

T.C.
İstanbul Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES VE İYİMSERLİĞİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA

Nükhet Coşgun

2501411960

İstanbul, 2006

T.C.
İstanbul Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES VE İYİMSERLİĞİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA

Nükhet Coşgun

2501411960

Tez Danışmanı

Doç.Dr. GÖNEN DÜNDAR

İstanbul, 2006

ÖZ

Bu çalışmanın amacı iyimserliğin ve stresin çalışma hayatında önemini vurgulamak ve araştırmaya katılan bireylerin iş tatminlerine etkisini değerlendirmektir.

Konu ile ilgili literatür çalışmalarından sonra kolayda örnekleme seçilerek (simple random sampling) anket metodu uygulanmış, veri ve bilgiler toplanmıştır. Anket verilerinin analizi sonucunda bireyin iyimserliği, işe karşı duyguları (job related well being) ve iş tatmini ile pozitif yönde, bireysel ve örgütsel stres düzeyi ile işten ayrılma eğilimi ile de negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çağımızın sorunlarından biri olarak tanımlanan stresin olumsuz etkisinin azaltılmasında hem kişilik özelliği hem de bir düşünme biçimi olarak görebileceğimiz iyimserliğin, İnsan kaynakları seçim sürecinde de üzerinde durulması gereken bir faktör olduğu gözardı edilmemelidir.

ABSTRACT

The aim of this work is to emphasize the significance of optimism and stress in business life and to evaluate their impact upon the job satisfaction of those who have joined the research.

Subsequent to research on related literature, polling was done using simple, random sampling methods to collect facts and data. As a result of the evaluation of the polling data, it is determined that there is a positive effect of personal optimism on his/her job-related well-being and job satisfaction. It also shows a negative effect on individual and organizational stress and drop out.

It should not be overlooked that optimism, which can both be considered as a personal trait and a way of thinking in reducing the negative effects of stress, which is identified as one of the problems of our age, is also a significant factor in human resources selection process.

ÖNSÖZ

İnsanın bilişsel, durumsal ve bireysel özellikleri çeşitli modellerle değerlendirilerek, iyi olmanın yapısı araştırmacılar tarafından daha çok anlaşılmaya çalışılmaktadır.

Günümüz çalışan insanının, işinde ve iş yerinde mutlu olması; performansının artmasını , iş tatminin yükselmesini ve uzun süreli çalışmasını sağlayacaktır.Çalışan insanın örgütteki mutsuzluk nedenlerine bakıldığında kişilik eğilimleri ile işin özelliklerinin ya da örgüt yapısının örtüşmediği görülmektedir. Bu konu, işletmeler için insan kaynağı yönetiminde, seçme ve yerleştirme sürecini oldukça önemli bir konuma getirmektedir.

Bireyin iş uyumu olmak üzere iş tatmini ve işten ayrılma eğilimine kadar bir çok kavram örgütsel ve bireysel stresin etkilerinden zarar görmektedir.Bireyin kişiliği ve stresden etkilenme biçimi önemlidir.

Dolayısıyla bu anlamda yapılan çalışma ile örgütsel ve bireysel stres kaynakları ile, stres yaratan durumlarda bireyin kişilik yapısının sonuçları olumlu ya da olumsuz algılamada ne kadar önemli olduğu vurgulanmaktadır.

Tezimi oluşturmam sırasındaki katkılarından dolayı Tez Danışmanım; Sayın Doç.Dr.Gönen Dünder'a teşekkür ederim.Ayrıca İstatistik Teknikleri konusunda bana gösterdiği ilgi ve yardımlarından dolayı arkadaşım Sayın Yrd.Doç. Meltem Tuna'ya, araştırmam süresince ihtiyaç duyduğum her aşamada desteğini gördüğüm Sayın Prof.Dr.Serpil Aytaç'a ve çalışmam sırasında her türlü desteği ve sabrı gösteren aile üyelerimin her birine içtenlikle teşekkürü borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖZ-----	Sayfa iii
ÖNSÖZ-----	iv
İÇİNDEKİLER-----	v
TABLolar LİSTESİ-----	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ-----	x
GİRİŞ-----	1

BİRİNCİ BÖLÜM ÇALIŞMA HAYATINDA STRES KAYNAKLARI VE ETKİLERİ

1.1 Stres Kavramı -----	3
1.2. Stres Kaynakları-----	6
1.2.1. Örgütsel Stres Kaynakları-----	6
1.2.1.1. İş Ortamına Bağlı Stres-----	7
1. 2.1.1.1.Uygun Olmayan Fiziksel Çalışma Koşullarına Bağlı Stres-----	7
1.2.1.1.2.İşin Çok Fazla ya da Çok Az Olmasına Bağlı Stres-----	8
1.2.1.1.3.Vardiya Usulu Çalışmaya Bağlı Stres-----	9
1.2.1.2. Kurum İçindeki Role Bağlı Stres-----	10
1.2.1.2.1.Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres-----	10
1.2.1.2.2.Rol Belirsizliğinden Kaynaklanan Stres-----	11
1.2.1.2.3.İnsanlardan Sorumlu Olmadan Kaynaklanan Stres-----	11
1.2.1.2.4.Örgütsel Alana Bağlı Stres-----	12

1.2.1.3. Mesleki Kariyerin Gelişmesine Bağlı Stres-----	13
1.2.1.3.1.Yeterince İlerleyememe-----	13
1.2.1.3.2.Hızlı Terfi-----	13
1.2.1.3.3.İş Güvenliğinin Eksikliği-----	14
1.2.1.3.4.Engellenmiş Hırslara Bağlı Stres-----	14
1.2.1.3.5.Başarıya Bağlı Stres-----	15
1.2.1.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres-----	15
1.2.1.4.1.Astlarla İlişkilere Bağlı Stres-----	16
1.2.1.4.2.Üstlerle İlişkilere Bağlı Stres-----	16
1.2.1.4.3.Meslektaşlarla İlişkilere Bağlı Stres-----	17
1.2.1.5. Kurumsal Yapı ve İklimine Bağlı Stres-----	17
1.2.1.5.1.Uyum Sağlama-----	17
1.2.1.5.2.Kararlara Katılamama-----	18
1.2.1.5.3.Bürokratik Sorunlar-----	18
1.2.1.5.4.İklimine Bağlı Stres-----	20
1.2.1.6. İş / Aile İlişkilerine Bağlı Stres-----	20
1.2.1.7. Örgütsel Stres Sonuçları-----	21
1.2.2. Bireysel Stres Kaynakları-----	21
1.2.2.1. Örgüt Dışı Sosyal Hayatdan	
Kaynaklanan Stres-----	21
1.2.2.2. Bireyin Kendinden Kaynaklanan Stres-----	22
1.2.2.2.1.İşin Anlamının Kaybedilmesi-----	22
1.2.2.2.2.Hüsrana Uğrama-----	22
1.2.2.2.3.İşe Karşı Aşırı İlgi-----	23
1.2.2.2.4.Kaygı Düzeyi-----	23
1.2.2.2.5.Heyacan Düzeyi-----	24
1.2.2.2.6.Belirsizliğe Karşı Hoşgörü-----	24
1.2.2.3. Bireysel Stres Sonuçları-----	25
1.3. Performans ve Stres-----	26
1.4. İş Tatmini ve Stres-----	27
1.5. Belirsizlik ve Stres-----	28

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA HAYATINDA İYİMSERLİĞİN ROLÜ VE ÖNEMİ

	Sayfa
2.1.İyimserlik Kavramı-----	29
2.2.Karamsarlık-----	32
2.3.İyimserlik ve Fiziksel ve Psikolojik Sağlık İlişkileri-----	34
2.4.Performans ve İyimserlik-----	36
2.5.İş Tatmini ve İyimserlik-----	39
2.6.Belirsizlik ve İyimserlik-----	40
2.7.Birey Açısından İyimserlik-----	41
2.8.Bireyin Öznel İyilik Durumu ve İşe Karşı Duyguları-----	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES VE İYİMSERLİĞİN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1.Tezin Araştırma Konusu ve Amacı-----	45
3.2.Araştırmanın Yöntemi-----	46
3.3.Veri ve Bilgi Toplama Yöntemi-----	46
3.4.Uygulanan İstatistiki Analizler-----	49
3.5.Bulgular ve Yorumlar-----	49

SONUÇ VE ÖNERİLER-----	64
YARARLANILAN KAYNAKLAR-----	69
EKLER-----	77

TABLÖLER LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1 : Katılımcıların Medeni Durumları-----	50
Tablo 2 : Katılımcıların Yaş Dağılımı -----	50
Tablo 3 : Katılımcıların Eğitim Düzeyleri-----	51
Tablo 4 : Katılımcıların Hizmet Süreleri-----	51
Tablo 5 : İş Tatmini Bileşenler Matrisi-----	52
Tablo 6 : Stres ve İş Tatmini Korelasyonu-----	53
Tablo 7 : Stres ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri-----	54
Tablo 8 : Stres ve İş Tatmini Regresyonu İçin Varyans Analizi-----	55
Tablo 9 : Stres ve İş Tatmini Regresyonu İçin Tek Örnek Kolmogorov-Smirnov Testi -----	56
Tablo 10: İyimserlik ve İş Tatmini Korelasyonu-----	57
Tablo 11: İyimserlik ile İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri-----	58
Tablo 12 : İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Varyans Analizi-----	58
Tablo 13 : İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Tek Örnek Kolmogorov-Smirnov Testi-----	59
Tablo 14 : Stres, İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Varyans Analizi-----	59
Tablo 15 : Stres, İyimserlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri-----	59
Tablo 16 : Stres ile İyimserlik Arasındaki İlişki Değerleri-----	60
Tablo 17: Stresle ilgili İstatistik Değerler-----	62
Tablo 18 : Tanımsal İstatistik-----	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1 : Kararlara Katılan Bireyin Özellikleri-----	19
Şekil 2 : Y-D Yasası-----	26
Şekil 3 : Araştırmada Değişken Gruplarına İlişkin Etkilişim Grafığı-----	46
Şekil 4 : İş Tatmini ve Stres İçin Serpilme Diagramı-----	54
Şekil 5 : İyimserlik ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Gösteren Serpilme Diagramı-----	57
Şekil 6 : İyimserlik ile Stres Arasındaki İlişkiyi Gösteren Serpilme Diagramı-----	61

EKLER LİSTESİ

EK 1 : Araştırma soru Anket Formu Örneği

GİRİŞ

Ekonomik dengelerin değişmesi rekabetin artması ve küreselleşme ile aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşam, iş yerinde stres faktörünü daha belirgin bir şekilde ortaya çıkarmış ve insanlar üzerindeki etkisini en aza indirme çalışmaları önem kazanmıştır.Bu noktada bireyin yapısı ve işe karşı duygusu iş yaşamında önemli bir unsur olarak ortaya çıkmıştır.

Farkı yaratanların, başarının temelinde çalışanların olduğu açıktır.Memnun ve pozitif duygularla yüklü olan çalışanlar, rekabet ortamında verimi arttırmaktadır. Ayrıca bireyin ruhsal ve bedensel sağlığının örgütlerin sağlıklı büyümesi ve gelişmesiyle doğrudan ilgili olduğu gözardı edilmemelidir.

Yüksek düzeydeki stresin performans üzerinde olumsuz etkileri bulunmakla birlikte kişilerin sağlıkları üzerinde de olumsuz etkileri olabilmektedir.Bu etkilerin sonucunda örgütlerde performans düşüklüğü, işe devamsızlık ve işgören devir hızının yüksekliği gibi sonuçların ortaya çıkması nedeniyle işletmeler stresle başa çıkma konusunda önemle durmaya ve bu konuda çalışanları yönlendirmeye başlamışlardır.

Çalışma hayatımızı olumsuz etkileyen stresin baskılarından kaçmanın tek yolu onunla etkin bir şekilde başa çıkmaktır.Stres kaynaklarını ortadan kaldırmak veya kontrol altına almak, stresin olumsuz etkilerini önlemek ve bireyleri strese karşı daha dirençli kılmak için örgütsel ve bireysel stresle başa çıkma yolları üzerinde önemle durulması ve bunların uygulanması gerekmektedir.

Birey tehdit ve zorlanmalar karşısında kendini korumaya yönelik bir tepki zinciri harekete geçirme özelliğine sahiptir.Birey önce tehditi algılar sonra tehdiye ilişkin tepkileri algılar ve uygulamaya geçer.Tepkileri algılama safhasında iyimserlik önemli rol oynar.Bireyin davranışları üzerinde geçmiş yaşam deneyimlerinin etkisi vardır.

Çalışmamız iyimserliğin stresin olumsuz etkisini azaltan bir değişken olarak ele alınması görüşünü desteklemektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde ; stresle ilgili kavram ve tanımlara yer verilmiş, örgütsel ve bireysel stres kaynaklarına değinilerek stresin örgütsel ve bireysel sonuçları incelenmiştir.

“Çalışma Hayatında İyimserliğin Rolü ve Önemi” başlıklı ikinci bölümde; iyimserlik kavramı ve tanımlarına yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise; İyimserlik, stres ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiş, yapılan anket çalışmasında elde edilen bulgular değerlendirmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES KAYNAKLARI VE ETKİLERİ

Birinci bölüm giriş niteliğinde olup, bireysel ve örgütsel ve stres konularına ilişkin kuramsal bir çerçevenin çizilmesini hedeflemektedir.

1.1 Stres Kavramı

Çalışma ortamında önemini gittikçe hissettiren stres, fizyolojik ve sosyal yönleri ile ele alınabilen bir olgudur. Stres için çok çeşitli tanımlar verilmiştir. Bu tanımlardan bir kaçış şöyledir;

Stres “Stress” sözcüğü latince “estricia” fiilinden türetilmiştir. Sözlüklerde fiil olarak, baskı yapmak, bastırmak, germek, önem vermek, yüklemek, zorlamak, isim olarak baskı, basınç, gerilim, güç, kuvvet, önem, şiddet, vurgu, yük, zarar, zor karşılığı kullanılmaktadır. Çoğunlukla tıp alanında kullanılan bu sözcüğün başka alanlarda ve bilim dallarında da kullanım yeri vardır (1).

Tıp alanında stres sözcüğü ilk kez 19.yüzyılın ikinci yarısında Ünlü Fransız Fizyolojisti Claude Bernard tarafından kullanılmış ve stres kavramı tanımlanmıştır. Araştırmacı stresi “organizmanın dengesini bozan uyaranlar” olarak tanımlamıştır. Ünlü Alman Fizyolojisti Pfluger 1877 yılında stresi “yaşamın gereksinimlerini doyumak ve karşılamak için organizmanın zararlı etkenlerden kaçıp korunması” olarak yorumlamıştır. Aynı yıllarda Belçikalı Fizyolojist Fredericq’ de stresi “yaşayan organizmanın zararlı etkenlere karşı tepkisi” olarak ele almış, bu tepkinin sonucunda “organizmanın ya zararlı etkilere kurtulacağını ya da hastalanacağını” ileri sürmüştür (2). Organizmanın tüm hareketleri sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek üzerine kurulmuştur. Meydana gelecek bir bozulma organizmayı hastalığa hatta ölüme bile götürebilir.

Stres alanında sürekli araştırma yapan Selye 1950’li yıllarda stresi “organizmaya zarar veren uyaran” olarak tanımlamış, daha sonra “organizmada zorlama sonucu ortaya çıkan tepki” olarak kabul etmiştir. 1956 yılında “özümlenmeyen genel uyum belirtileri ” üzerinde durmuş ve stresin “organizmanın zararlı etkenler karşısında hastalık belirtileri göstermesi ” olduğunu ileri sürmüştür (3).

(1) Acar Baltaş ve Zuhâl Baltaş, **Stres ve Başaçaıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 22.Basım, 2004, s. 304.

(2) Özcan Köknel, **Zorlanan İnsan**, İstanbul, Altın Kitaplar, 4.Basım, 1998, s.38.

(3) Hans Selye, **The Stress of Life**, McGraw.Hill Book Company, Inc.1956.s.3-5.

Başta Selye olmak üzere stres üzerinde çalışma yapan tüm araştırmacılar bu kavrama önce “organizmaya zarar veren etken” , daha sonra “dış ve iç ortamdaki kaynaklanan zararlı etkenlerin organizmada yarattığı değişiklik” olarak yaklaşmışlardır. Günümüzde ikinci yaklaşım biçimi benimsenmiştir (4).

Acar-Zuhal Baltaş’a göre stres “organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının ve tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur ” (5).

Tehdit ve zorlanmalar karşısında canlı kendini korumaya yönelik bir tepki zinciri harekete geçirme özelliğine sahiptir. Bu özellik bir tehlike ile karşılaşınca savaş veya kaç diye adlandırılan hareketin ortaya çıkmasıdır. Bir tehlike ile yüzyüze gelen canlı başa çıkamayacağına inandığı bu tehlikeden uzaklaşmaya çalışır, başa çıkacağı tehlike ile savaşır. Organizmanın tehdit karşısında olduğu stres durumunda insanlarda hem bedensel, hem psikolojik düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Bedensel düzeydeki değişikliklerin bütün insanlarda aynı basamaklardan geçmesine karşılık, psikolojik düzeyde olanlar, kişilik ve çevre gibi bireysel şartlara bağlı bir çok değişiklik gösterir.

Çağımızın temel taşlarından biri olan stres her meslek grubunda ve bireylerin yaşamında kendini göstermektedir. İş ortamında veya işten kaynaklanan stresle ilgili çalışmalar, iş stresini azaltacak metodlar geliştirme konusunda yoğunlaşmıştır.

İş stresi çevreden kaynaklanan taleplerin kişinin kapasitesini aştığı veya çevrenin kişiye sağladığı fırsatların kişinin gereksinmelerini karşılamada yetersiz kalması olarak algılanmaktadır (6).

Stres hem etki hem de tepki olarak ele alınmıştır. Etki olarak ele alındığında stres kişi üzerinde rahatsızlık ve gerginlik yaratan bir kuvvettir. Tepki olarak ele alındığında ise kişinin strese neden olan şeye karşı fizyolojik veya psikolojik tepkisi olarak görülür (7).

(4) Köknel, **a.g.e.s.** 38.

(5) Baltaş ve Baltaş, **a.g.e.** s.23.

(6) James W. Mills, **Coping With Stress**, Drew Univ. Madison, New Jersey, John Wiley & Sons, Inc., 1982.

(7) John Ivancevich & Micheal T. Matteson, 1980. s.6-8; Hendrix, Summers, Leap & Steel, 1994.

Stresin psikolojik yönüne ağırlık veren Lazarus; stresi, tüm insanlar ve hayvanlarda yoğun sıkıntılar yaratan ve davranışlarını da önemli ölçüde etkileyen evrensel bir olay olarak tanımlamaktadır (8).

Hugh J.Arnold, Daniel C.Feldman, özellikle işletmeler yönünden yaptıkları tanımlarında stresi, bireylerin çalışma ve iş çevrelerindeki yeni ve tehdit edici faktörlere tepki olarak belirtmektedirler (9).

Yukarıda belirtilen tanımlardan ortaya çıkan husus stresin bireylerde hem fizyolojik hem de psikolojik tepkilere neden olduğudur.

Stres üzerinde uzun yıllar süren araştırmalara rağmen henüz stres kavramına kesin olarak bir açıklık getirelemediği stres yaratan durumların kolayca tanımlanması ve kesin etkilerinin neler olduğunun ortaya konamadığı anlaşılmaktadır.

Araştırmacıların 1970 yılları sonucunda iş yaşamında ortaya çıkan stresi tanımlama konusunda zorlanmaları onları yapılan araştırmaların yöntem bilimine ve konunun sınırlarının yeniden gözden geçirilmesine yöneltmiştir.

Bu anlam değişiklikleri içinde Murrel, bir neden bir etki ve bir sonuçtan oluşan üç aşamalı bir mesleki stres kavramı geliştirmiştir. Bu kavrama göre belirsizliği önlemek için baskı sözcüğü “stres” le eş anlamlı olarak bireyin dışındaki durumları tanımlamak gerilim sözcüğü ise, yine “stres” le eş anlamlı olarak kişi üzerindeki baskının etkisini tanımlamak için kullanılacaktır diyen Murrel’e göre “baskıya karşı koyabilecek güce sahip olmama durumu, bireyde hoşnutsuzluktan sağlık durumunun giderek bozulmasına kadar bir dizi sonuca yol açabilmektedir. ” Fletcher ve Payne de bu konuda Murrel’e katılmakta baskının geçici ya da uzun süreli olabilen, fizyolojik ya da psikolojik kökenli bir gerilime yol açan stres etkenleri ile eşit düzeyde olduğunu belirtmektedirler (10).

(8) Ferda Aysan, “ Lise Öğrencilerinin Stres Yaşantılarında Başa Çıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi.” Doktora tezi, **Hacettepe Univ.,Sosyal Bilimler Ens.**1988,s.56.

(9) Hugh J.Arnold, Daniel C. Feldman, **Organizational Behavior**, McGraw-Hill Book Company,1998, s.458-475.

(10) H.Murrel, **Work Stress and Mental Strain**, Londres, Publications du Ministere. du Travail, 1978.

1.2. Stres Kaynakları

Stres kaynakları örgütsel ve bireysel stres kaynakları olarak iki ana bölümde incelenecektir.

1.2.1. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres modern çağın en önemli tehlikelerinden birisi olarak tanımlanmaktadır. Çalışan insanların sağlığının örgütsel stresden önemli ölçüde etkilendiği belirtilmektedir. Bununla beraber örgütsel stres performans düşüklüğü, işe devamsızlık ve işgören devir hızının yüksek olması gibi sonuçları beraberinde getirmektedir.

İsviçre federal dairesinin yaptığı bir araştırmada strese bağlı sağlık problemlerinin iş hayatına maliyeti yaklaşık olarak 4.2 milyar isviçre frangı olduğu ve incelenen bireylerin %12 si strese bağlı hastalıklardan şikayetçi olmakta ve çalışanların %70 i stresle karşı karşıya kalmakta ve bununla başa çıkmaya çalışmaktadır (11) .

