

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ

Gülçin KARABACAK

Danışman

Prof. Dr. Gönül BUDAK

2010

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Gülçin KARABACAK

İmza

TEZ ONAY SAYFASI

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi

Gülçin Karabacak

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Programı

Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir. Bireyin kişiliği, iç ve dış çevreyle kurduğu ilişkinin biçimini belirlemektedir. “İlişki biçimi” şeklinde tanımlanan kişilik soyut bir kuram olmaktan çıkıp, bireyin her günlük davranışında gözlenebilen somut bir kavram olmaktadır. Kişilik ile stres arasında yakın bir ilişki vardır. Günlük hayatta karşılaşılan stresler genellikle yaşanan olaylara bağlanır. Halbuki stresler, daha çok olayı yaşayan insanın kişilik özelliklerine ve değerlendirme şekline bağlı olarak ortaya çıkar.

Stres günlük hayatın her aşamasının bir parçası durumuna gelmiş ve vazgeçilmez bir ögesi olmuştur. Her geçen gün hızlı değişimin yaşandığı ve yeniliklerin eskisinden daha fazla insanın hayatına girdiği bir dönemden geçilmektedir. Stres çalışmalarına bakıldığında zaman çok eski tarihlere kadar gittiği görülmektedir. Bu alandaki çalışmaların büyük çoğunluğunun son 30-40 yılda yapıldığı dikkatleri çekmektedir. Stres organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. İş hayatında stres daha çok çalışanların verimliliği üzerine yoğunlaşmaktadır. Kişi için önemli olan optimum stres düzeyini yakalamak ve bundan olumlu yönde yararlanmaktır.

Bu araştırmanın amacı çalışanların kişilik özellikleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Kişi bir stres uyararı ile karşılaştığında, kendi

algularına ve anlamlandırma tarzına bağlı olarak tepki verir. Dolayısıyla, kişilerin stres düzeyi ile kişilikleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmek gerekmektedir. Bu tezde; kişilik, stres kavramları ve işgörenlerin kişilik özelliklerinin yaşadıkları iş stresi üzerindeki etkisi kapsamlı bir literatür taramasıyla incelenmektedir.

Anahtar Kelimeler: 1) Kişilik, 2) Kişilik Kuramları, 3) Stres, 4) Örgütsel Stres, 5) Stres Yönetimi.

ABSTRACT

The Thesis of Master's Thesis Program

The Impact Of Employees's Personality Characteristics To Job Stress

Gülçin KARABACAK

Dokuz Eylül University

Institute of Social Sciences

Department of Management and Organization Program

Personality, established with the individual's internal and external environment, distinguishing from other individuals, consistent and unified structure is a form of relationship. Individual's personality determine the form of relationship which established with internal and external environment. Personality which defined as a "relationships format", moved from being an abstract theory and become a concrete concept observable in the behavior of individuals in each day. There is a close relationship between personality and stress. Stress encountered in daily life is often linked to events that are experienced. Whereas, the stress revealed depending on the personality characteristics of people who live event and the evaluation form of this event.

The stres has became a part in everyday life and an indispensable element of. We are passing through a period which experiencing faster changes with each passing day and innovations are rapidly entering our lives. Studies about stress is based on very old dates. The majority of the studies in this area have been done in the last 30-40 years. Stress is emerging with a situation which is threatened the organism's physical and mental limits. The studies about stress in work life mostly focus on the productivity of the employees. What is essential for an individual is to establish an optimum level of stress and benefit from it.

The purpose of this study to investigate the relationship between employees' personality characteristics and the levels of stres. When a person is faced with a stressor, react dependant on own perceptions and sense of style.

Therefore, it is necessary to attract attention relationship between personality and stress level. In this thesis, a comprehensive literature research is conducted for the concept of personality, stress and the impact of employees's personality characteristics to job stres.

Key Words: 1) Personality, 2) Personality Theories, 3) Stress, 4) Organizational Stress, 5) Stress Management.

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ

YEMİN METNİ	i
TEZ ONAY SAYFASI	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI VE DOĞUŞU	3
1.2. KİŞİLİK İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	9
1.2.1. Karakter	9
1.2.2. Mizaç	11
1.2.3. Yetenek	13
1.2.4. Benlik	14
1.2.5. Kimlik.....	17
1.3. KİŞİLİĞİN KATMANLARI VE ÖZELLİKLERİ	18
1.4. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER	21
1.4.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörleri.....	21
1.4.2. Aile Faktörü	24
1.4.3. Kültürel Faktörler.....	25
1.4.4. Sosyal Yapı ve Sınıf Faktörleri.....	31
1.4.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler	31
1.4.6. Diğer Faktörler	33
1.5. KİŞİLİK KURAMLARI.....	34
1.5.1. Psikanalitik Kişilik Kuramı	35
1.5.1.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı	36
1.5.1.2. Carl Jung'un Kişilik Kuramı	41

1.5.1.3. Alfred Adler' in Kişilik Kuramı.....	43
1.5.1.4. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı	44
1.5.2. Neo Analitik Kuramlar	45
1.5.2.1. Otto Rank'ın Kişilik Kuramı	46
1.5.2.2. Karen Horney' in Kişilik Kuramı.....	47
1.5.2.3. Harry Stack Sullivan' in Kişilik Kuramı	48
1.5.2.4. Erich Fromm' un Kişilik Kuramı.....	49
1.5.3. Özellik Yaklaşımı.....	50
1.5.3.1. Allport'un Özellik Kuramı	50
1.5.3.2. Cattell' in Özellik Teorisi.....	51
1.5.3.3. Eysenck Kişilik Teorisi	52
1.5.3.4. Kretschmer' in Kişilik Tipolojisi.....	54
1.5.3.5. Sheldon'ın Üç Temel İnsan Tipi.....	54
1.5.3.6. Freidman ve Rosenman'ın A Tipi ve B Tipi Kişilikleri	55
1.5.4. Davranış Psikolojisi Kuramları.....	57
1.5.4.1. Skinner' in Kişilik Yorumu	58
1.5.4.2. Bandura' nın Kişilik Görüşü	59
1.5.4.3. Julian Rotter' in Yaklaşımı.....	60
1.5.5. Benlik Kuramları	62
1.5.5.1. Rogers' in Benlik Kuramı	63
1.5.5.2. Maslow'un Benlik Kuramı.....	64

İKİNCİ BÖLÜM

STRES

2.1.STRES KAVRAMININ TANIMI VE KAPSAMI	64
2.2. STRES AŞAMALARI	71
2.3.STRES KAYNAKLARI	75
2.3.1. Örgütsel Stres Kaynakları	76
2.3.1.1. İşle İlgili Stres Kaynakları.....	80
2.3.1.1.1. Göreve Bağlı Roller	80
2.3.1.1.2. Görevin Karmaşıklığı	83

