performans algılarına etkisine yönelik olarak yapılan çalışmanın detaylarına ve sonuçlarına yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler; Kaygı, Kaygı Düzeyleri, Performans Algısı.

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE ANXIETY LEVELS OF EMPLOYEES ON PERCEPTIONS OF PERFORMANCE

Anxiety is an emotion that exists in almost all living things. Especially in the 21st century people have been forced to live under the forms of anxiety which is renewed every day. But the feeling of anxiety shouldn't always be perceived as bad. As every feeling, anxiety is also required for the people to survive and take pleasure from life. While sometimes accompanied by anxiety, negativity at work, a normal level of anxiety can bring success.

In this study, the effects of work-life perception of their own performance in the anxiety levels of people questioned. In this context, a firm's head office located in the retail sector and anxiety levels and performance of store employees' perceptions of what is and investigate the effects of each other.

This thesis consists of three main parts. In the first chapter, what is anxiety, its origins and varieties were discussed.

In the second chapter, focusing on the concept of performance factors affecting performance, tried to explain the perception of performance evaluation methods and performance.

The third and last section, in order to influence employees' perceptions of performance anxiety levels of detail, and the results of the study are presented.

Key words: Anxiety, Anxiety Levels, Perception of Performance.

GİRİŞ

Günümüzde insanların sıklıkla yaşadığı bir duygu olarak karşımıza çıkan kaygı, tehdit edilen bir ortamda bireyin kendisini yetersiz görmesi, iç sıkıntısı, korku ya da kuruntulardan kaynaklanan huzursuzluk hali, hoş olmayan bir duygulanım durumu ve gelecek muhtemel tehlikelere karşı gösterilen tepki olarak tanımlanabilir (Eroğlu, 2000,s.308).

Kaygı yaşayan birey bunu tüm yaşantısına da yansıtır. Evde aile yaşamına bunu yansıtırken çalışma ortamında ise, işine ve birlikte çalıştığı arkadaşlarına bunu yansıtacaktır. Kişisel olarak günlük yaşamın olumsuz getirilerinden olan kaygı, bireyleri çok farklı biçimlerde etkilemektedir.

Hangi biçimde yaşanırsa yaşansın kaygı ve buna eşlik eden çaresizlik duyguları, günlük yaşamın sorumluluklarını üstlenebilmek için gerekli beceriyi geliştirememiş ve gerçek benliğine yabancılaşmış olmanın belirtileridir. Bu becerilerden yoksun bir insan hazırlıklı olmadığı yarışmalı bir dünya içinde kendini güvensiz ve yetersiz hisseder. Esasen çocukluk yıllarından bu yana var olan hafif ve sürekli kaygılar, günlük yaşamda ortaya çıkan yeni durumların yarattığı ek zorlamalar karşısında yoğunlaşabilir. Kaygılı insan genellikle çevresindekileri de bıraktığı için aradığı sevgi ve destekten de yoksun kalır. Bu ise çaresizliğinin ve esasen denetiminde güçlük çektiği olumsuz duygularının daha da pekiştirilmesine neden olur.

Kişinin kaygı durumu onun iş yaşamı içindeki performansını da etkilediği gibi aslında işletmelerce göz ardı edilebilen performans algısını da etkileyebilmektedir. Yani kişinin performansı yöneticisi tarafından ne derecede görülürse görülsün, bir başka önemli boyutta kişinin kendi performansını nerede gördüğüdür. Bu çalışmada, kişinin performans algısının ne olduğu ve kaygı durumunun bu algıyı nasıl etkilediği üzerinde durulmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde, araştırmanın bağımsız değişkeni olan kaygı durumunun üzerinde durulmuştur. Bu bölümde kaygının ne olduğundan, neyden kaynaklandığından, kaygı ile korku arasındaki farklardan, kaygı biçimlerinden, kaygının getirdiği olumsuzluklardan, kaygıdan kaçınma yollarından, kaygı ile ilgili yapılan araştırmalardan ve kaygının nasıl ölçüldüğünden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde, araştırmanın bağımlı değişkeni olan performans algısı açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümde, performansın tanımı yapıldıktan sonra performans etkileyen faktörlerin ne olduğu, performans değerlendirme kavramı ve tarihsel gelişimi, performans değerlendirme yöntemleri ve performans algısı anlatılmıştır.

Üçüncü bölüm ise, çalışmamızın uygulama bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölümde, araştırmanın konusu, amacı ve önemi, kapsamı, anakütle ve örneklem grubu, hipotezleri anlatıldıktan sonra çalışanların kaygı düzeylerinin performans algılarına etkisine yönelik bulgulara ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

Çalışmanın sonuç ve öneriler kısmında ise bulgulara ilişkin genel bir değerlendirme yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM KAYGI

1.1. KAYGI KAVRAMI, KAYNAĞI, ÇEŞİTLERİ, GETİRDİĞİ OLUMSUZLUKLAR VE KAÇINMA YOLLARI

1.1.1. Kaygı

İnsanlar, kendi çıkarları doğrultusunda, yaşamlarını sürdürebilmek için kararlar alan, bu kararları sınırlı kaynakları kullanarak yoğun rekabet ortamı içinde uygulamaya çalışan ve belirli bir zaman dilimi sonunda da çabalarının sonuçlarına katlanan kişilerdir. İnsanlar bireysel olarak bağımsızlık güdüsüne sahip olmakla birlikte, bir toplumda gruplar halinde yaşamak ve ihtiyaçlarını iş bölümü yaparak gidermek zorundadırlar.

Ortak yaşam insana bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Çeşitli durumlar ve koşullar birey için psikolojik karmaşa oluşturmakta, yaşamını sürdürdüğü çevreden gelen çeşitli uyarıcılara tepki göstermek durumunda olan insanda türlü gerginliklere neden olmaktadır. Bu uyarıcı – tepki ilişkisi insanları çeşitli şekillerde etkilemekte ve bu bazı davranış bozukluklarına neden olabilmektedir. İnsanın çevresiyle olan bu etkileşimi sonucu oluşan bu gerginlik ve kaygı durumu stres olarak tanımlanmaktadır (Özgüven, 2000, s.338).

“Kaygı” sözcüğü insanlık tarihi boyunca en sık kullanılan sözcüklerden biridir. Kaygı sözcüğünün kökü eski Yunanca “anxietas” olup, endişe, korku, merak anlamına gelmektedir. (Köknel, 1989, s.44) Kaygı kavramı ruhbilim alanına yüzyılın ilk yarısında girmiş ve bu alanda araştırma ve çalışmalar 1940’lı yılların sonunda yapılmıştır (Köknel, 1995, s.69).

Ruh bilim alanında “kaygı” sözcüğünü ilk kullanan ve bunu bir kavram olarak tanımlayarak nedenlerini araştıran, Freud olmuştur. Freud’a (Akt: Geçtan,1981) göre

kaygı; fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyarma, gerekli uyumu sağlama ve yaşamı sürdürabilme işlevlerine katkıda bulunur.

Kişilik yapısını ve davranışını inceleyen biyolojik, fizyolojik, bütün kuramlar ve bütün ruhbilim öğretileri daima kaygıya yer vermişlerdir. Kimi kaygıyı kişiliği oluşturan ilk, temel güç olarak kabul etmiş; kimisi de ikincil olarak oluşan, ama kişiliğin yapılanmasında, gelişmesinde ve davranışın ortaya çıkmasında önemli rolü bulunan bir etken olarak değerlendirmiştir. (Köknel, 1995, s.133).

Genelde kaygı; stres ve depresyon konuları ile birlikte neden-sonuç ilişkisi açısından incelenmektedir. Kişiler yaşadıkları olayları abartarak ve çarpıtarak algılama eğilimindedirler. İnsanın geleceği olumsuz açıdan görmesini ve algılamasını içerir. Kaygı, depresyonda sıkça görülen bir olgudur (Köknel, 1995,s.133).

Cüceloğlu, belirli bir ortam içinde kendisini güven altında ve huzurlu hisseden bireyde korku ya da kaygı olmayacağını, diğer yandan aynı çevredeki başkasının, çevreyi tehlikeli bulabileceğini ve bu algılamayla ilgili heyecanları yasayabileceğini belirtmiştir (Cüceloğlu, 2004, s.67).

Genel olarak, insanlar kaygıyı, gelecekte kötü bir şeyler olacakmış gibi duyumsarlar. Bilimsel alanda zorlama yaratan bu duyumsamayı çeşitli sözcükler ve yakınmalarla dile getirirler. Kimisi, “Nasıl davranacağımı, ne yapacağımı bilemiyorum” der; kimisi, doğru dürüst düşünemediğinden, karar veremediğinden yakını; kimisi başına bir dert geleceğinden korkar; kimisi, “Hasta olacağım” diye üzülür, kimisi “Sınavı kazanamazsam her şey biter, sınıfta kalırsam ölürüm” diye paniğe kapılır (Köknel, 1989, s.69).

Spielberger 1972’de, kaygı kavramının aşağıdaki özelliklerini tanımlamıştır:
Kaygı geleceğe yönelik endişe durumudur.
Hoş olmayan bir duygulanım durumudur.
Bu duygulanım durumunun duyumsanması insana elem verir (Köknel, 1989, s.70).

Freud'a göre kaygı; fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyarma, gerekli uyumu sağlama ve yaşamı sürdürebilme işlevlerine katkıda bulunur. Hatta normal kaygıyı yaşamın sürmesi için gerekli görür. Freud, ilk yazılarında kaygının kaynağını libidodan aldığını söylemiştir. Ona göre insanın kişiliği id, ego ve süper ego'dan oluşur. Kaygının kaynağı ego'dur. İd'ten gelen ve kontrol edilmediği takdirde tehlikeli olacağını gören ego buna bir kaygı reaksiyonu ile yanıt verir (Öztürk 1997, s.43-47).

Freud kaygıyı üçe ayırır: Nevrotik Kaygıyı; nedeni belli olmayan bir yığılma tepkisi biçiminde yaşanan ve her zaman mantık dışı olan kaygı olarak tanımlar. Kökenini yetişkin yaşamdan çok bebeklik ve çocukluk yıllarının yaşantılarından alır. Törel kaygı; ego'da utanç ya da suçluluk duygusu yaratır. Özellikle süper egonun vicdan diye bilinen bölümü tarafından onaylanmayan durumlarda ortaya çıkar (Öztürk, 1997, s.43-47). Gerçeklik kaygı ise; dış dünyadaki tehlikelerle karşılaşılınca duyulan kaygı ve korkudur. Örnek, bir yakını ameliyata giren birinin duyduğu kaygı gerçeklik kaygıdır. Çünkü somut durum vardır.

Kaygının açıklamasında ve verilen tanımlarda sosyal ve kültürel etmenlere daha büyük bir önem verildiği görülmektedir. Genel olarak bireyi olumsuz etkileyen duyguların kişide kaygı meydana getirdiği söylenebilir.

İnsanlar çatışma ve huzursuzluktan kaçınmak, kaygı, gerginlik ve engellemelerle baş edebilmek için çeşitli yollar kullanırlar. Bunlardan biri bireylerin bilinçli olarak uyguladığı teknikler, diğeri bireylerin farkında olmadan uyguladığı tekniklerdir. Farkında olmadan uygulanan tekniklere savunma mekanizmaları denmektedir. Savunma mekanizmasını kullanan birey kaygı ve gerginliği azaltmak için bir teknik kullandığının farkında değildir. Bilinçli olarak kullanılan teknikler öğrenme sonunda elde edilen davranışları içerir. (Aytaç ve Keser, 2002).

Kaygının biçimi, dışa vuran belirtileri ne olursa olsun, kişiliğin kaygıyı ve kaygı yaratan çevreyi algılayışı, takınılacak tutum ve yapılacak davranış bakımından önemlidir. Bu süreçte kaygı yaratan durumun önce algılanması gerekir. İster dışta

bulunan bir nesneden, ister kişiliğin kendisinden kaynaklansın, kaygı yaratan bir durum karşısında kişilik değişik süreçler içinde farklı cevaplar verebilir (Köknel 1999, s.137).

Kaygı, stres yaratan durumların yarattığı üzüntü, algılama ve gerginlik gibi hoş olmayan, duygusal ve gözlenebilir reaksiyonlardır. Bir kişi kaygılandığı zaman, merkezi sinir sistemi uyarılır. Kalp atışının hızlanması, nabız atışlarının yükselmesi ve ellerin terlemesi gibi reaksiyonlar görülür. Kişinin kaygı düzeyinin yoğunluğu stres yaratan uyarıcının kişi tarafından nasıl algılandığına bağlıdır. Ortaya çıkan durumun bireye zarar verme, bir tehdit oluşturma derecesine göre kaygı da artacaktır (Özgüven, 2000, s.340).

1.1.2. Durumluk ve Sürekli Kaygı

Spielberger, öteki araştırmacılardan farklı olarak iki tip kaygı tanımlamıştır:

- Durumluk kaygı
- Sürekli kaygı

Spielberger'e (Öner ve Le Compte, 1998,s.12) göre kaygı, insanın temel duygularından biri olarak kabul edilebilir. Herkes, tehlikeli gördüğü durumlarda bir miktar kaygı duyar. Tehlikeli koşulların yarattığı bu kaygı türü genellikle her bireyin yaşadığı geçici, duruma bağlı bir kaygıyı oluşturur. Buna durumluk kaygı denir. Durumluk kaygı; insanın içinde bulunduğu durumu tehdit eden, tehlike yaratan biçimde algılanmasından, yorumlanmasından kaynaklanır. Bu durum elem veren hoş olmayan, bir duygulanım durumu yaratır. Bu duygulanım durumu algılanır, anlaşılır, duyumsanır. Bu süreç içinde bilinç açık, haberdar ve uyanıktır.

Kimileri sürekli olarak huzursuzluk içinde yaşar. Genellikle mutsuzdur. Doğrudan doğruya çevreden gelen tehlikelere bağlı olmayan bu kaygı türü içten kaynaklanır. Öz değerlerinin tehdit edildiğini zannetmesi ya da içinde bulunduğu durumları stresli olarak yorumlaması sonucu birey kaygı duyar. Buna da sürekli kaygı denir. Sürekli

kaygı; durumluk kaygıya oranla durağan ve sürekli dir. Bu tip kaygının şiddeti ve süresi kişilik yapısına göre değişir. Kişilik yapısının kaygıya yatkın olması, sürekli kaygı düzeyini etkiler. İnsanların sürekli kaygı düzeylerinin birbirinden farklı olması, tehdit eden, tehlikeli durumun algılanmasını, anlaşılmasını, yorumlanmasını, tek sözcükle değerlendirilmesini değiştirir. Sürekli kaygı düzeyindeki bu değişiklik, durumluk kaygı düzeyini de değiştirir.

Öner ve La Compte'a göre de, tehlikeli koşulların yarattığı korku ve tedirginlik, bireyin yaşadığı geçici ve normal bir kaygı olarak kabul edilir. Kişinin o anda içinde bulunduğu duruma doğrudan doğruya bağlı olmayan sürekli kaygı ise bir kişilik özelliğini belirler. Sürekli kaygı, bireyleri birbirinden ayırt eden bir özelliktir. (Öner ve Le Compte, 1998,s.13-15)

Öner ve Le Compte, korkuya durumluk kaygı, kaygıya da sürekli kaygı demiş ve aralarındaki benzerlik ve farklılıkları bir fiziksel örnekle açıklamıştır. Durumluk kaygıyı kinetik enerjiye, sürekli kaygıyı da potansiyel enerjiye benzetmiştir. Kinetik enerji gibi durumluk kaygı, belirli bir zaman kesiminde ortaya çıkan olay ya da reaksiyondur. Sürekli kaygı ise, potansiyel enerji gibi belirli bir tepki gösterme yatkınlığıdır (Öner ve Le Compte, 1998, s.2)

Spielberger ve onu izleyenler, durumluk ve sürekli kaygı arasında durmaksızın süren iletişim ve etkileşim olduğunu doğrulamışlardır (Köknel, 1999,s.139).

Sağlığın korunması için belirli bir düzeyde stres vericilere ihtiyaç vardır. Ancak bu düzey kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Kaygı temelde kişiye rahatsızlık veren olayın kendisinden değil, o olayın kişi için taşıdığı anlamdan kaynaklanmaktadır. Birçok öğrenci sınavla birlikte, kişiliğinin, varlığının değerlendirildiğini düşünür. Bu değerlendirmenin doğurduğu kaygı akıl yürütme ve soyut düşünme yönündeki zihinsel faaliyeti bozar. Bu sebeple yüksek sınav kaygısı öğrenci başarısızlığına yol açan önemli bir faktördür (Baltaş, 1995, s.166).

1.1.3. Kaygı ve Korku

Korku ve kaygı günlük dilimizde çoğu kez aynı anlamda kullanılır. Ancak, birbirlerinden farklı anlamlar taşırlar. Korku ve kaygının, kalp atışlarında artma, kas gerginliği, kaçma eğilimi gibi dışa vurularındaki benzerlikler, aynı anlamda anılmalarına sebep olsa da oluşumlarından sorumlu düşünsel zemindeki farklılığı görmek gerekir (Özer, 2004, s.25).

Kaygı, kaynağı belirsiz korkuya denilmektedir. Korku ise insanın canının, malının, sevdiklerinin, inançlarının ve toplumun içindeki yerinin tehdit edildiği durumlarda yaşanan, bedensel belirtilerin eşlik ettiği duygusal bir tepkidir (Abacı-Kalkan, 1999, s.6-7) Korku sırasında duygusal tepkinin şiddeti tehditle orantılıdır ve tehdidin var olduğu süreyle sınırlıdır.

Kaygı durumunda ise duygusal tepkinin şiddeti hem tehditle orantılı değildir hem de tehdidin varlığından bağımsız olarak devam eder (Baltaş-Baltaş, 2004, s.137-138.).

Korku ve kaygıyı ayırt etmeye yardımcı olabilecek ipuçlarından bir tanesi, olayların nitelikleri ve bunlara dayalı olarak doğurabilecekleri çeşitli olası sonuçlar hakkında yapılacak değerlendirmelerdir (Özer, 2004,s.25).

Kaygının korku duygusuyla bazı ortak yönleri vardır. Her iki duygu da yaklaşmakta olan bir tehlikeye karşı geliştirilmiş duygusal tepkilerdir. Her iki duyguya da bazı bedensel belirtiler eşlik edebilir. Ancak iki duygu arasında çok önemli bir fark vardır. Korku, herkes tarafından tehlikeli olarak kabul edilen bir duruma karşı yaşandığı halde, kaygı kişinin kendisinin ürettiği bir duygudur (Geçtan, 2004, s.84).

Bazı psikologlar korkuyla kaygı arasında üç önemli fark bulunduğunu söylerler:

1. Kaynak: Korkunun kaynağını biliriz, ancak kaygının kaynağı belirsizdir.
2. Şiddet: Korku kaygıdan daha şiddetlidir.

3. Süre: Korku daha kısa sürelidir, kaygı ise uzun süre devam eder (Cüceloğlu, 2004, s.276).

Özetleyecek olursak, olaylar karşısında duyduklarımızın niteliğini ve yoğunluğunu asıl belirleyen, olayların kendilerinden çok, kişinin onlara yüklediği anlamdır. Kişi olaya, fiziksel bir risk ya da tehdit anlamı yüklüyorsa, kendisini korkutuyor; kişiliğine bir risk ya da tehdit anlamı çıkarıyorsa kendini kaygılandırıyor olacaktır. Korku ve kaygıyı asıl ayırt ettiren ölçüt olaydan çok, olaya verilen anlamların niteliğine bağlı olduğuna göre, kişi bir olay karşısında kendini hem korkutup hem de kaygılandırabilir (Özer, 2004, s.26).

1.1.4. Kaygının Kaynağı

Kaygı bozukluklarının nasıl geliştiğini anlayabilmek için bir dizi faktörün gözden geçirilmesi gerekmektedir. Genetik eğilimler ve yetiştirme tarzı, bilinçaltında yatan iç çatışmalar, şartlanma sonucu öğrenilmiş korkular, fiziksel hastalıklar bireyde kaygı neden olarak belirtilmektedir. (Sheehann, 1999, s.102). Kaygı bozuklukları için en iyi açıklama tüm bu etkenleri hesaba katan bir açıklama olacaktır

Kaygı, kökenini bireyin çocukluk yaşantılarından alır. Bu yaşantılar çocuğun ana-babası ve öğretmenleri gibi yetişkinlerin yanı sıra yaşlılarıyla olan ilişkilerini de içerir. Kaygı, çocuğun çevresinde kaygılı insanların varlığı ile gelişen bulaşıcı bir duygudur ve kaygılı insan çoğu kez çevresindeki kişileri de kendi sistemine sokmayı başarır. (Geçtan, 2004, s.85).

Coryell ve Winkur normal kaygının üç bileşene sahip olarak görülebileceğini bildirmektedir: 1) Bilişsel süreç (düşünceler) 2) Psikolojik uyanma ve 3) Baş etme stratejileri. Bu bileşenlerden biri ya da ikisi anormal hale gelince birey kaygı yaşamaktadır (Sheehann, 1999, s.102).

Son araştırmalar değişik kaygıların, ortak teması olan çeşitli gruplara bölünebileceğini gösteriyor. Yapılan kaygı anketlerinde görüldüğü üzere, 25 ortak kaygı,

5 başlık altında toplanabilmektedir:

- Yakın ilişkiler,
- Özgüven eksikliği,
- Gelecekle ilgili hedef olmaması,
- İşte yetersizlik,
- Maddi sorunlar.

Bu başlıklar günlük hayatın en önemli alanlarındaki zorlukları yansıtmaktadır (Tallis, 2003, s.12).

Bir başka bakış ačíısıyla, hangi ortamın hangi tür kaygı yaratacağı bir kültürden diğerine farklı olabilir. Ancak, bütün toplumlar için geçerli bazı genellemeler yapma olanağı vardır. Bu genellemeler, kaygı duygusunun ortaya çıkmasına yol ačan ortamlardaki bazı ortak yönleri belirtir

- Desteğin çekilmesi: Alışlagelmiş çevrenin ortadan kalktığı durumlarda duyulan kaygıdır.
- Olumsuz bir sonucu beklemek: Pek hazırlanmadan sınava girme gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkacağı durumlarda duyulan kaygıdır.
- İç çelişki: İnandığımız ve önem verdiğimiz bir fikirle, yaptığımız davranış arasında ortaya çıkan çelişkinin yarattığı kaygı türünden bir gerginliktir.
- Belirsizlik: Gelecekte ne olacağını bilmemenin getirdiği kaygıdır (Cüceloğlu, 2004, s.292).

1.1.5. Kaygının Getirdiği Olumsuzluklar

Kaygılı insanın kendisini yeteneksiz ve yetersiz bulmasının gerisinde, dışmanca eğilimlerinden kaynaklanan kendini lanetleme duyguları bulunur (Geçtan, 2004, s.88).