Altı büyük şirkette çalışan 46.000 kişi üzerinde yapılan bir araştırma örgütsel stresin en pahalıya mal olan iş yeri hastalıkları arasında birinci sırada olduğunu ortaya çıkarmıştır. Araştırmayı yürüten HERO örgütün başkanı Bill Whitmer bu durumun stresin ekonomi üzerindeki olağandan büyük yükünü kanıtladığını belirtmiştir. Bulgular örgütlerde sağlığın korunması ve teşvik edilmesine daha çok önem verilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (12).

Örgütsel stres kaynaklarının bilinmesi ve bu konuda gereken önlemlerin alınması örgütsel başarıyı getirecektir.

Örgütsel stres kaynakları arasında mesleki farklılıklar rol belirsizliği , rol çatışması, aşırı rol yükü, bireylerden/çalışanlardan sorumlu olma ve kararlara katılımın yokluğu öncelikli olarak sayılabilir.

(11) Micheal Maupin “**Stress Is Expensive**”, Swiss News, Nov 2000, s.4.

(12) -----, “**Stress is Most Costly Health Factor**”, Work & Family Newsbrief, Dec 2000, s.4.

Stres kaynaklarının belirlenmesi yönünde Manchester Üniversitesinden Cary L.Cooper tarafından geliştirilen bir modele göre, bazı stres kaynakları ile bireysel özelliklerinin birleşmesi işinden memnun olmama, hafıza kaybı, eşler arası çatışma, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı, kalp rahatsızlığı vb. gibi stres karşısında verilen tepkilerin nedeni olabilmektedir. (13)

İş yaşamından ve kurumsal örgütlenmeden kaynaklanan stresin altı kaynağı bulunmaktadır. Bunlar; yapılan işe, kurumun içindeki role, mesleki kariyerinin gelişmesine, iş ilişkilerine , kurumsal yapı ve iklim, iş / aile ilişkilerine bağlı olarak belirtilmektedir.

1.2.1.1.İş Ortamına Bağlı Stres

İş ortamına bağlı stres, çalışma koşulları, işin az veya çok olması ile vardiya usulu çalışmayı içerir

1.2.1.1.1. Uygun Olmayan Fiziksel Çalışma Koşullarına Bağlı Stres

İş ortamına bağlı fiziksel stres uyaranları; kalabalık ve gürültü, fiziksel tehlike arzeden risk oranı yüksek meslekler, (Madenci, itfaiyeci, asker, polis, mayın temizleyici vb.) aşırı sıcak ya da soğuk ve hava kirliliği gibi olumsuz fiziksel koşullar iş ortamında strese neden olan faktörlerdir.

Belirli ölçüler içinde organizma için uyarıcı olan kimi etken, bu ölçülerin dışına çıkıldığında zararlı etken niteliğini alır. Kimi etken de nicelik ve niteliği nedeniyle organizma için zararlı etken olarak kabul edilir. Fizyolojik, ruhsal, toplumsal kaynaklı tüm etkenler için bu durum söz konusudur (14).

(13) Cary L.Cooper, Judi Marshall, “ occupational Sources of Stress: A review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental ill Health” **Journal Of Occupational Psychology**, Mart,1976,s.11.

(14) Köknel, **a.g.e.**,s.42

Çalışma ortamının gürültülü veya kalabalık olmasının daha önceden bilinirliği, çalışanların stres düzeyini düşürecektir. Bu konuda yapılan çalışmaların sonucunda, bilinmeyen veya tahmin edilemeyen en küçük gürültü veya kalabalığın bireyleri daha çok rahatsız ettiği tespit edilmiştir. Gürültü ve kalabalık iş ortamında strese neden olmakta ancak bunların bireylerce nasıl algılanabileceği ve ne gibi etkilerde bulunacağı bazı koşullara bağlı olmaktadır.

1.2.1.1.2.İşin Çok Fazla ya da Çok Az Olmasına Bağlı Stres

İşin çok fazla olmasını bir stres etkeni olarak ele alan French ve Caplan işin çok fazla olmasının niceliksel ya da niteliksel (örn.işin çok zor olduğunu düşünmek) bir özellik taşıdığını ve işlevsel bozukluklarla birlikte bulunduğunu tespit etmişlerdir. Bundan yola çıkan diğer araştırmaların fazla iş miktarı ile kronik hastalıkların belirtilerinden en etken olan fazla sigara tüketimi arasında güçlü bir bağlantı olduğu, bir başka araştırmada ise fazla çalışmanın alkolizme sığınma gibi bireyin kendine güvenin azalması belirtileri ile bağlantılı olduğu ortaya konulmuştur (15).

Cooper'in, Davidson'un polis iş yerlerinde yaptığı stres konusu araştırmalarında İngiliz polis teşkilatındaki görevlilerinin fazla çalışmalarının, zaman zaman ortaya çıkan geçici depresyonun nedeni olarak göstermişlerdir (16). Fazla çalışmada ortaya çıkan sıkıntı ve işe psikolojik uyumun ortadan kalkması da acil ve beklenmedik durumlar karşısında çalışanların karar verme kapasitelerini azaltabilmektedir.

İşin çok fazla olması bir stres etkeni iken, işin az olması da aynı derecede stres etkeni oluşturmaktadır. İki durumda da hem performans düşmekte hem de bazı tıbbi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Ancak ortaya çıkan rahatsızlıklar birbirlerinden farklıdır. Daha az iş yapan bireylerde düşük performans, sıkıntı, işe devamsızlık, düşük motivasyon ve duygusuzluk belirtileri gözlenmiştir.

(15) J.R.P.French , R.D. Caplan, **Organisational Stress and Individual Strain**, in **Marrow (ed.)**, The Failure of Success, New York, Amacon, 1973, s. 30-66.

(16) M.J.Davidson, "Stress in the Police Service: a multifaceted model, Pilot Study, alıntı Cooper", **White Collar and Professional Stress**, s. 131-166.

1.2.1.1.3.Vardiya Usulu Çalışmaya Bağlı Stres

Vardiyalı çalışma dönüşümlü bir çalışma sistemini içeren belirli bir düzene göre aynı işletmedeki çalışanların birbirlerini vardiyalar halinde takip etmesini sağlayacak şekilde düzenlenen ve işçilerin verilen haftalık veya günlük sürelerde farklı zamanlarda çalışma gerekliliğini zorunlu kılan sürekli veya süresiz herhangi bir çalışma düzenini sağlama anlamına gelmektedir.

Türkiye'nin de içinde bulunduğu gelişmekte olan ülkelerde işletmelerin sermayelerinin sınırlı olması yeni yatırımlara girmelerini engellemektedir.Bu yüzden işletmeler yüksek miktarda bulunan iş gücüne yönelmekte ve vardiya uygulayarak üretim miktarlarını arttırmaktadırlar.Ancak bu durum vardiyalı çalışanların sağlık başta olmak üzere aile ilişkileri, sosyal yaşamı ve iş güvenliği üzerinde olumsuz etki yaratır.

Çalışanlar iş koşullarına alışsalar dahi kendilerini diğer çalışanlardan soyutlanmış olarak görecekler ve bu da dolaylı olarak motivasyonlarını etkileyecektir.

Gece vardiyasında çalışan bireylerde görülen sağlık problemleri arasında başta ülser olmak üzere sindirim sistemi hastalıklarının olduğu bilinmektedir.Aşırı ve sürekli yorgunluk bireyin hastalanma riskini artırır.

Ailesi ile olan ilişkilerinin değişmesi ve aile düzenin bozulması da bireyin strese girmesine bir nedendir.

Özellikle kadınlar, çoğu zaman toplumsal nedenlerden ötürü vardiyalı işleri tercih etmemektedirler. Bu noktada, aile içi rol ve iş dağılımının ve toplumsal anlayışın önemi ortaya çıkmaktadır

1.2.1.2. Kurum İçindeki Role Bağlı Stres

Kuruma bağlı stres kaynakları; örgütsel rol , rol belirsizliği, İnsanlardan sorumlu olma ve örgütsel alana bağlı olmak üzere ele alınmıştır.

1.2.1.2.1.Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres

Bireylerin görevlerine bağlı olarak birbiriyle çatışan roller arasında bir seçim yapması ve hangisini seçeceğini karar verme durumunda kararsız kalmasında ortaya çıkan durum önemli bir örgütsel stres kaynağıdır.

Yaptıkları araştırmalar sonucunda Kahn ve arkadaşları rol çatışmasının iş doymu ve örgüte duyulan güveni azaltıcı bir faktör olduğunu saptamışlardır (17).Rol atışmaları özellikle ara kademelerde çalışanların sorunu olarak ortaya çıkmaktadır(18). st kademedan verilen emirle en alt kademedekilerden yapılması beklenenleri gerçekleştirmek her zaman kolay olmaz. Genellikle bu tür görevlerde kişilere verilen sorumluluklarla yetkiler aynı ölçüde değildir.

İncelenen orta kademe yöneticileri oldukça stresli bir grup olarak tanımlanmıştır.Grupta yaygın bir biçimde gözlenen stres etkenleri şunlardır; ücretlerin düşüklüğü, yapılan işin rutinleşmesi ve/veya emeklilik yaşının yaklaşmasına bağlı olarak yöneticinin statüsünü güvencede hissetmemesi, yetki kullanımında engellemeler ve meslekte aşama kaydedemiyerek aynı statü içinde hapsolma duygusudur (19).

Bu durumun örgüt havasının olumsuz etkilenmesine ve tüm çalışanların birbirlerine olan güvenlerinin sarsılmasıyla moral düzeylerinin düşmesine neden olabileceği düşünülmektedir. Böylelikle rgtsel stresi arttıran hususlardan örgüt içindeki düşük morali de sayabiliriz.

(17) İlter Akat, Gönül-Gülay Budak, **İşletme yönetimi**, istanbul, 1994, s.348.

(18) Baltaş ve Baltaş, **a.g.e.**, s.88)

(19) Jean Benjamin Stora, **Stres**, ev.Ayşe Kalın, İstanbul, İletişim Yayınları, s.24-25.

1.2.1.2.2.Rol Belirsizliğinden Kaynaklanan Stres

İşin amaçlarının ne olduğunu tam olarak kavrayamamış olmak, yaptığı işin bütün içinde ne ifade ettiğini bilmemek, çalışanlarda gerginliğe ve isteksizliğe neden olmaktadır. Aynı şekilde bireyin sorumluluk sınırlarının iyi çizilmemiş olması, görevin bireyden beklediklerinin açık olmaması, çalışanları çelişkiye düşürmektedir (20). Buna bağlı olarak çalışanlardan beklenen başarı düzeyi düşeceği için hem çalışanların hem de yöneticilerin stres düzeyleri artacaktır.

Günümüzde sıkça görülen bir durum olarak şirket birleşmelerinde çalışanlar genellikle kimin hangi işi yapacağı konusunda ikilem yaşamakta, yaptıkları işi başkalarının yapıyor olabileceğini düşünmekte ve bu durumu kime iletecekleri konusunda belirsizlik yaşamaktalar. Bu tür rol belirsizliği çalışanlar üzerinde strese neden olmaktadır.

Yapılan araştırmalarda iş belirsizliği ile can sıkıntısı, yaşamdan zevk alamama , düşük iş motivasyonu, işten ayrılma isteği, kaygı düzeyi ve alınganlık arasında doğrusal bir ilişki kurulmuştur(21).

1.2.1.2.3. İnsanlardan Sorumlu Olmadan Kaynaklanan Stres

Çok sayıda asttan sorumlu olmak yöneticiler açısından stres yaratmaktadır. Astların güvenliği, mesleki ilerlemeleri ve çeşitli sorunları yöneticinin önemli bir zamanını almaktadır.

John R.P.French ile Robert Caplan 'nın birlikte NASA da (Goddard uzay merkezinde) yaptıkları araştırmada, insanlar üzerinde çok fazla sorumluluğu olan yöneticilerin stres düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır(22).

(20) Baltaş ve Baltaş, **a.g.e.**, s.88.

(21) John M.Ivanchevich, Michael T.Matteson, "Stress at Work: A Managerial Perspective ", Scott, Foresman, Glenview, 1980, s.111.

(22) French,Caplan, **a.g.e.** ,s.52

Bu yöneticiler günlük çalışma sürelerinin büyük bir kısmını; iş günü içinde yapılan toplantılara, telefon görüşmelerine ve astların sorunlarına ayırmakta ve yalnız çalışma yapabilme süreleri çok kısıtlı hale gelmektedir. Bu tip yöneticilerin diğerlerine göre stres düzeyleri daha yüksek olmakta, sigara içme durumu artmakta, yüksek kan basıncı ve kolesterol düzeyleri yükselmektedir. Ayrıca hipertansiyon ve ülser de görülmektedir. Örneğin bir çalışanın terfiine veya işten çıkarılmasına karar verme durumu yönetici açısından önemli bir stres kaynağıdır.

1.2.1.2.4.Örgütsel Alana Bağlı Stres

Kişinin çalıştığı ve diğer çalışanlarla beraber olduğu yere Örgüt alanı denir. Örgütsel alan sınırları, kişilerin çalışmalarını gerçekleştirmede çok önemli bir yer tutar. Bir kurum içinde yaşamak günümüzde milyonlarca çalışanın ortak kaderidir. Kurumun yapısı gereği özgür, bağımsız ve bireysel kişiliğe karşı bir tehdit unsuru olması, iletişim hataları, çalışma yerlerindeki günlük davranış biçimleri ile ilgili yasaklamalar, kurumun bölümlere ayrılması ve yönetimin kontrol sistemlerinin çok karmaşık olması bireyin gerilmesine neden olacak yeterli koşullardır.

Kişinin yabancı olarak algıladığı bir alanda çalışma yapmasının strese neden olduğu French ve Caplan 'nın yaptığı çalışmada belirlenmiştir. Bu çalışmada bir yönetim bölümünde çalışan mühendisler ile bir mühendislik bölümünde çalışan yöneticiler üzerinde örgütsel alanın etkisi araştırılmıştır. Kendi bölümlerinden ayrı bir bölümde çalışan bu kişilerin, kendi bölümlerinde çalışanlara göre, kendini gerçekleştirme değerleri daha düşük olup, sahip oldukları yetenekleri yeterince kullanamamaktadırlar. Örneğin yönetim bölümünde çalışan mühendislerde, daha fazla zaman baskısı, örgütsel alanlara daha fazla bağımlılık, tercih edilen işi yapma ve ilerlemede daha az fırsat ve düşük kendini gerçekleştirme duygusu görülmektedir. Mühendislik bölümünde çalışan yöneticilerde ise daha fazla niteliksel ve niceliksel iş yükü daha fazla zaman sınırlaması, hızlı nabız atışları ve kan basıncı değişiklikleri görülmüştür (23).

(23) a.g.e. , s.94.

1.2.1.3. Mesleki Kariyerin Gelişmesine Bağlı Stres

Mesleki gelişim konusu yeterince ilerleyememe, hızlı terfi, iş güvenliği eksikliği, engellenmiş hırslar ve başarı olgularının bireyde stres düzeyini yükselttiği görülmüştür.

1.2.1.3.1.Yeterince İlerleyememe

Yeterince ilerleyememe çalışanın yeteneklerinin yeterince değerlendirilmediği ve bireye gereken sorumluluğun verilmediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (24).

Kariyer gelişiminde kişilerin beklentileri ile elde ettikleri arasındaki fark ne kadar çoksa stres düzeyleride o kadar artmaktadır. Örgütlerde her zaman her birey için gelecek vadeden veya heyecan verici işlerin bulunmayışı, yetersiz terfiyi ve giderek örgütsel stresi doğurmaktadır. Kişiyi kapasitesinin altında görev verilmesi, kendini geliştirme fırsatlarından mahrum bırakır. Bu durum kişide moral bozukluğuna ve stres düzeyinin yükselmesine neden olur.

1.2.1.3.2. Hızlı Terfi

Hızlı terfi, çalışanın niteliklerden daha fazla özellikler gerektiren bir konuma getirilmesini ifade eder. " Peter İlkesi " olarak tanımlanan bu olayda bireyin getirildiği görev düzeyinin talepleri kişinin kapasitesinin çok üstündedir (25). Kişi burada kendisinden bekleneni yerine getirmek için olağan üstü bir gayret sarfedecektir. Bu durum kişinin yerini koruması açısından onu tedirginliğe itecektir.

Genellikle bir bireye yeni görev teklif edilirken bireyin daha önceki işteki deneyimlerine ve başarısına bakılır.Elde edilen bilgiler doğrultusunda bireyin yeni görevinde başarılı olacağı varsayılır.Ancak bireyin geldiği düzey kendi yeteneklerinin çok üstündeysse strese girmesi kaçınılmazdır.

(24) Ross A. Webber, **Management Basic Elements of Managing Organizations**. Richard D.Irwin Inc., Illinois, 1979, s.566.

(25) Peter Lawrance, Raymond Hull, **Peter İlkesi**, Çev.Melih Ülker, Bilgi Yayınevi, İstanbul,1984, s.12.

1.2.1.3.3. İş Güvenliğinin Eksikliği

Yöneticilerin düşüncesine göre, işgörenin iş güvenliğinin az olduğunu hissetmesi, verimini artıracak yönündedir. Ancak çalışmalar bunun tam tersini söylemektedir(26).Diğer bir deyişle, iş güvenliğinin azalmasının, çalışanları güdüleyici bir etmen olmadığı aksine böylesine bir durumda çalışanların daha az çaba harcayacağını söylemek mümkündür. Bireyler çalıştıkları kurumdan güvence beklerler, statü ve sosyal haklarını yitirmeyeceklerinden emin olmak isterler. Her an işini kaybetme kaygısı duyan bir bireyden verim beklemek söz konusu olamaz. Abraham Maslow ve bir çok psikoloğun da belirttiği gibi iş güvenliği, verimliliğin olmazsa olmaz şartlarından biridir. İş güvenliğinin eksikliği ise ciddi bir örgütsel stres kaynağıdır.

1.2.1.3.4.Engellenmiş Hırlara Bağlı Stres

Bireyler mesleklerinde ilerleme ve gelişme içindedirler. Ancak mesleklerinde gelmek istedikleri mevkiye henüz gelememişlerse hayal kırıklığına kapılmaları ve bundan dolayı stres altında olmaları doğaldır.

Birey istediği bir yönetim basamağının altında bir yerlerde çalışıyorsa bu durumun hayal kırıklığı, bireyi stres içine sokacaktır. Böyle bir durum duygusal insanlarda daha fazla stres yaratacaktır (27).

Bireyin örgütte istediği noktaya gelememesine neden olan faktörün bireyin kendi dışında olması halinde de bundan etkilenmesi olağandır. Bireyden veya bireyin dışından kaynaklanan bu olumsuzluğun dikkatli bir biçimde incelenmesi ve sorunun nereden kaynaklandığının belirlenmesi şarttır.Aksi takdirde kişinin stresi artacaktır.

(26) Jere E.Yates, **Managing Stress** ,1.B.Amacom, NewYork, 1979, s.49.

(27) Cooper, Marshall, **a.g.e.**, s.30.

1.2.1.3.5.Başarıya Bağlı Stres

Şaşırtıcı ve oldukça garip görünsede başarı da önemli bir stres kaynağıdır. Birey bir kere başarılı olmuşsa çevresi kendisinden bu davranışı sürdürmesini bekleyecektir. Bireyin bu durumu düşünmesi kendisini yeni başarılar elde etmeye zorlamasına neden olacaktır. Bu baskılar bireyin zaman zaman başarıdan kaçmasına neden olur. Burada unutulmaması gereken önemli bir husus bireylerin başarılı olabilmeleri için uygun miktarda (doğru oranda) stres olması yeterli ve yararlı olacaktır. Önemli olan bu düzeyi yakalamak ve aynı düzeyde kalabilmektir(28).

Bireylerin geçmişte gösterdikleri performansı sürdürebilmeleri için üzerlerinde belli bir miktar baskı olmalıdır. Bu baskı uzun sürse bile bireylerin ilerlemesi için gerekli olmaktadır.

Meslekte başarı, bireylerin büyük ölçüde kendi haklarında ne düşündüklerini tayin eden bir faktördür.Başarılı olan bireyin kendi hakkındaki değerlemesi olumlu bir şekilde yükselir.

1.2.1.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres

Davranış Bilimcilerin çoğu, bireysel veya örgütsel yaşamda sağlıklı olmanın, diğer bireylerle iyi ilişkiler içinde olmayla mümkün olduğu görüşünde birleşmişlerdir. Pek çok birey de bunu kendi deneyimleriyle yaşamaktadırlar.Yönetim ve Örgüt kuramcıları arasında bulunan, Agyris, Gregor, Likert ve diğerleri örgütde bireyler arasındaki iyi ilişkilerin örgütsel sağlığı geliştirmede ana öge olduğu görüşünde birleşmişlerdir (29).

(28) Yates, **a.g.e.**, s.62-63

(29) **a.g.e.**, s.15,51.

İş yerinde bireyin çevresini oluşturan çok sayıda çalışan bulunmaktadır. Bu bireyler üst'ler, ast'lar ve meslektaşlar yani bireyin düzeyinde bulunan diğerleridir. İş yerindeki ilişkiler de potansiyel bir stres kaynağıdır. İş yerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler çoğunlukta olup stres içindedirler. Bu bireylerde bir takım stres belirtileri ortaya çıkar. Bunlar boyun veya sırt ağrısı, ishal, uykusuzluk gibi fiziksel, endişe, kaygı gibi düşünsel rahatsızlıklardır.

1.2.1.4.1. Astlarla İlişkilere Bağlı Stres

Yöneticilerin otoritesini kullanması ile astların bu konudaki beklentilerinin çatışması veya uyumsuzluğu, ilişkileri bozan ve dolayısıyla strese neden olan bir durumdur.

Astların kişilik yapılarına göre de stres oluşumu farklılık gösterecektir. Bağımsız, sorumluluk almak isteyen, çalışmaktan hoşlanan bir astın, otokratik bir yöneticisi olması ya da çeşitli nedenlerle otoriteyi tartışmasız kabul eden ve saygı gösteren bir astın kendisini yönetmede tamamen serbest bırakan bir yöneticiye sahip olması bireyde şüphe uyandıracak ve onu tedirginliğe itecektir. Tedirginlikte daha sonra strese neden olacaktır.

Ayrıca Yöneticinin yetki ve görev verme konusunda yeteneksizliği, gerçek ve resmi yetki arasındaki dengesizlik, statü kaybı, yetki erozyonu, astların katılımı kabul etmemesi gibi durumlar potansiyel stres kaynaklarıdır(30).