2.3.1.1.3. Görevin Sağladığı Bağımsızlık	83
2.3.1.1.4. İşyeri Organizasyonunun Bozukluğu.....	84
2.3.1.1.5. Ücret Yetersizliği	84
2.3.1.1.6. Fazla Mesai ve Vardiyalı Çalışma Sistemi	85
2.3.1.1.7. Başarım Değerlendirme ve Kariyer Sorunları	85
2.3.1.2. Örgüt Yapısına İlişkin Stres Kaynakları.....	86
2.3.1.2.1. Örgüt Boyutu	86
2.3.1.2.2. Hiyerarşik Yapı	87
2.3.1.2.3. Liderlik Stili	87
2.3.1.2.4. Kararlara Katılma.....	88
2.3.1.2.5. Örgütsel İletişim Sisteminin Olmaması.....	88
2.3.1.2.6. Yetki ve Sorumluluk	88
2.3.1.3. İş Ortamından Kaynaklanan Faktörler.....	89
2.3.1.3.1. Bireyler Arası İlişkiler	89
2.3.1.3.2. Bireyler Arası Rekabet	90
2.3.1.3.3. İşyerinin Fiziksel Özellikleri.....	90
2.3.1.3.4. Örgütün Kültürel Yapısı	91
2.3.1.3.5. Cinsel Taciz	91
2.3.1.3.6. Mobbing.....	93
2.3.2. Genel Çevre İle İlgili Stres Faktörleri	96
2.3.3. Bireysel Stres Kaynakları	98
2.3.3.1. Kişilik	99
2.3.3.2. Yaş ve Cinsiyet.....	102
2.3.3.3. Aile Hayatı ve Yaşam Tarzı	103
2.3.3.4. Diğer Faktörler	105
2.4. İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ.106	
2.4.1. Birey Üzerindeki Etkileri.....	113
2.4.2. Örgüt Üzerindeki Etkileri	115
2.4.2.1. Verimsizlik	115
2.4.2.2. Personel Devri	116
2.4.2.3. İşe Devamsızlık	116
2.4.2.4. Performans Düşüklüğü	117

2.4.2.5. İş kazaları.....	118
2.4.2.6. Yabancılaşma	119
2.4.2.7. Tükenmişlik.....	120
SONUÇ	121
KAYNAKLAR.....	130

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Eysenck' in Kişilik Boyutları.....	53
Şekil 2.1. Genel Uyum Sendromunun Üç Dönemi.....	73
Şekil 2.2. Örgütsel Stres ve Mobbing İlişkisi.....	95

GİRİŞ

Bilgi çağı olarak adlandırılan bu yüzyıl, insanlara geçmiş yıllara göre ölçülemeyecek oranda bir hareketlilik ve hız kazandırmış bu ise; insanların sürekli bir yarış ve değişim içerisinde yaşamlarını sürdürmeleri sonucunu doğurmuştur. Günümüzün hızlı değişim, gelişim, çatışma ve rekabetlerle dolu dünyasında, insanın sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavram olarak karşımıza stres çıkmaktadır. Yaşadığımız yüzyılda insanlar, hangi işi yaparlarsa yapsınlar, yaşamlarının büyük bir bölümünü, kendi yeteneklerini ve sınırlarını zorlayarak sürdürmektedirler. Birey, ister kamu ya da özel kesim örgütünde çalışarak yaşamını kazansın, isterse bir örgüte doğrudan doğruya bağımlı olmaksızın hizmet sunsun, stres kavramı ile tanışması kaçınılmazdır.

Günlük hayatta karşılaşılan stresler genellikle yaşanan olaylara bağlanır. Halbuki stresler, daha çok olayı yaşayan insanın kişilik özelliklerine ve değerlendirme şekline bağlı olarak ortaya çıkar. Kişi bir stres uyararı ile karşılaştığında, kendi algılarına ve anlamlandırma tarzına bağlı olarak tepki verir. Bu nedenle, insanların stres düzeyi ile kişilikleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmek gerekmektedir. Stresin değerlendirilmesinde kişiliğin nasıl bir rolü olduğu açıklanabilirse, bu değişkenin etkisi göz önüne alınarak stres seviyesinin azaltılmasında yol gösterici önerilerin getirilebilmesi mümkün olabilecektir.

Çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi daha etkili ve verimli çalışma koşullarının yaratılması, karmaşık örgüt yapılarında stresin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınmasına, anlaşılmasına bağlıdır. İşverenler çalışanlarının stresi değerlendirmelerinin kişilik yapılarına ve bireysel algılarına bağlı olduğunun farkında olmalıdırlar. Bu takdirde, endişe uyandırabilecek belirsizliklerden ve kuşku uyandırabilecek davranışlardan kaçınabilirler. Stresi yönetebilmek için, öncelikle sorun tanımlanmalı ve durumu çalışanların nasıl algıladığı açıklığa kavuşturulmalıdır.

Bu çalışmanın amacı, hem bireylerin özel yaşamında, hem de iş yaşamında çok önemli etkileri bulunan stres konusunun, bireyin kişilik yapısıyla ilişkisine dikkat çekilerek bu iki olgunun etkileşimi ve sonuçlarını irdelemektir.

Bu amaçla çalışmanın birinci bölümünde, kişilik konusuna yer verilmiş, kişilik kavramı ve tarihsel gelişimi, benzer kavramlarla ilişkisi anlatılmış, kişiliğin katmanları ve özellikleri irdelenmiş, kişiliği oluşturan faktörler ve kişilik kuramları üzerinde durulmuştur.

İkinci blmde, öncelikle stres ve örgütsel stres kavramı incelenmiş, stres karşısında bireyin ortaya koyduğu bedensel psikolojik düzeydeki tepkiler, stresin aşamaları ve strese neden olan faktörler ele alınmıştır. Devamında ise, işgören kişilik özelliklerinin stres üzerindeki etkisi, birey ve örgüt düzeyinde ikiye ayrılarak incelenmiştir.

Sonuç bölümünde ise, örgütlerde stresi en aza indirmek için başvurulabilecek bireysel ve örgütsel yöntemler ortaya konmuş ve işgören kişilik özelliklerinin stres üzerindeki etkisi üzerinde durularak, çalışmanın tümü hakkında genel bir değerlendirme yapılmıştır.