Kaygı duygusuna son verebilmek oldukça güçtür. Örneğin bebek kaygısını ağlayarak dile getirir; bebeğin ağlaması esasen kaygılı olan annenin kaygısını daha da arttıracığından bebeğin kaygıları azalacağına artar. Kaygının bir diğer özelliği de, kapsadığı alanın giderek genişlemesidir. Mantiğa uymayan bağlantılar kurulması sonucu, çocukluk yaşantılarının izlenimleri, yetişkin yaşamda da dış dünyaya yönelik olumsuz genellemelere yok açabilir. Bu bağlamda, ana-baba ve çocuk ilişkilerindeki ödül ve ceza oranı, kişinin kendisini iyi ya da kötü olarak değerlendirmesinde yaşam boyu etkisini sürdürebilir (Geçtan, 2004, s.89-90).

Genel olarak kaygılı durumda olan bir kişide bu durumla birlikte olan öznel ve nesnel birçok yakınma ve belirti bulunabilir. Bunla önem sırasıyla ruhsal olandan bedensel olana göre şöyledir: Endişe, gerginlik, güvensizlik, korku, panik, şaşkınlık, tedirginlik, ağız kuruluğu, baş ağrısı, baş dönmesi, bulantı, çarpıntı, güçsüzlük, halsizlik, iştahsızlık, kan basıncı düşmesi ya da yükselmesi, kas gerginliği, mide-barsak yakınmaları, solunum sayısında artma, terleme, titreme, uykusuzluk (Kaya-Varol, 2002, s.33)

Ganzer'in (1968) çalışmalarına göre, yüksek kaygı gösteren kimseler, bir işi yaparken çevrede bulunan yabancılar kendilerine bakarsa son derece etkilenirler (Cüceloğlu, 2004, s.293).

Spielberger (1962) Amerikan üniversite öğrencileri üzerinde araştırma yapmış ve okuma-öğrenme (akademik yetenekle) kaygı derecesi arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Bulgulara göre; çok düşük ve çok yüksek yetenekli kimselerde, kaygı derecesi ve akademik başarı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Ancak, öğrencilerin büyük bir çoğunluğunu oluşturan orta yetenekli kimselerde, yüksek kaygı öğrencinin akademik başarısını düşürmüş ve az kaygılı öğrenciler daha başarılı olmuşlardır (Cüceloğlu, 2004, s.293).

Kaygı duygusunun yoğunluğu oranında davranışlar da aksar, algılama ve dikkat bozuklukları ortaya çıkar. Kaygılı kişi davranışlarını, kaygı yaratan durumlardan kaçınmak amacıyla yönlendirdiğinden çevresindeki diğer seçenekleri algılayamaz.

Bu durum yaşam alanının kısıtlanmasıyla sonuçlanır. Kişinin kaçındığı ve görmezden geldiği durumların sayısı arttıkça davranışları da kısırlaşır. Dolayısıyla kendisine doyum sağlayabilecek birçok kaynağı da değerlendirememiş olur (Geçtan, 2004, s.88,89).

Kaygı çeşitli şekillerde sağlık sorunlarına da neden olur. Kaygılı bir insanda bazı fizyolojik belirtiler, bedensel rahatsızlıklar görülebilir. Örneğin, nefes darlığı, çok terleme, yüksek tansiyon, belli bir nedeni olmayan kalp çarpıntıları, bel ağrısı, nefes alıp vermede düzensizlik, mide ağrısı, titreme, baş ağrısı, boyun kaslarında gerginlik, ishal ya da kabızlık, uykusuzluk, cilt deri hastalıkları, nefes alma güçlükleri, panik davranışlar, ani sinirlenme, sürekli yorgunluk, açlık veya tokluk hissi gibi belirtiler kaygı belirtileri olup, ileride daha kalıcı hastalıkların ortaya çıkmasında da zemin oluştururlar. Bu yapıya sahip kişilerde, endişe ve huzursuzluğun neden olduğu gerilim, kişiler arası ilişkilerde aşırı hassasiyet, kararsızlık, cesaretsizlik ve yetersizlik duyguları hakimdir.

Son yılların en önemli bulgularından biri, kaygının uykusuzluktaki rolüdür. Araştırmalar, uykusuz bir gecenin ana nedenlerinden birinin kaygı olduğunu göstermiştir (Tallis, 2003, s.13,14). Uyku düzensizliği, bizi sağlıklı tutan kimyasalların kırılma dengesini de bozar. Hormon düzeylerindeki değişmeye bağlı olarak, ciddi hastalıklara yakalanma olasılığını artırır (Tallis, 2003, s.14).

Ayrıca stres ile ilgili araştırmalar, çok uzun süre stresli durumlarla uğraşmaya çalışmanın, kalp krizi riskini artıran unsurlardan biri olan yüksek tansiyona neden olabileceğini de göstermektedir. Kaygılar kararsız olduğu için günlük sorunlar gereğinden fazla uzar. Bu sorunlarla uzun süre uğraşmak tansiyonun yükselmesine ve bunu izleyen sağlık risklerine neden olabilir (Tallis, 2003, s.14).

Çoğu insan kaygılarının farkında değildir. Bu tür duygularının varlığını ancak kaygı içerikli bir düşünüş gördüğünde ya da günlük yaşamı dışında kalan, örneğin, önemli bir kişiyle görüşmeden önce yaşadığı kaygı gibi durumlarda fark edebilir. Kimindeyse kaygı benliğine öylesine sürekli bir parçası durumuna gelmiştir ki, bir başka türlü var

olunabileceğini bilmediği için, yaşadığı tedirginliğin olağan dışı bir durum olduğunu bile fark edemez (Geçtan, 2004, s.90).

1.1.6. Kaygıdan Kaçınma

Kaygı duygusunu yaşamamak için geliştirilen kaçınma tepkileri çeşitli biçimlerde görülür: İlkinde, kişi kendisinde kaygı yaratan durumlardan uzak durmaya çalışır. Kaygı duygusundan kaçınmak için kullanılan bir diğer mekanizma da kişi, çevresinden ve kendi iç dünyasından kaynaklanan ve kaygı yaşanmasına neden olan durumları algılamamaya çalışır.

Yetişkin insanın kaygıdan kaçınmak için kullandığı bir diğer yöntem de, kaygı yaratabilecek duygusal tepkilerin yerine böyle bir etki yaratmayacak tepkiler verme biçiminde görülür. Bu tür kaçınma tepkileri, bir insanın kaygılarının ilk bakışta dıştan gözlemlenebilmesini engelleyebilir. Gerçekten de sürekli tedirgin oldukları halde sakin bir insan izlenimi veren kişilerin sayısı oldukça fazladır. Ne var ki, bu insanlar belirli bir süre boyunca yakından izlendiklerinde kaçınma tepkilerini fark etmek pek de güç olmaz. Üstelik günümüzde pek çok sayıda insan, kaygılarını aşırı denetim altına almalarının bedelini psikosomatik hastalıklarla ödemektedirler (Geçtan, 2004, s.90-93).

Kaygının bilinçaltına itilerek yalnızca belirli durumlarda yaşanması kaygıdan kaçınabilmeyi kolaylaştırır ve kişi kendisinde panik yaratan durumlardan uzak durarak korunmaya çalışır.

Kaygının belirli bir duruma karşı yaşanarak sınırlandırılması o insanın diğer zamanlarda rahat olabileceği anlamına gelmez. Kaygılarının fobik tepkiler biçiminde yaşayan çoğu insan, genellikle diğer zamanlarda da gergin ve tedirgindir (Geçtan, 2004, s.92,93).

Kaygıyı gidermenin kendisi, başa çıkılması gereken bir sorundur. Kişi, kaygı ve engellenmeler sonucu birçok çatışmaya girebilir. Freud, kaygıyı azaltmak ya da ondan kaçmak için kişilerin bazı davranışlar sergilediğini belirtmiştir. Hayal kırıklığı ve kaygı bireyden bireye değişik tepkilerin ortaya çıkmasına yol açar. Bu tepkilerin bir kısmı yapıcı ve problem çözmeye yönelik olduğu gibi, bir kısmı savunmaya yönelik davranışlar şeklinde ortaya çıkar (Dereli, 195, s.14). Bunların bir bölümü olumlu ve başarılı savunma düzeyleri olup, kişiliğin gelişmesinde ve ruh sağlığının sürdürülmesinde olumlu rol oynar. Savunma davranışları, iç engellemelerin oluşturduğu kaygıyı geçici olarak azaltır ancak sorunu ortadan kaldırmaz.

Bir insanın kaygılarından kurtulabilmesi için tek yol, kendi var oluş sorumluluğunu üstlenebilmesidir. Bu sorumluluk gereğinde başka insanların desteği ve yardımını alabilmeyi de içerir (Geçtan, 2004, s.93).

1.2. KAYGIYLA İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Kişiliğin gelişmesinde, yapılanmasında, davranışın ortaya çıkmasında kaygının önemli rolü bulunduğu kabul edilmiştir. Bütün ruh bilim öğretilerinde, kişiliğin gelişmesinde ve davranışın ortaya çıkmasında iç ve dış çatışmayla kaygının varlığı olarak kabul edilen bir öge olmuştur (Köknel, 1995, s.133).

Bu bölümde kaygı konusuyla ilgili Türkiye’de ve yurt dışında yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

1.2.1. Kaygı İle İlgili Türkiye’de Yapılan Bazı Araştırmalar

Rüstemli (1975), bir özdeğer ölçeğinin kriter geçerliliğini konu edindiği çalışmasında, Durululuk-Sürekli Kaygı Envanterinden elde edilen sürekli kaygı

puanlarını kriter olarak kabul etmiştir. Araştırmacı, sürekli kaygı seviyesi yüksek olan öğrencilerin, düşük olanlara kıyasla kendilerinden daha az hoşnut olduklarını ve gerçek ideal özdeğerleri arasındaki büyük farklılık bulunduğunu ileri sürmüştür. Yüksek kaygılı öğrencilerin özdeğerleri düşük, düşük kaygılı öğrencilerin ki ise yüksek çıkmıştır (Baykan, 1998,s.39).

Kozacıoğlu (1982), düşük, orta, yüksek sosyo-ekonomik düzeyi temsil eden üç İstanbul Lisesinde 150 öğrenci ile bunların ebeveyni üzerinde STAI ölçeğini kullanarak bir çalışma yapmıştır. Farklı sosyo-ekonomik düzeydeki öğrencilerin kaygı düzeyleri ile ebeveynin çocuk yetiştirme ve aile tutumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Öğrenci grupları arasında kaygı ortalaması itibariyle önemli farklar olmamasına karşın düşük sosyo-ekonomik düzeyi temsil eden öğrencilerin sürekli kaygı düzeylerinin yüksek olma eğilimi gösterdiklerini bulmuştur (Küçükturan, 1987,s.5).

Özkan (1984), gençlerin kaygı ve korkularıyla ilgili olarak yapılmış bir araştırma ilginç sonuçlar vermektedir. 15-17 yaşlarında 359 liseli genç arasında yürütülen bu ankete göre gençlerin yüzde 20'sinden çoğunu sürekli kaygılandıran konular sıklık sırasına göre şöyle sıralanmıştır. Bunlar; iş bulma, acı çekerek ölme, meslek seçme kaygısı, başarısızlık korkusudur (Baykan, 1998, s.39).

Gençlerin sürekli veya bazen çektiklerini bildirdikleri kaygı ve korkular birlikte ele alındığında ilk sıraya girenler şöyledir: hayvan korkusu, dünya savaşı korkusu, üniversiteye girme kaygısı, meslek seçimi kaygısı, yıkıcı ve öldürücü teknoloji kaygısı, amaçlarını gerçekleştirme kaygısı, iş bulma kaygısı, eş seçmeyle ilgili kaygı. Bu kaygılar öğrencilerin yüzde 55-85'ince belirtilmiştir (Yörükoğlu, 1985, s.33-36).

Baltaş (1985), üniversite giriş sınavına hazırlanan bir dershanedeki 5212 öğrenci üzerinde yaptığı bir araştırmada üniversite giriş sınavına hazırlanan öğrencilerin kaygı düzeylerinin, genel cerrahi hastalarının kaygı düzeylerinden yüksek olduğunu bulmuştur. Araştırmada kız öğrencilerin erkeklerden daha kaygılı olduğu da ortaya çıkmıştır. (Önsü, 2005, s.45)

İlgar (1996)'a göre, öğrencilerin kaygı düzeyleriyle akademik başarıları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yürütülen bir araştırmada, düşük kaygı grubundaki öğrencilerin daha başarılı olduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Benzer şekilde, düşük sınav kaygısı yaşayan kişilerin etkili çalışma alışkanlıklarına sahip oldukları ve akademik görevlerini ertelemekten kaçındıkları saptanmıştır (İlgar, 1996, s.160).

Varol (1990), lise son sınıftaki öğrencilerin kaygılarını etkileyen etmenleri araştırmış ve şu bulgulara varmıştır; cinsiyete göre kız öğrencilerin kaygı düzeyi erkeklerinkinden daha yüksektir. Başarı yönünden; başarısı “düşük” “ya da” yetersiz olanların kaygı düzeyi “iyi” olanlara oranla daha yüksektir. Okul arkadaşlıklarına göre; okulda arkadaşlık ilişkileri “yetersiz” olan öğrencilerin kaygı düzeyinin, arkadaşlık ilişkileri “iyi” olan öğrencilere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Girmek istediği yüksek program çeşidine göre; tıp, sağlık ile fen ve teknik alandaki bölümleri isteyen öğrencilerin kaygı düzeyi, edebiyat ve güzel sanatlara girmeyi isteyen öğrencilere oranla kaygı düzeyi daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Anne-babanın öğrenim düzeyi ile kaygı düzeyleri arasında önemli bir farkın olmadığı görülmüştür. Anne-babası çiftçi, işçi, esnaf olanların kaygı düzeyi, Anne-babası serbest meslek, subay, memur olanlara göre daha yüksektir. Anne-baba tutumu “demokratik” olan öğrencilerin kaygı düzeyi, anne-babası “ilgisiz” ve “otoriter” olan öğrencilerin kaygı düzeyinden daha düşük olarak bulunmuştur. Çocuk sayısına göre; ailesinde çocuk sayısı çok olan öğrencilerin kaygı düzeyleri ile çocuk sayısı az olan öğrencilerin kaygı düzeyleri arasında önemli bir fark bulunamamıştır (Erdul, 2005, s.31).

Baltaş ve diğerlerinin (1988), “Kaygı Düzeyi Açısından Okullar Arası Farklar” konulu çalışmalarında; girişi sınavsız okullardan gelen kız öğrencilerin kaygı düzeyleri, girişi sınavlı olan okullardan gelen kız öğrencilerinkinden daha yüksek çıktığı gözlenmiştir. Genelde kız öğrencilerin durumluk ve sürekli kaygı ortalaması erkek öğrencilerin kaygı ortalamasından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. En ilginç bulgular ise; orta öğrenime sınavsız olan okullardan gelen öğrencilerin durumluk kaygılarının daha yüksek olduğu ve yine bu öğrencilerin durumluk kaygı açısından genel cerrahi hastalarından daha yüksek kaygıya sahip olmalarıdır (Erdul, 2005, s.32).

LeCompte ve Öner (1978), düşük sosyo-ekonomik seviyeden gelen çocuklarda, kaygı seviyesi, yüksek sosyo-ekonomik seviyeden gelenlere kıyasla daha yüksek bulunmuştur. LeCompte'un (1970) çalışmasında çocuk yetiştirme tutumlarının bazı ana boyutlarda toplandığı, bu tutumlarının ise sosyo-ekonomik düzey ve annenin eğitim derecesine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (Baykan, 1998, s.39).

LeCompte ve Öner, Türk üniversite ve lise öğrencilerinin durumluk ve sürekli kaygı verilerini Amerikalı öğrencilerinininki ile karşılaştırmışlardır. Türk öğrencilerinin kaygı seviyeleri biraz yüksek bulunmuştur (Önsü, 2005, s.44).

1.2.2. Kaygı İle İlgili Yurtdışında Yapılan Bazı Araştırmalar

Spielberger (1960), Duke üniversitesinde yaptığı bir araştırmada, kaygı seviyesi ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi araştırmış, kaygı seviyesi yüksek olan çocukların notlarının düşük, kaygı seviyesi düşük olan çocukların notlarının yüksek olduğunu bulmuştur (Baykan, 1998, s.40).

Onwuegbuzie'nin (1999) yaptığı araştırma üniversite öğrencilerinin erteleme davranışı ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Araştırmacı, araştırmayı 135 üniversite öğrencisi üzerinde 1997 öğretim yılında yapmıştır. Deneklerin büyük bir çoğunluğu %71'i araştırma ve projelerin hazırlanmasında, sınavlara hazırlanmada, haftalık okunması gereken makalelerin yetiştirilmesinde sorunlar yaşadığını ifade etmişlerdir. Araştırmada bu ifadeleri veren öğrencilerin kaygı düzeyleri belirlenmiş ve yapılan istatistik işlemlerde erteleme davranışı ile kaygı düzeyi arasında 51 oranında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Erdul, 2005, s.32).

Spielberger ve diğerlerinin orta yetenekli ve düşük not alan öğrencilerin kaygıları, orta yetenekli ve başarılı öğrencilerden daha yüksek olarak bulunmuştur. Az yetenekli düşük not alan öğrencilerin ise kaygılarının farkında olmadıkları ancak en yüksek kaygı düzeyine sahip öğrenciler oldukları tespit edilmiştir (Varol, 1990, s.45).

Sarason ve arkadaşları (1964) yaptıkları araştırmalarda başarısız olan, geç öğrenen, okuldan atılan öğrencilerin çoğunlukla yüksek kaygılı olduğunu kanıtlayan bulgular elde etmiştir.

Williams (1991) 116 lise öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmasında özgüven ve sınav kaygısının akademik başarı üzerindeki etkisini araştırmış ve şu sonuçları bulmuştur. Akademik başarısı yüksek öğrencilerin sınav kaygısı düşük, özgüvenleri yüksektir. Akademik başarıları düşük öğrencilerin sınav kaygısı yüksek, özgüvenleri düşüktür (Baykan,1998, s.41).

1.3. KAYGIYI ÖLÇMEK VE KAYGI ENVANTERİ

1.3.1. Kaygı Ölçümü

İnsanlarda kaygının şiddetinin ölçülmesi, hem bireyin kişiliğini tanımak hem de davranışı değerlendirmek bakımından önemlidir. Ancak kaygının şiddetini nesnel olarak ölçebilecek yeterli ve geçerli bir yöntem bulunamamıştır. Genelde kullanılan yöntemlerin başında, sağlıklı kişilere kaygı veren filmlerin izletilmesi sırasında ortaya çıkan belirtilerin değerlendirilmesi gelir. Ne var ki bu durum yapay olup, denekler kaygı veren olayların geçeceğini bildiklerinden beklenen kaygı düzeyine ulaşamaz. Yapay bir kaygıyı yok etmek için, doğal kaygı yaratan durumlardan yararlanılmıştır. Bunun için paraşütle atlayan, sınav kapısında bekleyen denekler incelenir. Bu durumda bulunan deneklerin kaygılarının ölçülmesinde çeşitli dereceli ölçekler ve bunları tamamlayan fizyolojik, biyokimyasal yöntemler kullanılır (Köknel, 1995, s.133).

Kaygının ölçülmesi konusunun psikoloji literatüründe 1950’li yıllarda girdiği söylenebilir. Öğrenme psikologu Taylor (1951)’un gözkapağın hareketlerini koşullandırma yolu ile incelerken yaptığı bir deney sırasında bireyin kaygısını ölçmek zorunluluğu ortaya çıkınca Taylor, kaygı durumunun ifadesi olarak düşündüğu bazı

MMPI maddelerini kullanarak “Taylor, Açık Kaygı Ölçeği” (Taylor Manifest Anxiety Scale, 1953) geliştirilmiştir. Ancak, çok genel düzeyde kaygıyı ölçen Taylor’un bu ölçeği, kaygıyı daha ayrıntılı ölçme yaklaşımları ortaya çıkınca önemli bir ölçüde değer kaybetmiştir (Özgüven, 2000, s.340).

Cattel ve Scheier (1958) kaygının tanım ve ölçülmesi konusunda yaptıkları çok yönlü analizler sonucu “Durumluk Kaygı” (State Anxiety) ve Sürekli Kaygı (Trait Anxiety) olmak üzere iki kaygı türü saptamışlar ve bu faktörlere uygun bir kaygı ölçeği geliştirmişlerdir.

Kaygı üzerindeki bu çalışmalardan ve Cattell ile Freud’un fenomenolojik- fizyolojik kaygı anlayışından etkilenen Spielberger (1966) yeni bir sentez olarak “İki Faktör Kaygı Kuramı” (Two Faktor Theory of Anxiety) geliştirmiştir (Önsü, 2005, s.47)

Geliştirilen iki faktör kaygı kuramına dayalı olarak Spielberger ve arkadaşları (1970) kaygının farklı iki durumunu ölçmek amacıyla “Durumluk” ve “Sürekli Kaygı” Envanterini (State Trait Anxiety Inventory) geliştirmişlerdir (Özgüven, 2000, s.340-342).

1.3.2. Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanteri

Birbirinden farklı özellikleri olan iki tür kaygı, durumluk ve sürekli kaygıdır. Bu anlayış Cattell ve Scheier’in faktör analizi çalışmalarıyla ilk kez ileri sürülmüş, daha sonraları da Spielberger ve arkadaşlarının çalışmaları sonucu geliştirdikleri iki faktörlü kaygı kuramının özünü oluşturmuştur.

1964 yılında Spielberger ve Gorsuch tarafından geliştirilmeye başlanmış olan envanter ile normal olan ve normal olmayan bireylerdeki sürekli ve durumluk kaygı düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Kaygı, tehlikeyle başetmek için uyum sağlayıcı bir mekanizma, temel bir insan duygusu ve çok yönlü bir duygu durumudur (Özusta, 1995, s.32). Tehlikeli koşulların yarattığı geçici duruma bağlı olarak durağan kaygı türü “durumluk kaygı”, içten kaynaklanan, bireye özdeğerlerinin tehdit edildiği hissini veren, bireyin içinde bulunduğu durumları stresli olarak yorumlamasına yol açan kaygı türü de “sürekli kaygı” olarak tanımlanmaktadır (Özgüven, 2000, s.323-324)

Durumluk-Sürekli Kaygı Ölçeği kısa ifadelerden oluşan bir öz değerlendirme anketidir. Başlangıçta normal yetişkinlerde kaygıyı araştırma amacıyla geliştirilmiş olan bu ölçek, sonraki denemelerde lise öğrencilerine, psikiyatrik ve fiziksel rahatsızlığı olan bireylere de uygun görülmüştür.