1.2.1.4.2.Üstlerle İlişkilere Bağlı Stres

V.Buch yaptığı bir ankette; Astların üstlere karşı az saygılı ya da hiç saygı duymamalarının ilişkileri bozduğunu ve bunun da önemli bir stres kaynağı olduğunu saptamıştır (31). Üstlere karşı gösterilen saygı olumlu bir davranıştır. Üstünü önemseme, sevgi ve sıcaklık da bunun bir göstergesidir.

(30) Rosemary Steward, **The Reality Of Organizations**, Doubleday and Comp., New York, 1972, s.80.

(31) Vernon E.Buch, **Working Under Pressure**, Stoples Press Ltd.Great Britain, 1972, s.50.

1.2.1.4.3. Meslektaşlarla İlişkilere Bağlı Stres

Birey ile aynı düzeyde ve bir üst basamağa yükselmek için biribiri ile rekabet halinde olan yöneticiler grubu meslektaşlar olarak tanımlanır(32).

Bireyler diğer meslektaşları ile rekabet halinde olduklarından yardımlaşma duygusundan uzaktırlar. Bir üst basamağa yükselememe ve zayıf görünme kaygısından dolayı aynı sorunları olmasına karşın birbirlerine kendilerini açamayacaklardır. Dolayısıyla, samimiyetten uzak, yapay ilişkiler sürdüreceklerdir. Güçlü ve sorun yaşamayan bir insan gibi görünme çabalarının kaygı, depresyon ve somatik hastalıklara yol açtığı düşünülecek olursa bu durum stres kaynağı açısından önemli bir etkidir.

1.2.1.5. Kurumsal Yapı Ve İklimle Bağlı Stres

Kurumsal yapı ile ilgili stresin belirtilmesi uyum sağlama, kararlara katılamama ve bürokratik sorunlar başlığı altında inceleyebiliriz.

1.2.1.5.1.Uyum Sağlama

Örgüte uyum sağlanması örgütsel yaşamda aranan birer özelliktir. Örgütsel yaşamda bireylerin giyimleri, fikirleri ve düşünceleri ile örgüte uyum sağlamaları istenmektedir. Bireylerin fikirleri ile uyum göstermesi istenmesi ve bunun kontrol altına alınmaya çalışılması diğer bir deyişle örgütün tüm bireylerini aynı fikirde olmaya zorlama bireylerden bazıları için stres dolu bir ortamı yaratır.

İrving Janis, grup düşüncesinin örgüt için potansiyel bir tehlike oluşturduğunu ortaya koymuştur (33).

(32) İnci Artan, **Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**, İstanbul, Özgün matbaacılık 1986, s.86.

(33) Irving Janis, **Victims of Groupthink**; Houghton Mifflin, Boston, 1975, s. 65.

Örgüt bireyleri aynı fikirde olmaya zorlandığı zaman grup düşüncesi örgütü zayıf duruma düşüreceği gibi mualif görüşlere yer vermeyen örgütlerde gruplar çevreleri ile ilişkilerini koparacaklardır.

1.2.1.5.2.Kararlara Katılamama

Bireylerin örgüt içindeki işle ilgili kararlara katılma ortamının ve fırsatının olmaması önemli bir stres kaynağıdır.Katılmanın ise bireyin ve onun işi üzerinde olumlu etki bırakacağı açıktır.(34)

French ve Caplan'nın bu konudaki araştırmaları sonucunda kararlara katılımının olmayışı durumunda ortaya çıkan stres yapıcıların iş verimliliği üzerinde olumsuz etkileri olduğu saptanmıştır (35).

Morgolis ve arkadaşlarının 1400 çalışan üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda aynı bulguları elde etmişlerdir. Kararlara katılımın olmayışı stres belirtileri ile çok yakından ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Bu belirtiler psikolojik sağlığa bağlı olarak fiziksel sağlığında bozuk olması, içkiye bağıllık, içe kapanma, kendine güvenin azalması, tatminsizlik motivasyonun azalması ve işten ayrılma eğilimidir (36).

Kararlara katılmanın psikolojik sağlıkla çok yakından ilgisi vardır.Bu yüzden katılmalı bir yönetimin uygulanması, çalışan bireylerin çalıştığı kurum ile ilgili herhangi bir konuda veya en azından kendi işleriyle ilgili konularda fikirlerinin alınması bireyleri motive edecek ve işteki verimi arttıracaktır.

Şekil 1 de karara katılan bireyin özelliklerinin işi üzerindeki etkileri görülmektedir.

1.2.1.5.3.Bürokratik Sorunlar

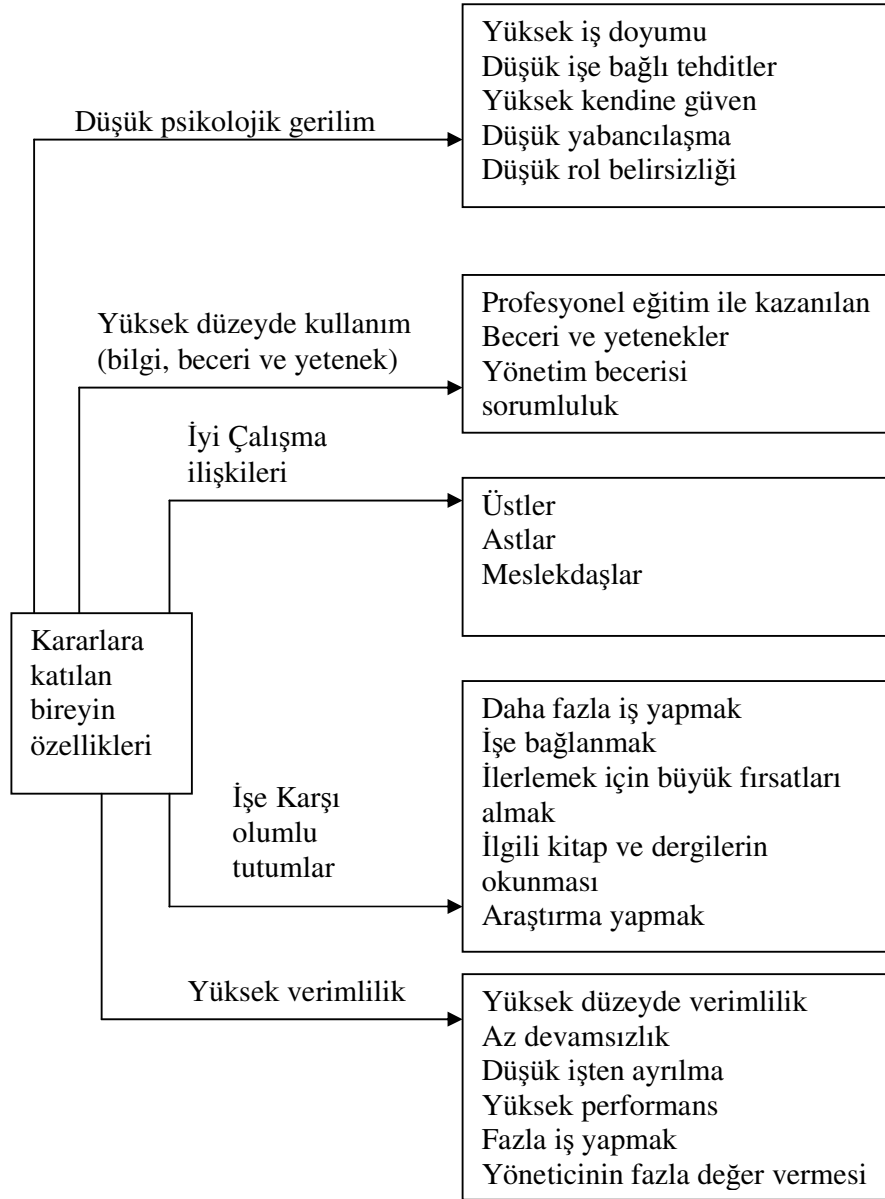
Bürokratik sorunlar yetki ve sorumlulukların dengeli bir şekilde dağıtılmadığı durumlarda ortaya çıkar.

Bireylerin kendi iş tanımlarının dışındaki işleri veya başka bireylerin ya da departmanların sorumluluğundaki işleri yapmaları sisteme karşı öfke hissetmelerine neden olur. Sistemin bozukluğundan kaynaklanan bu durum bireyler üzerinde stres oluşmasına neden olur.

(34) Jere E.Yates, **Managing Stress** ,1.B.Amacom, NewYork, 1979, s.54.

(35) French, Caplan, **a.g.e.**, s.65-68.

(36) **a.g.e.**, s.88.



Şekil 1 :Kararlara Katılan Bireyin Özellikleri – Kaynak: Jere E.Yates, Managing Stress, 1.B.Amacom, NewYork, 1979, s.54.

1.2.1.5.4. İklimle Bağlı Stres

Isı çoğunlukla iklim koşullarını oluşturan önemli bir öge olarak karşımıza çıkar. Örgüt çalışma ortamında kuru-sıcak, kuru-soğuk hava koşullarına göre giyinme, korunma ve çalışma sağlanırsa ısı ve neme bağlı zararlı etkiler ortaya çıkmaz.

İnsan organizmasının en kolay ve rahat uyum sağladığı ısı ortamı 20-25 derece arasındadır. Sıcak havada insan bedenindeki kılcal damarlar genişler geri iletimle ısı üretimi azalır. Solunum ve terleme yolu ile buharlaşma çoğalır. Kalp vuruş sayısı, nabız, solunum sayısı artar. Bu zorlanmaya uyum sağlanamazsa önce baş ağrısı, halsizlik, yorgunluk, uykusuzluk gibi ruhsal belirti ve yakınmalar ortaya çıkar.

Soğuk ortamlarda soğuğun etkisiyle derideki kılcal damarlar daralır. Bedenin iç ısını artırmak için titreme olur. Soğuğun devamı ve oranı artınca ısı üretimini sağlamak üzere yağ dokusunda oksidasyon başlar. İç salgı bezlerinin işlevi artar. Böbreküstü ve tiriod bezinin salgılarındaki artma bedenin kalori harcamasını çoğaltan geri iletim sağlar. Kan basıncında özellikle küçük tansiyonda yükselme görülür. Dolaşım ve boşaltım sistemi hastalıkları ortaya çıkabilir (37).

1.2.1.6. İş / Aile İlişkilerine Bağlı Stres

Bireysel stresi konu alan tüm incelemeler; ailevi sorunları, maddi güçlükleri, kişilerarası ve işletme içi rekabet karşısında duyulan güvensizliği, aileden ve işletmeden gelen taleplerin çatışmasını gözardı etmemek durumundadır (38). Bu durum bireyin karşı karşıya kaldığı gerilimleri bir bütün olarak ele almaktır.

Birey her iki tarafta da yaşadığı stresi bir diğerine taşıyacaktır. Dolayısıyla bireyin güvenli ve huzurlu bir iş ortamında çalışmasının önemli olduğu kadar mutlu ve huzurlu bir aile yapısına sahip olması da çalışma hayatı için oldukça önemlidir.

(37) Köknel, **a.g.e.**,s.54.

(38) Stora, **a.g.e.**, s.29.

1.2.1.7. Örgütsel Stres Sonuçları

Bireyler stres altında iken, kendilerini ve sosyal yaşamlarını olduğu kadar iş yaşamlarını da doğrudan etkilemektedirler. Performans düşüklüğü, sorumluluk kaybı, yaratıcılığın yok olması, işe devamsızlığın artması, iş tatmini ve motivasyonun azalması, işgören devir hızının yükselmesi örgütsel sonuçlar olarak yer almaktadır.

1.2.2. Bireysel Stres Kaynakları

Örgütsel stres kaynakları dışında bireysel özelliklere bağlı bireysel stres kaynakları; bireylerin yaşadıkları toplum içinde bulunan sosyal ve ekonomik yaşamına bağlı olan ve ailevi sorunlarından doğan stres kaynaklarıdır.

İnsanlar bireysel olarak bir çok farklı stres kaynakları ile karşılaşır ve bireysel yapı ve özellikleri nedeni ile bunlara gösterdikleri tepkiler de farklı olmaktadır. Bireysel stres kaynakları kaygı düzeyi, belirsizliklere karşı tolerans, ailevi sorunlar, heyecan düzeyi, ekonomik sorunlar, hayal kırıklığı, iş hayatının anlamsız olması genel olarak yaşamdaki değişikliklerdir.

Bireysel stres kaynakları örgüt dışı sosyal yaşamdan kaynaklanan stres ve bireylikten kaynaklanan olmak üzere iki grup altında işlenecektir.

1.2.2.1. Örgüt Dışı Sosyal Hayatdan Kaynaklanan Stres

Bu tür sorunlar genellikle tüm bireylerde görülebilen ve sosyal yaşamdan kaynaklanan genel sorunlardır. Stres yapıcı sorunlar ; Orta yaş bunalımı, aile sorunları, işe gidip gelme sorunları ve parasal sorunlardır.

1.2.2.2. Bireyin Kendinden Kaynaklanan Stres

Bireyler çok farklı stres kaynakları ile karşı karşıyadırlar. Bunları karşı tepkileri, hisleri, değerleri ve bireysel özellikleri nedeniyle farklılıklar gösterirler. Burada önemli olduğu düşünülen bireysel stres kaynakları açıklanacaktır.

1.2.2.2.1. İşin Anlamının Kaybedilmesi

Bireyler bazı meslekleri anlamlı bazılarını anlamsız bulabilirler. Bazı bireyler bir takım meslekleri diğerlerine göre daha anlamlı bulabilirler ve kendi mesleklerinin anlamsız olmasından yakınırırlar. Bu durumda büyük olasılıkla stres içine gireceklerdir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde açıklandığı gibi bireyin gösterdiği her davranış onun sahip olduğu belirli gereksinimleri gidermeye yöneliktir. Bireyin gereksinimleri giderilmediği durumda işe yabancılaşan, ilgisiz, karamsar ve nevrotik bir kişilik yapısına girdiği görülür (39).

Aynı işi yapan bireylerin yaptıkları iş hakkındaki düşünceleri diğerlerine göre farklı olabilir. Yaptığı işi amaçsız ve anlamsız bulan birey çalışma saatlerini boşa harcadığı düşüncesi ile stres içine girecek aynı işi yapan diğer birey ise işini sevdiği ve böyle bir işte çalıştığı içinde mutlu olacaktır.

1.2.2.2.2. Hüsrana Uğrama

Çalışma ortamına gelen bireylerin büyük bir çoğunluğu umut ettiklerinden daha azını bulabilmektedirler. Şüphesiz bu durum bireyin hüsrana uğraması için önemli bir etkindir (40).

(39) Tuğray Kaynak, **Organizasyonel Davranış**, İşletme Fakültesi, İstanbul, 1990, s.122.

(40) Yates, **a.g.e.**, s.61.

Hüsranın özü, bireyin ulaşmak istediği amacın önünün bazı engeller nedeni ile kesilmesidir. Burada bireyin kendi dışındaki bir nedenden veya bireyden kaynaklanması stresin düzeyini etkileyebilir. Eğer birey amacına ulaşmak için önündeki şu veya bu nedenden kaynaklanan engelleri yok edemezse strese girmesi kaçınılmazdır.

1.2.2.2.3.İşe Karşı Aşırı İlgi

Yöneticilerin yaşamlarının büyük bir kısmını iş kapsar. Yöneticiler başarılı olmak için işte uzun saatler geçirirler ve çok çalışırlar. Bu bireyler tüm enerjilerini, ilgilerini ve zamanlarını çalışarak tüketirler. Çoğu işten başka bir yaşam tarzı düşünemez .

Ancak bu bireylerin yaşantıları izlendiğinde genelde mutsuz bireyler oldukları gözlenmektedir. Evlilikleri ve sağlıkları bozuktur. İçki ve sigara alışkanlıkları vardır. İşten başka bir şey düşünemezler ve iş dışındaki yaşamlarında genel olarak başarısız bireyler oldukları gözlenmiştir (41).

1.2.2.2.4. Kaygı Düzeyi

Bireylerin sürekli bir kaygı duymaları stres içinde olduklarının bir göstergesidir.

Ailevi sorunlar ve bireysel faktörleri kaygının bilinen nedenleri olarak sayılabilir. Bunlara örgütsel faktörleri de katabiliriz. Bu faktörler sık değişen yönetim, bireyin pozisyonunun açık olarak belirlenmemiş olması olarak sayabiliriz. Stresli durum devam ettiği sürece birey huzursuz ve mutsuzdur.

“İşin belirsizliği veya iş baskısı ile ekonomik çevrenin çabuk değişmesi nedeni ile ortaya çıkan iş güvensizliği de kaygıya neden olmaktadır (42)”.

(41) Artan, **a.g.e.**, s.100.

(42) **a.g.e.**, s.100.

1.2.2.2.5. Heyacan Düzeyi

Heyacan, bireylerdeki duygusal yapıyı tanımlar. Bireylerin stres kaynaklarına gösterdikleri tepkiler gibi heyacan düzeyleri de birbirinden farklıdır.

Nevrotizm bir bireyin heyecan düzeyi için kullanılan daha teknik bir terimdir. Heyacan düzeyi genelde doğuştan varolan bir özelliktir. Bireylerin bazılarının heyecan düzeyi, diğerlerinden daha yüksektir. Bu bireyler performans göstermek için gerekli dış uyarıcılara çok az gerek duyarlar ve heyecansal uyanma düzeyine çabuk ulaşırlar. Bu bireylerin performansları az yoğunluktaki dışsal güdüleyici baskılarla bozulabilir. Bunun tam tersine düşük heyecansal uyanma düzeyinde olanlar, performans gösterebilmek için çok fazla miktarda ve sayıda dış uyarıcıya gerek duyarlar (43).

Yüksek heyecan düzeyinde olan bireylere olumlu geri besleme ile az miktarda baskı uygulanırken, düşük düzeyde olanlara ise fazla baskı uygulanmalıdır. Bireyler arası bu farklılıklar onlara yaklaşmakta da farklılığı getirir.

1.2.2.2.6. Belirsizliğe Karşı Hoşgörü

Bireyin örgütteki rolü belirsiz ise bunun sonucunda strese girebilir. Pek çok araştırmacı belirsizliğe karşı hoşgörünün, hızla yükselmekte olan bir yöneticinin önemli bir özelliği olduğuna inanırlar. İş gücünün günümüzde üretim işinden nitelikli bilgi işine dönüşmesi nedeniyle iş tanımlarında belirsizlik oluşmaktadır. Rol belirsizliğine karşı hoşgörü konusunun önemi de gün geçtikçe artmaktadır. Bu nedenle yöneticiler belirsizliğe karşı hoşgörülü olma yeteneklerini geliştirmek durumundadırlar. Bunu başaramayan yöneticinin başarısızlığa uğraması ve strese girmesi söz konusu olabilir (44).

(43) Yates, **a.g.e.**, s.63.

(44) Artan, **a.g.e.**, s.102.

1.2.2.3. Bireysel Stres Sonuçları

Stresin bireysel sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak üç bölüme ayrılmaktadır. Stres altında olan birey öncelikle fizyolojik olarak etkilenecek ve Selye'nin “ Genel Uyum Sendromu “ adını verdiği bu durumun alarm, direnç ve tükenme dönemleri olarak üç aşaması ortaya çıkacaktır. Kalp rahatsızlığı, ülser, baş ağrısı gibi rahatsızlıklar da fizyolojik sonuçlara örnek teşkil eder. Kaygı, depresyon, uykusuzluk ve tükenme belirtileri ise stresin psikolojik sonuçlarıdır. Alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımı saldırganlık ve kaza yapma eğilimi gibi belirtiler de davranışsal sonuçlardır(45).

İnsanın strese uzun süre direnç göstermesi olanaksızdır.Stresli ortamlarda yorulmuş olan vücudun gevşeme ve dinlenme gereksinimi, para-sempatik sinir sisteminin yatıştırıcı etkiler yaparak bireyin gereken enerjiyi toplamasının, yorgunluğunu atmasını ve daha aktif bir şekilde mücadeleye devam edebilmesini sağlamaktadır(46).

Stres bireyleri kaygılandırmakta, korkutmakta ve tehdit etmektedir. Stresin belirtileri aşırı derecede alınganlıktan, sinirsel bozukluklara, küçük depresyonlara ve kronik hastalıklara kadar geniş bir yelpazede kendini göstermektedir. Bu belirtilerin bireylerin davranışlarını dolaylı olarak etkilemesi söz konusudur.İşletmeler için önemli olan karar verme işlevini yerine getirilmede bireyin stres içinde olması zaman zaman bir takım olumsuzluklara neden olabilir.Aynı şekilde bireylerin bir konu üzerinde dikkatlerini toplayamamaları da sağlıklı kararlar alınmasını engeller.

Uzun vadede stresin belirtilerini tanımak ve stresle başa çıkmayı öğrenmek bireylerin daha iyi, daha üretken ve daha mutlu işgörenler ve insanlar olmasını sağlayacaktır.

(45) Yates, **a.g.e.**, s.86.

(46) Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim psikolojisi**, beta ,İstanbul,1998, s.223-224.

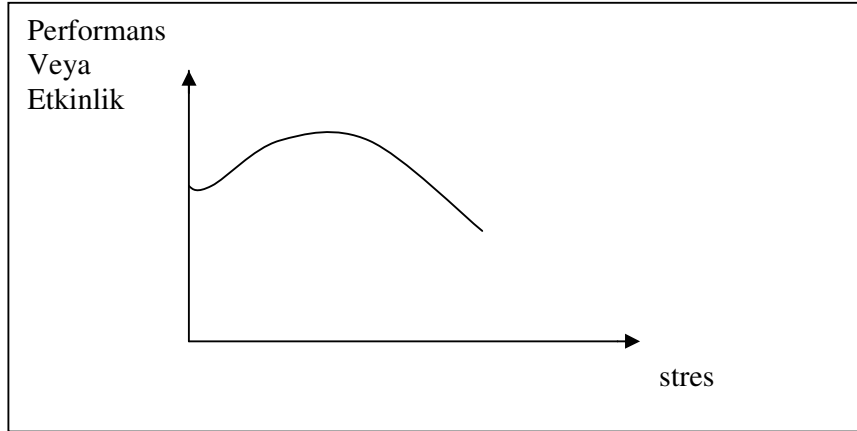
1.3. Performans Ve Stres

Örgütsel stresin performans üzerindeki etkileri ilk kez Yerkez ve Datson tarafından 1908 yılında araştırılmış ve araştırma sonucunda stres ile performans ve etkinlik arasında belli bir noktaya kadar doğrusal bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmaya göre stresin normal düzeyinin üzerine çıkması bireylerin olumsuz olarak etkilenmelerine neden olmakta ve performanslarında bir düşüş yaşanmaktadır(47).