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ

1. BÖLÜM: KİŞİLİK

1.1. Kişilik Kavramı ve Doğuşu

İnsan için en ilginç konulardan birisi kuşkusuz insanın kendisidir. İnsanın kendini tanıma isteği ve amacı, insanlık tarihi boyunca onun sayısız çabalarında görülmüştür. Örneğin güzel sanatlar, resim, edebiyat, din, felsefe, tıp bilimleri ve 19. yüzyılda önem kazanan bilimsel çalışmalar yoluyla insan içinde yaşadığı çevresini, bu çevrede yer olan olgu ve olayları anlamaya ve yorumlamaya çalışmıştır. Shakespeare, Dostoyevski gibi yazarların insan özelliklerini derinlemesine betimlemeleri; Camus, Kierkegard ve Sartre gibi yazar ve filozofların yapıtları; kültürlerin ayrı ayrı ya da bir kültürün kendi içinde nesilden nesile aktardığı gözlem ve genellemelerin hepsi, insan davranışları ve insan doğası hakkında bilgi birikimine neden olmuştur. Tüm bu doğal süreçler ve bilinçli çabalar, kişiliğin yani insanın, kendini anlama, başkalarını da anlama, inceleme çalışmalarına temel sayılacak fikir, görüş ve denenceleri sağlamıştır. (Özkalp, 2004: 241).

İnsanlar biyolojik olarak birbirlerine benzemelerine karşın, her insanın bir diğerinden farklı olduğu bir gerçektir. Çünkü insanların düşünüş biçimleri, çevreyi algılayış şekilleri ve çevresel etmenlere karşı verdikleri tepkiler birbirinden farklılık gösterir. Bireysel farklılıklar olarak adlandırılan bu farklılıklar, kişilik kavramını doğurabilmektedir (Budak, 1999: 28).

Kişilik kavramının kökeni Latincedeki kişi “persona” kavramından gelmektedir. Persona sözcüğünün asıl anlamı, Latin dilinde, tiyatro oyuncularının kullandığı maskedir. Klasik Roma tiyatrosunda oyuncular temsil ettikleri özelliği yansıtmak üzere yüzlerine maskeler takıp oyunu bu maskeler ile gerçekleştiriyorlardı ve bu maskelere “persona” deniyordu. Böylece “persona” kavramı ile kişiler arasındaki farklılıklar daha doğrusu bireyin karakteristik özellikleri anlatılmak isteniyordu (Bkz. Eroğlu, 2007: 183; Hergenhahn ve Olson,

2003: 1; Luthans, 1992: 85; Yanbastı, 1996: 9). Allport' a göre kişilik (personality) kavramı ilk olarak Çiçero' nun eserlerinde görülmeye başlanmıştır (Erdoğan, 1983: 235). Çiçero (Yak. M.Ö. 60) persona sözcüğünü dört uyarlanmış biçimi ile kullanmıştır (Yanbastı, 1996: 9) :

1. Kişinin belirli bir biçimde görünmesi ancak öyle olmaması,
2. Kişinin yaşamında oynadığı rol,
3. Kişinin yaşamında oynadığı rol için gerekli tüm özellikler,
4. Görünüş ve asalet.

Bunların dışında, kişiliğin bir özelliği olan bireysellikten, mükemmel bireysellik olarak İncil' de Tanrı üçleminde söz edilmektedir. Yunus Emre kişiliğe şu yaygın kullanımı olan; **“Ya görüldüğün gibi ol, ya da olduğun gibi görün”** sözü ile işaret etmektedir. Goethe de kişilik terimine Batı-Doğu Divanı adlı yapıtında yer vermiştir. Goethe bu yapıtında **“Dünya çocuklarının en büyük şansları kişilik taşımalarıdır”** demiştir. Bireyin kanun önünde “person” yani kişi olarak kabulüne ise; ilk kez Justian kanunlarında rastlıyoruz (Yanbastı, 1996: 10).

Kişilik kavramı yüzyıllar boyunca ilgi görmesine rağmen bilimsel gelişimine 1930' lu yıllarda kişilik psikolojisinin diğer sosyal bilim alanlarından ayrı bir bilimsel disiplin olarak ortaya çıkmasıyla başlamıştır (McAdams, 1997: 4). Psikoloji alanına baktığımız zaman kişiliğin, psikolojinin en temel konularından birini oluşturduğunu ve psikolojinin bütün alt disiplinleri tarafından incelendiğini görürüz. Örneğin, fizyolojik psikoloji, vücudun oluşumu ve yaradılışı, genetik psikoloji benliğin gelişimi, genel psikoloji karakterler, ayrımsal psikoloji kişiler arasındaki farklılıklar, felsefi psikoloji bilincin ve varlık duygusunun deney ötesi ve aşkın şartları bakımından kişilik konusunu inceler (Aktaran: Güney, 2008: 184). Kişiliğin davranış bilimlerindeki yeri ise; kişiliğin sahip olduğu iki yöne bağlı olarak belirlenmiştir. Bu yönlerden birincisi kişiliğin bireysel farklılıklara dayanan yönü, ikincisi ise; kişiliğin genelleyici bir özelliğinin olmasıdır. Bu iki özelliğe bağlı olarak kişilik konusu, insan davranışlarının genel psikolojisi ve farklılık psikolojisi ile ilgili çalışmalarda önemli ölçüde görülür (Erdoğan, 1983: 236).

Kişilik dediğimiz zaman hemen hemen herkes ne demek istediğimizi anlar ama, formel bir tanım yapmak zordur. Psikologların üzerinde aynı fikirde olduğu bir tek kişilik tanımı yoktur (Cüceloğlu, 2003: 404). Zaten kişiliğin bir cümleyle tanımını yapabilmek de oldukça güçtür. Bu nedenle; literatürdeki kabul görmüş bazı tanımları aktarmakta fayda vardır.

Kişilik insanı kendi kılan, onu biricik, tek yapan özelliklerinin tümüdür. Kişilik, insanın özgün psikolojik imzasıdır. İnsan kişilik özellikleriyle diğerlerinden ayrılır “ben” olur. Çünkü kişilik insanın bütün davranışlarına ve kişinin zaman içindeki değişimine yansır (Gönüllü, 2003: 31).

Allport’ a göre kişilik, **“bireyin içinde yer alan ve çevreye uyumu sırasında kişiye özgü karakteristik duygu, düşünce ve davranış örüntülerini yaratan psikofiziksel sistemlerin dinamik bir organizasyonudur”** (Robbins, 1986: 53). Allport kişilik konusunu incelerken kişiliğin elliden fazla tanımına değinmiştir ve bu tanımları biososyal ve biofiziksel olmak üzere iki ayrı boyutta incelemiştir. Biososyal tanımlarda bireyi sosyal uyaran olarak ele almıştır ve bireyin diğer insanlar üzerinde yarattığı veya oluşturduğu reaksiyonların kişiliği tanımladığını savunmuştur. Buna göre, insanın kişiliği, diğer insanların ona olan tepkileridir. Allport daha sonra biososyal tanımların yetersizliğini vurgulayıp biofiziksel tanımların daha doğru olduğunu söylemiştir. Biofiziksel tanımlara göre insanın, kendi doğasından gelen fiziksel ve organik özellikleri vardır ve bunlar kişiliğinin bir parçasıdır, ölçülebilir ve objektif olarak tanımlanabilir. Kişilik bunlarla birlikte çevreyle olan ilişkilerin bir bütünüdür (Yanbastı, 1996: 11).