Durumluk- Sürekli Kaygı Envanteri toplam kırk maddeden oluşan iki ayrı ölçeği içermektedir.

a) Durumluk Kaygı Envanteri (State Anxiety) : Durumluk kaygı, durumdan duruma yoğunluğu değişen, sürekli olmayan durumlara bireyin gösterdiği geçici duygusal reaksiyonlardır. Bireyin stres yaratan durumu tehdit olarak algıladığı durumlarda “durumluk kaygı” düzeyi yüksek, bu tehlikenin tehdit edici olarak algılanmadığı durumlarda düşük olmaktadır.

Durumluk Kaygı ölçeği bireyin belirli bir anda ve belirli koşullarda kendisini nasıl hissettiğini betimlemesini; içinde bulunduğu duruma ilişkin duygularını dikkate alarak cevaplamasını gerektirir.

Bireyin durumluk, yani o anda içinde bulunduğu kaygı düzeyini ölçmektedir. Koşulların yarattığı anlık gerilim, endişe ve heyecan tepkisinin yoğunluğunu zamanla artar veya azalır. Bireyler ölçekteki maddelere o andaki duygularının şiddet derecesine göre yanıt vermektedir.

b) Sürekli Kaygı Envanteri (Trait Anxiety) : Sürekli Kaygı Ölçeği ise bireyin genellikle nasıl hissettiğini betimlemesini gerektirir. Sürekli kaygı ölçeği, bireyin “genellikle” ve “sürekli” olarak kendilerini nasıl hissettiklerine göre kaygıyı ölçer.

Sürekli kaygı ölçeği, bireyin içinde bulunduğu objektif ölçütlere göre nötr olan durumların çoğunu genellikle tehdit edici ve stresli olarak görme, algılama ve yorumlama eğiliminin olup olmadığını ölçmektedir. Bireyler ölçekteki maddelere genel olarak hissettiği duygularının sıklık derecesine göre yanıt verirler.

Durumluk kaygı ölçeğinin maddelerinde ifade edilen duygu ya da davranışlar yaşantının şiddetine göre; 1) hiç, 2) biraz, 3) çok ve 4) tamamıyla seçeneklerinden oluşur. Sürekli kaygı ölçeği maddelerinde ifade edilen duygu ya da davranışlar ise sıklık derecesine göre; 1) hemen hemen hiçbir zaman, 2) bazen, 3) çok zaman, ve 4) hemen her zaman şeklinde seçeneklerden oluşur.

Durumluk ve Sürekli Kaygı Ölçekleri öz-değerlendirme yöntemi ve kağıt kalem tekniği ile cevaplandırıldığından, bu ölçekler bireysel olarak ya da grup halinde uygulanabilmektedir. Ölçeklerin cevaplandırılması sırasında bir zaman kısıtlaması yoktur. Ancak 20 dakikada her iki ölçek cevaplanabilmektedir. Üniversite öğrencileri için bu süre onbeş dakikaya kadar inebilir (Öner, 1997, s.365).

Durumluk kaygı puanları için katılımcılar, ölçekte yer alan her bir ifade için “hiç”, “biraz”, “çok” ya da “tamamıyla” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanını işaretlerler.

Ölçekte yer alan ifadelerin bazıları pozitif (toplam kaygı puanını arttıran), diğerleri ise (Özgüven, 2000, s.341,342) negatif (toplam kaygı puanını azaltan) puanlar verilmektedir. Değerlendirilme yapılırken her madde için ifadenin pozitif ya da negatif özelliğine göre 1 (ya da -1) ile 4 (ya da -4) arasında bir puan verilmekte olup elde edilecek toplam puana 50 sabiti eklenmektedir. En yüksek puan 80, en düşük puan ise 20'dir. Toplam kaygı puanı ne kadar yüksekse, ölçeği dolduran kişinin kaygı düzeyi o kadar fazladır. Sürekli kaygı puanları içinse 35 sabiti eklenerek sonuca ulaşılır. Puanların yorumlanmasında her iki ölçekten elde edilen toplam puan değeri 20 ila 80 arasında değişir. Büyük puan yüksek kaygı seviyesini, küçük puan düşük kaygı seviyesini belirtir (Öner, 1997, s.366-369).

1.3.3. Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliği ve Türkçeye Adaptesi

Orijinal formun güvenirliliğini, Spielberger ve diğerleri üç boyutta incelemişlerdir (Öner, 1997, s.370-373). Ölçeğin Türkçeye uyarlanması ve standardizasyonu 1974-1977 yıllarında Öner ve Le Compte tarafından yapıldıktan sonra envanter Türk genç ve yetişkin gruplarını içeren araştırmalarda kullanılmıştır.

Test-tekrar test güvenirlilik çalışması ve Kuder-Richardson güvenirlilik çalışmaları hem orijinal formu ile hem de Türkçeye çevrildikten sonra yapılmıştır. Her iki ölçeğin yapı geçerliği, normal ve hasta gruplar üzerinde iki faktörlü kaygı kuramı çerçevesinde deneysel olarak sınanmıştır. Le Compte ve Öner'in (1975) 10 gün ile 1 yıl arasında değişen zaman süreleri içinde yaptıkları uygulamaların sonuçları, değişen koşullarda durumluk kaygı puanlarında yükselme ve düşme olmasına rağmen, aynı kişilerin sürekli kaygı puanlarında önemli değişimler olmadığını ortaya koymuştur.

Envanterin yurtdışındaki testin tekrarı sürekli kaygı için 0.73 ile 0.86 durumluk kaygı için 0.16 ile 0.54 arasında değişmektedir. Türkiye'de yapılan güvenirlilik çalışmalarında Öner (1977) testin tekrarı güvenirliliklerini sürekli kaygı ölçeği için 0.71 ile 0.86 ve durumluk kaygı ölçeği için ise 0.26 ile 0.68 arasında bulmuştur.

Öner, ölçeği bir grup bireye normal ve kaygılı (hasta) oldukları durumlarda uygulamış, kaygılı oldukları durumlarda durumluk kaygı düzeyleri normal zamanlardaki kaygı düzeylerinden yüksek bulunmuş, sürekli kaygı düzeyleri arasında ise önemli bir fark görülmemiştir. Bu sonuç ölçeğin yapı geçerliliğinin kanıtı sayılmıştır (Öner ve Le Compte, 1998, s.15).

Durumluk ve Sürekli kaygı envanterinin diğer kaygı ölçekleri ile farklı gruplar üzerinde yapılan benzer ölçekler geçerliği ve zıt grupların karşılaştırılması yöntemleri ile elde edilen geçerlik sonuçlarına göre Öner (1977) ölçeklerin normal ve nevrotik bireyleri birbirinden ayırt ettiği ve Türk toplumunda geçerli olduğu, danışma, psikiyatri ve ruh sağlığı merkezleri ile araştırmalarda kullanılabileceği kanısını

belirtmiştir.

Araştırmamızın bağımsız değişkeni olan kaygı durumu ile ilgili teorik açıklamalardan sonra şimdi de bağımlı değişkenimiz olan performans algısı ile ilgili teorik açıklamalara değineceğiz.

İKİNCİ BÖLÜM

PERFORMANS , PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE PERFORMANS ALGISI

2.1. PERFORMANS KAVRAMI VE PERFORMANSI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.1.1. Performans Kavramı

Performans kavramı sosyal bilimler alanında, birçok kavramda olduğu, gibi tanımlanması kolay olmayan olgular arasında yer almaktadır. Bu güçlük kelimenin yabancı kaynaklı olmasının yanı sıra birçok disiplinde farklı anlamlarda kullanılıyor olmasından ileri gelmektedir.

Performans kavramı, Fransızca kökenli “performance” kelimesinden Türkçeye aktarılmıştır. Performans kelimesi eğitimden psikolojiye, sanattan spora kadar çok farklı disiplin alanı içerisinde kullanılmaktadır. Kelime anlamı Türk Dil Kurumu’nun sözlüğünde, “başarım, takat sınırı, bir şeyi ya da bir işi yapma veya uygulama hareketi” kelimesi ile ifade edilmeye çalışılmaktadır. Başarım kelimesi belirli bir hedef için yapılan çabalar karşısında ulaşılan sonuçları ifade etmektedir. Oxford İngilizce sözlüğe göre; “verilen bir işi başarıyla sonuçlandırmak, uygulamak” olarak tanımlanmıştır. Yine performans kavramının kamu yönetimi sözlüğünde de benzer bir kullanımla “iş başarımları”, “herhangi bir işte gösterilen başarı derecesi” olarak tanımlandığı görülmektedir (Bozkurt, 2008, s.203).

Görüldüğü gibi performans kavramı bir faaliyet sonucunda elde edilen çıktı ve sonuçları ifade eden bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Akal, 2005, s.17). Bu özelliğiyle disiplinler arasında kendine rahat bir yer bulan kavram, hedeflenen amaçlara ulaşırken elde edilen başarıyı, sonuçları niteliksel ve nicel anlamda ifade eden bir sözcük olarak değerlendirilmektedir.

Literatürde yer alan diğer bir tanımlamaya göre performans, bir işi yapan bir bireyin, bir grubun ya da bir teşebbüsün o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiği yani neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak anlatımıdır (Tatar-Baş, 1991, s.13). O halde performans ortaya çıkarılan ürünün faydalılık derecesini belirtir. Bu ürün, bir örgütün herhangi bir bölümünde yapılan bir iş ise; performans da bu işin örgüt amaçlarına sağladığı fayda veya zarar olabilir. Sonuç olarak performans bir ölçüdür ve genelde kullanıldığı gibi hep faydalı olanı belirtmez (Kocabaş ve Turhan, 2002, s.51).

Performans ister çalışma hayatında olsun ister olmasın insan hayatında her zaman karşılaşılan başarı olarak nitelendirilmektedir. Performans veya başarının ölçülmesi ve karşılaştırılması için belirlenmiş kriterler oluşturulmadığı zaman zor bir kavramdır (Savaş, 2005, s.1).

2.1.2. Performansı Etkileyen Faktörler

Aynı örgütte aynı işi yapan iki kişinin aynı verimlilikte çalışması genelde pek mümkün değildir. Çeşitli sebeplerden dolayı biri diğerinden daha fazla veya daha az performans sergiler. Bu iki kişinin farklı iş sonuçları elde etmesinin nedenlerini bulmak örgütsel amaçlara ulaşma yolunda oldukça yararlı olacaktır. Yöneticiler, örgütün verimliliğini artırabilmek için aynı ortamda aynı işi yapan iki farklı çalışanın neden farklı performans ortaya koyduğunu bilmek isterler.

Bir işletmede yer alan kişi işletmeye bedensel ve zihinsel yeteneklerini, bilgisini, kişiliğini toplu olarak getirir. Sahip olduğu bu özellikleri ve yetenekleri yardımıyla kendisine verilen işi başarmak durumundadır. Bir kişinin performansını oluşturan davranışları ve yüksek performansı hangi sonuçların oluşturduğunu belirlemek çoğu zaman oldukça zordur ve bireyler arasında da farklılık gösterir (Erdoğan, 1998, s.78). Performansın, kişiden kişiye farklılık göstermesinin yanı sıra, farklı ortamlarda da değişebilmesi, evrensel bir ölçütünün olmadığını göstermektedir (Erdoğan, 1991, s.154).

Çalışanların performansını etkileyen, çalışana bağlı olan ve çalışan dışında olan bir çok faktör vardır. Bir örgütte çalışanların performansı çeşitli faktörlerin katkılarıyla oluşan bir karışımdır. Bu karışımın oluşumunda; konuşma, anlama, deneyim gibi kişisel yetenekler ile kişinin bu yetenekleri ortaya koyma isteğinin yoğunluğu, işgörenin içinde çalıştığı fiziksel ortam ile örgütün içinde faaliyetini sürdürdüğü çevresel koşullar ve işletmenin iş ve işgörelere yönelik politika ve felsefelerini yansıtan örgütsel koşullar rol oynamaktadır (Bingöl, 1997, s.217). Performans aslında bu faktörlerin uyumunun sonucunda ortaya çıkar.

Performansı etkileyen faktörleri şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Canman, 1993, s.8-9; Dicle, 1982, s.6).

2.1.2.1. Kişisel Faktörler

İşletme içerisinde tüm çalışanların aynı performansı göstermesi beklenemez. Kişilerin doğuştan gelen yetenekleri, işe ilgi ve uyum gibi özellikler her zaman farklılıklar gösterir. Bir örgütteki işgörelerin özellikleri çeşitlendikçe örgütün insan gücü zenginleşir ve etkinleşir. İşgörelere gelen değişik görüşler, düşünceler, beceriler, tutumlar örgütün amaçlarını gerçekleştirme gücünü artırır (Başaran, 2000, s.60).

Performansı etkileyen kişisel faktörleri şu şekilde sınıflandırabiliriz.

2.1.2.1.1. Yetenek

Yetenek kişilerin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme, çözümleyebilme ve sonuca varabilme gibi zihinsel özelliklerin ve bazı olguları gerçekleştirebilmesi şeklindeki bedensel özelliklerin tamamıdır (Erdoğan, 1997, s.245).

2.1.2.1.2. Başarı Güdüsünün Yoğunluğu

Çalışanın sahip olduğu kişilik özelliklerinin işi yerine getirmesi için uygun olması, beklenen yüksek performans için yeterli değildir. Kişinin yeteneklerini davranışa dönüştürüp ortaya koyma isteği de önem taşımaktadır. Kişinin işteki başarısı, kişisel yetenekler ölçüsünde, psikolojik istek düzeyinden de etkilenmektedir (Canman, 1993, s.8). Başarı isteği veya güdüsü bireyleri başarıyla özdeşleştirerek, onların gerçek iş başarılarının artmasına neden olan önemli bir faktördür.

2.1.2.1.3. Gereksinmeler

Gereksinmeler, insanın isteklendirilmesini sağlayan itici güdülerdir. Kişi yaşamı boyunca yeni gereksinmeler geliştirir ve var olanları doyumaya çalışır; tüm tutum ve davranışlarına gereksinmeleri yön verir; gerçekleştirmek istenen amaçlar, gereksinmelerin etkisinde belirlenir (Dicle, 1982, s.9). Başarıya ulaşma açısından önemli olan yetenekleri kullanma isteğinin yoğunluğudur ve bu kişinin gereksinmeleri ile ilgili bir olaydır (Dicle, 1982, s.10). İş yerleri bu ihtiyaçları doyuracak şekilde düzenlendiğinde, işgören de uyumlu, güvenli ve huzurlu olacaktır. Bu durum işgörenin performansını ve motivasyonunu yükseltecektir.

2.1.2.1.4. İşgörenin Kişilik Özellikleri

Kişilik, bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansıtış biçimi olarak tanımlanabilir (Erdoğan, 1997, s.236). İşgörenin kişiliği, yaptığı işe uygun ise performansın arttığı gözlenirken, kişilik iş uyumunun olmadığı durumlarda verim düşmekte ve bireysel stres artmaktadır (Erdoğan, 1991, s.164).

2.1.2.2. Örgütsel Faktörler

Performansı sadece işgörene bağlamak doğru değildir. İşgörenin işini başarıyla yerine getirebilmesi ve yüksek performans sağlayabilmesi için örgüt yönetiminin ona gerekli olanakları sağlaması zorunludur. Yönetim bunu yapmamışsa, işgörenin yapabileceği fazla bir şey yoktur. Bu nedenle öncelikle örgütün kendisine düşen sorumluluğu yerine getirmesi gerekir. (Bingöl, 1997, s.216).

Örgütsel faktörleri aşağıdaki gibi sınıflandırabiliriz.

2.1.2.2.1. Yönetim ve İşgören Politikası

Çalışanlar tarafından benimsenen bir yönetim biçimi çalışanların yüksek morale sahip olmalarını sağlayarak performanslarını olumlu yönde etkilemektedir (Erdoğan, 1997, s.380).

2.1.2.2.2. İş Tasarımı ve Örgüt Yapısı

İş tasarımı, işlerin kapsam ve ilişkilerini belirlemeyi ifade eder. Kişinin sahip olduğu yeteneklerine uygun bir görevde bulunup bulunmadığı, göstereceği performans bakımından büyük önem taşır (Dicle, 1982, s.13).

Örgüt ve birey arasında karşılıklı bir ilişki mevcuttur. Örgütsel yapı, bir kuruluşun amaçlarına ulaşmak için insanların en etkili biçimde nasıl çalışması gerektiği sorunu ile ilgilenmektedir.

2.1.2.2.3. Çalışma Koşulları

İşgörenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve fiziki şartlar işgörenlerin iş performanslarını etkileyen belirleyicilerin en önemlilerindedir. Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması işgörenin moral yapısını etkileyeceği gibi, örgütle bütünleşmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle aydınlatma, ısınma, havalandırma, gürültü ve kalabalık gibi fiziksel koşulların işgörenlerin çalışma

temposu ve isteğini arttıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Erdoğan, 1991, s.161).

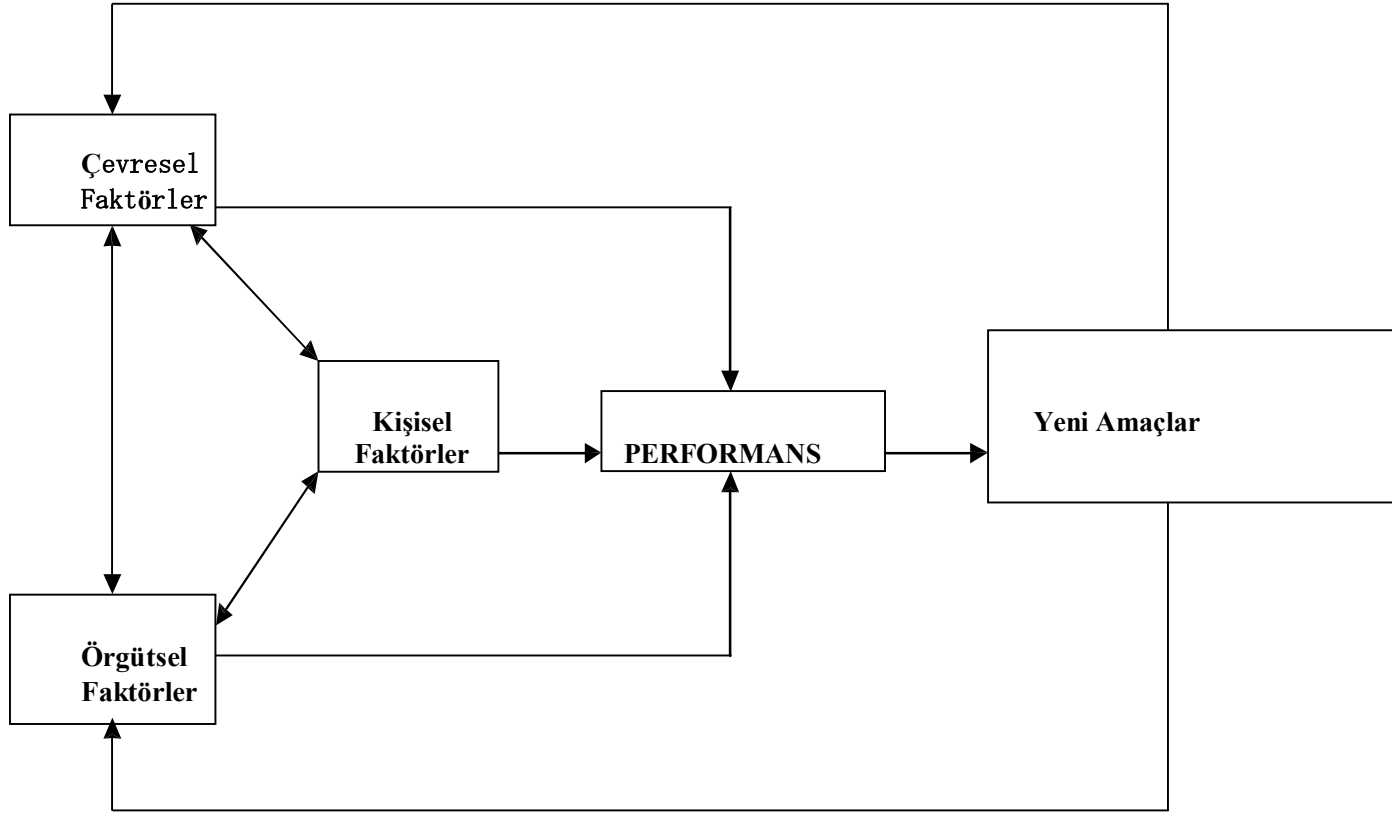
2.1.2.2.4. Örgüt İçi İnsan İlişkileri

Örgüt içerisinde üstler, astlar ve iş arkadaşlarıyla iyi diyalogların söz konusu olduğu, çalışanlar arasında iyi ilişkilerin kurulduğu bir atmosfer çalışanların performanslarını arttıran önemli faktörlerden biridir. İşyerlerinde çalışanların birbirleri ile ilişkileri iyi düzenlenmediği zaman verim azalmakta, disiplin bozularak geçimsizlik başlamakta ve bunun sonucunda da örgütlerden ayrılanlar çoğalmaktadır (Tortop, 1994, s.259).

2.1.2.3. Çevresel Faktörler

Belirli bir çevre içinde varlıklarını sürdüren örgütler, çevreleri ile yakın ilişkiler kurmak, çevrelerinden bir takım girdiler almak ve çevrelerine bir takım çıktılar (mal ve hizmet) vermek zorundadırlar. Gerek bir bütün olarak örgütün, gerekse örgütü oluşturan işgörenlerin başarıları, geniş ölçüde çevre ile kurulan bu ilişkilerin niteliğine bağlı olacaktır (Dicle, 1982, s.14).

Tüm bu faktörler arasında çok yakın ilişkiler vardır ve bu faktörler birbirlerini etkilerler. Performansı etkileyen faktörler ve bu faktörler arasındaki ilişkiyi bir Şekil 1’de daha açık bir şekilde görebiliriz (Dicle, 1982, s.7)



Şekil 1: Performansı Etkileyen Faktörler ve Faktörler Arasındaki İlişkiler

Kaynak: Ülkü Dicle, **Yönetimsel Başarının Değerlendirilmesi ve Türkiye Uygulaması**, Orta Doğu Teknik Üniversitesi İdari Bilimler Fakültesi, Yayın No:43, Ankara, s. 7.

Çalışanların performansları üzerinde bu faktörlerin ne kadar etkili olduğuna ilişkin yapılan bir araştırmayı örnek verecek olursak; bu araştırma çalışanların performans düzeyinin yükseltilmesi için yapılacak iyileştirmelerin %80'inin işin yapıldığı ortama, %15'inin ise çalışanların bilgi ve beceri düzeylerinin yükseltilmesine yönelik olması gerektiğini ortaya koymaktadır. Söz konusu araştırma, kişisel yetersizliklerin çalışanların performans düzeylerinin düşük olmasında sadece %5'lik bir paya sahip olduğunu göstermektedir (Tak, 2003, s.59).