Bu durumun nedeni aşırı derecede yoğun stresin bireylerin dikkatinin azalmasına, yargılamalarında ve kararlarında bir takım yanlışlıklar yapmalarına neden olmaktadır.

Stres düzeyinin düşük olması da düşük performansa neden olmaktadır. Bireyin elde edeceği sonuçları çaba harcamaya değecek nitelikte görmemesidir (48).

İnsanların en etkili ve verimli düzeyde çalıştıkları bir olumlu stres düzeyi vardır. Bu düzeyin altında kalındığında bireyden beklenen performansın gösterilmesi mümkün olmadığı gibi bu düzeyin üstüne çıkıldığında da kaygı ve stres tepkileri ortaya çıkmaktadır. Bu olayın uzun zaman devam etmesi ise bireyin tepkilerinin belirgin hatta bir süre sonra kronik bir hal almasına neden olmaktadır (49).



Şekil 2 : Yerkes-Dodson Yasası-Kaynak: İnci Artan; Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, İstanbul, Özgün matbaacılık 1986, s.123.

(47) Artan, **a.g.e.**, s.123

(48) Nevzat Tarhan. s 81-82

(49) Karl Albrecht, “ **Az stres Yaşayarak Yüksek bir Performansa Ulaşmak**” , **Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım**, Ç.Nesrin H.Şahin, Ankara:Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1994, s. 114.

Performansı dolaylı etkileyen nedenlerden biri de büyük şehirlerde yaşayan ve işe gidip gelmede trafik sorunu olan insanlarda görülür. Daha işe gitmeden psikolojik ve fizyolojik açılardan bu denli olumsuz etkilenmiş ve eve dönüşte de aynı sorunları yaşayacak olan insanın işteki performansının çok yüksek olmaması olasılığı yüksektir. Ayrıca Örgütsel stres kaynakları olan iş çatışması ve belirsizliğin çalışanların görevlerini yerine getirmelerinde ve başarılı olmalarında performanslarını azalttığı düşünülmektedir. Diğer bir deyişle, bireysel olarak sahip olunan sınırlı enerji ve güç miktarı bu iki stres kaynağından dolayı bölünmektedir. Stres kaynakları kişiye daha fazla iş ve başarılı olması için daha fazla dikkatli olma zorunluluğunu getirmektedir.

Belirsizlik ve çatışma uzun sürdüğünde mevcut kapasitenin azalmasına neden olduğu düşünülmektedir. Çünkü stresin varlığı görevin yerine getirilmesini azaltıyor, performansı düşürüyor, iş tatminini azaltıyor ve işten ayrılma eğilimini yükseltiyor.

Bireylerde oluşan stresin gün geçtikçe artıyor olması araştırmacıları stres ile birey arasındaki bağlantıyı incelemeye yöneltmiştir (50)

1.4. İş Tatmini Ve Stres

Bireylerin yaşamında işlerin oldukça önemli rolü vardır. İşgörenin verimli ve etkin çalışabilmesi için işini anlamlı bulması ve iş tatmini çok önemlidir. Her mesleğin ve işin anlamı ve önemi büyüktür. Ancak işgörenin ne hissettiğini dikkate almak gerekir.

“Bireyin psiko-sosyal oluşumunda, işin seçimi, işin kendisi, yeri, fiziki koşulları, türü, gerektirdiği bilgi düzeyi, amacı, ücreti, çalışanlar arasında ilişkiler, güvenlik ve benzer etkenlerin hangi derecede bireysel gereksinmelere cevap verdiği birincil önemdedir. (51)”.

(50) Fiona Janes & Jim Bright Muth, **Stress** ,Theory and Research, Pearson Education limited, 2001,s.4-11.

(51) Kaynak, **a.g.e.** s.114.

Bu durum iş tatmini doğrudan etkilemekte ve daha sonrası için işten ayrılmalara kadar gidebilmektedir. Örgütteki gürültü, titreşim, aydınlatma, sıcaklık ve havalandırmanın istenen koşullarda olmaması fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara neden olmakta bu da dolaylı yoldan iş tatminini etkilemektedir.

1.5. Belirsizlik ve Stres

İş yerinde kabul görememe, teşvik olanaklarının ve maaşların yetersiz olması çalışanı mutsuz eder. Bir de çalışan mesleğinde ulaşmak istediği mevkiye henüz ulaşamamış ise hayal kırıklığına uğrar. Kimi insan bu duruma kolaylıkla adapte olabilirken kimi insan kolay atlatamamaktadır. Bu etkenlerin ortadan kaldırılamaması durumunda da bireyin stres altında kalması kaçınılmazdır. Bireyin işe fazla zaman ayırması ve çok yoğun çalışması iş dışı etkinliklere zaman ayıramaması demektir ki bu da kişiyi sinirli yapar, iş ilişkilerini olumsuz etkiler.

Bireylerin örgütlerde yapmakla yükümlü oldukları bir çok rolleri vardır. Kişilerin rollerini gerçekleştirdikleri yer ve mekana ilişkin sorunlar, rol çatışması, rol belirsizliği ve kişilere karşı sorumluluk stres kaynaklarıdır (52).

Rol çatışması bilhassa ara kademelerde çalışanların karşılaştıkları bir sorundur. Kişilere verilen yetki ve sorumluluğun dengeli olmaması, bireylerin kendilerinden beklenenleri ve sorumlulukları algılayamaması rol çatışmasına neden olmakta beraberinde de stresi getirmektedir.

İş tanımları ile ilgili belirli olmayan durumlar rol belirsizliğinin söz konusu olduğu durumlardır. Şirketler birleştiğinde çalışanlar genellikle kimin hangi işi yapacağı konusunda ikilem yaşamakta ve strese neden olmaktadır. Rol belirsizliğinden ve rol çatışmasından şikayetçi olan bireylerin iş tatmini de düşüktür.

Buraya kadar olan bölümde örgütsel ve bireysel stres kaynakları irdelenmiştir. Bireyin kişilik yapısı stres kaynağından etkileniş biçimini etkilediğinden bir sonraki bölümde bir kişilik özelliği olan iyimserlik kavramı ele alınacaktır.

(52) Arnold and Feldman, **a.g.e.** s.459

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA HAYATINDA İYİMSERLİĞİN ROLÜ VE ÖNEMİ

2.1. İyimserlik Kavramı

İyimserlik, olumlu sonuçları beklemeye ilişkin eğilimleri içeren hem bir kişilik özelliği olarak hem de bir düşünce biçimi olarak görebileceğimiz bir kavramdır. Bireylerin olumlu ya da olumsuz olaylarla ilgili yorumları belli bir yanlılık içerisindedir. Bu bilişsel yanlılıklar psikolojide iyimserlik başlığı altında incelenmektedir. Literatürde çoğunlukla salt iyimserlik kullanılmakla birlikte, bu kavramın türlerine de yer verildiği gözlenmektedir. İyimserlikle ilgili bazı kavramları tanıyalım.

İyimserlik ; olumsuz olaylardan çok olumlu olayları algılamaya ilişkin temel eğilim olarak açıklanmaktadır. Karşılaştırmalı iyimserlik ; bireyin olumlu ve olumsuz olayların ortaya çıkma olasılığını kendilerine göre yorumlamalarıdır. Birey olumlu olaylarla karşılaşma olasılığının diğerlerine göre daha yüksek olduğunu, olumsuz olayların başına gelme olasılığın ise daha düşük olduğunu düşünür. Gerçekçi olmayan iyimserlik ; olumlu olaylarla karşılaşma olasılığının gerçekte oluşmasından daha fazla yüksek oranda gerçekleşmesini beklemek , olumsuz olayların ise olduğundan daha düşük oranda gerçekleşeceğini düşünmektir (1).

İyimserlikle ilgili diğer bir yaklaşım ise kişilikle ve durumla bağlantılandırılmasıdır. Bu sınıflamaya göre kişiliğe özgü iyimserlik ve duruma göre iyimserlik olarak ikiye ayrılmaktadır. Scheier ve Carver (1992) tarafından üretilen kişiye özgü iyimserlik (dispositional optimism) kavramı, içinde yaşanan durum ve koşullardan bağımsız bir kişilik özelliği olan, görece sürekli ve tutarlı bir biçimde kişinin yaşamında olumsuz sonuçlar yerine olumlu sonuçlar bekleme ve olumlu durumlarla karşılaşacağına inanma eğilimi anlamında kullanılmaktadır (2).

(1) Sibel Türküm, **Stresle Başa Çıkma ve İyimserlik**, T.C. Anadolu Üniv. Yayınları, No:1098, Eskişehir, 1999, s.78.

(2) S.C. Segerstrom , S.E. Taylor, M.E. Kemeny , J.L. Fahey, Optimism is associated with mood, coping, and immune change in response to stress. **Journal of Personality and Social Psychology**, 1998, 74(6), 1646-1655.

Bazı araştırmacılara göre de kimi bireyler olumsuz olaylarla karşılaşma olasılığının diğerlerine göre çok fazla olduğunu düşünürler. Gerçekçi olmayan karamsarlık (unrealistic pessimism) olarak isimlendirilen bu süreçte kişiler olumsuz olayların kendi başlarına gelme olasılığına, başkaları için olabileceğinden daha yüksek bir değer biçmektedirler (3). Bu yapıda olan bireylerin iş performansının ve iş tatminin olumsuz etkileneceği kaçınılmazdır.

Çernobil'deki patlamadan beş gün sonra Polonya'da gerçekleştirilen bir araştırmada kişilerden bir seri olumsuz olaylarla karşılaşma olasılığının yanısıra radyasyonun sağlıklarına getirdiği tehditi kendileri ve diğer insanlar açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmadaki bireyler, kendilerinin tren kazası, soyguna uğrama, yolda giderken bir kazaya kurban gitme gibi durumlarla karşılaşma olasılıklarını diğerlerinden daha düşük olarak değerlendirirken diğer bir deyişle gerçekçi olmayan iyimserlik gösterirken, radyasyonla ilgili sağlık sorunları ile karşılaşma olasılıklarını daha yüksek değerlendirmişlerdir (4).

İyimserlik kavramının bireyler için anlamını ve işlevini belirginleştirme çabaları psikolojide önemli bir yer tutmaktadır.

"İyimserliğin gerçekliği algılamada ve sonuçlarını yorumlamada içerdiği yanlılığın sağlıklı olmayan uyum (Maladaptive) olduğunu vurgulayan görüşe karşılık, bir çok bilim adamı da yararlarını vurgulamıştır. Bu görüşü benimseyenler iyimserliğin kişiyi eyleme veya sonuç almaya güdüleyen ve onu çaba göstermekten alıkoyan olumsuz duygulardan koruyan yönünü vurgulamaktadırlar. Örneğin kişilerin başarılı bir performans göstereceklerine ilişkin iyimserlikleri, zor olan görevlerde daha da çok uğraşmalarına ve böylece daha da başarılı olmalarına yol açabilir. (5)"

(3) C.Dewberry , M. Ing, S. James, M. Nixon and S. Richardson , Anxiety and unrealistic optimism . **The Journal of Social Psychology**,1989, 130(2), s.151-156.

(4) Türküm, **a.g.e.**, s.81.

(5) **a.g.e.**, s.84.

İnsanların stres yaratıcı ya da tehdit edici olaylarla karşılaştıklarında verdikleri tepkileri anlamamıza yardımcı olabilecek bir kavram da olumlu yanılsamalardır. Olumlu yanılsamalar (positive illusions) bireylerin zorlanma anlarında , kendilerine ilişkin olumlu algılarla, yoğun bir kişisel kontrol algısıyla ve geleceğe ilişkin iyimser beklentilerle tepkilerde bulunmalarını içermektedir (6). Bilgilerin bu şekilde olumlu olarak işlenmesi psikolojik uyumla bağlantılıdır. İnançları sarsan travmatik yaşantılar ortaya çıktığında insanlar bu inançları onarmak için aktif bir çaba harcarlar. Bireylerin bilgileri olumlu olarak çarpıtmaları, psikolojik uyumların da olumlu bir etki yaratır ancak gerçekten çok fazla uzaklaşıldığında sağlıksızlığa dönüşebilmektedir.

Olumlu yanılsamalar, kişileri kendilerine ilişkin daha doğru değerlendirmeler yapabilmeleri ve olumsuz bilgiyi yani yanlış kararları, gerçekçi olmayan amaçları ayırt ederek yeni düzenlemeler yapmaları için bir fırsat verecektir. Kazanılan bu süre içinde bireyler kişisel amaçlarını, kararlarını ve geleceğe ilişkin planlarını yeniden düzenleyebilmektedirler.

Yapılan bir çok çalışma, insanların kendilerini diğerlerine göre daha olumlu olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Örneğin bir araştırmada üniversite öğrencilerinden özellik belirten sıfatlar kullanılarak kendilerini ve herhangi bir öğrenciyi derecelemeleri istenmiştir. Bu alandaki diğer çalışmalara paralel olarak diğer öğrencilerle karşılaştırıldığında olumlu özellikleri kendileri için daha çok yoğun kullanıldığı görülmüştür (7).

Olumlu yanılsamalarla ilgili, yapılan araştırmalar ilginç sonuçlar vermektedir. Bazı çalışmalar depresyonda olmayan bireylerin kendilerini diğerlerinin onları gördüğünden daha olumlu olarak görme eğiliminde olduklarını gösterirken, diğer bir çalışmada ise depresyonda olmayan bireylerin kendilerini değerlendirmeleri yanılsama yerine çok sert acımasız değerlendirmeler yaptıkları da gözlenmiştir (8).

(6) **a.g.e.** s.85.

(7) L.B. Myers, C.R. Brewin, Illusions of well-being and the repressive coping style. **British Journal of Psychology**, 1996, 35, s.443-457.

(8) L.B. Myers , Repressive coping, trait anxiety and reported avoidance of negative thoughts. **Personality and Individual Differences**, 1998, 24(3), 299-303.

İyimserliğin fiziksel ve psikolojik sağlıkla ilişkisi bir çok araştırmada irdelenmiştir. Örneğin bir çalışmada üniversitedeki bir grup öğrencinin duruma ve kişiliğe özgü iyimserlik düzeylerinin duygu durumları ve bağışıklıkları üzerindeki etkisi araştırılmıştır(9).

“Veriler, iyimserlerin daha olumlu duygu durumunda ve insan sağlığı için olumlu işlevleri olan hücrelere sahip olduklarını göstermiştir. Araştırmalara göre bireylerin karşılaştıkları ve karşılaçacakları olayların sonuçlarıyla ilgili beklentileri, değerlendirmeleri ve duygu durumlarındaki bireysel farklılıkların, bağışıklık tepkileri ve psikolojik sağlıkları açısından önemli olabileceği vurgulanmıştır (10)”.

2.2.Karamsarlık

İyimserliğin karşıt görüşü olarak alabileceğimiz karamsarlık daha çok olumsuz olayları algılamaya ilişkin temel eğilim olarak açıklanmaktadır.Burada da iyimserlikte olduğu gibi gerçekçi olmayan karamsarlık (unrealistic pessimism) den söz etmek mümkündür.Gerçekçi olmayan karamsarlık olarak isimlendirilen bu süreçte bireyler olumsuz olayların kendi başlarına gelme olasılıkların başkalarinkinden daha fazla olduğunu düşünürler.

Seligman, insanların düşüncelerinin depresyona yol açtığını varsaymıştır. Zaman içinde yaptığı deneylerde karamsarların iyimserlere göre depresyona girme olasılıklarının çok daha yüksek olduğunu saptamıştır.Seligman'a göre karamsarlar ; durumdan kendilerini sorumlu tutma eğilimindedirler. Durumu kalıcı görürler ve ne yaparlarsa yapsınlar değişmeyeceğini düşünürler. Eğer bu tutum yaygınsa depresyon kaçınılmazdır (11). Yani sigara kanser için nasıl bir risk oluşturuyorsa, karamsarlık da depresyon için öyle bir risk oluşturur. Karamsarların riskleri depresyonlada sınırlı değildir. Sağlıkları açısından bakıldığında, daha sık hastalanırlar ve bağışıklık sistemleri zayıftır.

(9) Segerstrom ve diğ. , **a.g.e.**, s.1646-1655.

(10) Türküm, **a.g.e.**, s.87.

(11) S.Hovardaoğlu, Öğrenilmiş çaresizlik modeli, **Psikoloji Dergisi**,1986, 5(20), s.3-16.

Bu çalışmalara bakıldığında rneğin Scheier ve Carver'ın araştırma sonuçları, iyimserlerin aktif, problem odaklı başaıkmaı kullanmaya eğilimli olduklarını, stresli durumla karşılaştıklarında daha planlı davrandıklarını göstermiştir. Karamsarlar ise stres yaratan kaynakla ilişkili olan hedef veya hedeflerle kendini meşgul etmemeye yönelik eğilim içindedirler. Bunlara ek olarak iyimserler stresli olayların gerçekliğini kabul ederken, karamsarlar inkarı tercih etmişlerdir (12).

İyimserler hoş olmayan olayların gerçekliğini daha rahat kabul etme ve deneyimlerinden hareketle bu olayları en iyi duruma getirme eğilimindedirler. Buradan varılan sonuç, iyimserlerin aktif başediciler, karamsarların ise güçlükler karşısında vazgeçmeye eğilimli kaçınmacı başediciler olduğudur.

(Chang 1998a)Araştırmasında, iyimserliğin daha uyumlu, problem çözme ve yeniden yapılandırma gibi başaıkma etkinlikleri ile karamsarlığın ise daha uyumsuz, problemden kaçınma ve sosyal olarak ie dönme gibi başaıkma etkinlikleri ile ilişkili olduğunu göstermiştir (13).

İyimserler ise durumdan başkalarını sorumlu tutma eğilimindedirler. Yaşananı geçici ve yaşamlarının diğer taraflarını etkilemeyecek bir durum olarak görürler. Eğer bu durum yaygınsa iyimserler başlarına ne gelirse gelsin depresif bir hal yaşamazlar ya da yaşayacak olurlarsa da çabuk toparlanırlar (14).

-
- (12) M.F.Scheier, C.S. Carver, Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and emprical update. **Cognitive Therapy and Research**, 1992, 16(2), s.201-228.
- (13) E.C.Chang, Cultural differences in optimism, pessimism, and coping: predictors of subsequent adjustment in Asian American and Caucasian American college students. **Journal of Counseling Psychology**, 1996, 43(1), s.113-123..
- (14) E.C.Chang, Dispositional optimism and primary and secondary appraisal of a stressor: Controlling for confounding influences and relations to coping and psychological and physical adjustment. **Journal of Personality and Social Psychology**, 1998a, 74(4), s.1109-1120.

İyimserlik , karamsarlık ve kaygı gibi özelliklerin kan basıncı ve duygu durumu etkilerinin araştırıldığı bir başka araştırmanın sonuçları da şöyle özetlenebilir. Karamsar ve kaygılı bireylerin kan basıncı seviyelerinin, iyimser ve düşük kaygılı bireylere göre daha yüksek olduğu ve bu gruplara göre daha az olumlu ve daha yoğun olumsuz duygular hissettikleri gözlenmiştir (15).

2.3.İyimserlik ile Fiziksel ve Psikolojik Sağlık İlişkileri

Segerstorm ve diğerleri araştırmalarında iyimserlerin daha olumlu işlevleri olan hücrelere sahip olduklarını göstermiştir.

Kanser hastalığına yakalanma ya da yakalanmama olasılığı ile bağlantılı olarak yapılan çalışmalardan elde edilen sonuç, bireylerin olayları kendi kontrolü altında değerlendirmelerinin iyimserlikte önemli bir etken olduğudur (16).

Sağlık sorunları ile karşılaşan bireylerin kişilik özellikleri ile hastalığın seyrî arasındaki bağlantıyı inceleyen araştırmada iyimserliğin, olumlu sonuçlar elde ettiği, karamsarlığın ise olumsuz sonuçlara yol açtığı kaydedilmektedir.

Son yıllardaki araştırmalar iyimserlerin, karamsarlarla karşılaştırıldığında psikolojik ve fiziksel olarak daha iyi uyum içinde olduklarını göstermektedir.Örneğin kronik damarlarla ilgili bypass ameliyatı gibi stresli tıbbi işlemlerle karşılaşanlardan iyimserlerin karamsar hastalardan daha çabuk iyileştikleri ve ameliyat sonrası komplikasyonların daha az çıktığı görülmüştür (17).

Bireye özgü iyimserlikle sağlık ilişkileri incelendiğinde başa çıkmanın da bir başka değişken olarak bu çalışmalarda yer aldığı görülmektedir. Araştırma sonuçları iyimserlerin fiziksel sağlıklarının daha iyi olduğunu ve ameliyat sonrası yaşam kalitelerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

(15) K. Raikkönen, K.A. Matthews , J.D. Flory, J.F. Owens, B.B. Gump, Effects optimism , pessimism and trait anxiety on ambulatory blood pressure and mood everyday life,

Journal Personality and Social Psychology ,1999, 76(1), s. 104-113.

(16) Myers ve Brewin, **a.g.e.**,1996 .

(17) M.F.Scheier, C.S.Carver, M.W. Bridges, Distinguishing optimism from neuroticism and trait anxiety self mastery and self esteem: A Revaluation of the life Orientation Test.

Journal of Personality and Social Psychology,1994, 67(6), s. 1063-1078.

Uyumlu başa ıkma stratejilerinin bir fonksiyonu olarak iyimserlerin sağlıkla ilgili durumlarda olumlu alışkanlıkları olduğu , stres yaratıcılarından daha az etkilendikleri için daha az alkol kullanabilecekleri, depresyon ve kaygıyı daha az yaşıyabilecekleri ve bu nedenle de daha iyi uyuyabildiklerine bağlanmaktadır (18).

İlgili literatürde, iyimser bir doğaya sahip olanların bu özelliklerinden dolayı stresle daha etkili bir biçimde başa ıkabileceklerini söylemektedir. Örneğin psikolojik belirtileri kontrol edilerek yürütülen bir araştırmada dönemin başında iyimserlik puanı yüksek olan öğrencilerin, düşük olanlara göre dönem sonunda daha az fiziksel belirtiler gösterdikleri saptanmıştır.