Kişilik, insanın dünyayı yorumlamada, olayları yargılamada kullandığı bir süzgeçtir ve kendine özgü ve nispeten tutarlı duygu, düşünce ve davranış kalıpları gösterir (Bkz. Greenberg ve Baron, 2003: 81; Başaran, 2000: 62).

İnsan-kişi-birey zincirinin son halkası kişiliktir. Buna göre insan ile kişi ve birey kavramları genelde her ne kadar eş anlamlı olarak kullanılıyorsa da, yinede kişiliğe doğru bir gelişme sürecini işaret etmektedirler. Böylece kendi öz varlığını

(benlik) kazanmış ve kendisini tanımlama yeteneğini ortaya koymuş olan kişinin, artık toplumun yetkin bir üyesi olarak bireyleştiği kabul edilir ve kişiye birey özelliğini kazandıran etmenler topluca kişilik adını alır (Usal ve Kuşluyan,1998: 75).

Kişilik bireyin kendi açısından, fizyolojik ve zihinsel özellikleri hakkındaki bilgisidir. Kişilik insanın kendisinde olup bitenleri değerlemesi ve kendisine tatmin ve çıkar sağlayacak bir duruma geçmeyi istemesidir. İnsanın başkaları açısından kişiliği, onun toplum içinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır (Eren, 2001: 83).

Kişiliği bir yaşam biçimi olarak tanımlamak da mümkündür. Ancak bu yaşam biçimi kavramı içinde kişinin yetenekleri, arkadaşlık ilişkileri, kişisel özellikleri ve zihinsel yönü de yer alacaktır (Erdoğan, 1983: 236). Çünkü kişilik, bir insanın bütün ilgilerini, niteliklerini; yeteneklerini, konuşma tarzının, dış görünümünün ve çevresine uyum tarzının özelliklerini özetleyen bir kavramdır. Ayrıca, her kişilik kendisine özgü bir bütünlük oluşturur (Usal ve Kuşluyan,1998: 76).

Kişilik toplum bilimleri sözlüğünde bireyin toplumsal yaşamı içinde edindiği alışkanlıkların ve davranışların tümü olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda kişilik bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan toplum içerisinde yaşamın kazandırdığı özelliklerin toplamıdır. Doğuştan getirilen özellikler biyolojik temellidir ve değiştirilmesi güçtür. Ancak çevreden kazanılan özellikler içinde yaşanan toplumun, grubun, işletmenin veya işin niteliğine göre farklılıklar gösterecektir (Aktaran: Soysal, 2008: 6).

Cüceloğlu' na göre, kişilik bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir. Bu tanımda yer alan terimler aşağıdaki gibi açıklanabilir (Cüceloğlu, 2003: 405-406);

- **Ayırt Edici Olma:** Burada ayırt edici terimi ile anlatılmak istenen, bireyi başkalarından farklı kılan özelliklerdir. Genel olarak insanların arasında

bireysel farklılıklar 1-bedensel, 2-devinimsel, 3-bilişsel, 4-cinsel, 5-duygusal, 6-toplumsal, 7-törel (karakter ve mizaç) gelişim alanlarında görülür. Bu yedi gelişim alanı bütünleşerek insanın kişiliğini oluşturur (Başaran, 2000: 60).

- **Tutarlı Olma:** Zaman boyutu içinde o kişinin benzer durumlarda davranışının pek değişmediğidir. Bireyin tipik ve belirli durumlarda sık sık gösterdiği davranışlar kişiliğinin bir parçasını oluşturur. Diğer bir ifade ile iddiacı olan bir kimse her yerde bu tavrını belli eder. Mischel, bireylerin farklı durumlarda benzer biçimde davranmalarının bir takım koşullara bağlı olduğunu savunur. Buna göre eğer; a) durumlar benzerlik gösterirse, b) birey geçmişteki benzer durumlarda yaptığı davranışlarda benzer sonuçlara ulaşmışsa veya bir takım olumlu sonuçlara ulaşmışsa benzer davranışlar tekrarlanır (Budak, 1999: 28).
- **Yapılaşmış Olma:** Kişiliğin çok sayıda birimlerden oluşan bir sistem olduğunu, sistemin her biriminin birbiriyle bağlantılı olarak örüntü geliştirdiğini anlarız.
- **İlişki Kuruş Biçimi:** Birey iç ve dış çevresiyle sürekli ilişki halindedir. Başka bir deyişle birey kendi içindeki duygu ve düşünceleri olduğu kadar kendi dışında yer alan insan, olay ve nesnelere de algılar. Bireyin kişiliği iç ve dış çevresiyle kurduğu ilişkinin biçimini belirler. İlişki biçimi şeklinde tanımlanan kişilik, soyut bir kuram olmaktan çıkıp, bireyin her günkü davranışında gözlenebilen somut bir kavram olur.

Getzel kişilik ile ilgili yapılan tanımları üç bölüme ayırmaktadır (Baymur, 2006: 273-274).

- a. **Kişiliğin Davranışsal Tanımları:** Önce kişiliğin, insanın incelenen ve ölçülebilir davranışları ve alışkanlıkları dikkate alınarak yapılan tanımlar aklı gelir. Özellikle davranışçı psikologlar, kişiliği, bir insanın kendine özgü ve az çok her zaman gözlemlenebilen davranış ve alışkanlıklarının tümü olarak tanımlarlar.
- b. **Sosyal Uyarıcı Olarak Kişilik:** Bazı psikologlar kişiliği toplumsal yönden ele alıp incelerler. İnsanlar başkaları üzerinde ne gibi etkiler yapmakta ve ne tür izlenimler bırakmaktadır. Bazılarına göre kişilik, insanın sosyal uyarıcı

olma değeridir. Kişilik bir bakıma, insanın toplumda oynadığı çeşitli roller ve bu rollerin başkaları üzerinde bıraktığı etkilerin tümüdür. Elbette başkaları kişilik niteliklerini değerlemede bazen yanılabirler ve kişinin gerçek benliğini iç açıdan göremezler. İnsanı dıştan görür ve görünüş ve davranışlarının kendi üzerinde bıraktığı izlenimlere göre kişiyi değerlendirirler.