2.2. PERFORMANS DEĞERLENDİRME KAVRAMI, TARİHÇESİ, PERFORMANS ÖLÇÜMÜ

2.2.1. Performans Değerlendirme Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Performans değerlendirme, kişinin herhangi bir konudaki etkinliğini ve başarı düzeyini belirlemeye yönelik çalışmalardan oluşturmaktadır. Etkinlik düzeyi ve başarıyı ölçmek ise oldukça zor bir iştir. Bu zorluğun başlıca nedeni, söz konusu olanın bir insana yönelik değerlendirme olmasıdır. Diğer bir zorluk ise performans veya başarının sübjektif bir kavram olmasıdır. Performans değerlendirmesi, personelin işindeki başarısını o işin gereklerine göre değerlendirilmesi sürecidir. Bireyden beklenen ile bireyin ulaştığı sonucun (başarısının) karşılaştırılmasıdır (Geylan, 1999, s.139)

Performans değerlendirmesi, bir yöneticinin, önceden saptanmış standartlarla karşılaştırma ve ölçme yoluyla, işgörenlerin işteki performansını değerlendirmesi sürecidir. Bu değerlendirmenin sonucu çalışanlara duyurulur. Böylece onlarda kendi performanslarına ilişkin yorumlarını bildirme olanağı bulurlar. Performans değerlendirmesinin ve işgörenlerle yapılan müzakerelerin sonuçları ilgili kişilerin personel dosyasında saklanır (Palmer, 1993, s.9)

İşi değil işi yapan işgöreni ve onun başarısını yada işteki başarısızlığını değerlendiren performans değerlendirme tekniğinin bazı kaynaklarda “başarı değerlemesi”, “yetkinliğin ölçümü”, verimliliğin değerlendirilmesi”, “çalışmanın değerlendirilmesi” ya da kamu kuruluşlarında olduğu gibi, “tezkiye”, “sicil” gibi isimler şeklinde kullanıldıklarına rastlanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2005, s.184)

Performans değerlendirme belirli bir görev ve iş tanımı çerçevesinde bireyin bu iş ve görev tanımını ne düzeyde gerçekleştirdiğinin belirlenmesi çabası ve çalışanın tanımlanmış olan görevlerini belirli zaman dilimi içinde gerçekleştirme düzeyinin belirlenmesidir. Böylece kişi, kendi çalışmalarının sonuçlarını bir anlamda çıktılarını görür ve bireysel başarısının sonuçlarını değerlendirir. Diğer yandan kurum, kişi ile

yaptığı iş anlaşmasının koşullarının ne oranda gerçekleştiği, çalışanın ilgi ve yeteneklerinin işe ne düzeyde yansıdığı, kişinin iş başarısı, görev tanımındaki standartlara ulaşmış olup olmadığı, kariyer planlamasının ne düzeyde olacağı performans değerlendirme ile belirlenmiş olacaktır. Elde edilen sonuçlara göre kişiye yönelik başarı beklentisinin ne oranda gerçekleştiği belirlenmiş olur. Bu bilgiler sonucunda kişinin terfi etmesine, kariyer planlamasının yapılmasına, ücretinin artırılmasına, görevinin değiştirilmesine, işten çıkarılmasına, işinin zenginleştirilmesine ve benzeri kararlara ulaşılabilir.

Performans değerlendirmesi kavramının doğası, insan ve değerlendirme arasındaki ilişkiye dayandırılacak olursa, geçmiş insanlık tarihi kadar geriye götürülebilir. İnsanoğlu var olduğundan beri kendi konumunu belirleyebilmek ve anlamlandırabilmek için kendi müdahalesi dışında ve içinde gerçekleşen olayları ve nesnelere değerlendirme eğiliminde olmuştur (Aşkun, 1978,s.62).Başka bir bakış açısıyla, resmi performans değerlendirmesinin ortaya çıkışı yönetim kavramı kadar eskiye dayanırken, gayri resmi performans değerlendirme insanlık tarihi kadar eskiye götürülebilir.

Genel olarak personel yönetimiyle ilgili sorunlar 19. yüzyılın ikinci yarısında başlayan sanayileşme süreciyle giderek artmış ve sorunların çözümüne ilişkin çalışmalar yoğunluk kazanmıştır. Bu dönemde büyük ölçekli örgütlerin ortaya çıkışı, kaynakların giderek azalmaya başlaması, toplu üretim tekniklerinin kullanılmaya başlanması ve teknolojik yeniliklerin hızlanmasıyla birlikte işgücünden daha üst düzeyde yararlanma zorunluluğu ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2000,s.245).

Ancak organizasyonlarda çalışanların performanslarının sistematik ve biçimsel olarak değerlendirilmesinin ilk örnekleri 1900'li yılların başlarında A.B.D.'de kamu hizmeti veren kurumlarda görülmektedir. Daha sonraları F.Taylor'un iş ölçümü uygulamaları aracılığı ile çalışanların verimliliklerini ölçümlemesi sonucu, performans değerlendirme kavramı organizasyonlarda bilimsel olarak kullanılmaya başlanmıştır (Uyargil, 2008, s.2).

1.Dünya Savaşını izleyen yıllarda kişilik özelliklerini kriter olarak alan çeşitli performans değerlendirme teknikleri geliştirilmiş, ancak daha sonraları, 1950’li yıllardan sonra, kişinin ürettiği iş ya da sonuçlara yönelik kriterleri temel alan teknikler A.B.D.’deki organizasyonlarda daha yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca bu yıllardan sonra yönetici ve beyaz yakalı personelin performansının değerlendirilmesi, mavi yakalılara oranla daha önem kazanmıştır (Uyargil, 2008, s.2).

I.Dünya Savaşı döneminde ve Amerikan ordusunda yapılan çalışmaların yanında, 1920–1930 yılları arasında endüstride saat ücretinin rasyonel biçimde tespitine ilişkin olarak yapılan çalışmalar performans değerlemesinin gelişimine katkı sağlamıştır. Daha sonra yapılan çalışmalarla işgörenlere yapılan saat ücreti ödemesinin başarı kriterine göre yapılması uygulamasına geçilmiştir (Erdoğan, 1990, s.168). 1980’li yıllara kadar performans değerlendirmesinin psikometrik yönüne ilişkin çalışma ve uygulamaların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu çalışmalara paralel olarak ölçme ve değerlendirme hatalarına ilişkin de önemli çalışmalar yapılmıştır. Ancak 1980’li yıllardan itibaren performans değerlendirmesi sürecinde bilişsel yaklaşıma doğru bir kayma eğilimi ortaya çıkmıştır. Son 10 yıl içindeki çalışmalar ise daha çok performansın kavramsal ve işlevsel tanımı, boyutları, değerlendirme kaynağı ve değerlendiricileri üzerinde odaklanmıştır (Sümer, 2006)

Türkiye’deki performans yönetimi uygulamalarının başlangıcı yaklaşık 80 yıl öncesine dayanmaktadır. Türkiye’deki uygulamalar ilk kez kamu kesiminde başlamış olup, konuya özel sektörün ilgisinin artması, işletme biliminin ülkemizde yaygınlaşması, modern yönetim tekniklerinin tanınması ile birlikte olmuş ve bu ilgi özellikle son 20 yılda giderek gelişmiştir.

4857 Sayılı İş Yasası’nın 2003 yılında yürürlüğe girmesi ile birlikte çalışanların iş sözleşmelerinin sona erdirilmesinde performans değerlendirme sistemi sonuçlarının yasal bir belge niteliği kazanması sonucunda işverenlerin konuya ilgisi son yıllarda daha da artmıştır (Uyargil, 2008, s.2).

2.2.2. Performans Ölçümü

İşletmelerin girdileri arasında ayrı bir önem teşkil eden insan kaynağı faktörü, günümüz değişen rekabet ortamında, yeni ekonomide işletmelerin en büyük rekabet gücünü oluşturmaktadır. Çünkü çalışanların başarısı işletmenin başarısı olmaktadır. Çalışanların performans düzeyi ne kadar yüksek olursa işletmelerin de verimliliği o ölçüde artmakta, ıskarta azalmakta, boş geçen süreler azalmakta ve kalite düzeyi de o ölçüde artmaktadır.

Fakat ne var ki bir işletmedeki tüm çalışanlar aynı performans düzeyinde çalışamazlar. Çünkü çalışanın göstermiş olduğu performansı onun doğuştan gelen yetenekleriyle, kişiliğiyle ve işe olan ilgisiyle yakından ilgilidir. Kişinin doğuştan gelen yetenekleri ve kişiliği değiştirilemez ancak onun işe olan ilgisi arttırılarak performansı arttırılabilir.

Çalışanların birbirinden farklı sergiledikleri performansı ölçebilmek, başarılı ve başarılı olmayan çalışanı birbirinden ayırabilmek ve en önemlisi eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, kariyer planlaması, maaş ve ücret yönetimi gibi insan kaynakları yönetiminin temel yapı taşlarını oluşturabilmek için mutlaka adil bir performans değerlendirme sistemi kullanılmalıdır.

Performans değerlendirme sisteminin kurulmasında ilk ve en önemli aşama, performans kriterlerinin belirlenmesidir. Çünkü değerlendirme ile elde edilen bilgilerin tutarlılığı ve ölçülmek istenen özellikleri ölçebilmesi, söz konusu performans kriterlerinin doğru seçilmesi ile mümkün olacaktır (Uyargil, 2008, s.30).

Seçilecek kriterler,

- İşlerin yapılışında gerekli, işteki başarı ya da başarısızlıklarda gerçekten etkili olmalıdır,
- Üst tarafından rahatlıkla gözlemlenebilir ve objektif bir biçimde değerlendirilebilir olmalıdır,
- Ast tarafından da işi ile ilgili ve değerlendirme için gerekli olarak algılanmalıdır,

- Birbirleri ile geçişim içinde olmamalı, performansın aynı özelliklerini tekrarlı olarak değerlendirmemelidir (Uyargil, 2008, s.32).

Tüm bu kriterler ve performans standartları doğru bir şekilde oluşturulduktan sonra uygun performans değerlendirme yöntemi seçilerek çalışanların performansları doğru ve adil bir şekilde ölçülebilir.

2.3. PERFORMANS DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ

Kişilerin performans düzeylerini belirlemek için geliştirilmiş pek çok yöntem vardır. Bunlardan bazıları performans değerlendirme kavramının ilk uygulama örneklerinde kullanılmaya başlanmış olan ve günümüzde de klasik olarak adlandırılacak yöntemlerdir. Diğer bazıları ise, klasik değerlendirme yöntemlerinin uygulamada karşılaştığı sorunları çözmek ve daha objektif değerlendirmeler yapabilmek için geliştirilmiş çağdaş/modern yöntemler olarak adlandırılan yaklaşımları içermektedir (Uyargil, 2008, s.52).

2.3.1. Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemleri

Geleneksel yöntemlerin ortak özellikleri arasında, değerlendirmenin gizliliği, değerlendirilenlerin değerlendirme sürecine katılamamaları, değerlendirmenin çoğu kez baskı, korku, cezalandırma ve denetim amacına yönelik olması, bunların genellikle çalışanların işteki başarısından çok kişiliklerini ölçmeye yönelmiş olmaları ve tümüyle nesnel ölçütlere dayandırılmamış olmaları sayılabilir (Dicle, 1982, s.41).

Bu yaklaşımda değerlendirmeler kişilerin birbirleri ile karşılaştırılmaları sonucu gerçekleştirilir. Örneğin, kim/kimler terfi edebilir, bir iş için en uygun aday kimdir gibi soruların yanıtlarını vermek için çalışanlar başarı düzeylerine göre sıralanırlar. Amaç bu sıralamayı en objektif ve doğru olarak yapmayı sağlamaktır (Uyargil, 2008, s.52).

2.3.1.1. Sıralama Yöntemi

Bu yöntem prensip olarak, çalışanların yaptıkları işin kalitesine, gerçekleştirdikleri işin ölçülür miktarına, sahip oldukları özel vasıfları ve iletişim yeteneklerine göre birbirlerine göre derecelendirilmesi esasına dayanır (Erdoğan, 1991, s.204).

Astların değerlendiricileri tarafından başarılarına göre sıralandığı bu yöntemde değerlendirici, sınıflandırılacak çalışanların isimlerini sayfanın boş tarafına liste halinde yazar. Daha sonra, değerlendirici listeden en değerli çalışanı belirleyerek ilk sıraya yazar. Listedeki en az değerli çalışan da belirlenerek en alt sıraya yazılır. Bu işlem listede yer alan tüm çalışanlar için tekrarlanır. Sonunda en değerlisinden en az değerlisine kadar çalışanlar sıralanmış olur (Barutçugil, 2002, s.194). Bu yöntemde çalışanlar iyi-kötü performans gösterenler şeklinde ayrılmak yerine, iyiden kötüye doğru sıralanmaktadır (Erdoğan, 1991, s.204).

Sıralama yönteminde kişilerin pozisyonları ve görev unvanları dikkate alınmadan bir havuz içinde toplanarak birbirleriyle karşılaştırılıyor olmaları pozisyondan etkilenme hatasını doğurabilmektedir (Uyargil, 208, s.53). Örneğin bir uzman elemandan daha başarılı olması gerekir düşüncesiyle, uzmanlar listenin başına daha alt görevdeki çalışanların da listenin sonunda yer alabilir.

Bu sıralama yönteminde, genellikle hangi bireyin hangi bireyden üstün olduğu söylenebilir; ancak ne ölçüde üstün olduğu söylenemez. Bu farkın ölçülememesi yöntemin sakıncasıdır (Tınaz, 2005, s.82). Sıralama yönteminde kişiler sayısal olarak değerlendirilmedikleri için, kişilerarası başarı farklılıklarının derecesi de anlaşılammaktadır (Erdoğan, 1991, s.205).

Bu yöntem sınırlamaları nedeniyle günümüz işletmelerinde pek sık kullanılmamaktadır. Ancak bazı organizasyonlar, kullandıkları performans değerlendirme yönteminin sonuçlarını kontrol etmek ya da desteklemek için bu

yöntemi kullanmaktadır (Uyargil, 2008, s.54)

2.3.1.2. İkili Karşılaştırma Yöntemi

Bu yöntemde her bir çalışan diğerleri ile sadece bir kriter kullanılarak tek tek karşılaştırılır. Bazen bu teknikte kişilerin adları yazılı olan kartlar kullanılır (Savaş, 2005, s.30).

İlk olarak değerlendirilecek kişilerin adları ayrı ayrı kartlara yazılır. Her çalışan değerlendirilecek diğer çalışanlarla ayrı ayrı karşılaştırılır. İki kişi arasında yapılan her bir karşılaştırmada değerlendirici daha iyi olduğunu düşündüğü çalışana işaretler. Çalışan kaç kez tercih edildiyse bu sayılar toplanır ve elde edilen sayı, toplam karşılaştırma sayısı içerisinde, değerlendirilen birey için bir indeks sayısı görevini görür. Daha sonra bu puanlar, standart sapma ve ortalamaları alınarak standart puanlara dönüştürülebilir (Yüksel, 1997, s.174).

Karşılaştırılacak kişi sayısının fazla olması, aşağıdaki formülden de görüleceği gibi, karşılaştırma sayısını arttıracığından, yöntemin kalabalık gruplarda uygulanması zaman alacaktır (Uyargil, 2008, s.53)

$$\text{Karşılaştırma sayısı} = \frac{n(n-1)}{2}$$

n= Karşılaştırılacak kişi sayısı

Yukarıdaki formüle göre 20 kişiyi karşılaştırmak için 190, 30 kişi için 435 karşılaştırma yapmak gerekecektir.

2.3.1.3. Zorunlu Dağılım Yöntemi

Bu yöntemde üstler astlarının pek çoğunun başarı düzeyinin farklı olmadığını belirterek, yaptıkları değerlendirmelerde belirli puan, derece ya da ifadelerle yönelirler.

Organizasyonlarda bireylerin kişilik özelliklerinde olduğu gibi, performans düzeylerinde de normal dağılım eğrisine (çan eğrisine) uygun bir dağılım göstermeleri gerektiği varsayımından hareketle, bu yöntemde değerlendiriciler astlarını yöntemin öngördüğü biçimde aşağıdaki gibi beşli bir skalaya yerleştirmek zorundadır (Uyargil, 2008, s.54) :

En Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Çok Düşük
%10	%20	%40	%20	%10

Bu dağılıma göre; ön koşul olarak işgörenlerin %10'u çok yetersiz grubunda, %20'si yetersiz grubu içerisinde, %40'ı orta başarı grubunda, %20'si iyi grubunda ve %10'u en iyi grup içerisinde yer alacaktır.

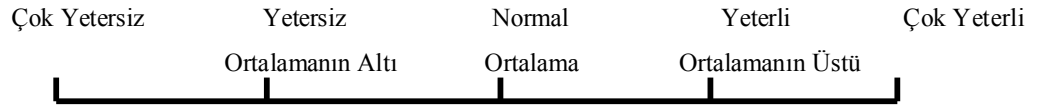
Bu yöntem birden fazla değerlendiricinin bulunduğu ve değerlendirilen birey sayısının çok olduğu durumlarda tekdüze sonuçlara ulaşılmasını sağlayan yararlı bir yöntem olmakla birlikte (Tınaz, 2005, s.82), bir takım sorunları da beraberinde getirmektedir. Öncelikle değerlendirilen her grupta normal dağılım eğrisine uygun sonuçlar elde etmek oldukça güçtür (Uyargil, 2008, s.55). Çeşitli güvenilir ve geçerli seçme yöntem ve araçları ile seçilerek işgörenlerin %10'unun daha ilk yılın sonunda zorunlu olarak tam başarısız, %20'sinin de başarısız sayılmaları, yöntemin tutarsızlığının bir göstergesidir (Dicle, 1982, s.54).

2.3.1.4. Grafik Değerlendirme Yöntemi

Grafik değerlendirme yöntemi, işgörenin en yakın üstü ya da amiri tarafından değerlendirilmesi ilkesine dayandırılan oldukça eski ve yaygın bir biçimde kullanılan geleneksel performans değerlendirme yöntemlerinden biridir (Dicle, 1982, s.42).

Bu yöntemde bir değerlendirme formu hazırlanmaktadır. Değerleme formunun bir yanına değerlemeye konu olan nitelikler ve açıklamaları yazılır. Formun diğer tarafına da niteliklerin karşısında yer almak üzere sayısal notlardan oluşan bir ölçek ya da pekiyi, iyi, orta gibi değerlemeler konularak ilk amirden işgöreni bu notlardan biriyle değerlemesi istenir. Formda yer alan başlıca nitelikler işin kalitesi (mükemmellik, temizlik), iş hakkındaki bilgi (işe ilişkin gerçekleri ve etkenleri bilme) ve kişisel nitelikler (güvenilirlik, amirlere karşı tutum, anlayış, dış görünüş, çalışma isteği, tasarrufla kat ılımı, yönetme yeteneği, devam durumu, insiyatifi, bağımsızlığı ve işbirliği) gibi özelliklerdir. Genelde daha çok kullanılan yöntem, yalnızca iş başarısı ile yeteneğin değerlendirilmesidir (Yüksel, 1997, s.188).

Bu değerler bir grafik üzerine şu şekilde yerleştirilir (Erdoğan, 1991, s.179);



Bu yöntem sayısal değerleri içermesi ve değerlendirmenin kısa sürede yapılması sebebiyle işletmeler tarafından sıkça kullanılır.

2.3.1.5. Kritik Olay Yöntemi

Bu yöntemde astını gözlemleyen üst onun başarı ya da başarısızlıklarını belirleyen spesifik çalışma davranışlarını kaydeder. Genellikle kaydedilen örnekler, kişinin performansında üstünün dikkatini çeken kritik olaylardan oluşur. Bu davranışlar anında ve içinde bulunulan koşullar dikkate alınarak not edilir. Daha sonra üst, kişiye bu kritik olaylara ilişkin geri-besleme sağlar. Değerlendirme skalalarında olduğu gibi kişilik özellikleri (dikkat, işe bağlılık, dürüstlük v.b.) değil, spesifik davranışlar dikkate alındığından, asta açıklanması ve kendini geliştirmesi konusunda geri-besleme

sağlanması daha kolaydır. Böylece ast belirli durumlarda kendisinden neler beklendiğini anlamış olur (Uyargil, 2008, s.65).

Günümüzde uygulama alanı pek geniş olmayan bu yöntemin en önemli sakıncası, çalışanın kendisini yöneticisi tarafından sürekli gözlemleniyor olarak hissetmesi sonucu duyacağı tedirginliktir (Uyargil, 2008, s.66).

2.3.1.6. İşaretleme Listesi Yöntemi (Kontrol Listesi Yöntemi)

Kritik olay yönteminin daha geliştirilmiş bir modeli olarak bu yöntem ile işgörenlerin tam olarak tanınmasından çok, bilinmek istenen iş davranışları analiz edilir (Sabuncuoğlu, 2005, s.186). Bu yöntemde değerlendirilecek kişilerin çeşitli nitelik ve davranışlarına ilişkin çok sayıda tanımlayıcı ifadeden bir liste oluşturulur. Değerlendiriciler bu ifadelerden kişiye uygun olanlarını seçerek değerlendirmelerini yaparlar (Uyargil, 2008, s.66).

Bu yöntemin ağırlıklı işaretleme listesi ve zorunlu seçim olarak adlandırılan iki türü vardır (Uyargil, 2008, s.66).

Ağırlıklı işaretleme listesinde işleri iyi tanıyan uzman ve yöneticiler tarafından çeşitli kritik olaylar ve bunların söz konusu iş için taşıdığı önemi gösteren tartılar belirlenir. Listedeki uygun ifadeleri işaretleleyen üst, bunlara ait katsayıların ne olduğunu bilmez (Uyargil, 2008, s. 66). Ağırlıklı işaretleme listesi yöntemi ile ilgili örnek Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Ağırlıklı İşaretleme Listesi Form Örneği

Talimat: Aşağıda değerlendireceğiniz her bir çalışanın sahip olduğu niteliklerle ilgili bir liste var. Eğer çalışanın bu özelliklere sahip olduğuna inanıyorsanız maddenin önündeki boşluğa bir işaret koyun, aksi takdirde maddeyi boş bırakın.		
		*DEĞER
	Diğerleri tarafından tavsiye almak için sorulur	3
	Talimatlara uyar.	2
	Grup içinde iyi çalışmaz.	-1
	Doğrudan gözetleme ve denetleme olmadan iyi çalışır.	2,5
	Sürekli son teslim tarihlerini kaçıır.	-2
	Problemlerin tekrar etmemesi için hızlı onarımlara başvurur.	-1
	Diğerlerine dürüst ve adil davranır.	1
* Bu değerler gerçek değerlendirme formunda yer almazlar		

Kaynak: Ahmet Tuğrul Savaş, **Kariyer Yönetiminde Performans Değerlendirme Sisteminin Rolü**, Çantay Yayınları, İstanbul, 2005, s.46

Zorunlu seçim yönteminde; değerlendirme hatalarını önlemek için (özellikle yüksek puanlara yönelmeyi) (Uyargil, 2008, s. 66) değerlendiriciye hangisinin daha yüksek puana sahip olduğunu kestiremeyeceği bir dizi ifade verilir. Değerlendirici çoğunlukla kümedeki iki ifadeden birini seçmek zorundadır. Aslında her iki ifade değerlendirici tarafından aynı arzulanırlık derecesinde görülse de, bu özelliklerin kişinin performansı ile ilişkisi ve performansına etkisi farklı oranda olduğunda, zorunlu seçim yöntemi ile daha hassas bir ölçüm yapmak mümkün olacaktır (Uyargil, 2008, s.66-67).