Buraya kadar bahsedilen araştırmalarda elde edilen verilere göre kişilik özelliklerinin, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları üzerinde olumlu etki yarattığı konusunda fikirbirliği oluşmuştur. Bundan sonraki çalışmalar artık olumlu etkinin kaynaklarını daha derinlemesine araştırmaya kaymıştır. İyimserlik düzeyleri yüksek olan bireylerin sosyalliğe daha çok yatkın oldukları, daha olumlu sosyal ilişkilerde bulundukları belirtilmektedir. Bu ilişkiler duygusal ve fiziksel işlevselliği kolaylaştırmaktadır.

Nitekim sosyal desteğin stresi azalttığı yönünde araştırma verileri vardır. Yine sosyal desteğin hastalık olasılığını azalttığı , iyileşmeye hız kazandırdığı ve ağır hastalıklarda ölüm riskini azalttığını yansıtan araştırmalara rastlanmaktadır.(19) Sınavın stres yaratıcı olarak ele alındığı ve  niversite öğrencilerinden veri toplanan bir araştırmada iyimserliğin ve sınava ilişkin değerlendirmenin başa ıkma, psikolojik ve fiziksel sağlık üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçları stresle ilgili değerlendirmelerin iyimserlik, başa ıkma ve uyuma eşlik ettiğini göstermiştir. Benzer ilişkilere diğer araştırmalarda da rastlanmıştır(20).

(18) Segerstrom ve diğ., **a.g.e.**,1998.

(19) L.G.Aspinwall, S.E. Taylor, Modeling cognitive adaption: A Longitudinal investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance , **Journal of Personality and Social Psychology**,1992 ,63(6), s.989-1003.

(20) Chang, **a.g.e.** 1998a , s.1109-1120.

Bu çalışmalara göre, stresli durumlarda iyimserlerin daha çok problemle uğraşmayı içeren başaıkma yöntemlerini kullanırken, karamsarların daha çok problemle uğraşmamayı içeren başaıkma yöntemlerini kullandıklarıdır.

İyimserlerin sağlık ile ilgili davranışlarda, karamsarlara oranla daha etkin çaba sarfettikleri ve tehdit edici bilgiyle daha çok yüzyüze gelebildikleri görülmüştür.

“İyimserlik ve stres yaratıcı durumlara başaıkma ilişkileri son yıllarda araştırmacıların ilgilerini çeken bir konu olmuş ve bu iki yapı arasındaki ilişkiler çeşitli boyutlar açısından incelenmiştir.(21)”

2.4. Performans ve İyimserlik

İnsanlar yaptıkları her işte başarılı olamazlar. Burada önemli olan genelleme yapmamak ve herhangi bir alandaki düşük performansın diğer işleri de standartların altındaymış gibi göstermesine izin vermemektir. Yetersiz olan alanın sınırlarının belirlenmesi genel anlamda başarısız hissedilmemesini sağlar.

Başarılı olmak için pozitif yönleri almak önemlidir. Çünkü performansı doğrudan etkiler. O yüzden insanlara nelerin yolunda gitmediğini değil, neyi iyi yaptığınızı anlatmanız, kendinizden bahsederken bazı başarılarınıza da yer vermeniz, başarılı olabilmek için üstesinden gelmek zorunda kalınan engellerden szetmeniz, her bir başarının kişisel ya da kurumsal açıdan taşıdığı önemden szetmeniz gereklidir.

Her olumsuz bir noktayı olumlu bir noktayla dengelemek ile ortaya ne kadar çok olumsuz nokta çıkarsa çıksın , iyi performansın hak ettiği övgüyü kazanması güvence altına alınacaktır. Bu da iyimserliğin stres üzerinde ne kadar önemli olduğunun bir göstergesidir. Her zaman yapıcı eleştiriden yararlanmak gerekmektedir.Yanlış olanı belirlemek ve ne yapılabileceğini söylemek performansı yıkıcı değil olumlu kılar. Başarıları kaydetmek performans için önemlidir.

Karamsar yaklaşımındaki kişiler başarılarının ardından bile ileriye yönelik endişe sergilerken, iyimserler başarısızlıkları ilerisi için bir engel olmaktan çıkarıp tekrarlanmayacak, değiştirebilecek hatta fırsata dönüştürebilecek deneyimler olarak algırlar.

(21)Türküm, **a.g.e.**

İyimserlere göre karamsarlar düşük seviyede iş tatmini ve iş performansı ve yüksek iş çatışması eğilimi oluşturalar(22).Toplumu oluşturan bireyler yaşamları boyunca arzu ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için oluşmuş veya oluşacak gruplara girerler.Aynı arzu ve amaçlar için bir araya gelen bireyler grup içinde karşılıklı etkileşim içinde olurlar.Kooperatif, kulüp, okul grupları ve işyeri grupları bunlardan bir kaçına örnektir.

Konumuzla ilgili olarak işyerinde oluşan iş grupları bireyler arasında samimi ve sıcak ilişkilerin yaşanmasına neden olur. Ayrıca bireyler birbirlerini daha yakından tanıma, arzu ve amaçlarını bilme, sorunlarını öğrenme olanağına kavuşurlar.Bu iş gruplarında ortak değer yargısı oluşur. Ortak değer yargısı bireylerin güven duygusunu ve performansını artırır.İş verimliliğini yükseltir.

Grup değer yargısını benimsemyen bireyler diğer grup üyeleri tarafından dışlanacağından çalışma hayatında yalnız kalarak, stres altına girer ve performansları azalır, iş verimliliği düşer.

“İnsan iş hayatında bazen zorunlu olarak kendi isteği dışında (formel) dediğimiz bir resmi yapılanma içinde de bir grubun üyesi olabilir.İş yerinde oluşturulan “problem çözme grupları”, “ kalite çember grupları” bunlara örnek olarak verilebilir.Bu grupların özelliği grup amacını gerçekleştirdikten sonra dağılmasıdır. Ancak kendiliğinden oluşan (informel) gruplarda, samimi arkadaşlık ilişkileri, yüz yüze ilişkiler ve ortak çıkar doğrultusunda bir arada olmak grubun kalıcılığını ve sürekliliğini oluşturmaktadır.İnsanlar gruba ait olduklarında, gruba ortak hareket ettikleri için daha gözü pek davranmakta bu da bireylerin etkinlik ve verimliliğini yükselterek performansını ve başarısını arttırmaktadır.(23)”

(22) Tracy L Tuten, ., Presha E.Neidermeyer, “Performance, satisfaction and turnover in call centers The effects of stress and optimism.” **Journal of Business Research** 57 (2004) 26-34.

(23)Serpil Aytaç, **İnsanı anlama Çabası**, Ezgi kitabevi, Eylül 2004, s.24-25.

İşyerlerinde , bireylerin kendi istekleri ile oluşan gruplarda ve bireylerin kendi istekleri dışında resmi yapılanma içinde oluşturulan gruplarda ortak değer yargıları olduğundan bireylerin dayanışma ve bağlılık içinde çabaları ile grup verimini dolayısıyla da kendi verimliliğinin yükselmesine etken olacak performans ve başarısını arttıracaktır.

Bireylerin kendi istekleri dışında resmi yapılanma içinde oluşturulan gruplar, uzman ve yetenekli bireylerden oluşturulduğu için belirlenen amacın daha kısa sürede elde edilmesi nedeniyle grup dağılacığından sürekli ve kalıcı olamazlar.

İş yerlerinde bireylerin kendi istekleri ile oluşturdukları gruplar daha uzun süreli ve kalıcı olabilmektedir.Ancak beklentilerinin uzaması ve amaçlarının olmayacağı düşüncesine kapılmaları durumunda çözümler nedeniyle sürekli ve kalıcı olmayabilirler.

Sosyal benlik sınıflama teorisi çerçevesinde ele alınan grup bütünleşmesi ve grupla birlikte düşünmek (group think) konularındaki yapılan araştırmalara , araştırmacılar daha fazla önem ve ağırlık vermeye başlamışlardır.Bu araştırmalarda , grupla beraber düşünmek, grubun karar mekanizması ile ilgili bozukluğa ve buna bağlı olarak, çok ciddi ve tehlikeli durumlarda, yerinde olmayan yanlış karar verme durumlarını belirtmektedirler(24).

“Janis 1982 yılında yaptığı çalışmalarında 1950 Kuzey Kore savaşının hızlanması, 1941 de Pearl Harbor’un savunması, 1964-1967 yıllarında Vietnam Savaşının şiddetlenmesinin hep bu tür yanlış ya da yerinde olmayan kararların sonucunda olduğunu belirtmektedir. (25)”

Janis’in çalışmalarında belirtilen yanlış ya da yerinde olmayan kararların geniş yetkilerle donatılmış ve aşırı bütünleşmiş gruplarda söz konusu olduğu ve aşırı grupların ulusların geleceğini tehlikeye sokabilen kararlar da verebildiği görülmektedir.

(24)Aytaç, **a.g.e.**, 24-25.

(25)Michael Hogg, **Sosyal psikolojik Açıdan Grupta Bütünleşme** Çev.Aliye

M.Aktaş, Sistem yayıncılık, İstanbul ,1997, s.148.

Ancak iş yerlerinde kendiliğinden veya resmi yapı içinde oluşturulan grupların belirlenen amaçların yerine getirilmesinde oluşacak aşırı grup bütünleşmesi sonucu faaliyetlerinde verilecek yerinde olmayan veya yanlış verilen kararların bir ulusal tehlike oluşturmamakla birlikte, işyerinin geleceğini tehlikeye düşürebileceği veya zarara uğratabileceği de gözden uzak tutulmamalıdır.

2.5. İş Tatmini Ve İyimserlik

İş hayatında başarılı olunmasını sağlayan Duygusal Zeka'nın temel özellikleri arasında yer alan iyimserlik, geleceğe yönelik olumlu bir bakış açısı getirerek ve yaşamı yaşamaya değer kılarak, uzun vadede motivasyonu korumayı da sağlar.(26)

İyimserlik, içinde, hayatın zorluklarına rağmen, yaşamı etkin bir biçimde sürdürebilmek için zorluklara dayanma gücünü ve azmini barındırır.

İşlerin yürümeyeceği kaygısı insanları strese sokar. Eğer beklentiler azaltılırsa başarıya giden yol açılmış olur. Şunu unutmamak gerekir. "Durumun kendisi değil seçilen bakış açısı stres vericidir."(27)

Kendi duygularını ve dürtülerini kontrol edebilen insan mantıklıdır. Bu mantığı sayesinde bir güven ve adalet ortamı yaratacaktır. Dolayısıyla politika ve iç mücadeleler azalacak , verimlilik artacaktır. Kendi duygularının efendisi olan birey , değişime ayak uyduran bireydir. Yeni bir değişim programı ilan edildiğinde paniğe kapılmayıp, ön yargılarını bir yana bırakıp, bilgileri araştırarak proje hakkında açıklamaları dinlemeyi tercih edecektir.

Eğer bir insan dış faktörlerden ziyade başarıya dayalı bir motivasyon içinde ise bunun nedeni işine duyduğu aşktır. Bu tür insanlar yaratıcı fırsatlar arayan, öğrenmeyi seven ve daha iyi yapmak için sonsuz enerjiye sahip olan insanlardır.

(26) Daniel Goleman, **Duygusal Zeka**, Çev.Banu Seçkin Yüksel,Varlık Yayınları,s.334-335.

(27) Peter E.Makin, Patricia A.Lindley,**Pozitif Stres Yönetimi**,Çev. Aysun Arslan, Rota y. t.y.

Sürekli olarak performans çıtılarını yükselten başarı ile motive olan birey ilk çıta aşıldıktan sonra daha üste çıkmanın yollarını arar. İlginç olan bir olayda yüksek düzeyde motive olan bir insan sonuçlar negatif olsa bile iyimserliğini koruyabilmesidir. Başarısızlıklarının ardından gelen depresyonun üstesinden gelmek için kendi kendini ayarlama ile başarıya dayalı motivasyonun kombinasyonu oluşturulabilir.

Yüksek düzeyde motivasyon için bir diğer gösterge de örgüte bağlılıktır. Eğer birey işi seviyorsa o işi gerçekleştirmek için örgüte bağlılık gösterecek beraberinde bireye yüksek iş tatmini sağlayacaktır.

2.6.Belirsizlik Ve İyimserlik

Kişİ örgüt içindeki konumuna ilişkin yeterli bilgiye sahip değilse, belirsizlik sözkonusu olacaktır. Eğer kişİ kariyer planını bilmiyorsa, doğru yerde değilse, niteliklerinden tamamen farklı işi yapıyorsa gelecek korkusu yaşayacak ve bu da kişiyi strese sokacaktır. İş yerinde değişiklikler çalışanlar açısından yeni zorlukları da beraberinde getirir. Bu durumda ortada olan boşluğa karamsarların kaygıları egemen olur ve çalışanların iş verimini, motivasyonunu etkilediği görülür.

Çalışanlar kariyer ilerlemelerine ilişkin bir belirsizlik algıladıklarında, yapılması gereken şey ilerletme kriterlerinin neler olduğunun üstlerden öğrenilmesidir. Böylece dikkat edilmesi ve üzerine düşülmesi gereken durumlar kesinlik kazanacaktır.

Belirsizlik sürecinde başıma ne gelecek, ben ne olacağım değil, bu süreç için ben ne yapabilirim gibi düşüncelere yer vermek gerekir.

İşini iyi yapmayı sürdürmek, işine odaklanmak, neşeli ve iyimser olmak, belirsizliği gelişme fırsatı olarak görmek , kendini geliştirmek, bütün bunlar hayata karşı alınan bir tavır, tutumdur. Jeff Keller aynı başlık kitabında “ Yaklaşım her şeydir”.demektedir.

2.7. Birey Açısından İyimserlik

Mutlu ve huzurlu bireylerin daha uzun ve sağlıklı yaşadıkları bilinen gerçeklerdendir. İnsanda herhangi bir yaşta iyimserlik kapasitesi yüksekse strese dayanma gücü belirgin bir şekilde artmaktadır. Hayat boyu yaşama bakış açısını renklendiren , zorluklara göğüs germeyi başarabilen kişilik özelliğine sahip olmak gerekir. İyimserlik, ümitli ve olumlu bakış reflekslerini kazanmak ve pozitif düşünmeyi yaşam felsefesi haline getirmektir. Hayatdan çok şey istememek, bize verilenlerin kıymetini bilmek, kendimizi iyi hissetmenin, daha doğrusu ne kadar iyi olduğumuzun ve mutlu olmak için ne kadar çok nedenimizin olduğunu farkına varmamızın sihirli formülüdür. Buna bir örnek verecek olursak;

Bilge bir zatın talebesi sürekli her şeyden yakınıyor, şikayet ediyor, karamsar davranışlar sergiliyordu. Söylediklerinin çoğu haklıydı. Bilge kişi sürekli onu izliyordu. Bir gün bir avuç tuz aldı, bir bardak su ile karıştırdı. İçmesini istedi; öğrencisinin ağzına almasıyla çıkarması bir oldu.

-Neden tükürdün, dedi bilge hoca.

-Öğrencisi “ Çok acı ” diye cevap verdi.

Hocası onu aldı, gölün kenarına götürdü. Aynı miktar tuzu göle attı.Gölden bir bardak su aldı ve öğrencisine içirdi.

-Nasıl, diye sordu.

-Çok nefis, diye cevap aldı.

Bilge kişinin yorumu şöyleydi “Oğlum, hayattadaki zorluklar bir tutam tuz gibidir, onu duygularınla geniş karşılırsan sana zarar vermez. Sarayda kederli, zindanda mutlu olmak insanın elindedir. (28)”

Kişilik yapısı, dünyaya bakış açısı ve yaşam tarzı ile stresin o kişideki etkisi arasında derin bir bağlantı vardır. Günümüzde insanların beklenti düzeylerinin yükselmesi, lüks yaşama arzusu, çok harcamayı özendiren rekabetçi ekonomi anlayışı içinde olmaları kendileri üzerinde zaman ve başarı baskısını oluşturmuştur.

Doğal olarak bu baskı, geriliminin artmasına ve buna bağlı olarak da birçok hastalığın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Hayatda yaşanan zorluklar ve elde edilen deneyimler bazılarımızı olgunlaştırırken bazılarımızı da yok eder. Herkes iki yoldan birini seçmek zorundadır. Ya hayatta kalıp mücadele edecek ya da her şeyi bırakıp yenilgiyi kabul edecektir.

(28) Nevzat Tarhan, **Stresi Mutluluğa Dönüştürmek**, Timaş Y.,İstanbul,2002,s.25-26.

Stres karşısında herkesin farklı tepkisi ve yaklaşımı vardır. Burda kişilik yapısı önem kazanır. Uyum sağlamayı kolaylaştıran kişilik özelliklerine sahip bir birey bunu iyi kullanabilirse , her engele ve zorluğa uyum sağlayıp üstesinden gelebilecektir. Hayat boyunca deneme yanılma yoluyla bireyin uyum sağlayıcı kişilik özellikleri gelişir. Akıllı kişiler deneme yanılma yöntemini en az kullananlardır. Geçmiş tecrübelerden iyi ders alırlar.

“Stresle mücadeleyi zorlaştıran kişilik özellikleri; düşmanca duyguları ağır basan, aşırı duyarlı, ben merkezci, katı, endişeli, karamsar, içine kapanık, alıngan, huzursuz, tepkisel, saldırgan, aceleci, telaşlı, hırslı, doyumsuz, kolay kıskırılan, doyumsuzdur. Bu özelliklere sahip olan insanların stresle mücadele etmesi oldukça zordur.(29)”

Filozof ve Roma İmparatoru Marcus Aurelius, Düşünceler adlı yapıtında ” Yaşamımız, düşüncelerimiz onu nasıl kılıyorsa öyledir.” diye yazmıştır(30). Burdan elde edilecek sonuç olumlu düşünceye sahip olma hayatımızı daha ılımlı ve iyi yaşamımızı sağlar. Bu bir bakış açısidir. Bardağın dolu kısmını görme gibi hayata bakışı bu şekilde yaşamaktır. Önemlidir ve nasıl olumsuz düşüncelere çok kolay sahip olabiliyorsak olumlu düşüncelere de o kadar kolay sahip olabiliriz demektir. Olumlu düşünmede ilk adım, olumsuz düşünceyi tanımdır. Başarı açısından bakıldığında olumsuz düşünce; olumlu bir durumu alıp ona hak ettiğinden daha az değer biçmektir. Genelde herkesin karşılaştığı durumdur. Başarının değeri azaltılır, hatalar kişileştirilir veya genelleştirilir ya da hatalar abartılır. Bu durumda başarıyı kabullenmek, olaya özgü hataların sorumluluğunu almak, yeterlik alanını belirlemek, sonuçları uygun bir biçimde değerlendirmek gerekir. Gerçekten yolunda giden ve sahip olduklarınızın listesini yaptığınızda olumsuz düşünceleriniz size o kadar da halledilemez gelmeyecektir. Dale Carnegie “İşinizden ve Yaşamınızdan Hoşnut Olmanın Yolları “ adlı kitabında da aynı görüşlere yer vermiştir. Büyük bir çoğunluk hayatını mutsuz eden %10 luk kısmına takılır, iyi şeyleri gözardı eder. Dengeyi sağlamak için her olumsuz olayın yanında olumluları düşünmektir.(31)

(29) Tarhan, a.g.e.s.25

(30) Peter Makin, **Pozitif stres yönetimi**,s.109

(31) a.g.e., s.113

2.8.Bireyin Öznel İyi Olma Durumu Ve İşe İlişkin Öznel İyilik Algısı

İnsanın iyi olma durumunu (well-being) anlama çabası ilk çağlardan bu yana süre gelen bir etkinliktir.

Öznel iyi olma (subjective well-being) alanı; bireyin bakış açısından yaşamı değerlendirmesidir.Yaşam doyumu da , bireyin kendi yaşamına ilişkin değerlendirmelerinde elde ettiği olumlu-olumsuz duyguların sonucudur.Bu değerlendirmeler, temel olarak bilişsel nitelikli olup, haz, hoşlanma vb. gibi hoş duygular ile üzüntü, tiksinti, kızgınlık vb. gibi kötü duyguları içerisnde barındırır (32)

İş yaşamı önemli bir yaşam alanı olup, iş doyumu ile iyi olma arasında güçlü ilişkiler olduğu bilinmektedir.

Bireyin kişiliği ve stresten etkilenme biçimi önemlidir.Dolayısıyla, bireyin işiyle ilgili algılarının yapısı yani işe ilişkin öznel iyilik algısı önemlidir.Öte yandan yaptıkları işe ilişkin olumsuz duygular besleyen çalışanların aşırı strese maruz kaldıkları bilinmektedir.

Çalışan kişinin işinden alacağı doyumu birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumlar etkilemektedir. Çalışma koşulları, bireyin yaptığı işin niteliği, işin sevilerek yapılması, işe duyulan ilgi bireylerin işiyle ilgili olumlu ya da olumsuz duygular yüklemesine neden olur.

Literatürde öznel iyi olma ile iş ilişkisini konu edinen araştırmalar bulunmamaktadır.Batı toplumlarında araştırmacılar işle ilişkili iyilik durumunu ölçmek üzere yıllardan beri uğraş vermektedirler.Warr' ın geliştirmiş olduğu model kamu sektöründe beyaz yakalılar üzerinde kullanılmış ve araştırma sonucunda işe ait duyuların kişinin iş tatminini etkilediğine yönelik bulgular elde edilmiştir. (33)

Ayrıca War tarafından Russell'ın iki boyutlu duyular modeli temel alınarak bir model geliştirilmiş ve işe ilişkin iyilik durumunu etkileyen farklı duyuların var olduğu ortaya konulmuştur. (34)

(32) N. Bayram,M. E.Kuşdil, S.Aytaç, N.Bilgel, "İşe İlişkin iyilik algısı ölçeğinin Job-related affective well-being-Jaws Türkçe versiyonun geçerlilik Çalışması" ,Hakemli Dergisi, öneri C.6.S.22.,2004, s.1-7.

(33) a.g.e., s.1-7.

(34) a.e.