- c. Derinlik Psikologlarına Göre Kişilik:** Derinlik psikologlarına göre, insanın gözlemlenebilir ve ölçülebilir bütün özellikleri bir takım iç etmenlerden ileri gelmektedir. Bir insanın gerçek kişiliği iç hayatındaki dinamik güçlerin kendine has özellikleri ile açıklanabilir. Allport' un tanımı bu gruba girmektedir. Allport kişiliği, bireyin çevresine kendine özgü bir biçimde uymasını sağlayan psikofizik iç güçlerin dinamik bir örüntüsü olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıda sözü edilen tanımlarda da görüldüğü gibi kişiliğin ortak ve genel bir tanımına varılamamıştır. Bundan çıkan sonuç, kişilik tanımlarının ilgili kuramla yakından bağlantılı olduğu ve kuram içinde ve doğrultusunda yapılan ampirik gözlemlerle ilişkili olduğudur. Kısaca kişilik, üretildiği kurama bağlı değerler ve tanımları kapsamaktadır (Yanbastı, 1996: 11-12).

Ayrıca kişilik tanımları üzerinde dururken yukarıdaki bilgilerin ışığında başlıca iki noktaya dikkat edilmelidir (Arkonaç, 2005: 378):

- Bir kişilik tanımı genellikle araştırmacının üzerinde duracağı davranış türlerini ve yine bu araştırmacının bu davranışı incelemek için kullanacağı yöntem tarzlarını seçmesinde yardımcı olmalıdır.
- Özellikle şu sıralar kişiliğin işlevinin temel cephelerine dair ortak olarak paylaşılan bir anlaşmanın olmaması sebebiyle doğru ve yanlış kişilik tarifi yoktur.

1.2. Kişilik İle İlgili Kavramlar

Kişilik sözcüğü günlük konuşmalarda sık sık geçer. Birinden söz ederken genellikle kişilik sahibi, güvenilir kişiliği var, kişiliği zayıf, kişiliği silik, kişiliksiz gibi deyimler kullanılır ve tanımlamalar yapılır. Yine günlük konuşmalara baktığımızda kişilik sözcüğünün genellikle mizaç, huy, karakter, benlik gibi kelimelerle eş anlamda kullanıldığını görürüz. Kişilik konusunda önemli kavram karışıklıkları mevcuttur (Köknel, 2005: 19). Kişiliği tam olarak karşılamayan ve kişilik yerine kullanılan bu sözcüklerden bazıları kişiliğin temel katmanlarını oluşturmaktadır. Kişiliğin şu üç temel katmanı mevcuttur (Güney, 2008: 192);

- 1) Karakter
- 2) Mizaç
- 3) Yetenek

Bu katmanlar, kişilik ile ilgili kavramlar ele alınırken aşağıdaki gibi irdelenebilir.

1.2.1. Karakter

Karakter kelimesi Fransızca “caractere” ve Almanca “charakter” kelimesinden dilimize çevrilmiştir. Karakter sözcüğünün kelime anlamı, katı bir şeyi çizmek ve oymak, mühür kazmak, bir şey üzerinde sabit izler bırakmak demektir (Taner, 1940: 225).

Burada ele alınan anlamda ise; karakter, insanın doğuştan yapısında var olan ve çevre koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan eğilimlerin tümüdür. Bu durumda karakter, insanın biyolojik yapısını temel veri olarak kabul eden bir kavramdır. Kişinin doğuştan kazandığı organik yapı (dolaşım, sindirim ve sinir sistemleri, salgı bezlerinin oluşumu ve çalışması), zekası, doğuştan gelen psikolojik hazırlıkları (huyuları, dikkat, bellek ve düş gücü) onun yaşamı boyunca varlıklarını sürdüren kişiye özgü niteliklerdir. Böylece karakterin, kişiliğin ayrılmaz ve sağlam bir yanını oluşturduğu söylenebilir (Usal ve Kuşluvan,1998: 77).

Allport karakteri, insanın içinde yaşadığı çevrede geçerli olan değer yargılarını ve ahlak kurallarını kullanım biçimi olarak tanımlamıştır. Bruyer' e göre ise karakter, insanın içinde yaşadığı çevrede geçerli olan ahlak kuralları karşısında ortaya çıkan ruhsal özelliklerin tümüdür (Güney, 2008: 193).

Kişilik ve karakter arasındaki en önemli fark, karakterin insanın içinde yaşadığı çevrenin toplumsal değerlerinden ve ahlak kurallarından oluşması ve değerlemenin de buna göre yapılmasıdır (Bkz. Köknel, 2005: 19; Baymur, 2006: 272). Diğer bir fark ise; kişiliğin ortaya çıkması için insanın ergin yaşa gelmesi, kendini tanıması, değerlemesi gerekirken, karakter çocuğun dünyaya gelmesiyle kendini belli eder. Kişilik değişebilir özellik taşımaya rağmen karakter görece olarak değişmez ve sürekli. Bu nedenle karakter kişiliğin bir tür iskeleti olarak tanımlanabilir. Karakter ve kişilik kavramının sık sık ve doğal olarak karıştırılmasının nedeni budur (Bkz. Usal ve Kuşluvan, 1998: 77; Eren, 2001: 84).

Genel olarak toplumda karakterden iyi, güzel doğru, olumlu davranış biçimi anlaşılır. Bu anlamda karakter ve karakterli olmak iyiyi, güzeli, doğruyu yapmak, başkalarını sevmek, özveride bulunmak demektir. “İyi huylu”, “güzel ahlaklı”, “doğru sözlü” insan karakterlidir. “Kötü huylu”, “yalancı”, “bencil insan” da karakterlidir. Oysa iyi-kötü, güzel-çirkin, doğru-hatalı, olumlu-olumsuz kavramları görece olduğuna göre, bu anlamda karakterli ya da karakterli olmak da görece olup zaman içinde, gruptan gruba, toplumdaki topluma, ülkeden ülkeye değişebilir (Köknel, 2005: 19-20).

Karakter kavramına birey düzeyinde yaklaşıldığında, karakterin bireysel bağımsız değişken, kişiliğin de bireysel bağımlı değişken olduğu söylenebilir. Örneğin iyi ya da kötü huylu olmak, iyimserlik-kötümserlik, sıcakkanlılık-soğukkanlılık, alınganlık-yüzsüzlük, girişkenlik-çekingenlik, yaratıcılık-durağanlık gibi özellikler karakter tabanını oluştururken, kişilik bu taban üzerinde gelişen bir bağımlı değişkendir. Yani kişi, karakter özelliklerini ve eğilimlerini kişilik adı verilen kendisine özgü bir yapılanma içinde çevreye uydurur. Diğer bir ifade ile doğuştan gelen ve karakter adını alan verilerin, kişilik adı verilen ve sonradan

kazanılan özelliklerle yeniden düzenlendiği ve insanı kendisine özgü özellikler taşıyan bir yapıya soktuğu kabul edilmelidir (Usal ve Kuşluvan, 1998: 77-78).