Zorunlu seçim yöntemi ile ilgili örnek Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Zorunlu Seçim Listesi Form Örneği

İFADELER	YAPABİLME	ARZU EDİLİRLİK ÖZELLİĞİ
A.1. Verilen görevleri zamanında yerine getirebilmektedir.	4,21	4,75
A.2. Her durumda son derece rahat davranmaktadır.	0,82	4,72
B.1. İşine her zaman vaktinde gelir.	3,69	3,27
B.2. Başkalarıyla kolaylıkla arkadaşlık kurar.	0,91	3,3

Kaynak: Ceyhan Aldemir, Alpay Ataol, Gönül Budak, **Personel Yönetimi**, 2. Baskı, Barış Yayınları, İzmir, 1996, s.222.

Yapılan araştırmalara göre güvenilirlik ve geçerlilik açısından nispi olarak bazı yöntemlerden daha üstün olduğu düşünülürse de, bu yöntemlerde kişilere geribildirim sağlamak son derece güçtür (Uyargil, 2008, s.67). Her iş ya da iş grupları için ayrı ayrı liste hazırlamak oldukça zor ve zaman alıcıdır (Sabuncuoğlu, 2005, s.186).

2.3.1.7. Direkt İndeks Yöntemi

Direkt indeks yönteminde performans standartları, ya yönetici tarafından tek başına ya da yönetici ile astının birlikte müzakeresi sonucu belirlenir. Her iki durumda da performans standartları, işin gerektirdiği çıktıya/sonuca göre genel nitelikte olup objektif kriterlere dayanır (Uyargil, 2008, s.68). Bu yöntemde performans değerlendirmede hedefler, verimlilik, devamsızlık oranları ya da personel devir hızı gibi kişisel olmayan kriterler kullanılır (Savaş, 2005, s.48).

Bu yöntemde yöneticiler için astlarının devam ya da işten ayrılma oranları birer değerlendirme kriteri oluştururken, yönetici olmayan işgörenlerde gene aynı şekilde kalite ve miktar standartlarına göre değerlendirilirler.

Bu kriterlere göre belirlenen hedeflere ulaşmadaki performans düzeyleri puanlarla belirlenmiş olduğundan bu sayısal değerlerin toplamı, genel performansın sayısal indeksini verecektir (Barutçugil, 2002, s.189).

2.3.2. Modern Performans Değerlendirme Yöntemleri

Geleneksel performans değerlendirme yöntemlerinin işletmelerdeki gelişmelere cevap verememesi sonucunda yeni yöntem arayışına girilmiş ve eski yöntemlerin eksiklikleri kısmen giderilerek modern performans değerlendirme yöntemleri yaratılmıştır.

Geleneksel yöntemlerde iş başındaki bireyin genellikle bir kişiden oluşan yöneticisi tarafından değerlendirme yapılırken, modern performans değerlendirme yöntemlerinde çevresi, davranışları, nitelikleri, tavır ve beklentileri de devreye girer.

Modern yöntemlerde işletmede çalışanlar “söyleneni yapan bir araç” olarak değil, işletmenin en önemli kaynağı olarak görülmektedir. Bundan dolayı, değerlendirme sisteminin tasarlanması aşamasında çalışanlar da devreye sokulmakta; çalışanların inisiyatif kullanabilmesi, geliştiricilik yönü, önerileri gibi kriterler performans değerlendirmenin önemli bir kısmını oluşturmaktadır (Uğur, 2003, s.230).

2.3.2.1. Amaçlara Göre Değerlendirme

Amaçlara göre değerlendirme yöntemi en çok bilinen ve en yaygın bir şekilde kullanılan performans değerlendirme yöntemidir. Bu yöntem, çalışanların performansını, yöneticilerle çalışanların birlikte kararlaştırdıkları, hedeflere göre değerlendirilen basit ve mantıksal bir yöntemdir.

Bu yöntemde saptanan amaçlar, açık, seçik, ölçülebilir ve belli zamanla sınırlı olmalıdır. Bu hedefler düzenli iş görevlerini içerebildiği gibi, problem çözüme ya da mesleki gelişim gibi daha kavramsal nitelikte teknikleri de içerebilir. Bu hedefler çalışanların performansların bir ölçüsü olarak da kullanılabilir. Değerlendirmede ise, bir çalışanın bu hedefleri ne ölçüde tutturduğuna bakılır. Amaçlara göre değerlendirme yönteminin kullanılmasında önemli bir nokta da, ölçülebilir amaç ve hedeflerin saptanmasında yöneticilerle çalışanların işbirliği yapmasıdır. Bu yöntem amaçlara ulaşmak üzerinde odaklandığından, çalışanların kişilikleri, değerleri, tutumları ve öteki kişisel özellikleri değerlendirmenin dışında tutulur (Palmer, 1993, s.50).

Bir süreç olarak amaçlara göre yönetim, dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar şunlardır: (Koçel, 2007, s.108).

1. Amaçların belirlenmesi
2. Faaliyet planlaması
3. Kendi kendini kontrol
4. Periyodik değerlendirmeler

Bu yöntemin uygulanmasında ilk adım, yapılması gereken iş için hedeflerin çalışanın aktif katılımı ile oluşturulması ve açık tanımlanmasıdır. Burada önemli olan amaçların, belirli, ölçülebilir ve niceleyici olmasıdır (Efil, 2002, s.251). Daha sonra bu hedeflere nasıl ulaşılabileceğini belirten eylem planları geliştirilir. Hedefler ve eylem planının geliştirilmesi aşaması, çalışan ile yönetici arasında gelişmeleri ve gerektiğinde de hedefleri tartışmak için bir fırsat oluşturarak, sürekli ve düzenli bir iletişim ortamı yaratır. Daha sonra, belirlenen dönem sonunda gerçekleşen hedefler ölçülür, gerek duyulduğunda düzeltici-geliştirici eylemler belirlenir ve gelecek için yeni hedefler oluşturulur (Barutçugil, 2004, s.433). Ulaşılamayan amaçlar, çalışanın hangi konularda eğitilmesi gerektiğini ve/veya o işe olan uygunluğunu gösterir (Tınaz, 2005, s.85).

2.3.2.2. Standartlar Yöntemi

Standartlar yöntemi, Direkt İndeks yöntemine benzemekle birlikte, bu yöntemde genel çıktı kriterleri ve sayısal standartlar kullanılmak yerine, fiili sonuçlar daha ayrıntılı performans standartları ile karşılaştırılır. Söz konusu standartlar ise işgören ile üstü ya da işgörenlerin oluşturduğu bir grup ile üstleri arasındaki müzakereler sonucu belirlenir (Uyargil, 2008, s.68).

Standartlar yönteminin üstünlüğü, performans değerlendirmenin ileri düzeyde objektif faktörlere dayanmasıdır. Çünkü değerlendirme işle doğrudan ilgili standartlar dikkate alınarak yapılmaktadır. Yöntemin en önemli sorunu ise, iş kategorileri için standartların karşılaştırılabilir olamamasıdır (Barutçugil, 2002, s.189).

2.3.2.3. Davranışsal Değerlendirme Ölçümleri

Davranışsal değerlendirme ölçümleri temel olarak kritik olay yöntemi ile grafik değerlendirme ölçümlerin birlikte ele alınmasıyla, geleneksel ölçümlerin bazı sakıncalarını ortadan kaldırmak amacıyla tasarlanmıştır. Davranışsal değerlendirme ölçümlerinin “*Davranışsal Beklenti Ölçümleri*” ve “*Davranışsal Gözlem Ölçümleri*” olmak üzere iki türü bulunur (Savaş, 2005, s.41). Bu değerlendirme ölçümleri kullanılarak, etkili olan ve olmayan davranışları belirten kritik olaylardan kaynaklanan iş davranışları daha nesnel olarak tasvir edilebilmektedir (Bingöl, 2003, s.297).

2.3.2.3.1. Davranışsal Beklenti Ölçümleri

Davranışsal beklenti skalaları, kişileri çeşitli kişilik özelliklerine sahip olup olmamalarına göre değil, spesifik iş gereksinimleri etkinlikle yerine getirecek davranışları ne oranda sergileyebildiklerine göre değerlendirmektedir. Belirli kriterler için geliştirilmiş alternatif cevap ifadeleri aynı zamanda skala çeşitli performans düzeylerini

temsil etmektedir. Şekil 2’de bir mağaza yöneticisinin performansının gözetim kriterinin değerlendirilmesi için geliştirilmiş davranışsal skala örneği bulunmaktadır (Uyargil, 2008, s.62).

<p>Elemanlarına sorumluluk duygusu ve özgüven verebilmek için birçok önemli görevi delege etmesi beklenir.</p> <p>Astlarına sevgi ve saygı ile yaklaşması beklenir.</p> <p>Memnun olmadığı takdirde eski departmanına dönebileceği konusunda herhangi bir astına verdiği sözü yerine getirmesi beklenir.</p> <p>Astlarının olumsuz tutumlar geliştirmeleri riskini alarak, mağaza standartlarını onların önünde oldukça sert bir biçimde eleştirmesi beklenir.</p>	9	İki yeni satış elemanının eğitimi için bir tam gün boyunca satışları analiz eden bir çalışma yapması beklenir.
	8	
	7	Elemanları ile yapacağı haftalık eğitim toplantılarını planlanan saatte, hiç aksatmadan yapması beklenir.
	6	
	5	Elemanlarına müşteri beklerken boş zamanlarında birbirleri ile sohbet etmemeleri gerektiğini hatırlatması beklenir.
	4	
	3	Hastalık mazereti olan elemanların gelip kendisinden izin istemelerini söylemesi beklenir.
	2	
	1	İşletme politikalarına aykırı olduğunu bilmesine rağmen departman satışlarına bağlı ücret zammı konusunda astlarına söz vermesi beklenir.

Şekil 2: Davranışsal Beklenti Ölçümü

Kaynak: Cavide Uyargil, **İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi**, 2. Baskı, Arıkan Basım Yayın Dağıtım, Yayın No:214, İstanbul, 2008, s.63.

Davranışsal beklenti ölçümlerinin çeşitli üstünlükleri bulunmaktadır. Değerlendirmelerin oldukça doğru olması ve değerlendirilenler tarafından kabul görmesi bu yöntemin en önemli özelliğidir (Tınaz, 2005, s.83). Ancak her iş ya da iş ailesi için ayrı skalaların geliştirilmesi zorunluluğu bu yöntemin zaman alıcı ve maliyetli olmasına neden olmaktadır (Uyargil, 2008, s.64).

2.3.2.3.2. Davranışsal Gözlem Ölçümleri

Davranışsal Gözlem Ölçümleri, davranışsal beklenti ölçümlerinin sakıncalı yönlerini ortadan kaldırmak, güçlü yönlerinden yararlanmak için geliştirilmiş bir değerlendirme yöntemidir. Bu yöntemin davranışsal beklenti ölçümlerinden farkı, çalışanların kendilerinden beklenen davranışlara göre değil, somut gözlemlenen davranışlara dayalı olarak değerlendirilmesidir (Uyargil, 2008, s.64).

Davranışsal gözlem ölçümlerinde sonuçların astlara açıklanması, onlara kendilerini geliştirmelerine ilişkin geri-besleme sağlanması kolaydır ve dolayısıyla da astlar tarafından kabul oranı diğer yöntemlere göre daha yüksektir. Ancak bu yöntem de davranışsal beklenti ölçümleri gibi yüksek maliyetli ve zaman alıcı olma sakıncalarını taşımaktadır (Uyargil, 2008, s.65).

2.3.2.4. Değerlendirme Merkezleri Yöntemi

Bu yöntem, gelecekteki performans potansiyelini ölçen ve genellikle büyük sorumluluk isteyen işleri yapan personele ve yöneticilere yönelik olarak uygulanan bir yöntemdir (Nizam, 2005, s.33).

Değerlendirme merkezinde yer alan çalışanlar birbirlerini değerlendirme merkezinde ilk defa görürler. Değerlendirme sürecinde; çalışanların gelecek

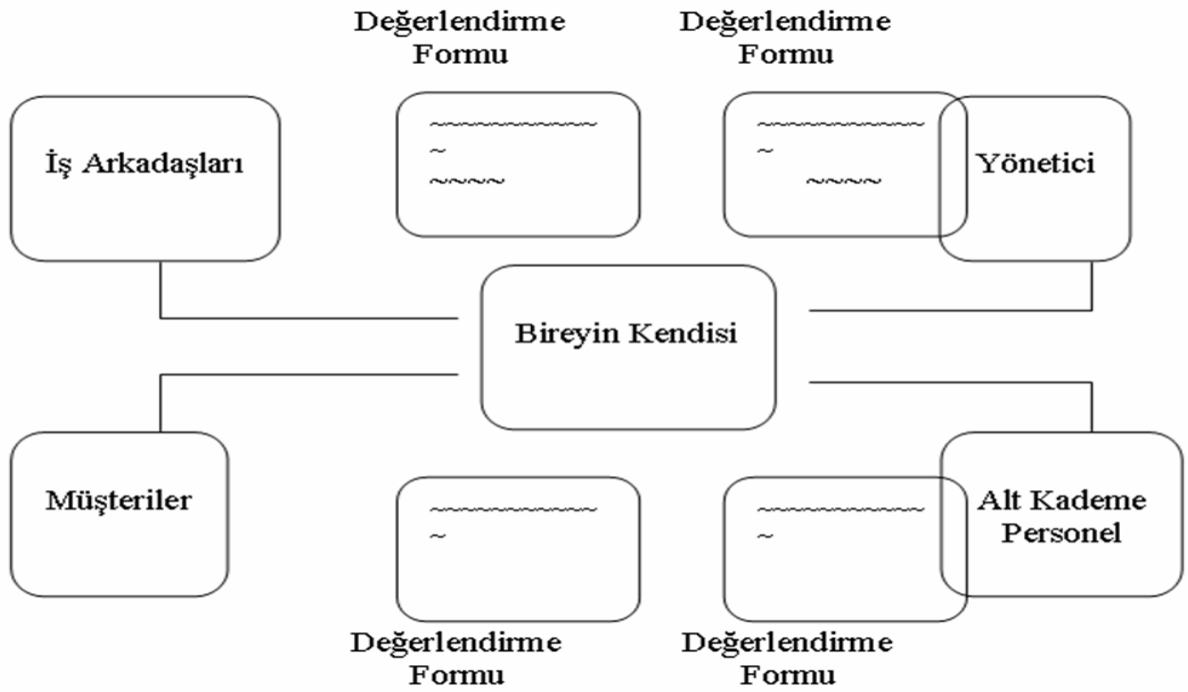
potansiyellerinin belirlenmesi için derin mülakatlar, psikolojik testler, çalışanın geçmişini hikaye etmesi, aynı düzeydeki çalışanların birbirlerini değerlendirmeleri, lidersiz grup tartışmaları ve taklit edilmiş iş egzersizleri gibi faaliyetler yapılır. Bu aktiviteler genellikle iki-üç gün boyunca fiziksel olarak iş yerinden uzak olan yerlerde gerçekleştirilir. Bu süre boyunca değerlendirmeyi yapacak psikologlar ve yöneticiler merkezde her bir çalışanın güçlü yönlerini, zayıf yönlerini ve potansiyellerini analiz ederler (Savaş, 2005, s.50).

Değerleme merkezi yöntemini avantajları;

- Birebir görüşmeden daha fazla veri sağlanır
- Çalışanlar arası iletişimi artırır,
- Çalışanların stresle mücadele, ilişki kurabilme iletişim yeteneklerinin değerlendirilmesini sağlar (Sabuncuoğlu, 2005, s.180).

2.3.2.5. 360 Derece Değerlendirme Yöntemi

Personel performansının belirlenmesi için birçok yöntem kullanılmaktadır. Verilerin güvenilirliği ve doğruluğu açısından ihtiyacı karşılamak için, 1980'li yıllarda ortaya çıkan 360 derece geribildirim, çok kaynaktan sağlanan veriler sayesinde, yöneticilere, kişinin performansı hakkında geniş bir perspektif sağlamaktadır (Nizam, 2005, s.33).



Şekil 3: 360 Derece Değerlendirme ve Geribildirim Süreci: Yöntemler ve Amaçlar

Kaynak: Neo, Raymond A.; **İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Gelişimi**, Çev:Canan Çetin, Beta Yayın, 1999 s.263

Yapılan araştırmalarda 360 geri-beslemenin kişi davranışının değiştirilmesi ve performansın geliştirilmesinde önemli olduğu ortaya çıkmıştır (Uyargil, 2008, s.42).

360 derece geri-besleme kişinin kendini değerlendirmesinin yanı sıra, astlarından, üstlerinden, eşitlerinden ve müşterilerden performansına ilişkin bilgi edindiği bir süreçtir (Uyargil, 2008, s.43). Bu değerlendirme yöntemi sayesinde, özellikle yöneticiler, değerlendirme konusunda daha objektif kalabilmekte ve farklı bakış açılarına sahip olabilmektedirler. Kendisini değerlendiren personelin ise, kendi değerlendirmeleri ile grubun değerlendirmelerini karşılaştırması iç ve dış müşteriler arasındaki iletişimin daha biçimsel hale gelmesini sağlamaktadır (Noe, Çev: Çetin, 1999, s.262).

Tablo 3: 360 Derece Geri-Besleme Modeli

GİRDİLER	SÜREÇ	ÇIKTILAR
*Değerlendirmenin amacı- Geliştirmeye/Değerlendirmeye yönelik amaçlar	*Kişinin kendini değerlendirmesi	* Diğerlerinin beklentilerine ilişkin farkındalığın artışı
*Değerlendirme Formu	*Geri-beslemeye karşı tepkiler	*Değerlendirilenin davranışlarında/performansındaki gelişmeler
*Yazılı geri-besleme	*Koçluk evreleri	*Arzulanan davranışlarda azalma
* Değerlendirenin anonimliği	*Hedeflerin belirlenmesi	*Belirli aralıklarla yapılan informel performans görüşmelerinde artış
*Değerlendirme yapacak eşitlerin seçimi	*Aksiyon planları	*Yöneticilerin daha fazla bilgi sahibi olmaları
*Değerlendirenlerin eğitimi	*Sonuçların değerlendiricilere rapor edilmesi	
*Değerlendirilenlerin eğitimi	*Spesifik hedefler/aksiyonlar	
*Koçların eğitimi	*Anında eğitim	
*Geri-besleme raporu	*Ara değerlendirmeler/ süreci izleme	
	*Gelişmelerin teyidi	
	*Sorumluluk üstlenme	

Kaynak: Cavide Uyargil, **İşletmelerde Personel Yönetimi Sistemi**, 2. Baskı, Arıkan Basım, İstanbul, 2008, s.43

360 derece performans değerlendirme yönteminin en önemli avantajı, çalışan hakkında tek başına elde edemeyeceği bilgiyi farklı kişilerden elde edebilmesine imkan vermesidir. Ayrıca yöntemin farklı seviyelerde (üst, ast, çalışma arkadaşı, kendi/öz) ve birden fazla sayıda değerlendiriciye olanak vermesi değerlendirmenin daha kapsamlı ve objektif olmasını sağlar. Kişi daha geniş bir performans bilgisi elde eder.

Birlikte ve yakın çalıştığı insanların gözüyle kendi performansını izleme olanağı bulur (Barutçugil, 2002, s.204).

Ancak tüm bu avantajlarına rağmen 360 derece performans değerlendirme yönteminin de yetersiz kaldığı bazı noktalar vardır. Örneğin, değerlendirici sayısının çok olmasından dolayı, değerlendirme işlemi uzun zaman alır ve daha fazla maliyetli olur (Bingöl, 2003, s.298). ayrıca değerlendiren kişilerin oransal ağırlıkları doğru belirlenmezse sonuçlara güven azalır (Sabuncuoğlu, 2005, s.115).

2.4. ÖZDEĞERLEME VE PERFORMANS ALGISI

2.4.1. Kişinin Kendini Değerlendirmesi (Özdeğerleme)

Kişinin kendisini değerlendirmesi çok sık kullanılmamakla birlikte, çalışanın kendi kendine hatalarını öğrenebilmesi ve düzeltici önlemleri de kendisinin alması açısından faydalı sonuçlar veren bir yöntem olarak kabul edilmektedir.

Özellikle, kendi kendini değerleyebilecek düzeyde sorumluluk taşımasını bilen kişilerin daha doyumlu ve güdülenmiş olacakları düşünülmektedir. Bu görüşün aksi ise, personelin kendisini çok iyi olarak değerlendirme eğiliminde olacağıdır. Ancak kimi araştırmalar bu görüşü desteklememektedir. Özellikle, değerlendirme sonrasında, örgüte bağlılık gibi konularda öz-değerlemenin, üstlerin değerlendirmesine kıyasla daha etkin olduğu görülmüştür. Bu araştırmalarda 40 ast kendini değerlemiş, 41 ast da üstleri tarafından değerlendirilmiş, 3 yıllık bir aradan sonra özdeğerleme yapanlardan 8'inin, üstleri tarafından değerlendirilen astların ise 16'sının iyi çalışmadıkları gözlenmiştir (Aldemir, Ataol ve Budak, 2001, s.278).

Kendi kendini değerlendirme yöntemi, davranışa dayalı yöntem, amaçlara göre yönetim gibi performans değerlendirme teknikleriyle birlikte kullanıldığında daha etkili olmaktadır. Böylece her işgören hakkında tam bir bilgi edinilmesi de mümkün olmaktadır. İşgörenlerden kendi kendilerini değerlemelerinin istenmesindeki amaç, onların kendi performansları hakkında ne düşündüklerini öğrenmek ve onları teşvik

eden unsurların neler olduğunu anlamaktır. Bu bilgilere sahip olan bir yöneticinin ise, işgörenlerin performansını daha iyi değerlendirebildiği ve onlarla ilgili kararları daha doğru alabildiği söylenebilir.

Uygulamada sadece kişinin kendi kendini değerlendirmesine dayanan sistemlere organizasyonlarda rastlanılmamaktadır. Ancak, ilk üstün/üstlerin yaptığı değerlendirmelerin yanı sıra, kişiye kendini değerlendirmek pek çok yöneticinin başvurduğu yollardan biridir. Sistem formel olarak böyle bir değerlendirme gerektirmese de, birçok yönetici astlarının kendilerini nasıl algıladıklarını öğrenmek ve kendi görüşleri ile astın görüşlerini karşılaştırmak için bu yola başvurmakta ve bu yolun sistemin işleyişine yararı olduğunu belirtmektedirler (Uyargil, 2008, s.38).