Katwyk, Fox, Spector ve Kelloway, Russell ve Warr'ın yaklaşımlarını izleyerek, bireyin işe karşı duygularını ölçmek için İşe ilişkin Duyuşsal İyilik durumu (Job-Related Affective Well-Being-JAWS) adını verdikleri bir ölçek geliştirmişlerdir. Söz konusu ölçek, negatif ve pozitif duygulardan oluşmaktadır(35).

Katwyk ve arkadaşları yaptıkları diğer çalışmalarla söz konusu ölçeğin iş stresörleri, sağlıkla ilişkili semptomlar, işten ayrılma niyeti ve iş tatminiyle ilişkisini incelemişlerdir. Bulgular bu tür değişkenlerle oldukça tutarlı bağlantılar sergilediğini göstermektedir. (36)

Bu alanda ülkemizdeki boşluğu gidermek amacıyla; Uludağ Üniversitesi'nden Serpil Aytaç, M.Ersin Kuşdil, Nuran Bayram ve Nazan Bilgel, Katwyk ve ark.tarafından oluşturulan ve işe ilişkin iyilik durumunu etkileyen farklı duyguların ölçülmesine olanak sağlayan İşe ilişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğini (yazarların onayı dahilinde)Türkçe'ye uyarlayarak güvenilirliğini değerlendirmişlerdir.

Bundan sonraki bölümünde bu güne kadar yapılan araştırmaların ışığı altında stres, iyimserlik, iyilik algısı ve iş tatmini arasında ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan anket çalışmasından elde edilen bulgular değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

(35) N.Bayram ve diğ., **a.g.e.**, s.1-7

(36) **a.e.**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES VE İYİMSERLİĞİN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde araştırmanın amacı, evren ve örneklem, veri toplama araçları, uygulama, verilerin analizi, sonuç ve öneriler yer almaktadır.

3.1.Tezin Araştırma Konusu Ve Amacı

Araştırmanın amacı iyimserliğin ve bireysel ve örgütsel stresin çalışma hayatında önemini vurgulamak ve araştırmaya katılan bireylerin iş tatminlerini değerlendirmektir.

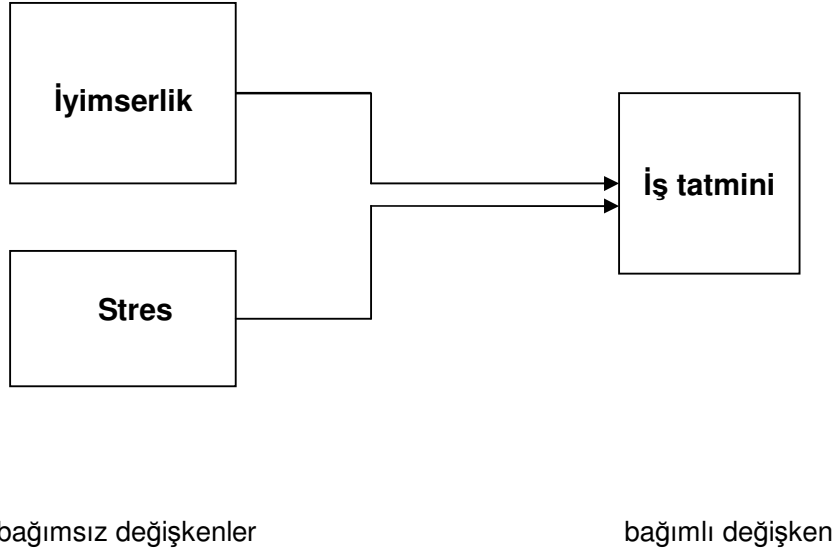
Olası kriz, belirsizlik gibi olumsuz durumlarda oluşabilecek stresli ortamlarda bireyin iyimser yapısı sonucu kendi, çalışanları ve dolayısıyla yaptığı işi olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Zaman ve maliyet sınırlamalarından dolayı araştırma İstanbul ve Bursa illerinde Otomotiv Sektöründe otomobil (binek) üretimi yapan bir fabrikanın satış sonrası (teknik departman, direction after sale) gurubu çalışanları arasında yapılmıştır.

- Araştırma otomotiv sektöründe bir işletme ile sınırlı tutulmuştur.
- Cevaplayıcılardan alınan sonuçlarla sınırlıdır.
- Araştırma Otomotiv Sektöründe ele alınan işletmenin Teknik Departman çalışanları ile sınırlıdır.
- Araştırma tez için ayrılan süre, maddi olanaklar ve hazırlayanın bilgisi ile sınırlıdır.

3.2.Araştırmanın Yöntemi

Araştırma bir kanı araştırması niteliği taşıdığından tanımlayıcı araştırma modelidir.



Şekil 3: Araştırmada değişken gruplarına ilişkin etkilişim.

3.3.Verı ve Bilgi Toplama Yöntemi ve Aracı

Bilgi ve veri toplama yöntemi olarak bu araştırmada anket metodu kullanılmıştır. Zaman ve maliyet kısıtlamaları nedeniyle tam sayım yapılamadığından bir çok araştırmada olduğu gibi kolayda örnekleme yapılmıştır.

Örnek kütle olarak seçilen Teknik Departman çalışanlarına uygulanan anket beş ana bölümden oluşmaktadır. Anket formu anketi cevaplayacak kişiye hitaben bir tanıtım yazısıyla başlamakta ve otuzdört soru içermektedir.

Birinci bölümde çalışan bireylerin stres düzeylerini ölçmek için toplam onbeş sorudan oluşan stres ölçeği kullanılmıştır.

Bu ölçeekte yer alan stres boyutları şunlardır;

1. İş ortamına bağlı stres
11, 12. sorular
2. Kurum içindeki role bağlı stres
9, 10. sorular
3. Mesleki kariyerin gelişmesine bağlı stres
6, 7, 8. sorular
4. İş ilişkilerinden kaynaklı stres
4, 5. sorular
5. Kurumsal yapı ve iklime bağlı stres
3.soru
6. İş / Aile ilişkilerine bağlı stres
2.soru
7. Bireysel stres
1, 13, 15, 20. sorular

Bu sorularla stresin farklı boyutları ölçülmeye çalışılmıştır.Ölçeekte 6,7,8,15.sorular ters kodlanmıştır.

Ölçeğin ikinci bölümünde iş tatmini ölçeği yer almaktadır.Ölçeekte toplam dört soru bulunmaktadır.

14,16, 17, 19. sorular

Ölçeğin üçüncü bölümünde iki sorudan oluşan işten ayrılma eğilimini saptayan ölçek bulunmaktadır.

18, 21.sorular

Ölçeğin dördüncü bölümü İşe karşı duyulan iyilik algısı ölçeğidir.

22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.sorular

Toplam sekiz sorudan oluşur. Ölçeekte dört soru pozitif duyguları (22,23,24,25.sorular) diğer dört soruda (26, 27, 28, 29.sorular) negatif duyguları ölçmektedir.

Ölçeğin türü kendini değerlendirme ölçeği ve niteliği ise bireyin yaptığı iş ile ilgili iyilik durumuna etki eden duygulardır. Ölçeekte toplam puan hesaplanırken negatif maddeler ters kodlanmıştır.

Ölçeğin tanıtıldığı özgün makale:Katwyk Van Paul, Fox Suzy, Spector Paul, E.ve Kelloway Kevin,(2000) “ Using The Job related Affective Well-Being Scale (Jaws) to investigate responses to work stressors.”

Ölçeğin beşinci bölümünde iyimserlik ölçeği yer almaktadır.Yaşam Yönelim Testi olarak ifade edilen test (YYT), Scheier ve Carver tarafından geliştirilip, Aydın ve Tezer (1991) tarafından türkçeye uyarlanmış ve Türküm (2001) tarafından (YYT-R) revizyondan geçirilmiştir.Sekiz sorudan oluşan ölçekte yer alan üç soru dolgu maddesi olarak kullanıldığından cevaplayıcıyı sıkmamak için bu üç madde ölçekte yer almamıştır.

Ölçek 30,31,32, 33, 34.soruları içerir.Ölçekte iki soru 30 ve 32.sorular doğrudan puanlanmakta, 31, 33, 34. sorular ise ters puanlanmaktadır.

Anketde Likert yöntemi kullanılmıştır.Her sorunun yanına beş ayrı şık yerleştirilmiştir.Bu şıklar; hiçbir zaman, ender olarak, bazen, çoğu zaman ve her zaman olarak nitelendirilmiştir.

Araştırmaya katılan bireylere mevcut seçeneklerden kendi durumlarını en iyi yansıtan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Otuzdört soruya verilen cevaplarda; doğrudan kodlamalarda hiçbir zaman (1 puan), ender olarak (2 puan), bazen (3 puan), çoğu zaman (4 puan), her zaman (5 puan) olarak değerlendirilmiştir.

Ters kodlamalarda ise hiçbir zaman (5 puan), ender olarak (4 puan), Bazen (3 puan), çoğu zaman (2 puan), her zaman (1 puan) olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma için anket sorularının hazırlanmasına Mayıs 2006 tarihinde başlanmıştır.Bu tarihten itibaren anket sorularının düzenlenmesi Temmuz 2006 tarihine kadar devam etmiştir.

10 Temmuz 2006 tarihinde İnşaat sektöründe yer alan bir firma çalışanlarından tesadüfi olarak seçilen on deneğe bir ön uygulama yapılmış, alınan sonuçların verdiği işaretler yönünde bazı düzeltmeler yapılarak ölçeklere son şekli verilmiştir.

15 Temmuz 2006 ile Ağustos 2006 tarihleri arasında seçilen otomotiv sektöründe Teknik Departman çalışanlarına anket uygulanmıştır.

Araştırmanın hedefi Teknik Departman çalışanlarına testi uygulamaktır.Bu hedef doğrultusunda çalışanların izin dönemine rastgeldiğinden toplam 60 çalışandan 32'sine ulaşılmış ve anket uygulanmıştır. Uygulamalar bizzat koordine edilerek yapılmıştır. Anket uygulaması genellikle bireylerin istirahat saatlerinde

gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırmanın objektif olabilmesi için ankete katılanların isimlerini yazmamaları ve kendilerine en uygun seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir.

3.4.Uygulanan İstatistiki Analizler

Araştırma verileri SPSS istatistik programı ile analiz edilmiştir.Bu incelemede demografik özelliklerin frekans dağılımları, iyimserlik - iş tatmini, stres - iş tatmini ve stres - iyimserlik arasındaki ilişki basit doğrusal regresyon modeli kullanılarak incelenmiştir.

Regresyon modellerinde artık değerlerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ile sınanmıştır. Ayrıca anketde kullanılan her bir ölçeğin güvenilirliği cronbach alfa değeri hesaplanarak ölçülmüştür.

3.5.Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın modeli doğrultusunda stresin iş tatminine ve iyimserliğin iş tatminine etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Test edilen hipotez; H_0 :değişkenin katsayısı 0'dır.

H_1 : değişkenin katsayısı 0'dan farklıdır.

Regresyon modelindeki artık değerlerin özel bir dağılıma uygunluğu Kolmogorov -Smirnov Testi ile test edilir. Başka bir deyişle test edilen hipotez; H_0 : hata terimleri normal dağılıma uygundur.

H_1 : hata terimleri normal dağılıma uygun değildir.

şeklindedir.İyimserlik ve iş tatmini (alpha 0.504), Stres ve iş tatmini (alpha 0.781), stres ve iyimserlik (alpha 0.892), arasındaki regresyondan elde edilen hata terimleri üzerinde hesaplanan Kolmogorov-Smirnov istatistiğine dair p anlamlılık değerlerinin yüksek olması nedeniyle H_0 hipotezi red etmek için yeterli neden yoktur.Dolayısıyla hata terimleri dağılımı normal dağılıma uyduğu kabul edilir.

Demografik özelliklerle ilgili anketde beş soru sorulmuştur.Bu sorulara ilişkin bulgular aşağıdaki dört tabloda verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Medeni Durumları

Medeni durum	n	%
Evli	25	78
Bekar	5	16
Diğer	2	6
Toplam	32	100

Satış sonrası Teknik departman çalışanların % 78 i evlidir.Bekar %16 ve diğer gruba giren %6 dır.Araştırmada evli çalışanların stres düzeylerinin bekarlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.Evliler bekarlara göre çalışma ortamından ve aşırı iş yükünden daha fazla rahatsız olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Katılımcıların Yaş Dağılımı

Yaş	n	%
25 altı	2	6
25-35	12	38
36-45	14	44
46-55	4	12
55 üstü	-	-
Toplam	32	100

%44 'ü 36-45 ile %38 'i de 25-35 yaş aralığında olması çoğunluğun orta yaş gurubunda olduğunu göstermektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri

Eğitim durumları	n	%
Lise	2	6
Üniversite	28	88
Y.Lisans	2	6
Toplam	32	100

Ele alınan işletmenin Teknik departman çalışanlarının eğitim düzeyleri, tablo'3 de belirtildiği gibi %88 Üniversite ,%6 Yüksek Lisans ve %6 lise mezunudur.

Tablo 4: Katılımcıların Hizmet Süreleri

Hizmet süreleri	n	%
0 _ 5	3	9
5 – 10	9	28
10 – 15	5	16
15 – 20	10	31
20 -	5	16
Toplam	32	100

Hizmet sürelerinde en fazla çalışan sayısı 5 - 10 yıl ile 15 – 20 yıl arasındadır. Stres düzeyleri yüksek olan çalışanlara bakıldığında hizmet sürelerin bu orta grupta yer aldığı ve emekliliğine az kalmış çalışanlar olduğu gözlenmiştir.Çalışanların %62'si 10 yıl ve daha üst dilimdedir.Hizmet süreleri uzun olan bireylerin çalışma ortamı ile ilgili şikayetlerinin hizmet süreleri daha az olanlara göre fazla olduğu görülmüştür.

Stres boyutunu ölçmek için toplam 15 soru sorulmuştur. Adı geçen 15 soruya uygulanan faktör analizi sonucunda S1, S3, S5, S8, S10, S12, ters S15 numaralı soruların diğer sorulardan ayrı olarak gruplanabileceği görülmüştür. Bu sorular için Cronbach Alfa değeri 0.74 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlardan yola çıkılarak S1, S3, S5, S8, S10, S12, ters kodlama S15. sorularının stres değişkenini açıklamak için tek bir boyutta kullanılmasına karar verilmiştir.Cronbach's alfa > 0.70. Sorular tek boyutta kullanılabilir.

İyimserlik boyutu için toplam 5 soru (S30, S31, S32, S33, S34) sorulmuştur. C.A. değeri 0.776 olarak hesaplandığından iyimserliği açıklamak için 5 sorunun bir boyutta kullanılmasına karar verilmiştir

İş tatmini boyutu için toplam 4 (S14, S16, S17 , S19) soru sorulmuştur. Bütün soruların kullanılması durumunda C. A. değeri 0.552 olarak hesaplanmıştır.Faktör analizi sonucunda soruların (S14, S16, S17) ve (S19) olmak üzere iki grupta toplanabileceği görülmüştür.

Tablo 5 : İş Tatmini Bileşenler Matrisi

	Bileşenler	
	1	2
S14	.606	-.579
S16	.888	.147
S17	.870	.028
S19	.220	.891

(S14, S16, S17) sorulari için C.A. değeri 0.710 olarak hesaplandığından bu soruların iş tatminini açıklamak için tek boyutta kullanılmasına karar verilmiştir.

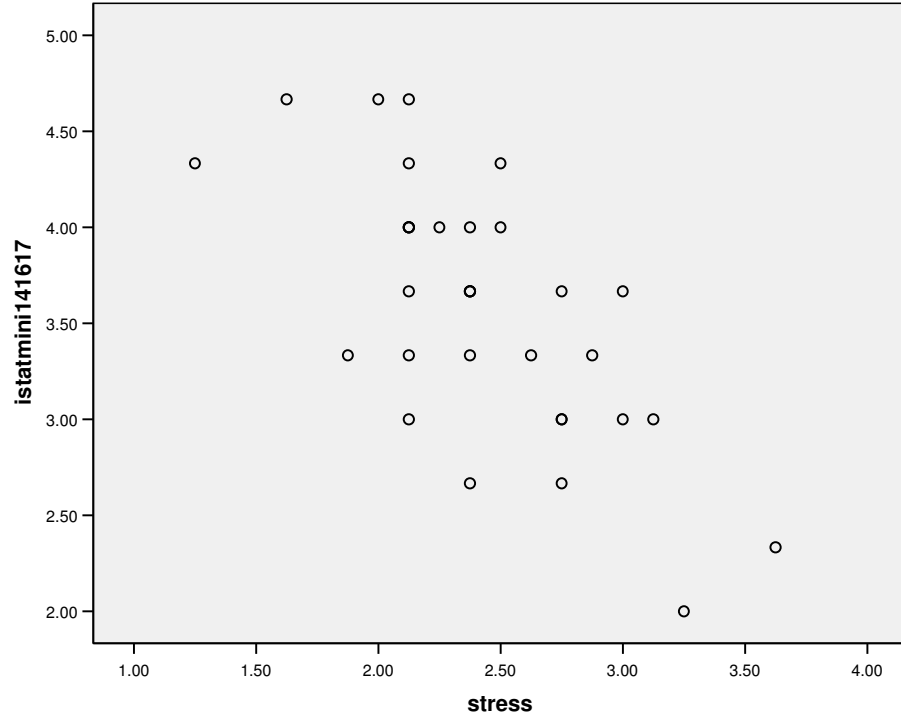
Tablo 6: Stres İş Tatmini Korelasyonu

		İş Tatmini	Stres
İş Tatmini	Pearson Korelasyon Anlamlılık (2- yonlu)	1	-.712(**)
	N	32	32
Stres	Pearson Korelasyon Anlamlılık (2- yonlu)	-.712(**)	1
	N	32	32

** Korelasyon 0.01 düzeyinde (2- yönlü) anlamlıdır.

Yukarıdaki tablo 6' da Pearson Korelasyon katsayısı, r , -0.712 olarak hesaplanmıştır. İki yönlü test sonucu 0.01 düzeyinde anlamlıdır ve korelasyon 0 dan farklıdır. İki değişken arasında kuvvetli ve ters yönlü bir ilişki vardır.

Doğrusal regresyon analizi yapılmadan önce bu iki değişken arasındaki ilişkinin doğrusal olup olmadığının da araştırılması gerekir. Bunun için şekil 4'de verilen serpilme diagramı çizilmiştir. Diagramdan de görülebileceği gibi stres ve iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur.



Şekil 4: İş Tatmini ve Stres için Serpilme Diagramı

Tablo 7: Stres ile İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık	Beta için %95 düzeyinde güven aralığı	
		B	Std. Hata	Beta			Alt Sınır	Üst Sınır
1	Sabit	5.962	.439		13.587	.000	5.066	6.858
	Stres	-.968	.174	-.712	-5.549	.000	-1.324	-.612

Bağımlı değişken: iş tatmini

Regresyon analizi sonucunda stres ve iş tatmini arasındaki ilişki için belirlenen fonksiyon aşağıda verildiği gibidir.

$$\text{İş Tatmini} = 5.962 - 0.968 \text{ Stres}$$

Stres değişkeninin katsayısı -0.968 ve bu parametreye ait %95 düzeyindeki güven aralığı (-1.324, -.612) olarak hesaplanmıştır.

Bu değer için aşağıda verilen test kullanılmıştır.

H_0 : Stres değişkeninin katsayısı 0 dır.

H_1 : Stres değişkeninin katsayısı 0 dan farklıdır.

Yukarıda verilen hipotezin testinde student T istatistiği kullanılır. Bu istatistik tablo 7' nin 6. sütununun ikinci satırında -5.549 olarak verilmiştir. Student T tablosuna göre bu değere ait olasılık değeri çok küçüktür yani H_0 hipotezini red etmek için yeterli neden vardır. Aynı sonuca Student T tablosuna bakmaya gerek kalmadan Tablo 7'nin 7. sütununun ikinci satırına bakılarak da varılabilir. Buradaki değer p-değeri olarak adlandırılır ve 0.01 den küçük olması H_0 daki ifadenin red edilmesi için yeterli neden olduğunu gösterir.

R kare değeri 0.507 olarak hesaplanmıştır. Stres düzeyi kişiden kişiye farklılık gösterir. Bu farklılığı tam anlamıyla yakalamak, kişinin stresini hatasız olarak tahmin etmek yani stresin değişmesine neden olan bütün etkenleri bulup kullanmak mümkün değildir. Stresin değişmesine neden olan etkenlerden biri iş tatminidir. İş tatmini kullanarak kişinin stres düzeyinin yüzde 50.7'si doğru olarak hesaplanabilir.

Yukarıdaki regresyon analizi için hesaplanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) tablosu aşağıda verilmiştir.

Tablo 8 : Stres ve İş tatmini Regresyonu için Varyans Analizi

Model		Kareler toplamı	Serbestlik derecesi	Ort.Hata kareleri	F	Anlam-lılık.
1	Regresyon	7.118	1	7.118	30.794	.000
	Kalıntı	6.934	30	.231		
	Toplam	14.052	31			

Bağımlı değişken: iş tatmini

Regresyon ve kalıntılar için kareler toplamı üçüncü sütunda, serbestlik dereceleri dördüncü sütunda ortalama hata kareleri ise beşinci sütunda verilmiştir. Aşağıda verilen hipotezlerin testi için hesaplanan F değeri altıncı sütunda bu F değerine ait p değeri de son sütunda verilmiştir.

H_0 : Modeldeki bütün Beta parametreleri 0 dir.

H_1 : Modeldeki Beta parametrelerinden en az biri sıfırdan farklıdır.

Altıncı sütundaki p değeri H_0 hipotezini red etmek için yeterli neden olduğunu gösterir.

Hata terimlerinin Normal dağılıma uygunluğunun testi için Kolmogorov Smirnov test istatistiği kullanılmıştır. Kurulan Hipotez aşağıda verildiği gibidir.

H_0 : Hata terimleri dağılımı Normal dağılıma uygundur.

H_1 : Hata terimleri dağılımı Normal dağılıma uygun değildir.