Sonuç olarak, her kişiliğin kendine ait bir karakteri mevcuttur. Nispeten değişmez olan karakter genlerimizde kodlanmış olarak bulunur. Doğuştan getirdiğimiz özelliklerimiz karakterimizi oluşturur. Karakter kişiliğin çekirdeğidir diyebiliriz. Kişiliğimiz karakterin çevresinde biçimlenir ve zamandan zamana gelişir.

1.2.2. Mizaç

Mizaçta karakter gibi kişiliğin bütünü değil ancak bir kısmını oluşturur. Kişiliği oluşturan karakter, önemli derecede bireyin mizacına dayalıdır. Karakterin toplumsal ve ahlaki bir değer almasında mizaç da önemli bir belirleyicidir (Güney, 2008: 196).

Mizaç ya da huy, günlük yaşantı içinde kişiye özgü, oldukça sınırlı, belirli duygusal tepkilerin nitelik ve nicelik bakımından değişmesidir. Çabuk kızmak, sıkılmak, öfkelenmek, neşelenmek, hareketli ya da hareketsiz olmak vb. bireylere göre değişen mizaç özellikleri ya da huydur (Köknel, 2005: 19).

Mizaç, kişinin duygusallık yönünü temsil ettiğine göre, bu konudaki özelliklerin bir kısmı kalıtım yoluyla önceki nesillerden geçerken, bir kısmı ise sonradan alışma ve öğrenme yoluyla kazanılmaktadır. Aslında çoğu araştırmacı mizacın kalıtımsal olduğunu söylemektedir. Hatta mizaçtaki bireysel farklılıklar genellikle yaşamın birinci yılında gözlemleneceği ve kişinin yaşamı boyunca aynı şekilde kalacağı söylenmektedir. Bunun sonucunda burada mizacın alışma ve öğrenilme yoluyla kazanılan kısmı ile kastettiğimiz, kişilik özelliklerine dönüşme süreci içinde pek çok etmen tarafından etkilenmesinin bir sonucudur (Burger, 2006: 352).

M.Ö. 4. yüzyılda Hipokrat, beden kimyasının mizaç üzerinde önemli etkilerinin olduğunu ileri sürmüştür. Hipokrat insan mizacını bedende en çok

bulunan, egemen sıvıya göre dört kısma ayırmıştır. Ortaçağdan kalan el basma kitaplarında bu dört tip mizaç aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Bkz. Baymur, 2006: 272-73, Zangwill, 1990: 136).

- 1) Hafif kanlı (sanguine) tipte olanların bedeninde kan egemendir. Böyle bir insan eğlence, müzik ve şaraptan hoşlanır. Bunlar neşeli ve canlıdır. İlgi duydukları şeyler kolayca değişebilir.
- 2) Ağır kanlı (phlegmatic) olan kişiler ise; dinlenmekten ve uyumaktan zevk alırlar. Güç duygulanırlar, yavaş hareket ederler. Bunların bedenlerinde balgam sıvısı ağır basar.
- 3) Sevdalı (melankolik) mizaçta olanlar, derin görüşlü ve cesurdurlar. Duygusal ve romantik tabiatlı olurlar. Bunların bedenlerinde kara safra oranı yüksektir.
- 4) Asabi (choleric) mizaçta kişiler ise, ateşli ve serttirler. Çabuk kızarlar. Böyle bir kişinin kanında sarı safra egemendir.

Böylece çeşitli mizaçların, bu belli sıvıların oran bakımından bir kişide fazla bulunmasından meydana geldiği düşünülmüştür. Elbette bu görüşün bugün bilimsel bir değeri bulunmamaktadır. Ancak, iç salgı bezlerinin salgıladığı hormonlar, mizacı büyük ölçüde etkilemektedir. İnsanlardaki bezlerin büyüklükleri ve etkinlikleri birbirinden farklıdır. Bu bez salgılarına göre insanlar, farklı duygusal özellikler göstermektedirler. Ayrıca hormonların ruhsal çöküntü, huysuzluk, çabuk duygulanma, sevinç, üzüntü gibi durumlarda rol aldığı bilimsel olarak da saptanmıştır (Bkz. Baymur, 2006: 273; Güney, 2008: 197).

Ailenin de mizacın gelişmesinde etkisi vardır. Anne baba davranışlarını çocuğa göre ayarlar böylece zamanla çocuğun davranışları değişikliğe uğrayarak ailesindeki herhangi bireyin davranışlarına benzer. Örneğin, huysuz bir çocuğun ailesi ilgili ve hoşgörülüyse, çocuk daha uslu olmaya çalışabilir. Sonuçta anne-baba ile çocuk arasında karşılıklı bir iletişim kurulur ve çocuğun mizacı oluşur (Aktaran: Güney, 2008: 197).

Araştırmacılar gözlemedikleri farklı mizaç çeşitlerini nasıl belirleyecekleri ve sınıflandıracakları konusunda görüşbirliğine varamamışlardır. Aslında araştırmacılar temel mizaçların sayısı üzerinde de farklı görüşler bildirirler. Hem çocuklara hem de yetişkinlere uygulanabilen, geniş kabul görmüş bir mizaç modeline göre; duygusallık, etkinlik ve sosyallik olmak üzere üç mizaç boyutu vardır. Bu modelde duygusallık, duygusal tepkilerin yoğunluğunu anlatır. Çok sık ağlayan ve korkan, öfkelenen çocukların bu boyutu yüksektir. Morali çabuk bozulan ve sinirlenen yetişkinler de genel duygusallığı yüksek insanlardır. Etkinlik, kişinin genel enerji düzeyini açıklar. Bu huyu olan çocuklar hep hareket eder, hareketleri oyunları tercih eder, bir süre oturmaları istendiğinde kıpırdanmaya ve huysuzlanmaya başlarlar. Etkinlik huyu yüksek olan yetişkinler hep ayaktadır, boş zamanlarında hareketli şeylerle ilgilenirler, zamanlarının çoğunda hep meşguldürler. Sosyallik kişinin başkalarıyla yakınlık kurma ve etkileşime girme eğilimini anlatır. Cana yakın çocuklar birlikte oynayacak arkadaş ararlar. İnsanlardan hoşlanır ve onlara anında yanıt verir. Bu huylu yetişkinlerin de çok sayıda arkadaşı vardır ve onlarla birlikte zaman geçirmekten hoşlanırlar. Bu üç boyutla ilgili geliştirilen ölçek sayesinde kişilerin bu üç mizaçtaki düzeyleri görülebilir (Burger, 2006: 352-353).