Böyle bir uygulama çalışanın kendisini genel olarak gözden geçirmesini sağlayarak kişisel planlama yapmayı da özendirir (Bingöl,2003, s.288). Özdeğerlendirme yapan çalışan kendi kendine hatalarını öğrenebilir, daha çok sorumluluk alabilir veya en azından performans değerlendirmenin ne kadar ciddi ve sorumluluk isteyen bir işlev olduğunu görür. Böyle bir uygulama, kişi olarak çalışanların gelişmesini ve olgunlaşmasını sağlar (Aldemir, Ataol ve Budak, 1996, s. 214).

Bu yolu uygulayan yöneticilerin çoğu astlarının özellikle başarılı ve vasatın üstünde olanlarının kendilerini üstlerinin değerlendirmelerinden daha düşük, daha alt derece/puanları kullanarak değerlendirdiklerini, marjinal başarı düzeyinde ya da başarısız işgörenlerin ise değerlendirmelerinde performanslarını abartılı bir biçimde yüksek derece/puanlara yönelerek belirttiklerini ifade etmektedirler (Uyargil, 2008, s.39).

Ancak, konuyla ilgili ilginç bir araştırma bulgusu da mevcuttur. Taiwan'da yapılan bir çalışmada elemanlar kendi kendilerini değerlendirdikleri zaman "alçakgönüllülük etkisi" olarak adlandırabileceğimiz bir durum ortaya çıkmaktadır. Çalışanların üstlerinin onlar için verdikleri puanla, onların kendileri için verdikleri puanlar karşılaştırılmıştır. Neredeyse çalışanların hepsinin kendileri için verdikleri puan, üstlerinin onlar için verdikleri puandan çok düşük çıkmıştır. Ancak bu, doğu hatta

Uzakdoğu kültürlerinde karşılaşılabilecek bir durum gibi görünmektedir. Batılı ülkelerde böyle bir durumla karşılaşma olasılığının ne kadar az olduğu herkesçe bilinmektedir. Bu amaçla önlemler alınmaya çalışılmıştır. Örneğin, kişilerin kendilerini belli bir ölçek üzerinde soyut olarak değil de, başkalarıyla karşılaştırmalı olarak değerlendirmelerinin daha iyi sonuçlar verdiği ileri sürülmektedir (Ergin, 2002, s.139). Bu görüşten hareketle kişinin performansını ölçebilmek için bu araştırmada da kişinin başkalarıyla karşılaştırmalı olarak kendilerini değerlendirmesi istenmiştir.

2.4.2. Performans Algısı

Performans algısı temelde kendimizi nasıl değerlendirdiğimiz olarak açıklanabilir. Yani kendimize ilişkin öznel değerlendirmemizdir. Performans psikolojisi alanında yapılan sayısız araştırma, bize hep aynı sonucu verir. Performansımıza ilişkin değerlendirmelerimiz ne kadar olumlu ise (yani belli bir performans söz konusu olduğunda, kendimize olan inancımız ne kadar güçlü ise) alacağımız sonuçlar ve değerlendirmeler de o kadar olumlu olur. (Kaya, 2013)

Küreselleşen dünyada hızla değişen ortama ve rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek ve ayakta kalabilmek amacıyla, işletmelerin en değerli varlığı haline gelen çalışanlarını anlamak ve onların gözünden bakabilmek çok önemli hale gelmiştir. Çalışanların başarılarını ölçmek için yapılan performans değerlendirmelerin sonucu ne olursa olsun kimi zaman bir kağıt olmanın ötesine geçemez. Çünkü her çalışan bireyin, kendi çalışması ile ilgili düşünceleri vardır. Performans değerlendirmeler o anki verilerin sonuçlarını yansıtır. Oysa çalışan, içinde bulunduğu durumu ve nedenlerini en iyi bilen kişidir.

Dolayısıyla her çalışanın zihninde kendisi için bir performans algısı vardır. Bu algı, daha çok kişi kendini başka çalışanlarla kıyasladığında bir veri haline dönüşebilir.

Bu çalışmada da, firmadan alınacak bir performans değerlendirme formu kullanılamazdı. Çünkü asıl öğrenmek istediğimiz kişinin kendi performansını nerede gördüğüdür. Performans değerlendirme formu, bazen periyodik zamanlarda yapılması

gerektiği için yapılan, soyut, çalışanın kendisinin inanmadığı ve güvenmediği bir form haline gelebilir. Oysa kişinin kendi performansı hakkında olan algısı nettir, ona inancı tamdır ve kolay kolay değiştirilemez.

Tüm bu sebeplerden dolayı bu çalışmada kişinin kendi performans algısı llmeye çalışılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu araştırma, özel bir perakende firmasının merkez ofis çalışanları ve tüm Türkiye genelindeki mağaza çalışanlarının sürekli ve durumluk kaygı düzeylerinin kendi performans algıları arasındaki ilişkiyi konu almaktadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Çalışma hayatında insan faktörünün gücü giderek daha önemli hale gelmektedir. İşletmeler bu anlamda İnsan Kaynakları departmanını daha da güçlendirmiş ve çalışanların verimliliğini nasıl arttırabileceğinin araştırmasını yapmaya başlamıştır.

Çalışanlar iş hayatında birtakım kaygı içerisinde olurlar. Kaygılar bazen o anki ruh haline göre değişken olan durumluk kaygı olurken, bazen psikolojilerinden kaynaklanan sürekli halinde de kendilerini gösterebilir.

Kaygı şüphesiz ki kişinin hem performansını hem de kendi performans algısını etkileyen bir durumdur. Bu düşünceden hareketle, bu araştırmanın temel amacı, çalışanın kaygı düzeylerini incelemek, bu kaygı düzeylerinin yüksek ya da düşük çıkmasının kendi performans algısına etkilerini belirlemektir.

Ülkemizde çalışanın performansı üzerine çok fazla çalışma yapılmıştır. Ancak performansının ne olduğu ile ilgili düşünceler genelde başkalarının onlar için düşüncelerini kapsamaktadır. Çalışan her zaman kendisi hakkında yapılan bir performans değerlendirmeye inanmayabilir. Çünkü kendisi ile ilgili özdeğerleme yaptığında bu algı ile üstünün yaptığı performans değerlendirme sonuçları her zaman örtüşmeyebilir. Oysa bu araştırmada kişinin kendi performans algısı sorgulanmıştır. Bu anlamda, araştırmanın bir diğer amacı da, hem literatüre katkıda bulunmak hem de işletmelerde yer alan insan kaynakları birimlerine yol göstermektir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu araştırma, ülkemizde perakende sektöründe çocuk firmaları içinde en uzun geçmişe sahip olan Panço Çocuk Giyim firmasındaki merkez ofis çalışanlarına ve tüm Türkiye genelindeki mağaza çalışanlarına uygulanmıştır.

Araştırma için Panço Çocuk Giyim firmasının seçilmesinin en büyük nedeni, ülkemizde perakende sektörünün krizler sebebiyle uzun süre ayakta kalamamasına karşın Panço firmasının 35 yıldır devam eden bir firma olması, giderek büyüyen bir işletme olması ve çalışanlarına verdiği önem etkili olmuştur.

3.4. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM GRUBU

Araştırmanın ana kütesini perakende sektöründe faaliyet gösteren Panço Çocuk Giyim firmasında çalışan yaklaşık 370 kişiden oluşan merkez ofis ve mağaza çalışanları oluşturmaktadır.

İşletme genelinde toplam 249 anket formu tesadüfi olarak dağıtılmış ve dağıtılan 249 anketin tamamı doldurulmuştur (geri dönüş oranı %100). Bu 249 Panço çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Ancak yapılan inceleme sonucunda 3 anket formu eksik veya hatalı doldurulması sebebiyle değerlendirilmeye alınmamış ve geçerli anket sayısı 246 olmuştur. Böylece araştırmanın uygulama aşaması, 246 katılımcı üzerinden yürütülmüştür.

Örneklem grubuna ait demografik özellikler Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Demografik Özellikler

		n	%
Yaş	20'den az	20	8,1
	20-25 arası	111	45,1
	26-34 arası	77	31,3
	35-44 arası	29	11,8
	45 ve üzeri	9	3,7
	Toplam	246	100
Cinsiyet	Kadın	210	85,4
	Erkek	36	14,6
	Toplam	246	100
Medeni durum	Bekar	161	65,4
	Evli	81	32,9
	Boşanmış	3	1,2
	Dul	1	0,5
	Toplam	246	100
Eş çalışma durumu	Evet	148	60,2
	Hayır	98	39,8
Çocuk varlığı	Evet	72	29,3
	Hayır	76	30,9
Çocuk sayısı	1	44	17,9
	2	25	10,2
	3	2	0,8

Çalışanların 20'si (%8,1) 20 yaşından küçük, 111'i (%45,1) 20-25 yaş arası, 77'si (%31,3) 26-34 yaş arası, 29'u (%11,8) 35-44 yaş arası, 9'u (%3,7) 45 ve üzeri yaş grubundadır. 210'u (%85,4) kadın, 36'sı (%14,6) erkektir. 150'si (%61,5) bekar, 83'ü (%34,0) evli, 10'u (%4,1) boşanmış, 1'i (%0,4) duldur. 61'inin (%60,4) eşi çalışıyor, 40'ının (%39,6) eşi çalışmamaktadır. 72'sinin (%48,6) çocuğu var, 76'sının (%51,4) ise çocuğu yoktur. 44'ü (%62,0) 1, 25'i (%35,2) 2, 2'si (%2,8) 3 çocuğa sahiptir.

3.5. ÖLÇEKLER

Araştırmada toplam 9 sayfadan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Bu anket formu 3 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, katılımcılara toplam 40 sorudan oluşan Durumluk ve Sürekli Kaygı Ölçeği (STAI) uygulanmıştır. Bu ölçek, Spielberger tarafından geliştirilmiş, Türkçe'ye adaptesi Öner ve Lompte tarafından yapılmıştır (Öner, 1997, s.370-373).

İkinci bölümde, teknik performans ve sosyal performans olarak ikiye ayrılan performans algıları sorulmuştur. Her bir performans algısı 7'li skalalar halinde 4 kez farklı şekilde sorulmuş ve başkalarının performansı ile kendi performanslarını kıyaslamaları istenmiştir. Bu performans algısı ölçeğine daha önce yapılan bir doktora çalışmasından ulaşılmıştır (Ercan, 2009, s.66-73).

Üçüncü bölümde ise, 15 sorudan oluşan demografik bilgi formu yer almaktadır.

3.6. BULGULAR

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için Spss paket programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında; iki grup durumunda, gruplar arası karşılaştırmalarında bağımsız örnekler (Independent samples) t testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenlerin Bağımlı değişkene etkisini incelemek için Lineer Regresyon analizi kullanılmıştır.

Sürekli ve Durumluk kaygı ölçeklerinde yapı geçerliliğini ortaya çıkarmak için Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Güvenilirlik; bir ölçme

aracında (test) bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini, yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır. Testlerin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş yöntemlere güvenilirlik analizi ve bu testte yer alan soruların irdelenmesine ise soru analizi (Item Analysis) denilmektedir. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri; (Özdamar, 2004, 633)

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ve $p < 0,01$ ileri anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.7. SÜREKLİ KAYGI ÖLÇEĞİ İÇİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Süreklili kaygı ölçeğindeki 15 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha = 0.798$ olarak yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p = 0.000 < 0.05$), faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO = 0.815 > 0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Değişkenlerin toplam açıklanan varyansı %60.406 olan 5 faktör altında toplanmıştır. Güvenilirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre ölçeğin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 5. Sürekli Kaygı Ölçeği Faktör Yapısı

Madde	Memnun	Tedirgin	Rasyonel /Akılcı	Duygusal	Uyumcu
Varyans	15,76	14,43	10,88	9,99	9,35
Genellikle Mutluyum	0,861				
Genellikle Keyfim Yerindedir	0,773				
Genellikle Hayatımdan Memnunum	0,744				
Çabuk Karar Veremediğim İçin Fırsatları Kaçırırım		0,659			
Güçlüklerin Yenemeyeceğim Kadar Biriktiğini Hissederim		0,653			
Genellikle Çabuk Yorulurum		0,623			
Genellikle Kendimi Hüzünlü Hissederim		0,59			
Son Zamanlarda Kafama Takılan Konular Beni Tedirgin Ediyor		0,537			
Aklı Başında Ve Kararlı Bir İnsanım			0,803		
Genellikle Sakin, Kendine Hâkim Ve Soğukkanlıyım			0,67		
Kendimi Dinlenmiş Hissederim			0,543		
Genellikle Kolay Ağlarım				0,817	
Hayal Kırıklıklarını Öylesine Ciddiye Alırım Ki Hiç Unutamam				0,64	
Sıkıntılı Ve Güç Durumlarla Karşılaşmaktan Kaçırırım					0,842
Olur Olmaz Düşünceler Beni Rahatsız Eder					0,571

KMO=0,815 alpha=0.798 Toplam Varyans : %60.406

Sürekli kaygı ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeği oluşturan faktörlerin güvenilirlik katsayıları ve açıklanan varyans oranlarının yüksek olması ölçeğin güçlü bir faktör yapısına sahip olduğunu göstermiştir. Birinci faktörde yer alan maddeler “Memnun” olarak ele alınmıştır. Memnun faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenirliliği alpha= 0.769 olarak, açıklanan varyans değeri %15.763 olarak saptanmıştır.

İkinci faktörde yer alan maddeler “Tedirgin” olarak ele alınmıştır. Tedirgin faktörünü oluşturan 5 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.686$ olarak, açıklanan varyans değeri %14.429 olarak saptanmıştır.

Üçüncü faktörde yer alan maddeler “Rasyonel/Akılcı” olarak ele alınmıştır. Rasyonel/Akılcı faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.582$ olarak, açıklanan varyans değeri %10.877 olarak saptanmıştır.

Dördüncü faktörde yer alan maddeler “Duygusal” olarak ele alınmıştır. Duygusal faktörünü oluşturan 2 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.466$ olarak, açıklanan varyans değeri %9.987 olarak saptanmıştır.

Beşinci faktörde yer alan maddeler “Uyumcu” olarak ele alınmıştır. Uyumcu faktörünü oluşturan 2 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.441$ olarak, açıklanan varyans değeri %9.350 olarak saptanmıştır.

3.8. DURUMLUK KAYGI ÖLÇEĞİ İÇİN GEÇERLİLİK VE GÜVENLİRLİLİK ANALİZİ

Durumluk kaygı ölçeğindeki 14 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha = 0.835$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p = 0.000 < 0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO = 0.825 > 0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %63.22 olan 4 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan α ve açıklanan varyans değerine göre ölçeğin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 6. Durumluk Kaygı Ölçeği Faktör Yapısı

Madde	Sinirli	Mutlu	Endişeli	Cesaretli
Varyans	21,97	21,52	10,17	9,56
Su Anda Sinirlerim Gergin	0,830			
Sinirlerimin Çok Gergin Olduğunu Hissediyorum	0,809			
Şu Anda Sinirlerim Bozuk	0,796			
Çok Sinirliyim	0,781			
Kendimi Rahat Hissediyorum		0,737		
Şu Anda Halimden Memnunum		0,714		
Şu Anda Keyfim Yerde.		0,713		
Kendimi Rahatlamış Hissediyorum		0,671		
Şu Anda Sevinçliyim		0,628		
Kendimi Dinlenmiş Hissediyorum		0,597		
Heyecandan Kendimi Şaşkına Dönmüş Hissediyorum			0,828	
Şu Anda Endişeliyim			0,534	
Kendime Güvenim Var				0,760
Pişmanlık Duygusu İçindeyim				0,712

KMO=0,825 alpha=0.835 Toplam Varyans : %63.22

Durumluk kaygı ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeği oluşturan faktörlerin güvenilirlik katsayıları ve açıklanan varyans oranlarının yüksek olması ölçeğin güçlü bir faktör yapısına sahip olduğunu göstermiştir.

Birinci faktörde yer alan maddeler “Sinirli” olarak ele alınmıştır. Sinirli faktörünü oluşturan 4 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.864$ olarak, açıklanan varyans değeri %21.967 olarak saptanmıştır.

İkinci faktörde yer alan maddeler “Mutlu” olarak ele alınmıştır. Mutlu faktörünü oluşturan 6 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.804$ olarak, açıklanan varyans değeri %21.519 olarak saptanmıştır.

Üçüncü faktörde yer alan maddeler “Endişeli” olarak ele alınmıştır. Endişeli faktörünü oluşturan 2 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.448$ olarak, açıklanan varyans değeri %10.171 olarak saptanmıştır.

Dördüncü faktörde yer alan maddeler “Cesaretli” olarak ele alınmıştır. Cesaretli faktörünü oluşturan 2 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.401$ olarak, açıklanan varyans değeri %9.563 olarak saptanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

3.9. TEKNİK VE SOSYAL PERFORMANS İLE KAYGI ÖLÇEKLERİ ALT BOYUTLARI ARASINDAKİ KORELASYON ANALİZLERİ

Aşağıda teknik ve sosyal performans ile sürekli ve durumluk kaygı ölçeklerinin alt boyutları arasındaki korelasyon analizleri Tablo 7’de yer almaktadır

Tablo 7. Teknik ve Sosyal Performans İle Kaygı Ölçekleri Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Teknik Performans	-,104 ,103	-,187 ,003*	,020 ,753	-,155 ,015	-,232 ,000**	-,176 ,005	-,168 ,008	-,071 ,264	-,134 ,036
Sosyal Performans	-,168 ,009	-,245 ,000**	-,023 ,722	-,117 ,069	-,273 ,000**	-,189 ,003*	-,163 ,011	-,065 ,311	-,121 ,060

- 1.Sinirli
2.Mutlu
3.Endişeli
4.Cesaretli
5. Memnun
6. Tedirgin
7.Rasyonel/Akılcı
8. Duygusal
9. Uyumcu

$p < 0,05$ * $p < 0,01$ **

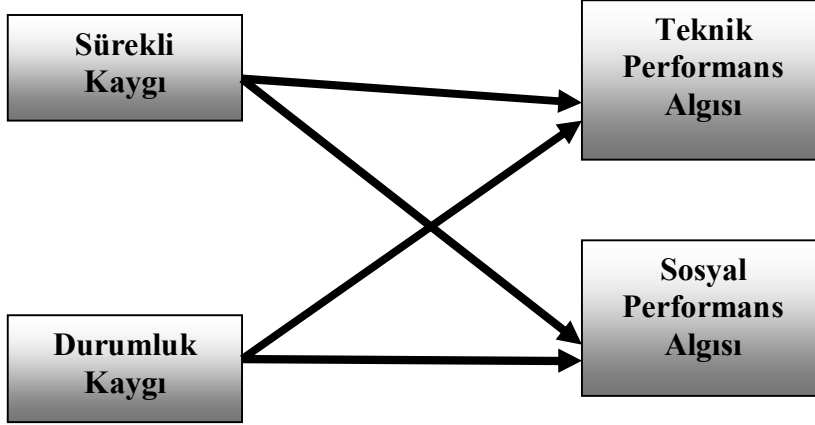
Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda “mutlu” alt boyutu ile “teknik performans” arasında %18,7 negatif yönde

anlamli iliŖki bulunmuŖtur. ($r=-0,187$; $p=0,003<0,05$). Buna göre mutlu alt boyutu puanı arttika teknik performans puanı azalmaktadır. Yine “memnun” alt boyutu ile teknik performans arasındaki iliŖkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %23,2 düzeyinde negatif yönde anlamli iliŖki bulunmuŖtur. ($r=-0,232$; $p=0,000<0,05$). Buna göre memnun alt boyutu puanı arttika teknik performans puanı azalmaktadır.

Sosyal performans ile “mutlu” alt boyutu arasındaki iliŖkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %24,5 negatif yönde anlamli iliŖki bulunmuŖtur. ($r=-0,245$; $p=0,000<0,05$). Buna göre mutlu alt boyutu puanı arttika sosyal performans puanı azalmaktadır. “Memnun” alt boyutu ile sosyal performans arasındaki iliŖkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %27,3 düzeyinde negatif yönde anlamli iliŖki bulunmuŖtur. ($r=-0,273$; $p=0,000<0,05$). Buna göre memnun alt boyutu puanı arttika sosyal performans puanı azalmaktadır.

3.10. ARAŖTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Yapılan alıŖmada alıŖan kaygıları olarak ifade edilen sürekli ve durumluk kaygı düzeyleri bağımsız deęiŖkenler olarak ele alınmaktadır. Teknik ve sosyal performans ise, alıŖmanın bağımlı deęiŖkenleridir. Bununla birlikte bağımlı ve bağımsız deęiŖkenler arasındaki iliŖkiler üzerinde; demografik deęiŖkenlerin etkisi olacağı ve iliŖkilerin yönünü ve Ŗiddetini deęiŖtireceęi varsayıldığından, model ierisine Ŗartlı deęiŖkenler olarak eklenmiŖtir. Bu aıklamalar doğrultusunda oluŖturulan araŖtırma modeli Ŗekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 4: Araştırma Modeli

Yapılan araştırmanın amacı, kaygıların çalışan performanslarını ne derecede etkilediğini açıklamaktır. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan ana ve alt hipotezler şu şekildedir:

H1: Kaygı çalışanların performans algılarını etkilemektedir.

H2: Sürekli duyulan kaygı, çalışanların teknik ve sosyal performans algılarını etkilemektedir.

H3: Durumluk duyulan kaygı, çalışanların teknik ve sosyal performans algılarını etkilemektedir.

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde oluşturulan hipotezleri test etmek amacı ile değişkenler arasında regresyon analizleri yapılmıştır.

3.11. REGRESYON ANALİZLERİ

Analizlere ilişkin yorumlama yapılırken sadece korelasyon katsayılarına bakmak yeterli olmamaktadır. Bunun yanında değişkenlere ilişkin korelasyon katsayıları, açıklanan varyans oranlarını gösteren R^2 değerleri ile birlikte ele alınmalıdır (Sipahi vd.,

2010). Dolayısı ile bu bölümde araştırma modelinde yer alan değişkenler genel ortalamaları alınarak, regresyon analizine tabi tutulmuşlardır.