**Tablo 9 : Stres ve İş tatmini Regresyonu İçin Tek Örnek
Kolmogorov-Smirnov Testi**

	Hata terimleri
N	32
Kolmogorov-Smirnov Z	.438
Asimtotik anlamlılık (2-tailed)	.991

Yukarıdaki tablo 9'da Kolmogorov Smirnov test istatistiği ve bu istatistiğe dair p değeri (anlamlılık düzeyi) verilmiştir. Anlamlılık düzeyinin çok yüksek olması (0.991) H_0 hipotezini red etmek için yeterli neden olmadığını gösterir. Dolayısıyla hata terimlerinin dağılımının normal dağılıma uyduğu kabul edilir. Bütün bu analizler ile iş tatmini ve stres arasındaki regresyonun anlamlı ve geçerli olduğu gösterilmiş olur.

$$\text{İş Tatmini} = 5.962 - 0.968 \text{ Stres}$$

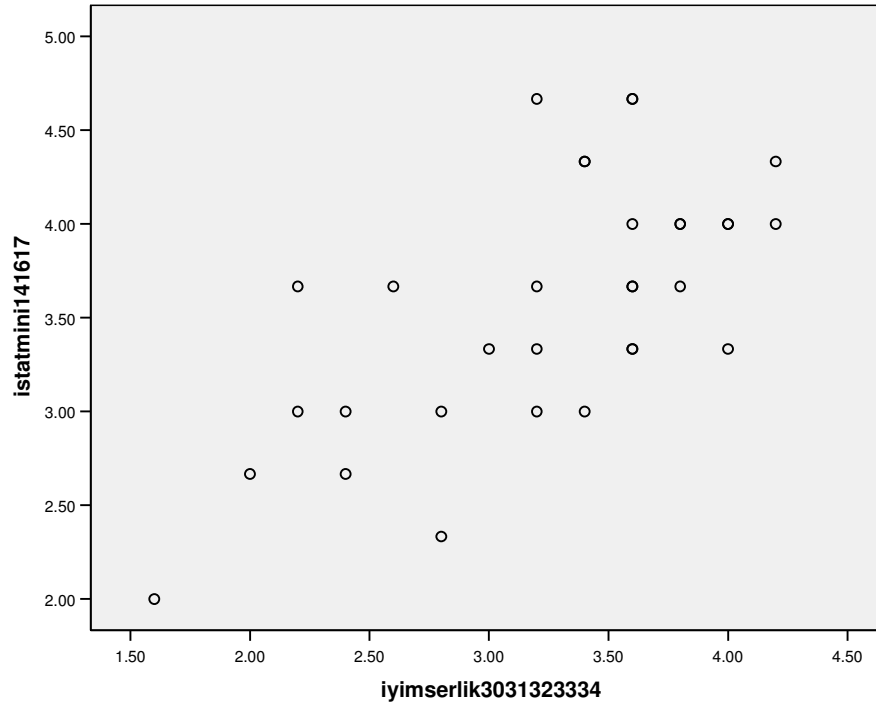
Kurulan bu modele göre stres değeri diğer çalışanlardan bir birim yüksek olan bir kişinin iş tatmini 0.968 birim daha düşüktür.

Tablo 10 : İyimserlik ve İş Tatmini Korelasyonu

		iyimserlik	İş tatmini
İyimserlik	Pearson Korelasyon Anlamlılık (2- yönlü)	1	.663(**)
	N	32	32
İş tatmini	Pearson Korelasyon Anlamlılık(2- yönlü)	.663(**)	1
	N	32	32

** Korelasyon 0.01 düzeyinde (2-yönlü) anlamlıdır..

Tablo 10' da Pearson Korelasyon katsayısı ,r,.663 olarak hesaplanmıştır.Test sonucu anlamlıdır.Dolayısıyla İki değişken arasında ilişki vardır.



Şekil 5: İyimserlik ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Gösteren Serpilme Diagramı

Şekil 5'deki serpilme diagramında da görülebileceği gibi iki değişken arasında doğrusal bir ilişki vardır.

Tablo 11: İyimserlik ile İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	T	Anlam-lılık	Beta için %95 düzeyinde güven aralığı	
		B	Std. Hata	Beta			Alt Sınır	Üst Sınır
1	Sabit	1.427	.452		3.158	.004	.504	2.350
	İyimserlik	.660	.136	.663	4.849	.000	.382	.938

Bağımlı değişken: iş tatmini

Regresyon analizi sonucunda iyimserlik ve iş tatmini arasındaki ilişki için belirlenen fonksiyon aşağıda verildiği gibidir:

$$\text{İş tatmini} = 1.427 + 0.660 \text{ iyimserlik}$$

İyimserlikteki bir birim artış iş tatminini 0.660 birim artırıyor. İş tatminindeki değişimin yüzde 43.9' u iyimserlikle açıklanabiliyor. ($R^2 = 0.439$) Diğerlerinde olduğu gibi hata terimleri arasında ilişki yoktur, regresyon varsayımları sağlanmıştır.

Tablo 12: İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Varyans Analizi

Model		Kareler toplamı	Serbestlik derecesi	Ort.Hata kareleri	F	Anlam-lılık.
1	Regresyon	6.174	1	6.174	23.510	.000
	Kalıntı	7.878	30	.263		
	Toplam	14.052	31			

a Bağımsız değişken: (Sabit), iyimserlik

b Bağımlı değişken: iş tatmini

Tablo 12'deki tek yönlü varyans analizinde aşağıda verilen test kullanılmıştır.

Ho: Modeldeki bütün Beta parametreleri 0'dır.

H1: Modeldeki Beta parametrelerden en az biri sıfırdan farklıdır.

p değerinin 0.01 den küçük olması Ho hipotezini red etmek için yeterli neden olduğunu gösterir.

Tablo 13: İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Tek Örnek Kolmogorov-Smirnov Testi

	Hata terimleri iyimserlik ve iş tatmini (bağımlı)
N	32
Kolmogorov-Smirnov Z	.825
Asimtotik anlamlılık (2-yönlü)	.504

a Test dağılımı normal.

Yukardaki tablo 13' deki Kolmogorov-Smirnov test istatistiği ve bu istatistiğe bağlı p değeri (.504) Ho hipotezini red etmek için yeterli neden değildir. Dolayısıyla hata terimlerinin normal dağılıma uyduğu kabul edilir.

Tablo 14 : Stres ,İyimserlik ve İş Tatmini Regresyonu İçin Varyans Analizi

Model		Kareler toplamı	Serbestlik derecesi	Ort.hata kareler	F	Anlamlılık
1	Regresyon	8.731	2	4.365	23.790	.000
	Kalıntı	5.321	29	.183		
	Toplam	14.052	31			

a Bağımsız değişkenler (Sabit), stres, iyimserlik

b Bağımlı değişken: iş tatmini

p değeri modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu gösteriyor.

Tablo 15: Stres, İyimserlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Değerleri

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık	Beta için %95 düzeyinde güven aralığı		Collinearity İstatistiği	
		B	Std. Hata	Beta			Alt Limit	Üst Limit	Tolerance	VIF
1	(Sabit)	3.967	.778		5.097	.000	2.375	5.559		
	İyimserlik	.397	.134	.399	2.965	.006	.123	.671	.723	1.384
	Stres	-.682	.183	-.502	-3.733	.001	-1.056	-.308	.723	1.384

a Bağımlı değişken: iş tatmini

$$\text{İş tatmini} = 3.967 + 0.397 \text{ iyimserlik} - 0.682 \text{ stres}$$

Stres ve iyimserlik ilişkili olabilir ve bu da çoklu regresyon analizinde çoklu bağlantı problemini ortaya çıkartır. Bunun için çoklu bağlantı olup olmadığının test edilmesi gerekir. Regresyon tablosunun son sütununda verilen VIF değerleri bu test için kullanılabilir. Bu değerlerin 10' dan küçük olması çoklu bağlantı olmadığını dolayısıyla modelin anlamlı olduğunu gösterir.

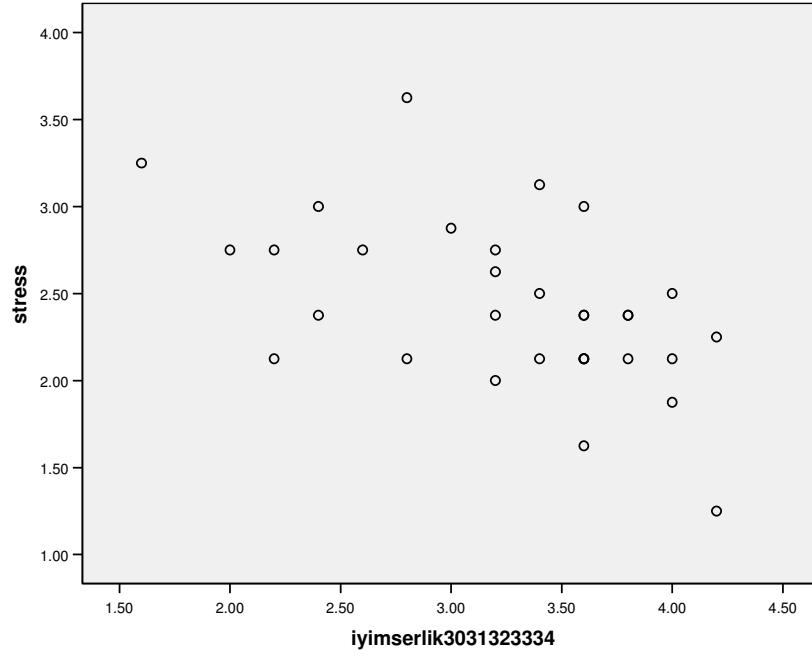
Tablo 16: Stres ile İyimserlik Arasındaki İlişki Değerleri

Mode		Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	T	Anlam-lılık
		B	Std. Hata	Beta		
1	Sabit	3.672	.365		10.055	.000
	İyimserlik	-.382	.110	-.535	-3.472	.002

Bağımlı değişken: stres

Regresyon analizi : Stres = 3.672 -0.382 iyimserlik

Regresyon analizi sonucu her iki değişken arasında $p < 0.01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Buna göre bireyin iyimserliği arttıkça stresi azalır. Tablo 16 'da İyimserliğin bir birim artması stresi 0.382 birim azaltır. Stresdeki değişimin yüzde 28.7' si iyimserlik ile açıklanabilir. ($R^2 = 0.287$)



Şekil 6 : İyimserlik ile Stres Arasındaki İlişkiyi Gösteren Serpilme Diagramı

Hata terimleri dağılımı normale yakındır ve hata terimleri bağımsızdır. Hata terimleri varyansı sabit ve ortalaması 0 civarındadır. Böylece hesaplanan regresyon doğrusunun anlamlı olduğu söylemek mümkündür. İyimserlik ile stres arasındaki ilişki grafikte de görüldüğü gibi negatif yöndedir.

Tablo 17: Stresle ilgili İstatistiki Değerler

	N	En az	En fazla	Ort.	Std. Sapma
İş.özel yaş.zaman ayr.engeller(S1)	32	1	4	2.56	.716
İş hayat.gör.sor.aile hayat.gör.ve sor.etkiler(s2)	32	1	4	2.63	.833
Yürür.yönet.bürok. fali. iş yaş.olumsuz etkiler (s3)	32	2	4	3.06	.716
Fikir.ve işim.ilg.amir.tam güv.al.inan.(S4)	32	1	5	3.41	1.073
Mesai ark .ve amir.sık anlaş.iç.gir.(S5)	32	1	4	2.34	.787
İşim.ilg.iler.yüksel. hk.y.bilgi.sa.değil.(S6)	32	1	4	2.22	.906
Sos.hak.yetr.ol.ina nıyorum(S7)	32	1	5	3.25	1.078
Mesai ark bekl.tam ol.yer.getirir.(S8)	32	1	4	2.16	.723
Bir iş g.iç.bit.me.kadr iş.yü.ol.düşün.(S9)	32	1	5	3.53	1.135
Çalış.ken aynı iki üst.emir alır.(S10)	32	1	4	2.41	.946
Gece vard.kal.raht.eder (S11)	32	2	5	3.91	1.254
İş yer.fiz.koşul. uygun.(S12)	32	1	4	2.38	.871
Bir gün iş.kayb.oluyor mu (S13)	32	1	5	2.44	.982
İş yer.gele.ilg.belirsiz raht.eder(S20)	32	2	5	3.41	1.073
Şu an iş.çalış.değ.ol.düş. (S15 Ters kod)	32	1	4	2.38	.751

Tablo 18 : Tanımsal İstatistik

	N	En az	En fazla	Ort.	Std. Sapma
İş hayat.gör.sor.aile hayat.gör.ve sor.etkiler	32	1.00	4.00	2.63	.833
Yürür.yönet.bürok. fali. iş yaş.olumsuz etkiler	32	2.00	4.00	3.06	.716
İş ortamına bağlı stres	32	1.50	4.50	3.14	.732
Kurum içindeki role bağlı stres	32	1.50	4.50	2.97	.683
Mes.kar.bağ.stres	32	1.33	3.67	2.54	.638
İş.iliş.bağ.stres	32	1.50	4.00	2.88	.622
Birey.kay..stres	32	2.00	4.50	2.70	.598

Stres boyutlarının ortalamaları yukarıdaki tablolarda verildiği gibidir.Tablolardan da görülebileceği gibi en yüksek stres iş ortamına bağlı stres ile kurumsal yapı ve iklime bağlı stres boyutundadır.Mesleki kariyer ve iş/aile ilişkilerine bağlı stres en düşük stres boyutları olarak gözlenmiştir.Tablo sonuçlarına göre Teknik Departman Bölümündeki ankete katılan çalışanların çalışma koşullarını yeterli görmedikleri ve bürokratik engellerin o departmanda çalışanlar üzerinde stres yarattığı söylenebilir.

Sinirsel bir yoğunluk ve gerilim hali olan stres bireyi hem ruhsal hem de fizyolojik açıdan olumsuz bir biçimde etkiler.İşte bu etkilişimi an aza indirmede bireyin yapısının çok önemli olduğu, iyimser bir yapının bu etkilişimden karamsar bir bireye göre daha az etkileneceği açıktır.

Bu doğrultuda örneklem olarak seçilen grup üzerinde iyimserlik, iyilik algısı, stres , iş tatmini arasında ilişki incelenmiş ve iyimserliğin,iş tatmini ve iyilik algısı ile pozitif yönde, stres ile de negatif yönde bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Yine elde edilen veriler doğrultusunda stres düzeyi yüksek olan bireylerin işten ayrılma eğilimlerine bakıldığında bu oranın yüksek olduğu görülmektedir.İşten ayrılma eğiliminin iş tatmini ile negatif yönde bir ilişkisi olduğu araştırmacılar tarafından da ifade edilmektedir. Wasti'de bulgularında kurumlarında yüksek düzeyde duyuşsal bağlanım sergileyen çalışanların işten duydukları tatmin düzeyinin yüksek, işten ayrılma isteklerinin düşük olduğunu göstermiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Olumlu stres düzeyinde çalışmak insanları motive eder, zaman baskısına galip gelmede ve önemli kararlar almada yardımcı olur ve yaratıcılığı güçlendirir. Başa çıkılamayan stres ise olumsuz strese dönüşür ve bireylerin kendilerini, koşulları kontrol edemeyen, yardıma gereksinmesi olan ve sonuç olarak da depresif bireyler olarak hissetmelerine neden olur. Örgütsel stresin gün geçtikçe daha çok üzerinde durulan bir konu olmasının çeşitli nedenleri vardır: Bunlardan ilki stresden kaynaklanan hastalıkların giderek yaygınlaşması, ikincisi ise stresin verimliliği düşüren ve iş kazalarına neden olan bir etken olması, dolayısıyla da performans düşüklüğü, iş devamsızlık ve iş gören devir hızının yüksekliği gibi sonuçların ortaya çıkmasıdır. Yalnızca örgüt yapısı üzerinde durmak, örgütsel başarı için yeterli olmamaktadır. Örgütde çalışan bireyleri tanımak ve davranışlarına yön vermek de bir gerekliliktir.

Endişe, çaresizlik, umutsuzluk, kaygı, korku gibi duygular ve bu duyguların bireylerin durumları ile ilgili tepkilerine ve iyilik hallerine yansımaları bir çok araştırmanın ilgi odağı olmuştur. Bireyin yaşadığı duyguları karşılaşılan durumla ilgili tepkilerini etkilemektedir.

Bireyler stresle başa çıkmada daha çok bilgi alarak daha aktif bir rol alabildikleri gibi, olayları kendi akışına bırakarak pasif bir rol de seçebilmektedirler. Bu seçimi Lazarus ve Folkman'ın geliştirmiş oldukları stresle başa çıkma türlerini problem ve duygu odaklı olmak üzere iki boyut altında grublayabilmek mümkündür.

Problem odaklı başa çıkma; kendini kontrol altında tutma, sorumluluğu kabul etme, planlı bir biçimde problem çözme, sorun üzerinde olumlu olarak durma gibi eğilimleri içermektedir.

Duygu odaklı başa çıkma ise kaçma-kaçınma, inkar, sorundan uzak durma, haz almacı kaçınmacılık, sosyal destek arama, yüzleştirici başa çıkma, kuruntulu düşünme, zihinsel anlamda sorunla meşgul olmama gibi eğilimleri içerir.

Günümüzde başa çıkma literatüründe geline nokta, hangi stres kaynakları karşısında hangi başa çıkma tepkilerinin etkili olduğunun belirlenmesidir. Sahip olduğumuz kişilik özelliklerinin bazı başa çıkma yollarına daha kolay yönelmemizi sağladığı söylenebilir.

Carver ve Scheier, başaıkmanın bir andan diğeri bir ana kadar değışebileceğini kabul etmekle birlikte, bireylerin stresle uğraşırken geliştirmiş oldukları alışkın yollar olduğuna ve bu yolların veya başaıkma yöntemlerinin yeni durumlardaki tepkilerini etkileyebileceğini tartışmanın yararını vurgulamışlardır.

Literatürde Folkman ve Lazarus'un stres modeline dayalı olarak yapılan bir çok araştırmanın sonucu olarak kişilik özellikleri bireylerin stres kaynağı karşısında nasıl tepki verebilecekleri hakkında bilgi vermekte ve bireylerin bu eğilimleri oldukça süreklilik göstermektedir.

Birey önce bir tehditi algılar sonra tehdite karşı tepkiyi algılar ve uygulamaya geçer. Diğeri bir deyişle stresle başaıkma yöntemini belirler. Bireyin tepkiyi algılama sürecinde kişilik yapısının ve daha önceki yaşanmış duyguların etkisi büyüktür.

Kişiliğe özgü iyimserlikle sağık ilişkilerinin incelendiğı araştırmalarda, iyimserlerin sağıkla ilgili daha olumlu alışkanlıkları olduğunu, stres yaratıcılarla kaçınmacı başaıkma yollarını daha az kullandıkları için daha az alkol kullanabilecekleri, depresyon ve kaygıyı daha az yaşayabilecekleri ve bu nedenle de daha iyi uyayabilecekleri ifade edilmiştir.

Segerstrom ve diğeri İyimser bir doğaya sahip olanların bu özelliklerinin stresle daha etkili bir biçimde başaıkmalarına yardımcı olduğunu öne sürmektedirler

Bilim adamları böylesi olumlu kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin sosyal destek sağlamada şanslarını arttırdıklarını düşünmektedirler. Böylece iyimserlik düzeyleri yüksek olan bireylerin sosyalliğe daha çok yatkın oldukları, daha olumlu sosyal ilişkiler gösterdikleri söylenebilir. Bu olumlu ilişkiler duygusal ve fiziksel işlevselliğı kolaylaştırmaktadır.

Nitekim sosyal desteğin stres karşısında rahatsızlığı etkili bir biçimde azalttığını gösteren araştırma bulguları vardır. Yine sosyal desteğin hastalık olasılığını azalttığını ve ağır hastalıklarda iyileşmenin hız kazandığını yansıtan araştırmalara da rastlanmaktadır .

Aspinwall ve Taylor, iyimserliğin, psikolojik iyilik hali, güdülenme, üretken bir şekilde çalışma ve sağık üzerinde doğrudan etkisi olduğunu iddia etmektedirler.

Bu çalışmalara dayalı olarak iyimserlerin daha çok problemle uğraşmayı içeren başaıkma stratejilerini seçtikleri söylenebilir. Araştırma bulguları iyimserlik ve stresle başaıkma arasında doğrudan bağlantı olduğunu göstermektedir.

Öfke, düşmanlık, kaygı ve depresyonu içeren sürekli olumsuz duygular düşük benlik saygısı ile iyimserliğin eksikliğiyle bağlantılıdır .

Şu ana kadar elde edilen araştırma bulgularına baktığımızda iyimserlerin aktif, problem odaklı başa çıkmayı tercih ettikleri stres içinde olduklarında planlı davranmayı seçtikleridir. Stresli olayları kontrol etmek bireyin iyimserlik özellikleri ile problem odaklı başa çıkma yollarını kullanmaları arasında olumlu ilişkiler olduğu gözlenmiştir

Bu doğrultuda örneklem olarak seçilen grup üzerinde basit doğrusal regresyon analizi yapılarak iyimserlik, stres ve iş tatmini arasında ilişki incelenmiş ve iyimserliğin iş tatmini ile pozitif, stres ile de negatif yönde olduğu bulunmuştur. Ele alınan işletmenin teknik departman çalışanlarının %16'sı 20 yıl ve üstü, %31'i 15-20 yıl ve %16'sı 10-15 yıl diliminde olması diğer bir deyişle hizmet sürelerinin uzun olması çalışma ortamı ve bürokratik engellerle ilgili şikayetlerin de artmasına neden olmuştur. Yine aynı çalışmada bekarların evli çalışanlara göre stres düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Evliler bekarlara göre çalışma ortamından ve aşırı iş yükünden daha fazla rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. İş tatmini yüksek olanların işten ayrılma eğilimlerinin de düşük olduğu görülmüştür. Genelleme yapılamasa da ele alınan teknik departman çalışanlarının bağlı olduğu işletmenin İnsan Kaynakları Yöneticisine, bireyleri olumlu düşünmeye yöneltecek ve stres azaltıcı eğitimlerin verilmesinin, örgüt içi toplantılar yapılarak örgütün sorunlarına eğilmenin ve bireylerin birbirlerinden aldıkları geri bildirimler ile kendi psiko sosyal yapılarını geliştirme fırsatının verilmesinin mutlu çalışan bireyler ve iş verimliliği açısından faydalı olacağı görüşü iletilmiştir.