1.2.3. Yetenek

Kişiliğin oluşumunda üçüncü önemli olgu yetenektir. Yetenekler yalnız kişiliğin parçası değil, aynı zamanda onun şekillenmesinde önemli etkendirler. Örneğin üstün zeka, bir yöneticinin, çatışma durumlarında daha çabuk ve iyi uyum sağlamasına yardımcı olur (Zel, 2006: 21).

Yetenek kişilerin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme, çözümlenebilme ve sonuca varabilme gibi zihinsel özellikleri ve bazı olguları gerçekleştirebilmesi şeklindeki bedensel özelliklerinin tümüdür. Bu durumda yeteneği, bireylerin davranışlarını düzenleme ve gerçekleştirmede yararlandıkları zihinsel ve bedensel kapasiteleri olarak görmek mümkündür (Erdoğan, 1983: 246). Yapılan tanımdan da anlaşılacağı gibi yetenek; bireyin sahip olduğu bedensel ve zihinsel yetenekler olmak üzere iki gruba ayrılır. Yürüme, ayakta durma, koşma,

görme, renk ayırma, derinliği ayırma, ses tonlarını ayırma, ses ve koku hissetme el-kol-ayak gibi organları belirli bir koordinasyon içerisinde kullanma gibi özellikler, bedensel yeteneğin en önemlilerindedir. Sayısal ilgi, teknik kavrama ve teknik ilgi, hafıza yeteneği, soyut düşünme, ilişki bulma, karşılaştırma yapabilme, öğrenme ve kavrama gibi yetenekler ise; zihinsel yeteneklerin en önemlilerindedir (Zel, 2006: 21-22).

Bedensel yeteneklerin kazanılması, yaşa ve belirli tecrübelerle bağlı iken, zihinsel yeteneklerin elde edilmesi kalıtımsal ve öğrenim yoluyla sağlanan birikime bağlıdır. Ayrıca zihinsel yetenek ile zeka arasında doğrusal bir ilişki vardır ve bu durum bir çok araştırma ile ortaya çıkarılmıştır. Aynı zamanda zeka ile bazı bedensel yeteneklerin kazanılması ve kullanılması arasında küçümsenmeyecek ilişkilerin mevcut olduğu bir çok araştırma ile saptanmıştır. Bu durumda kişiliğin zihinsel yönü dendiğinde, bireysel zekadan da belirli ölçüde söz edilmiş olur. Araştırma bulguları, kişilik ile zeka arasında, özellikle bireyin yaratıcı yönü ile zeka arasında ilişki bulunduğunu göstermektedir (Bkz. Erdoğan, 1983: 246, Zel, 2006: 22).

Sonuç olarak kişiliğin kavradığı çok sayıda özelliklerin bir kısmının karakter, bir kısmının mizaç, bir kısmının da yetenek dilimleriyle ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Belirli bir kişilik bozukluğuna maruz kalmamış olan ortalama her bireyin kişilik yapısı, bu üç dilimin farklı bileşimlerde ortaya çıkan davranışsal bir bütünlüğünden meydana gelmektedir. Her bir kişilik, bu üç dilimden asgari ölçülerde unsurlar taşıyarak, farklı düzeylerde kişiliğin inşasına katkıda bulunmaktadır (Eroğlu, 2007: 196).

1.2.4. Benlik

Son yıllarda kişiliği etkileyen güçlü bir faktör olarak, benlik kavramı, psikologlar tarafından büyük ilgi ile incelenmeye başlamıştır. Bir insanın kendisini ve çevresini algılayış tarzının, onun genel tutumunu ve davranışlarını etkilediği dikkati çekmiştir. Benlik kendi kişiliğimize ilişkin kanılarımız ve kendi kendimizi

görüş tarzımızdan oluşur. Bu bakımdan benlik kişiliğin öznel yanı olarak tanımlanabilir (Baymur, 2006: 285).

Benlik ve kişilik arasında gelişme ve yapı bakımından kesin sınırlar çizmek zordur. Benlik ve kişilik iç içe olmakla birlikte benlik kişilikten farklı özellikler taşır. İnsan, kişiliğinin mizaç ve karakter gibi kimi özelliklerinin bir bölümünden ya da tamamından haberdar olmayabilir. Başka bir deyişle, bunlara ilişkin bilgisi ya yoktur ya da az ve hatalıdır. Kişiliğin dışarıya yansıyan, başkaları tarafından değerlendirilen yanlarını bilmez. Benlik ise; kişinin kendi kişiliğine ilişkin kanılarının toplamı, insanın kendisini tanıma ve değerlendirme biçimidir (Köknel, 2005: 64).

Benlik, bireyin özellikleri, yetenekleri, değer yargıları, emel ve ideallerine ilişkin kanıların dinamik bir örüntüsüdür. Benlik üzerinde beden özelliklerinin ve yapısının (kısa-uzun, zayıf-şişman, esmer-sarışın gibi) etkisi olursa da, birinci derecede psikik ve ikinci derecede tensel bir kavramdır. (Baymur, 2006: 286).

Benliğin ortaya çıkarılması için kişinin kendisine sorması gereken şu sorular vardır (Bkz. Köknel, 2005: 64-65, Güney, 2008: 210-211, Baymur, 2006: 285).

- Bunlardan ilki **“Ben neyim?”** sorusudur. Bu sorunun yanıtı benliğin ve kişiliğin gelişmesinde rol oynayan etkenlere göre ya **“çirkinim, akılsızım, şanssızım, beceriksizim, başkaları tarafından sevilip aranmayan bir insanım”** biçiminde bütünüyle olumsuz; ya da **“güzelim, akıllıyım zekiyim, yetenekliyim, becerikliyim, sevimliyim”** gibi tümüyle olumlu olabilir. Önemli olan kişinin bu soruya cevap ararken kendisini olmak istediği gibi değil, olduğu gibi gerçekçi bir şekilde değerlendirebilmesidir.
- **“Ne yapabilirim?”** sorusuna verdiği yanıtla insan kendi yeteneklerini tanıır. **“İyi koşarım, güzel yüzerim, etkili konuşurum, insanlar arasında kolay ilişki kurarım, çok çalışırım”** biçiminde verilen yanıtlarda insan kendi yeteneklerini ne denli gerçekçi biçimde değerlendirmişse, o denli kendisine uygun amaçlar seçebilir.
- **“Amaç ve hedefim nedir?”** sorusuna yanıt arayan insan kendisi için düşündüğü toplumsal yeri, rolü, saygınlığı ortaya koymakta, başka bir

deyişle, benliğinde kendisini nasıl görmek istediğini, kendisine ne değer biçtiğini dile getirmektedir.