Tablo 8. Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Teknik ve Sosyal Performans Düzeyine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

	Bağımsız Değişkenler	R	Düzeltilmiş R ²	F	β
Bağımlı Değişken: Teknik Performans	Sinirli	0,233	0,039	3,485	-0,021
	Mutlu				-0,194*
	Endişeli				0,157
	Cesaretli				-0,184*
	Memnun	0,260	0,052	3,594	-0,220*
	Tedirgin				-0,108
	Rasyonel/Akılcı				-0,085
	Duygusal				0,022
	Uyumcu				-0,070
Bağımlı Değişken: Sosyal Performans	Sinirli	0,260	0,067	4,298	-0,091
	Mutlu				-0,238*
	Endişeli				0,085
	Cesaretli				-0,078
	Memnun	0,290	0,065	4,359	-0,276*
	Tedirgin				-0,112
	Rasyonel/Akılcı				-0,054
	Duygusal				0,029
	Uyumcu				-0,045

Sinirli, mutlu, endişeli, cesaretli ile teknik performans arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=3,485; p=0,009<0.05). Teknik performans düzeyinin belirleyicisi olarak sinirli, mutlu, endişeli, cesaretli değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür (R²=0,039). Çalışanların sinirli düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir (p=0.845>0.05). Çalışanların mutlu düzeyi teknik performans düzeyini azaltmaktadır (β=-0,194). Çalışanların endişeli düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir (p=0.183>0.05). Çalışanların cesaretli düzeyi teknik performans düzeyini azaltmaktadır (β=-0,184).

Memnun, tedirgin, rasyonel/akılcı, duygusal, uyumcu ile teknik performans arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı

bulunmuştur ($F=3,594$; $p=0,004<0.05$). Teknik performans düzeyinin belirleyicisi olarak memnun, tedirgin, rasyonel/akılcı, duygusal, uyumcu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,050$). Çalışanların memnun düzeyi teknik performans düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,220$). Çalışanların tedirgin düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.369>0.05$). Çalışanların rasyonel/akılcı düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.374>0.05$). Çalışanların duygusal düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.761>0.05$). Çalışanların uyumcu düzeyi teknik performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.371>0.05$).

Sinirli, mutlu, endişeli, cesaretli ile sosyal performans arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,298$; $p=0,002<0.05$). Sosyal performans düzeyinin belirleyicisi olarak sinirli, mutlu, endişeli, cesaretli değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,052$). Çalışanların sinirli düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.382>0.05$). Çalışanların mutlu düzeyi sosyal performans düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,238$). Çalışanların endişeli düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.469>0.05$). Çalışanların cesaretli düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.392>0.05$).

Memnun, tedirgin, rasyonel/akılcı, duygusal, uyumcu ile sosyal performans arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,359$; $p=0,001<0.05$). Sosyal performans düzeyinin belirleyicisi olarak memnun, tedirgin, rasyonel/akılcı, duygusal, uyumcu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,065$). Çalışanların memnun düzeyi sosyal performans düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,276$). Çalışanların tedirgin düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.368>0.05$). Çalışanların rasyonel/akılcı düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.556>0.05$). Çalışanların duygusal düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.681>0.05$). Çalışanların uyumcu düzeyi sosyal performans düzeyini etkilememektedir ($p=0.555>0$).

3.12. VARYANS ANALİZİ VE T-TESTLERİ

Araştırmanın bu bölümünde, Sürekli ve Durumluk kaygı ölçeği alt boyutlarının iki farklı grup arasında karşılaştırılmasında t-testleri kullanılırken, ikiden daha fazla gruplar için karşılaştırmada varyans(anova) testleri kullanılmıştır.

Tablo 9. Sürekli Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Genel Performans Gruplarına Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Memnun	ortalama performans	85	2,118	0,601	12,033	0,001
	en iyi performans	162	1,835	0,611		
Tedirgin	ortalama performans	85	2,005	0,501	8,884	0,003
	en iyi performans	162	1,805	0,500		
Rasyonel/Akılcı	ortalama performans	85	2,235	0,565	5,771	0,017
	en iyi performans	162	2,043	0,613		
Duygusal	ortalama performans	85	2,247	0,789	3,540	0,061
	en iyi performans	162	2,052	0,763		
Uyumcu	ortalama performans	85	2,253	0,697	5,079	0,025
	en iyi performans	162	2,040	0,709		

Araştırmaya katılan çalışanların memnuniyet puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=3,469$; $p=0,001<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların memnun puanları ($x=2,118$), en iyi performansa sahip çalışanların memnun puanlarından ($x=1,835$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların tedirgin puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=2,981$; $p=0,003<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların

tedirgin puanları ($x=2,005$), en iyi performansa sahip çalışanların tedirgin puanlarından ($x=1,805$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların rasyonel/akılcı puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2,402$; $p=0,017<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların rasyonel/akılcı puanları ($x=2,235$), en iyi performansa sahip çalışanların rasyonel/akılcı puanlarından ($x=2,043$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,881$; $p=0,061>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların uyumcu puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2,254$; $p=0,025<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların uyumcu puanları ($x=2,253$), en iyi performansa sahip çalışanların uyumcu puanlarından ($x=2,040$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 10. Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Genel Performans Gruplarına Göre Değişimine İlişkin t Testi

		N	Ort	Ss	t	p
Sinirli	Ortalama Performans	85	1,468	0,624	2,055	0,041
	En İyi Performans	162	1,312	0,534		
Mutlu	Ortalama Performans	85	2,692	0,615	3,339	0,001
	En İyi Performans	162	2,399	0,675		
Endişeli	Ortalama Performans	85	1,247	0,413	-0,348	0,728
	En İyi Performans	162	1,269	0,483		
Cesaretli	Ortalama Performans	85	1,553	0,632	2,596	0,010
	En İyi Performans	162	1,352	0,549		

Araştırmaya katılan çalışanların sinirli puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=2,055$; $p=0,041<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların sinirli puanları ($x=1,468$), en iyi performansa sahip çalışanların sinirli puanlarından ($x=1,312$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların mutlu puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=3,339$; $p=0,001<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların mutlu puanları ($x=2,692$), en iyi performansa sahip çalışanların mutlu puanlarından ($x=2,399$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların endişeli puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,348$; $p=0,728>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların cesaretli puanları ortalamalarının genel performans değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=2,596$; $p=0,010<0,05$). Ortalama performansa sahip çalışanların cesaretli puanları ($x=1,553$), en iyi performansa sahip çalışanların cesaretli puanlarından ($x=1,352$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 11. Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Memnun	Kadın	210	1,851	0,571	-5,041	0,000
	Erkek	36	2,389	0,701		
Tedirgin	Kadın	210	1,826	0,515	-3,821	0,000
	Erkek	36	2,167	0,353		
Rasyonel/akılcı	Kadın	210	2,078	0,612	-2,108	0,036
	Erkek	36	2,306	0,513		
Duygusal	Kadın	210	2,105	0,792	-0,834	0,405
	Erkek	36	2,222	0,712		
Uyumcu	Kadın	210	2,060	0,707	-2,261	0,025
	Erkek	36	2,347	0,695		
Sinirli	Kadın	210	1,320	0,568	-3,407	0,001
	Erkek	36	1,667	0,538		
Mutlu	Kadın	210	2,440	0,674	-3,411	0,001
	Erkek	36	2,843	0,527		
Endişeli	Kadın	210	1,236	0,443	-2,371	0,019
	Erkek	36	1,431	0,523		
Cesaretli	Kadın	210	1,398	0,591	-1,632	0,104
	Erkek	36	1,569	0,537		

Araştırmaya katılan çalışanların memnun puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=-5,041$; $p=0,000<0,05$). Erkek çalışanların memnun puanları ($x=2,389$), kadın çalışanların memnun puanlarından ($x=1,851$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların tedirgin puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=-3,821$; $p=0,000<0,05$). Erkek çalışanların tedirgin puanları ($x=2,167$), kadın çalışanların tedirgin puanlarından ($x=1,826$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların rasyonel/akılcı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2,108$; $p=0,036<0,05$). Erkek çalışanların rasyonel/akılcı puanları ($x=2,306$), kadın çalışanların rasyonel/akılcı puanlarından ($x=2,078$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,834$; $p=0,405>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların uyumlu puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2,261$; $p=0,025<0,05$). Erkek çalışanların uyumlu puanları ($x=2,347$), kadın çalışanların uyumlu puanlarından ($x=2,060$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların sinirli puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-3,407$; $p=0,001<0,05$). Erkek çalışanların sinirli puanları ($x=1,667$), kadın çalışanların sinirli puanlarından ($x=1,320$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların mutlu puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-3,411$; $p=0,001<0,05$). Erkek çalışanların mutlu puanları ($x=2,843$), kadın çalışanların mutlu puanlarından ($x=2,440$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların endişeli puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2,371$; $p=0,019<0,05$). Erkek çalışanların endişeli puanları ($x=1,431$), kadın çalışanların endişeli puanlarından ($x=1,236$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların cesaretli puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-1,632$; $p=0,104>0,05$).

Tablo 12. Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Memnun	Bekar	161	1,936	0,625	-0,143	0,887
	Evli	83	1,948	0,610		
Tedirgin	Bekar	161	1,855	0,463	-0,702	0,483
	Evli	83	1,901	0,540		
Rasyonel/akılcı	Bekar	161	2,081	0,588	-1,131	0,259
	Evli	83	2,173	0,628		
Duygusal	Bekar	161	2,137	0,781	-0,018	0,985
	Evli	83	2,139	0,766		
Uyumcu	Bekar	161	2,149	0,661	0,997	0,320
	Evli	83	2,054	0,781		
Sinirli	Bekar	161	1,363	0,594	-0,130	0,897
	Evli	83	1,374	0,542		
Mutlu	Bekar	161	2,487	0,668	-0,821	0,413
	Evli	83	2,560	0,659		
Endişeli	Bekar	161	1,255	0,461	-0,456	0,649
	Evli	83	1,283	0,463		
Cesaretli	Bekar	161	1,435	0,595	0,714	0,476
	Evli	83	1,380	0,527		

Araştırmaya katılan çalışanların memnun puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,143$; $p=0,887>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların tedirgin puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,702$; $p=0,483>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların rasyonel/akılcı puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-1,131$; $p=0,259>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,018$; $p=0,985>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların uyumcu puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,997$; $p=0,320>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sinirli puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,130$; $p=0,897>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların mutlu puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,821$; $p=0,413>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların endişeli puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,456$; $p=0,649>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların cesaretli puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,714$; $p=0,476>0,05$).

Tablo 13. Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Memnun	Evet	72	1,958	0,565	0,066	0,947
	Hayır	76	1,952	0,641		
Tedirgin	Evet	72	1,903	0,553	0,835	0,408
	Hayır	76	1,834	0,443		
Rasyonel/akılcı	Evet	72	2,171	0,600	0,656	0,513
	Hayır	76	2,105	0,624		
Duygusal	Evet	72	2,153	0,781	0,324	0,746
	Hayır	76	2,112	0,755		
Uyumcu	Evet	72	2,097	0,781	0,102	0,919
	Hayır	76	2,086	0,608		
Sinirli	Evet	72	1,337	0,488	-0,995	0,317
	Hayır	76	1,438	0,715		
Mutlu	Evet	72	2,516	0,680	0,203	0,840
	Hayır	76	2,493	0,688		
Endişeli	Evet	72	1,299	0,487	0,880	0,380
	Hayır	76	1,230	0,458		
Cesaretli	Evet	72	1,410	0,546	-0,183	0,855
	Hayır	76	1,428	0,636		

Araştırmaya katılan çalışanların memnun puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,066$; $p=0,947>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların tedirgin puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,835$; $p=0,408>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların rasyonel/akılcı puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,656$; $p=0,513>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,324$; $p=0,746>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların uyumcu puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,102$; $p=0,919>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sinirli puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,995$; $p=0,317>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların mutlu puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,203$; $p=0,840>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların endişeli puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,880$; $p=0,380>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların cesaretli puanları ortalamalarının ocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-0,183$; $p=0,855>0,05$).

Tablo 14. Sürekli ve Durumluk Kaygı Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Grubu Değişkenine Göre Değişimine İlişkin Anova (Varyans) Analizi

		N	Ort	Ss	F	p
Memnun	20'den Az	20	1,800	0,712	0,898	0,443
	20-25 Arası	111	1,889	0,617		
	26-34 Arası	77	2,000	0,614		
	35 Ve üzeri	38	1,991	0,608		
Tedirgin	20'den Az	20	1,830	0,491	0,594	0,620
	20-25 Arası	111	1,838	0,475		
	26-34 Arası	77	1,925	0,563		
	35 Ve üzeri	38	1,921	0,504		
Rasyonel/akılcı	20'den Az	20	2,100	0,650	0,875	0,454
	20-25 Arası	111	2,054	0,604		
	26-34 Arası	77	2,156	0,581		
	35 Ve üzeri	38	2,219	0,626		
Duygusal	20'den Az	20	2,075	0,674	0,066	0,978
	20-25 Arası	111	2,140	0,812		
	26-34 Arası	77	2,104	0,745		
	35 Ve üzeri	38	2,145	0,838		
Uyumcu	20'den Az	20	2,200	0,696	0,577	0,631
	20-25 Arası	111	2,149	0,673		
	26-34 Arası	77	2,026	0,734		
	35 Ve üzeri	38	2,092	0,787		
Sinirli	20'den Az	20	1,375	0,503	0,189	0,904
	20-25 Arası	111	1,342	0,610		
	26-34 Arası	77	1,390	0,520		
	35 Ve üzeri	38	1,415	0,629		
Mutlu	20'den Az	20	2,492	0,718	0,937	0,424
	20-25 Arası	111	2,423	0,663		
	26-34 Arası	77	2,576	0,631		
	35 Ve üzeri	38	2,566	0,734		
Endişeli	20'den Az	20	1,325	0,467	0,385	0,764
	20-25 Arası	111	1,230	0,456		
	26-34 Arası	77	1,286	0,476		
	35 Ve üzeri	38	1,276	0,446		
Cesaretli	20'den Az	20	1,675	0,878	1,561	0,200
	20-25 Arası	111	1,374	0,550		
	26-34 Arası	77	1,442	0,544		
	35 Ve üzeri	38	1,395	0,571		

Araştırmaya katılan çalışanların memnun puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,898$; $p=0,443>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların tedirgin puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,594$; $p=0,620>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların rasyonel/akılcı puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,875$; $p=0,454>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,066$; $p=0,978>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların uyumcu puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,577$; $p=0,631>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sinirli puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,189$; $p=0,904>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların mutlu puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü

varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,937$; $p=0,424>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların endişeli puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,385$; $p=0,764>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların cesaretli puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=1,561$; $p=0,200>0.05$).

Tablo 15. Performans Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Teknik Performans	Kadın	210	6,079	0,800	1,493	0,137
	Erkek	34	5,858	0,801		
Sosyal Performans	Kadın	206	6,231	0,751	3,043	0,003
	Erkek	34	5,802	0,834		

Araştırmaya katılan çalışanların teknik performans puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,493$; $p=0,137>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sosyal performans puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3,043$; $p=0,003<0,05$). Kadının sosyal performans puanları ($x=6,231$), erkeğin sosyal performans puanlarından ($x=5,802$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 16. Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Teknik Performans	Bekar	161	5,986	0,836	-1,754	0,081
	Evli	81	6,176	0,713		
Sosyal Performans	Bekar	159	6,127	0,804	-1,129	0,260
	Evli	80	6,247	0,715		

Araştırmaya katılan çalışanların teknik performans puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-1,754$; $p=0,081>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sosyal performans puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=-1,129$; $p=0,260>0,05$).

Tablo 17. Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Değişimine İlişkin t testi

		N	Ort	Ss	t	p
Teknik Performans	Evet	70	6,200	0,695	0,967	0,335
	Hayır	76	6,088	0,706		
Sosyal Performans	Evet	69	6,326	0,688	1,540	0,126
	Hayır	74	6,142	0,739		

Araştırmaya katılan çalışanların teknik performans puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=0,967$; $p=0,335>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sosyal performans puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($t=1,540$; $p=0,126>0,05$).

Tablo 18. Performans Algısı Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Grubu Değişkenine Göre Değişimine İlişkin Anova (Varyans) Analizi

		N	Ort	Ss	F	p
Teknik Performans	20'den Az	20	5,775	0,778	2,362	0,072
	20-25 Arası	111	6,000	0,873		
	26-34 Arası	75	6,049	0,705		
	35 Ve üzeri	38	6,316	0,723		
Sosyal Performans	20'den Az	20	5,825	0,778	1,669	0,174
	20-25 Arası	109	6,195	0,769		
	26-34 Arası	73	6,167	0,753		
	35 Ve üzeri	38	6,290	0,819		

Araştırmaya katılan çalışanların teknik performans puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($F=2,362$; $p=0,072>0,05$).

Araştırmaya katılan çalışanların sosyal performans puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($F=1,669$; $p=0,174>0,05$).

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapılan araştırmada özel bir perakende firmasının çalışanlarının sürekli ve durumluk kaygı düzeylerinin performans algılarını ne derecede etkilediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Daha öncede değinildiği üzere; çalışanlar, iş hayatında birtakım kaygılar taşımaktadırlar. Kaygılar bazen o anki ruh haline göre değişken olan durumluk kaygı olurken, bazen psikolojilerinden kaynaklanan sürekli halinde de kendilerini gösterebilmektedir.

Bu araştırmaya katılan çalışanların ilk bölümde kaygı düzeyleri llmş, durumluk kaygı ve sürekli kaygı durumları belirlenmiştir. İkinci bölümde ise, performans algıları llmştir. Bunun için 7li bir skalada kişinin teknik performansını, kendisinden daha iyi bir meslektaşıyla kıyaslama yaparak nasıl gördüğü sorulmuştur. Aynı skala değerinde kişinin kendi performansını, kendisinden daha kötü bir meslektaşıyla kıyaslama yaparak belirlemesi istenmiş ve son olarak kimseyle kıyaslamadan kendi performansını nasıl algıladığını aynı skala değerleriyle öğrenilmek istenmiştir.

Teknik performans algısı için yapılan değerlendirme, kişinin sosyal performans algısı içinde aynı şekilde uygulanmıştır. Son bölümde ise, araştırmaya katılan kişi hakkında bilgiler edinmek amacıyla 15 demografik soru sorulmuştur.

Yapılan araştırma ile çalışanların kaygı düzeyleri incelenerek, bu düzeyleri yüksek ya da düşük olmasının çalışan performans algılarına etkisi araştırılmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda “H1” olarak ifade edilen “Kaygı alışanların performans algılarını etkilemektedir” hipotez kabul edilmiştir. H2 olarak ifade ettiğimiz “Sürekli duyulan kaygı, çalışanların teknik ve sosyal performans algılarını etkilemektedir” hipotezi ise yapılan regresyon analizleri sonucunda sadece “Memnun” alt boyutu açısından sosyal ve teknik performans üzerinde etkili olduğu ve performansı azalttığı görülmektedir. H3 olarak ifade ettiğimiz “Durumluk duyulan kaygı, çalışanların teknik ve sosyal performans algılarını etkilemektedir” hipotezi ise sadece “Mutlu” alt boyutu açısından kabul edilmiştir. Mutlu alt boyutunun teknik ve

sosyal performans algıları düzeylerini azalttığı gözlemlenmiştir. Buradan çıkarılabilecek en önemli sonuç; diğer çalışanlara göre kendilerini daha rahat, huzurlu, mutlu, güven içinde ve memnun hisseden çalışanların ister durumluk isterse de süreklilik arz eden kaygı durumlarında diğer çalışanlara göre performans algılarının daha çok etkilendiğidir.

Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutlarının, genel performans algısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan analizler sonucunda ise genel olarak ortalama performans algısına sahip çalışanların yüksek performans algısına sahip çalışanlara göre daha fazla etkilendiği görülmüştür.

Yapılan t testleri sonucunda erkek çalışanların kadın çalışanlara göre kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Daha önce yapılan bazı çalışmalarda da erkeklerin kadınlara göre kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Ghaderi vd., 2009, Gündoğar vd., 2007).

Yine Oshagbemi tarafından 2000 yılında yapılan çalışmaya benzer şekilde yaş ve çocuk varlığı şeklinde ifade edilen diğer demografik değişkenler ile sürekli ve durumluk kaygı düzeyleri arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye ise rastlanmamıştır.

KAYNAKLAR

Kitaplar

- Aldemir, C., Ataol, A., Budak, G. (2001) **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Fakülteler Kitapevi, İzmir.
- Aldemir, C., Ataol, A., Budak, G. (1996) **Personel Yönetimi**, Barış Yayınları, 2.Baskı, İzmir.
- Aşkun, İ.C. (1978) **İşgören**, E.İ.T.İ.A. Yayınları, Eskişehir.
- Baltaş, A. (1995) **Ana-baba Okulu**, Remzi Kitapevi, 1.Basım, İstanbul.
- Baltaş, A., Baltaş Z. (2004) **Stres ve Başaçıkma Yolları**, Remzi Kitapevi, 22. Basım, İstanbul.
- Baltaş, A. ve diğerleri, (1988) **Kaygı Düzeyi Açısından Okullar Arası Farklar**, XXII. Ulusal Psikiyatri ve Nöroloji Bilimler Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.
- Barutçugil, İ. (2002) **Performans Yönetimi**, Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Başaran, İ.E. (2000) **Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü**, Şahsi Yayın, 3. Baskı, Ankara.
- Bingöl, D. (1997) **Personel Yönetimi**, Beta Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
- Bingöl, D. (2003) **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınları, 5.Baskı, İstanbul.
- Cüceloğlu, D. (2004) **İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları**, Remzi Kitabevi, 13. Basım, İstanbul.
- Dereli, T. (1995) **Organizasyonlarda Davranış**, Menteş Kitabevi, 3.Baskı, İstanbul.
- Efil, İ. (2002) **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**, Alfa Yayınları, 7.Baskı, Bursa.
- Erdoğan, İ. (1991) **İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerlendirme Teknikleri**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.

- Erdoğan, İ. (1997) **İşletmelerde Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Ergin, C. (2002) **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Akademyplus Yayınevi, Ankara.
- Eroğlu, F. (2000) **Davranış Bilimleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Eryılmaz, B. (2000) **Kamu Yönetimi**, Erkam Matbaası, İstanbul.
- Geçtan, E. (1981) **Çağdaş Yaşam ve Normaldışı Davranışlar**, Maya Matbaacılık, Ankara.
- Geçtan, E. (1985) **PsikNormaldışı Davranışlar**, Remzi Kitabevi, 11.Basım, İstanbul.
- Geçtan, E. (2004) **İnsan Olmak**, Metris Yayınları, 3.Basım, İstanbul.
- Geylan, R. (1999) **Personel Yönetimi**, Birlik Ofset, Eskişehir.
- Ghaderi. A.R., Venkatesh Kumar; Sampath K. (2009), **“Depression, Anxiety and Stress among the Indian and Iranian Students”**, **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, January 2009, Vol 35, No 1, pp.33-37
- Gündoğar D., Gül S. S., Uskun E., Demirci S.; Keçeci D. (2007) **“Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumunu Yordayan Etkenlerin İncelenmesi”**, **Klinik Psikiyatri**, 10, ss. 14-27.
- Koçel, T. (2007) **İşletme Yöneticiliği**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Köknel, Ö.(1989) **Genel ve Klinik Psikiyatri**, Nobel Tıp Kitapevi, 1. Basım, İstanbul.
- Köknel, Ö. (1995) **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**, Altın Kitaplar Yayınevi, 13. Baskı, İstanbul.
- Köknel, Ö.(1999) **Kişilik**, Altın Kitaplar Yayınevi, 15. Basım, İstanbul.
- Noe, R.A. (1999) **İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Gelişimi**, (Çev.) Canan Çetin, Beta Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Oshagbemi, T. (2000). **“Gender Differences in Job Satisfaction of University Teachers”** **Women in Management Review**, 15(7), pp. 331-343.
- Öner, N., Compte, A.L., (1998) **Süreksiz Durumluk, Sürekli Kaygı Envanteri El Kitabı**, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Öner, N. (1997) **Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testler, Bir Başvuru Kaynağı**, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, 3.Basım, İstanbul.