İyimserlikle ilgili ülkemizde az sayıdaki çalışmalardan biri olarak, Aydın ve Tezer'in (1991) araştırmaları, üniversite öğrencilerinin iyimserlik düzeyleri ile sağlık durumlarının iyi olması arasında olumlu bir ilişki olduğu, cinsiyetler arasında bir farklılık yansıtmadığı belirtilmiştir.

İnsanın doğasını tanıma davranışlarını ortaya çıkaran itici güçleri anlama çabası insanla doğrudan uğraşması gerektiren disiplinler ve mesleklerde yeni anlayışların ve hizmetlerin geliştirilmesine öncülük edecektir.

İyimserliğin etkileşimini yansıtan araştırmalar insanın doğası hakkında bilgilerin yanında, davranış problemlerini de anlamamızı sağlayacaktır. Psikolojik danışma ve rehberliğin bu konuda önemli işlevleri olacaktır.

İyimserler, geleceğe yönelik olumlu bir bakış açısı içerisinde olmaları ile yaşamı yaşamaya değer kılarak, uzun vadede motivasyonu korumayı da sağlamış olacaklardır. Bu nedenle İnsan Kaynakları Yönetiminde işe alım sürecinde çalışanların sadece diplomalarının değil kişilik özelliklerinin ve özellikle de iyimserliğin sorgulanması önemlidir.

İyimserlik bir bakış açısidir.İyimser bir birey hayatın zorlukları ile başedebilir, tehlikelerden az zararla çıkabilir.Bireylerdeki bu iyimser davranışların çıkış noktasının belirsizliği, bireyleri olumlu kılan iyi olma durumunu anlama çabaları halen devam etmektedir.Bu tür çalışmaların bireyleri pozitif düşünme, olumlu olma yönünde geliştirme programlarında etkili olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın bir sonraki aşaması olarak ise kişilik özellikleri, stres ve duyuşsal iyilik algısı arasındaki bağlantıların çalışılması düşünülebilir.Bu şekilde genişletilebilecek bir model doğrultusunda bireyler arasındaki farklılıkların da değerlendirmelere katılmasına olanak sağlanmış olacaktır. Böylelikle Örgütsel bağlılık ve duyuşsal iyilik algıları arasındaki ilişkilerin kişilik özellikleriyle bağlantılı olarak incelenmesi söz konusu olabilecektir.

Ülkemizde mesleki iyi olma ve iş mutluluğu ilişkisini ele alan bir çalışma da yoktur.Ancak Yetim(1985) ve Şahin Batıgün-Durak (1997) yaptıkları araştırmaları düşük ücretli iş ve mesleklerle mutluluk arasında farklılıklar olduğunu ortaya çıkarmıştır. Öznel iyi olma ile iş ilişkisini konu edinen araştırmalar da bulunmamaktadır.Literatürde öznel iyi olma ile ilgili kendini değerlendirme yöntemi(self report) yöntemi kullanılmaktadır.Bu ölçeğin eksik olduğu ifade edilsede bu konuda kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenirliliğine ilişkin oldukça yüksek bulgular bulunmaktadır.

Örgüt kültürü içindeki bireyi anlamak için düzenlenmiş olan bu tür çalışmaların diğer bir deyişle iyilik algısı ölçeği ve iyimserlik ölçeği gibi ölçeklerin örgütsel psikoloji alanına getireceği katkıyı arttıracakı kuşkusuzdur.

Duygu durumundaki bireysel farklılıklar üzerinde yapılan araştırmalar cinsiyetler arasındaki bazı farklılıklara işaret etmektedir. Bu konudaki bilgi açıklığının giderilmesi psikolojik yardım hizmetlerinde cinsiyete özgü farklılıkları da dikkate alan daha etkin programların planlamasına ve yürütülmesine yardımcı olacaktır.

Stresle mücadelede etkili olabileceğini düşündüğümüz bize göre önemli örgütsel ve bireysel tekniklerden bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

-Sosyal destek sistemlerin işlevleri stresin algılanma düzeyini azaltma ve bunun sonucunda gösterilen psikolojik ve davranışsal tepkileri zayıflatmaktadır.

-İş yerinde ast'larla, üst'lerle ve meslekdaşlarla destekleyici ilişkiler kurmak örgüt stresinin algılanmasını azaltır.

-Örgüt içi toplantılar yaparak örgütün sorunlarına eğilmek ve örgüt üyeleri birbirlerinden aldıkları geri bildirimlerle kendi psikososyal yapılarını geliştirirler.

-Kendi uzmanlık dalı dışında çalıştırılan bireyler için meslek danışmanlarının hazırladığı bir programla bireye kendi yetenekleri doğrultusunda örgüt içinde başka bir bölüme geçebilecek fırsatlar yaratılabilir.

-Bireyler kendi başlarına çözümleyemedikleri stres dolu durumları, stres danışmanları(Rehberlik hizmeti) yardımıyla çözebileceklerdir.İşletmede görev alacak danışmanın psikolog veya sosyal psikolog olması bireylere yol göstermede son derece başarılı sonuçlar yaratmaktadır.

-Stres azaltıcı eğitim programlarının verilmesi bireyleri, sorunları daha iyi çözümler duruma getirecek, karşılaştıkları pek çok olaya aşırı tepki göstermeden işlerine daha olumlu bir şekilde yaklaşmalarını sağlayacaktır.

-Diyet ve dengeli beslenme sağlıklı ve güçlü olmak için gereklidir.

-Gerginlik azaltıcı hareketlerin yapılması stresin olumsuz etkilerini azaltmaktadır.

-Gevşeme tekniklerin kullanılması da son derece iyi bir dinlenme yoludur.

-Zamanın birey için önemi büyüktür.Zamanı iyi bir şekilde yöneten birey stres içine daha az girecektir.

-Stresin tehlikeli boyutlara ulaşmaması için bireylerin daha rahat olması bazı olayları normal kabul etmesi, başa çıkamayacağı olaylarla karşılaştığı zaman ise bu işin uzmanı bir rehberden yardım istemesi sağlıklı bireyler ve sağlıklı toplumlar oluşturacaktır.

Uygulanan bu teknikler sayesinde verimlilik artmakta, devamsızlık, iş gören devir hızı azalmakta, ürünün kalitesi artmakta, ham madde kaybı ve kaza oranları azalmaktadır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Albrecht , Karl: “Az stres Yaşayarak Yüksek bir Performansa Ulaşmak”,
Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım, Ç.Nesrin
H.Şahin, Ankara:**Türk Psikologlar Derneği Yayınları**,
1994, s. 114.
- Akat İter, Budak G.-G: **İşletme Yönetimi**, istanbul, 1994.
- Arnold, Hugh J. And,
Feldman Daniel C: **Organizational Behavior**, McGraw-Hill
Book Company, 1986.
- Arnold, Hugh J. And
Feldman Daniel C.: **Organizational Behavior**, McGraw-Hill
Book Company, 1998.
- Artan, İnci: “Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir
Uygulama”. Doktora Tezi, **M.Ü.İdari Bilimler
Fakültesi**,1986.
- Aspinwall L.G.,TaylorS.E.: Modeling cognitive adaption: “A Longitudinal investigation of
the impact of individual differences and coping on college
adjustment and performance” ,**Journal of Personality and
Social Psychology** , 63(6), s.989-1003.,1992
- Aydın, Ayşem Sinem: “Ergenlerde Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Cinsiyet ve Cinsiyet
Rolleri Arasındaki İlişki”.Yüksek Lisans Tezi.**Marmara
Üniversitesi.**, (2003).
- Aydın, G., Tezer, E: “İyimserlik, sağlık sorunları ve akademik başarı ilişkisi.”**Psikoloji
Dergisi**, Aralık, 1991.
- Ayrı, Sami: “Yüksek Gerilimli Bir Meslek Olarak Hava Trafik Kontrolörlüğü
ve Hava Trafik Kontrolörlerinin Gerilim Düzeyleri Üzerine Bir
Araştırma.” Doktora Tezi.**İstanbul Üniv.**, (1998).

- Aysan, Ferda: “Lise Öğrencilerinin Stres Yaşantılarında Başaıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi.” Doktora tezi, **Hacettepe Univ.**, Sosyal Bilimler Ens.1988,s.56.
- Aytaç ,Serpil: **İnsanı Anlama Çabası**, Ezgi Kitabevi, Eylül 2004.
- Baltaş, Acar: **Ekip Çalışması ve Liderlik**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000.
- Baltaş, Acar- Zuhal: **Stres ve Başaıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2004.
- Bayram, Nuran, vd.: “İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin Job-Related Affective well-Being-Jaws Türkçe Versiyonun Güvenirlilik Çalışması.” T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **Hakemli Dergisi** (öneri.C.6.S.22),Haziran,2004, s.1-7
- Buch, Vernon E.: **Working Under Pressure**, Stoples Press Ltd.Great Britain, 1972.
- Chang, E.C.: “Cultural differences in optimism, pessimism, and coping: predictors of subsequent adjustment in Asian American and Caucasian American college students”.,**Journal of Counseling Psychology**,1996, 43(1), s.113-123.
- Chang, E. C: “Dispositional optimism and primary and secondary appraisal of stressor: Controlling for confounding influences and relations to coping and psychological and physical adjustment”. **Journal of Personality and Social Psychology**, (1998a). 74(4), 1109-1120.

- Chang,E.C.&D’Zurilla,T: “Relations between problem orientation, optimism, pessimism, and trait affectivity: A Construct validity study”.
Behaviorial Research Therapy, (1996).34(2), 185-194.
- Cooper Cary L.,
Marshall, Judi: “occupational Sources of Stress: A review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental ill Health” **Journal Of Occupational Psychology**, Mart,1976,s.11.
- Davidson, M.J.: “Stress in the Police Service: a multifaceted model, Pilot Study, alıntı Cooper”, White Collar and Professional Stress, s. 131-166.
- Dewberry, C., Ing M.,
James S., Nixon M. &
Richardson S: “Anxiety and unrealistic optimism “., **The Journal of Social Pscyhology**,1989, 130(2), s.151-156
- Dolinski, D.;
Gromski, W. & Zawisza, E: “Unrealistic pessimism”., **The Journal of Social Psychology**, 127(5), 511-516. (1987)
- Eren, Erol: **Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayımevi, İst., 1998.
- Ertekin, Yücel: “Örgüt ve Stres Üzerine Düşünceler”., **Amme İdaresi Dergisi**, 1 , 26. (Mart 1993): 49145-157.
- Ertekin, Yücel: “Stres ve Yönetim.” **Türkiye ve Amme İdaresi Ens. Yayınları** No:253.Ankara, 1993.
- French J.R.P., Caplan R.D.: **Organisational Stress and Individual Strain, in Marrow (ed.), The Failure of Success**, New York, Amacon, 1973, s. 30-66.
- Goleman, D: **Duygusal Zeka**, (Çev. B.S. Yüksel). Varlık Yayınları, Sayı:525:İstanbul,1999.

- Güven Kızılkaya, Senay: "İş Yaşamında Stres ve Performansa olan Etkisi. Endüstride Karşılaştırmalı bir Araştırma". Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi**, 1999.
- Hackman, J. Richard: **Tasks and task performance in research on stress. Social and Psychological Factors in Stress**. Joseph E. McGrath, editor. 1970 Univ. of Illinois. U.S.A.
- Hovardaoğlu, S: Öğrenilmiş çaresizlik modeli, **Psikoloji Dergisi**, 1986, 5(20), s.3-16.
- Hobfoll, Stevan E.: **The Ecology of Stress**, Kent State University, Kent , Ohio. Hemisphere Publishing Corporation, 1998.
- Hogg, Michael: **Sosyal Psikolojik Açıdan Grupta Bütünleşme**, Çev. Aliye M. Aktaş, Sistem yayıncılık, İstanbul , 1997.
- Irving, Janis: **Victims of Groupthink**, Houghton Mifflin, Boston, 1975.
- Ivancevich, John & Matteson, Micheal T.: 1980. s.6-8; **Hendrix, Summers, Leap & Steel**, 1994.
- Ivanchevich, John M., Matteson, Michael T.: "Stress at Work: A Managerial Perspective ", Scott, Foresman, Glenview, 1980, s.111.
- İlgar, Özlem: "Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları". Yüksek Lisans tezi. **Marmara Üniversitesi**. (2001).

Janes, Fiona and
Muth, Bright Jim:

Stress, Myth, Theory and Research.
Pearson Education Limited, 2001.

Kaynak ,Tuğray:

Organizasyonel Davranış, İşletme Fakültesi,
İstanbul,1990.

Köknal, Özcan:

Zorlanan İnsan, Altın Kitaplar. İstanbul, 1998.

Küçükaslan, Aslı:

“ İstanbul Telefon BaşMüdürlüğünde Çalışan Telefon
Operatörlerinin Stres-İş doyumu ilişkisinin
İncelenmesi”. Yüksek Lisans Tezi.**Marmara
Üniversitesi**. (1994).

Kütükçüoğlu, Elif:

“ Job-Stress-Its Relationship with Job Satisfaction
and work-Family conflict of female
Employees”.Yüksek Lisans tezi.**Marmara
Üniversitesi**. (2002).

Lawrance, Peter,
Raymond, Hull:

Peter İlkesi, Çev.Melih Ülker, Bilgi yayınevi,
İstanbul,1984.

Lazarus, R.S.:

“Küçük sıkıntılar da tehlikeli olabilir”. Çev.: Şahin, N.
Stresle Başa Çıkma (Olumlu bir yaklaşım). 31-39.
Türk Psikologlar Derneği Yayınları: 2:Ankara,
1994.

Makin, E.Peter &
Lindley, Patricia A.:

Pozitif Stres Yönetimi, Çev.Aysun Arslan
Rota,1995.

Maupin, Micheal:

Stress Is Expensive, Swiss News, Nov 2000.

Mills, James W.:

Coping with stress, Drew University Madison,
New Jersey. John Wiley & Sons, Inc., 1982.

- Murrell, H.: **Work Stress and Mental Strain**, Londres, Publications du Ministere. du Travail, 1978.
- Myers L.B., Brewin C.R.: Illusions of well-being and the repressive coping style. **British Journal of Psychology**, 1996, 35, s.443-457.
- Myers, L.B.: Repressive coping, trait anxiety and reported avoidance of negative thoughts. **Personality and Individual Differences**, 1998, 24(3), 299-303..
- Norem, J.K. & Cantor, N: Defensive pessimism: Harnessing anxiety as motivation. **Journal of Personality and Social Psychology** , 51(6), 1208-1217. (1986).
- Özer, Kadir: **Duygusal Gerilimle Başedebilme**, Ben Değeri Tiryakiliği. Varlık yayınları, 1988.
- Paksoy, Mahmut: “İşletmelerde Stres A ve B Tipi Davranış”. **İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi** 5,2 (Kasım 1986): 101-107.
- Peiffer, Vera: **Olumlu Yaşam**, Çev.Pınar Savaş.İstanbul: Alfa Yayınları, 2003.
- Peiffer, Vera: **Olumlu Düşünme**, Çev.Rana Gürtuna. İstanbul:Alfa Yayınları, 2002.
- Raikkönen, K., Matthews, K.A. Flory, J.D.; Owens, J.F. & Gump, B.B.: “Effects of optimism, pessimism and Trait anxiety on ambulatory blood pressure and mood everyday life”. **Journal Personality and Social Psychology**, 76(1), 104-113. 1999

- Scheier, M F., Carver, C.S.
& Bridges, M. W.:
“Distinguishing optimism from neuroticism
(and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem):
A Reevaluation of the life Orientation test.”
Journal of Personality and Social Psychology
67(6), 1063-1078. (1994).
- Scheier M.F., Carver C.S.:
“Effects of optimism on psychological and
physical well-being: Theoretical overview and
empirical update”. **Cognitive Therapy and
Research**, 1992, 16(2), s.201-228.
- Segerstrom, S.C.;
Taylor, S.E.; Kemeny, M.E.;
Fahey, J.L.:
“Optimism is associated with mood, coping,
and immune change in response to stress”,
Journal of Personality and Social Psychology
1998 Vol 74(6). 1646-1655.
- Seligman, Martin, E.P.:
Selye, Hans:
Learned Optimism , New York: A.A. Knopf, 1991.
Stress without distress, J.B. Lippincott
Company, Philadelphia & New York, 1974.
- Selye, Hans.
The stress of Life, McGraw-Hill Book Company,
Inc., 1956.
- Steward, Rosemary:
The Reality Of Organizations, Doubleday &
Comp., New York, 1972.
- Stora, Jean Benjamin:
Stres ve Mesleki Yaşam, Çev: Ayşe Kalın.
Ankara: İletişim Yayıncılık, 1992.
- Stora, Jean Benjamin:
“Stres”. çev. Ayşe Kalın İstanbul, İletişim Y.
- Şahin, Nesli Hisli:
“Stresle Başa Çıkma”. Olumlu bir Yaklaşım. ,
Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 2 Ankara,
1994, 19-117.

- Şencan, Hüner: "Yönetici Geriliminde Kişilik-Başağıkma Süreçleri ilişkisi ve Metal sanayiinde uygulamalı Bir Araştırma."Doktora Tezi. **İstanbul Üniversitesi.** (1986) .
- Tarhan, Nevzat: **Stresi Mutluluğa Dönüştürmek,** Timaş Yayınları.İstanbul,2002.
- Tuten, Tracy L.,
Neidermeyer, Presha E.: "Performance, satisfaction and turnover in call centers The effects of stress and optimism." **Journal of Business Research** 57 (2004) 26-34.
- Türküm, A. S. : "Stresle Başağıkma ve İyimserlik." Eskişehir: **T.C. Anadolu Üniversitesi Araştırma Fonu** no:1098. (1999).
- Webber Ross A.: **Management Basic Elements of Managing Organizations.** Richard D.Irwin Inc., Illinois, 1979.
- Yates Jere E.: **Managing Stress** ,1.B.Amacom, NewYork, 1979.

EK 1.Anket

Sayın Katılımcı,

Bu anket İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde bulunan İşletme Anabilim dalına bağlı olarak yapılan bir yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bu anketin amacı hem kişilik özelliği hem de düşünme biçimi olarak görebileceğimiz iyimserliğin iş yaşamındaki stresi ve tatmini nasıl etkilediğini belirlemeye yöneliktir. Sizin ve diğer birçok kişinin cevapları ışığı altında çalışanların işlerindeki memnuniyetin hangi faktörlere bağlı olduğunu anlayabileceğimizi umuyoruz. Bu anketin değeri bunu cevaplandırmada göstereceğiniz samimiyet ve dikkate bağlıdır. Amacımız genel bir sonuç elde etmek olduğu için isminizi yazmanıza gerek yoktur. Cevaplarınız hiç kimse tarafından görülmeyecek ve hiç bir şekilde özel olarak kullanılmayacaktır. Anketler sadece araştırmayı yapan kişi tarafından değerlendirelecektir. Yardımlarınız için şimdiden teşekkür ediyoruz.

Yaş(yıl) : () 25 altı () 25-35 () 36-45 () 46-55 () 55' üstü

Cinsiyet : () Kadın () Erkek

Medeni durum : () Bekar () Evli () Diğer

Eğitim : () İlkokul () Lise () Üniversite () Y.Lisans

İş hayatınızdaki hizmet süreniz: () Yıl () Ay

	hiç bir zaman	ender olarak	bazen	çoğu zaman	her zaman
1 İşim özel hayatıma zaman ayırmamı engeller.	1	2	3	4	5
2 İş hayatımdaki görev ve sorumluluklar aile hayatımdaki görev ve sorumluluklarımı olumlu yönde etkiler.	1	2	3	4	5
3 Yürürlükte bulunan yönetmelik mevzuat ve bürokratik faaliyetler iş yaşamımı olumsuz yönde etkiler	1	2	3	4	5
4 Fikirlerimle ve işimle ilgili olarak amirlerimin tam güvenini aldığımı inanıyorum.	1	2	3	4	5
5 Mesai arkadaşlarımla ve/veya amirlerimle sık sık anlaşmazlık ve çatışma içerisine girerim.	1	2	3	4	5
6 İşim ile ilgili olarak ilerleme ve yükselmem hakkında yeterli bilgiye sahibim.	1	2	3	4	5
7 Sosyal haklarımın (İş güvenliği, ikramiye, prim vb.) yeterli olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
8 Mesai arkadaşlarımdan beklediklerini tam olarak yerine getiririm.	1	2	3	4	5
9 Bir iş günü içerisindeki bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükümün olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
10 Çalışırken aynı anda iki değişik üstten emirler alırım.	1	2	3	4	5
11 Gece vardiyalarına kalmak beni rahatsız eder.	1	2	3	4	5
12 İş yerinizin fiziksel koşulları (ısı, ışık, gürültü, kalabalık, havalandırma, yerleşim düzeni, vb.) çalışma ortamına uygundur.	1	2	3	4	5
13 Bir gün işinizi kaybedebileceğinizi düşündüğünüz oluyor mu?	1	2	3	4	5
14 Çalışmakta olduğum işim bilgi ve yeteneklerimi kullanma açısından bana çok uygundur.	1	2	3	4	5

	hiç bir zaman	ender olarak	bazen	çoğu zaman	her zaman
15 Şu andaki işimin çalışmaya değer bir iş olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
16 Genel olarak işimi severim.	1	2	3	4	5
17 İşim tamamen beni tatmin eder.	1	2	3	4	5
18 Çeşitli nedenlerle izin talebiniz oluyor mu?	1	2	3	4	5
19 Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edileceğimi bilirim.	1	2	3	4	5
20 İşyerimdeki geleceğim ile ilgili belirsizlik beni rahatsız eder.	1	2	3	4	5
21 Özel nedenlerden işi bırakmayı düşündüğünüz oluyor mu?	1	2	3	4	5
22 İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
23 İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
24 İşim,bende bir huzur duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
25 İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
26 İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
27 İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
28 İşim, bende bir can sıkıntısı duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
29 İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
30 Ne olacağını önceden kestiremediğim durumlarda hep en iyi sonucu beklerim	1	2	3	4	5
31 Bir işimin ters gitme olasılığı varsa mutlaka ters gider.	1	2	3	4	5
32 Geleceğim konusunda hep iyimserimdir	1	2	3	4	5
33 İşlerimin istediğim gibi yürüyeceğini nerede ise hiç beklemem	1	2	3	4	5
34 Başıma iyi şeylerin geleceğine pek bel bağlamam.	1	2	3	4	5