- Özdamar, K. (2004), **Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi**, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Özer, K. (2004) **Kaygı Sınanma Duygusuyla Başedebilme**, Sistem Yayıncılık, 2. Basım, İstanbul.
- Özgüven, İ.E. (2000) **Psikolojik Testler**, Pdrem Yayınları, 4. Baskı, Ankara.
- Öztürk, M.,O. (1997) **Ruh Sağlığı ve Bozuklukları**, Hekimler Yayın Birliği, Ankara.
- Palmer, M.J. (1993) **Performans Değerlendirmeleri**, Rota Yayın, İstanbul.
- Sabuncuoğlu, Z. (2005) **İnsan Kaynakları Yönetim**, Alfa Aktüel Basım, 2. Baskı, Bursa.
- Savaş, A.T. (2005) **Kariyer Yönetiminde Performans Değerlendirme Sisteminin Rolü**, Çantay Yayınları, İstanbul.
- Sheehann, E. (1999) **Kaygı Bozuklukları**, (Çev.) Murat Sağlam, Alfa Yayınları, 1.Basım, İstanbul.
- Tallis, F. (2003) **Kayguları Aşmak**, (Çev.) Osman Cem ÖnerToy, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.
- Tınaz, P. (2005) **Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar**, Beta Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Tortop, N. (1994) **Personel Yönetimi**, Yargı Yayınları, 5. Baskı, Ankara.
- Uğur, A. (2003) **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Sakarya Kitabevi, 1. Baskı, Sakarya.
- Uyargil, C. (2008) **İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi**, Arıkan Basım, 2. Baskı, İstanbul.
- Yörükoğlu, A. (1985) **Gençlik Çağı**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Yüksel, Ö. (1997), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Gazi Üniversitesi Yayını, Ankara.

Sürelı Yayınlar

- Abacı, R., Kalkan, M. (1999), “The Correlation Between Teacher’s Pupil

Control İdeology and Burnout, The 20th International Conference of the Stress and Anxiety Research Society”, Poland, s.6-7.

- Akal, Z. (2005), “İşletmelerde Performans Ölçümü ve Denetimi” Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 6. Baskı, No: 473, Ankara.
- Aytaç, S., Keser, A. (2002) “İşsizliğin Çalışan Birey Üzerindeki Etkisi: İşsizlik Kaygısı”, İş Güç Dergisi, Cilt:4, Sayı: 2 Sıra:1 No:48.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T. (2008), “Kamu Yönetimi Sözlüğü”, TODAİE Yayın No: 342, Ankara.
- Canman, D. (1993) “Personelin Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiye’de Kamu Personelinin Değerlendirilmesi”, TODAİE Yayınları, No:252, Ankara.
- Dicle, Ü. (1982) “Yönetimsel Başarının Değerlendirilmesi ve Türkiye Uygulamaları” ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Yayınları, No: 43, Ankara.
- Erdoğan, B. (1998) “Performans Değerlemede Adalet Algısını Oluşturan Faktörler” İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 27, Sayı:2, s.77-90.
- Kocabaş, İ., Turhan, M. (2002) “Objektif Bir Değerlendirme ve Doğru Hareket İçin Performans Yönetimi”, Ekonomik ve Teknik Dergi, Sayı: 490, s.51-58.
- Özusta, Ş. (1995) “Çocuklar İçin Durumlu-Sürekli Kaygı Envanteri Uyarlama Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Psikoloji Dergisi, Psikologlar Derneği Yayını, Cilt:10, İstanbul, s.34.
- Özyürek, A., Demiray, K. (2011) “Yurtta ve Ailesi Yanında Kalan Ortaöğretim Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Vol:11, N.:2, s. 247-256.
- Tak, B. (2003), “Performans Değerlendirme Sisteminin Toplam Kalite İlkeleri Açısından Analizi ve Uyumlaştırma Önerileri”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, Öneri, Cilt:5, Sayı: 19, s.55-65.
- Tatar, A. Baş, İ.M. (1991) “İşletmelerde Verimlilik Denetimi Ölçme ve Değerlendirme Modelleri, MPM Yayınları, No:435, İstanbul.

İnternet Kaynakları

- Kaya, F. (2013) “Nedir Bu Karne?” <http://www.hurriyet.com.tr> (Erişim: 16.05.2013)
- Sümer, C. “Performans Değerlendirmesine Tarihsel Bir Bakış ve Kültürel Bir Yaklaşım” <http://www.ikademi.com> (Erişim 06.05.2013)
- Türk Dil Kurumu : <http://www.tdk.gov.tr> (Erişim 20.04.2013)
- Rehberlik Servisi (2006) “Davranış Bozuklukları” : <http://www.rehberlikservisi.com.tr> (Erişim 15.05.2013)

Tezler

- Baykan, Ö. (1998) “*Lise Öğrencilerinin Mesleki Yönelimleri ve Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki*”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Ercan, S.N. (2009) “*Effects of Work-Family; Family-Work Conflicts, Self-Constual, Perceived Managerial Support and Stress on Employees' Self-Rated Performance*”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi,
- Erdul, G. (2005) “*Üniversite Öğrencilerinin Zaman Yönetimi Becerileri İle Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki*”, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- İlgar, Ş. (1996) “*Sınav Kaygısıyla Verimli Ders Çalışma Tutum ve Alışkanlığının Karşılaştırılması*”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi,
- Küçükturan, G. (1987) “*Anadolu Liselerine Hazırlanan Çocukların Kaygı Düzeylerine Ana-Baba Tutumlarının Etkisi*”, Ankara Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Nizam, B. (2005) “*Performans Değerlendirme Sonuçlarının İnsan Kaynakları Uygulamalarına Katkısı ve Uygulama Örneği*”, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Önsu, A. (2005) “*Müzikle Yapılan Egzersizlerin Sürekli Kaygıya Etkisi ve Bu Etkinin Beyin Dalgalarıyla Desteklenmesi*”, Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

- Varol, Ő. (1990) “*Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Kaygılarını Etkileyen Etmenler*”, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

EK-1

ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

Aşağıda yer alan anket, Prof. Dr. İnci Erdem Artan danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan yüksek lisans tez çalışmasında verilerin ilk elden toplanmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Lütfen cevaplamaadan önce, her bölümün başındaki açıklamayı dikkatlice okuyunuz ve ilişikteki tüm bölümleri eksiksiz bir şekilde doldurunuz.

Bu araştırmada sizin fikirleriniz bizim için çok önemlidir. Vereceğiniz bilgiler saklı tutulacak ve bu araştırma haricinde kullanılmayacaktır. Bu nedenle lütfen ankette yer alan her ifadeye belirtilen seçenekler doğrultusunda içtenlikle yanıt veriniz.

Araştırmaya katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Saygılarımla,

DAMLA AKINALP

Marmara Üniversitesi

İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM
DURUMLUK- SÜREKLİ KAYGI ÖLÇEĞİ
FORM 1

*Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyunuz. Sonra da o anda nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki kutucuklardan size en uygun olanını işaretlemek suretiyle (X) belirtiniz. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman harcamadan **anında** nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyiniz.*

		Hiç	Biraz	Çok	Tamamıyla
1.	Şu anda sakinim				
2.	Kendimi emniyette hissediyorum				
3.	Şu anda sınırlarım gergin				
4.	Pişmanlık duygusu içindeyim				
5.	Şu anda huzur içindeyim				
6.	Şu anda hiç keyfim yok				
7.	Başıma geleceklerden endişe ediyorum				
8.	Kendimi dinlenmiş hissediyorum				
9.	Şu anda kaygılıyım				
10.	Kendimi rahat hissediyorum				
11.	Kendime güvenim var				
12.	Şu anda asabım bozuk				
13.	Çok sinirliyim				
14.	Sınırlarımın çok gergin olduğunu hissediyorum				
15.	Kendimi rahatlamış hissediyorum				
16.	Şu anda halimden memnunum				
17.	Şu anda endişeliyim				
18.	Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum				
19.	Şu anda sevinçliyim				
20.	Şu anda keyfim yerinde				

FORM 2

Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyunuz. Sonra da o anda nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki kutucuklardan size en uygun olanını işaretlemek suretiyle (X) belirtiniz. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman harcamadan **anında** nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyiniz.

		Hemen hemen Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
1.	Genellikle keyfim yerindedir				
2.	Genellikle çabuk yorulurum				
3.	Genellikle kolay ağlarım				
4.	Başkaları kadar mutlu olmak isterim				
5.	Çabuk karar veremediğim için fırsatları kaçıırım				
6.	Kendimi dinlenmiş hissediyorum				
7.	Genellikle sakin, kendine hakim ve soğukkanlıyım				
8.	Güçlüklerin yenemeyeceğim kadar biriktiğini hissedirim				
9.	Önemsiz şeyler hakkında endişelenirim				
10.	Genellikle mutluyum				
11.	Her şeyi ciddiye alır ve endişelenirim				
12.	Genellikle kendime güvenim yoktur				
13.	Genellikle kendimi emniyette hissedirim				
14.	Sıkıntılı ve güç durumlarla karşılaşmaktan kaçınırım				
15.	Genellikle kendimi hüzünlü hissedirim				
16.	Genellikle hayatımdan memnunum				
17.	Olur olmaz düşünceler beni rahatsız eder				
18.	Hayal kırıklıklarını öylesine ciddiye alırım ki hiç unutamam				
19.	Aklı başında ve kararlı bir insanım				
20.	Son zamanlarda kafama takılan konular beni tedirgin ediyor				

II. BÖLÜM

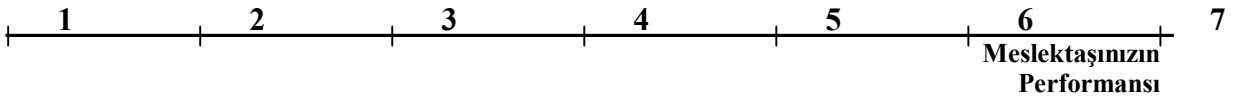
Performans Değerlendirme-

1. Kısım

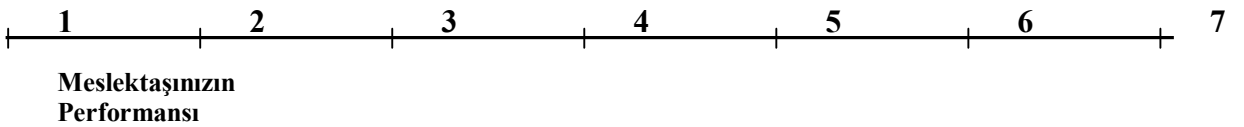
İş yaşamında gösterdiğimiz performansın önemli bir bölümünü, *görevlerimizle ilgili olarak yaptığımız iş sonuçları* oluşturur. Yani bu tür performans, çalıştığımız kurumun teknik yönüne ve ulaşmak istediği hedeflere katkıda bulunacak iş sonuçlarını kapsar.

Satış arttırıcı faaliyetlerde bulunmak, kasa almak, ürünleri reyonaya yerleştirmek, stoğu takip etmek, shiftleri düzenlemek, mağaza çalışanlarının göstermeleri beklenen “teknik” yani “görevle ilgili performans” örnekleridir.

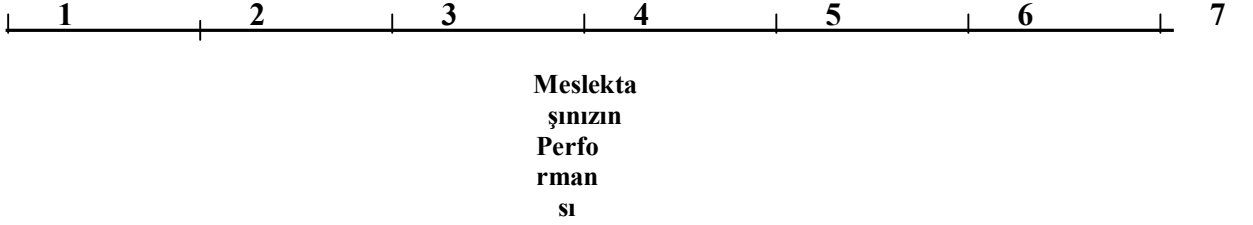
Şimdi yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda olabileceğiniz, sizle aynı pozisyonda olan ve teknik performansının **SİZDEN DAHA İYİ olduğunu düşündüğünüz*** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **7** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



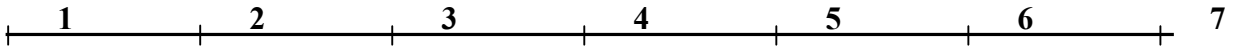
Şimdi yine yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda olabileceğiniz, sizle aynı pozisyonda olan ve teknik performansının **SİZDEN DAHA DÜŞÜK seviyede olduğunu düşündüğünüz*** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **1** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



Şimdi yine yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda* olabileceğiniz, *sizle aynı pozisyonda* olan, ne çok başarılı ne çok başarısız olan, yani **ORTA DERECEDE teknik performans gösteren** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **4** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



Son olarak, yine yukarıdaki tanım çerçevesinde, **KİMSEYLE KENDİNİZİ KİYASLAMADAN**, teknik performansınızın aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.

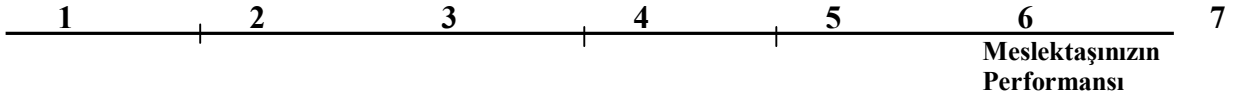


Performans Değerlendirme- 2. Kısım

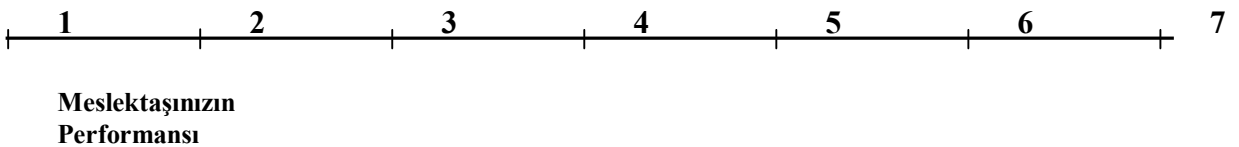
İş yaşamında gösterdiğimiz performansın önemli bir bölümü de, teknik rollerimizle doğrudan ilişkili olmaz, ancak işletme hedeflerinin yürütüldüğü *kurumsal, sosyal ve psikolojik ortamı destekleyen davranış ve faaliyetleri* kapsayabilir.

Çalışma arkadaşlarımıza yardım etmek, iş arkadaşları arasındaki gerginliği yumuşatmak için çaba göstermek, gönüllü görevler üstlenmek bu tür performans içerisinde yer alabilir.

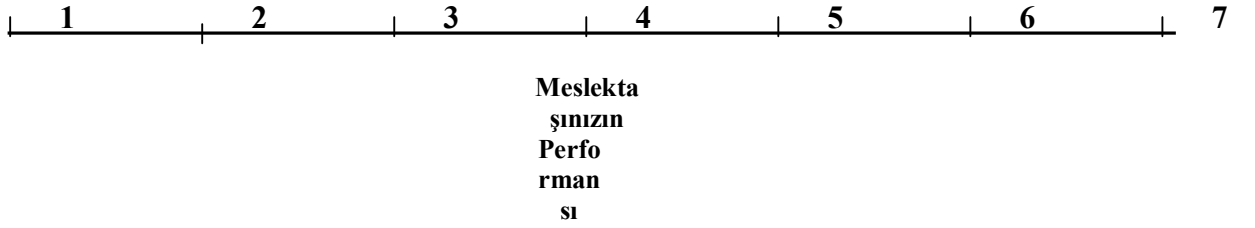
Şimdi yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda* olabileceğiniz, *sizle aynı pozisyonda* olan ve teknik performansının **SİZDEN DAHA İYİ olduğunu düşündüğünüz** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **7** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



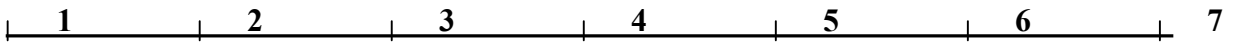
Şimdi yine yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda* olabileceğiniz, *sizle aynı pozisyonda* olan ve performansının **SİZDEN DAHA DÜŞÜK seviyede olduğunu düşündüğünüz** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **1** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



Şimdi yine yukarıdaki tanım çerçevesinde, *aynı ya da farklı kurumda* olabileceğiniz, *sizle aynı pozisyonda* olan, ne çok başarılı ne çok başarısız olan, yani **ORTA DERECEDE performans gösteren** bir meslektaşınızı düşününüz. Bu meslektaşınızın performans puanı **4** olsun. **SİZİN PERFORMANSINIZ**ın bu meslektaşınıza kıyasla, aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.



Son olarak, yine *yukarıdaki tanım çerçevesinde*, **KİMSEYLE KENDİNİZİ KİYASLAMADAN**, performansınızın aşağıdaki değerlendirme ölçeğinde nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.

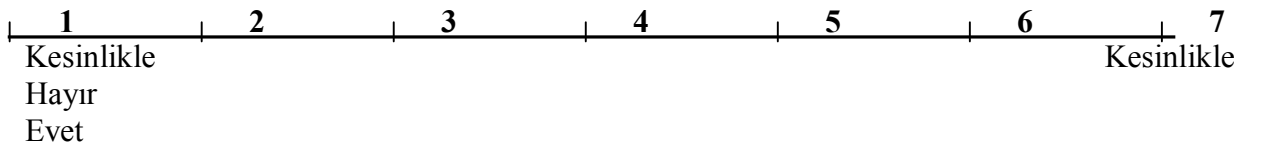


III.BÖLÜM KİŞİSEL BİLGİLER

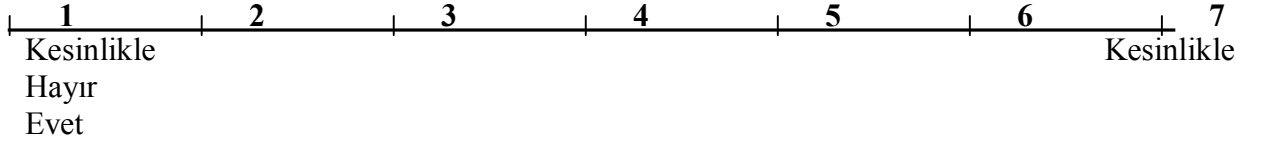
Aşağıda sizin hakkında bilgilenmemizi sağlayan bir takım demografik bilgiler istenmektedir. Lütfen ilk 9 soruda size en uygun kutucuğu (X) işaretleyerek eksiksiz bir şekilde doldurunuz.

10.soruda görevinizin ne olduğunu belirtiniz. 11.-15. sorularda verilen ifadeleri size uygunluğu derecesinde değerlendirerek, görüşünüzün nerede yer aldığını, ilgili puanı yuvarlak içerisinde alarak işaretleyiniz.

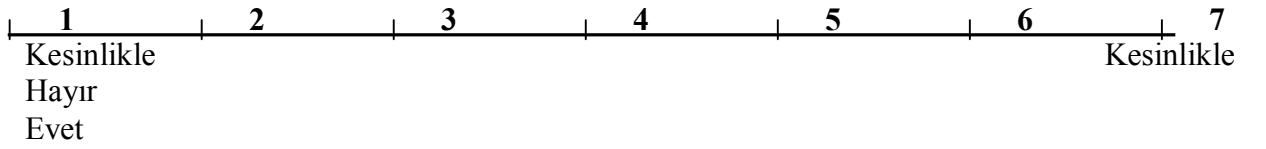
- | | | | | | | |
|-----|--|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------------------------------|
| 1. | YAŞINIZ | 20'den az
() | 20-25 arası
() | 26-34 arası
() | 35-44 arası
() | 45 ve üzeri
() |
| 2. | CİNSİYETİNİZ | Kadın () | Erkek () | | | |
| 3. | MEDENİ HALİNİZ | Bekar () | Evli () | Boşanmış () | Dul () | |
| 4. | EVLİYSENİZ EŞİNİZ
ÇALIŞIYOR MU | Evet () | Hayır () | | | |
| 5. | ÇOCUĞUNUZ VAR MI? | Evet () | Hayır () | | | |
| 6. | Evet İSE, KAÇ
ÇOCUĞUNUZ VAR? | 1 () | 2 () | 3 () | 4 () | 5 ve üzeri
() |
| 7. | MEZUNİYET DURUMUNUZ
NEDİR? | İlköğretim
() | Lise
() | Önlisans
() | Üniversite
() | Yüksek
Lisans ve
üzeri () |
| 8. | BU İŞLETMEDEKİ
ÇALIŞMA SÜRENİZ | 6 aydan az
() | 6 ay-1,5 yıl
() | 1.5 -5 yıl
() | 6- 10 yıl
() | 10 yıldan
fazla
() |
| 9. | TOPLAM ÇALIŞMA
SÜRENİZ | 6 aydan az
() | 6 ay-1,5 yıl
() | 1.5 -5 yıl
() | 6- 10 yıl
() | 10 yıldan
fazla
() |
| 10. | GÖREVİNİZ | | | | | |
| 11. | Çalıştığım firmanın bana sağladığı olanaklardan memnunum | | | | | |



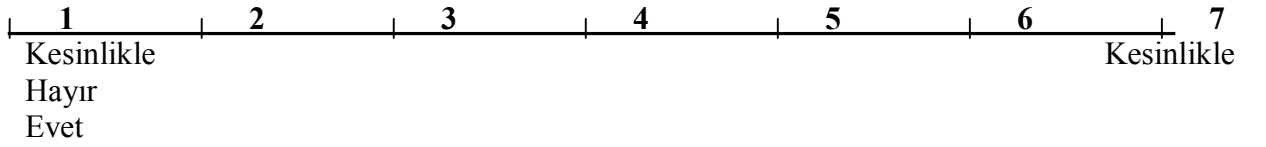
12. Firmamın çalışanlarına değer verdiğini düşünüyorum



13. Firmamın çalışanlarına yeterli eğitimi sağladığını düşünüyorum



14. İşyerimdeki çalışma saatlerimden memnunum



15. İşyerimdeki çalışma ortamının bana uygun olduğunu düşünüyorum