- Son olarak **“Doğru ve yanlış olanlar nelerdir? Değer yargılarım nelerdir? Nelere inanmam nelere inanmamam gerekir?”** sorularına verilen yanıtlarla insan içinde yaşadığı çevreden kendisine göre edindiği değerler sistemini tanır. **“başkalarına yardım etmeli iyilik yapmalı”, “önce kendi çıkarını düşünmeli”, “Gelenek ve göreneklere uymalı”, “Kendi bildiğini yapmalı”** gibi olumlu ya da olumsuz seçimler yapar bu seçimlerde insanın içinde geliştiği, büyüdüğü çevrenin etkisi kadar, içinde yaşadığı çevre ve kişilik amaçları da önemli rol oynar.

Yukarı da birinci ve ikinci maddelerde **“ben neyim?”** ve **“ne yapabilirim?”** sorularının cevapları gerçek benliği son iki maddedeki soruların cevapları ise, erişilmek istenen moral düzeyi, gerçekleştirilmek istenen, özlem ve emelleri gösteren ideal benliği meydana getirir (Baymur, 2006: 286). Kişi bu sorulara cevap vererek benliğini tanımaya çalışır. Gerçektende insanın benliğinin gelişmesi ve oluşması bu sorulara bilerek ya da bilmeyerek cevap vermesi ile gerçekleşir. Toplumsal standartlara bireysel özellik ve kapasiteye uygun olarak cevaplar verildiği zaman, kişi istenen düzeyde bir benlik yapısına ulaşabilir (Güney, 2008: 211).

Benlik, toplumsal yaşantılar sonucunda kazanılan bir oluşumdur. Çünkü çocuklar kendi varlıklarının tam olarak farkında değildirler. Ancak toplumsallaşma süreci sonucunda kendilerini tanımaya başlarlar. Çocuk öncelikle çevresindekileri ayırt etmeye başlar, zamanla akranları ve onların dünyalarını keşfeder, daha sonra sırasıyla mahallesini, okulunu ve diğer çevresini tanır ve ona göre davranışlar sergiler (Güney, 2008: 211).

Buradan yola çıkarak, insan benliğinin başkalarının bizi değerlendirmesi ile üstlendiğimiz çeşitli sosyal roller sayesinde ve diğer insanlarla kıyaslama yoluyla gelişebileceğini söyleyebiliriz. Başkalarının bizi değerlendirmesi ayna benlik olarak adlandırılır. Ayna benlik, bireyin, başkalarının kendisine karşı dışa vurulmuş tutumlarına dayalı olarak oluşturduğu, kendi kendisine ilişkin yargılarının toplamıdır.

Başka insanların davranışlarımız üzerindeki etkisi inkar edilemez. Çünkü insanlar etkileşim nedeniyle de birçok davranış sergilemektedir. Toplumsal yaşamda insanların birden çok statüsü vardır. Örneğin evde anne, koca-baba, evlat, çalışma ortamında işveren, dernek veya spor klubünde başkan, okulda öğrenci vs. bu rollerimizi oynarken birçok insanla sosyal ilişkiye gireriz ve burada en iyi özelliklerimiz göstermeye çalışırız. İyi yönlerimizi gösterirken zamanla bu iyi yönler benliğimizin birer parçası haline dönüşür. Benliğimizin oluşması ve gelişmesinde başka insanlarla kendi durumuzu kıyaslamamızın da rolü vardır. Kıyaslama işi kendimizi değerlendirmemizde bize kolaylık sağlar. Kıyaslama hem amaç, hedef ve başarılarımız hakkında bize bilgi verir hem de bunlarda değişmeler yapmamızı sağlayarak benlik bilincimizin oluşması ve gelişmesine önemli katkılarda bulunur (Güney, 2008: 212).

1.2.5. Kimlik

Kimlik, bireyin kendi kendisini, davranışları, ihtiyaçları, motivasyonları ve ilgileri belirli bir ölçüde tutarlılık gösteren, kendi kendine sadık, diğerlerinden ayrı biri gibi algılanmasını içeren, bilişsel ve duyuşsal nitelikte bileşik bir zihinsel yapıdır. (Aktaran: Kocacık, 2003: 2).

Marcia ise, kimliği, benliğin yapılandırılması olarak kavramsallaştırmıştır (Morsünbül ve Tümen; 2008: 25).

Kimlik kavramı çeşitli şekillerde kullanılabilen bir kavramdır. Örneğin; ego kimliği, öz kimliği, kişisel kimlik, grup kimliği, ulusal kimlik, kültürel kimlik vb. gibi (Kocacık, 2003: 1).

Benlik ve kimlik kavramları birbirini ikame edebilir. Başka bir deyişle, benlik ve kimlik az çok birbiriyle benzer özellikler gösterir. Her ikisinde de bireyin kendini algılaması söz konusudur. Ancak, benlik bilinci çok çeşitlidir ve her an değişir. Kimlik ise, benlik bilincinin en istikrarlı, bütünleşmiş, değişmez öğelerini ifade eder.

Kimlik benliğe kıyasla daha bütünleşmiş bir kavram olarak nitelendirilir (Kocacık, 2003: 2).

Kişilik teorilerine baktığımız zaman kimliğin, psikanalitik kuram içinde tanımlanmış bir kavram olarak görünmemektedir, daha ziyade benlik psikolojisi kuramcılar tarafından tanımlanmış ve ele alınmıştır. Erikson kimlik kavramına teorisinde önemli bir yer verir ve onun iki boyutunu tanımlar. Ona göre kimlik; hem psişe (birbirinden ayrı fakat birbirleriyle etkileşim halindeki sistemlerden oluşan zihnimiz) içi bir boyuta sahiptir ki bu şekilde kişiye kalıcı bir aynılık duygusu sağlar, hem de ruhsallıklar arası boyutunda diğer kişilerle ve bir grupla birlikte paylaşılır; bu ikisi arasında ise karşılıklı bir ilişki vardır. Bu kavrayışın yanı sıra, başka yazarlar tarafından kimliğin genel olarak şu iki boyutu vurgulanır. İlk boyutunda kişinin kendi içindeki benzerliklere odaklanılır, bu durumda kimlik duygusu kişiye tutarlılık ve aynılık duygusunu verir; diğerinde ise, kendi ve diğerleri arasındaki farklılığı öne çıkarılır, bu da kişinin tekliline atıfta bulunur (<http://www.elestirelpsikoloji.org/arsiv/02/yucel.pdf>, 30.08.2009).

Sonuç olarak şunu söyleyebiliriz. Kişilik insanın tüm özelliklerini içeren geniş kapsamlı bir kavramdır. Karakter, mizaç (huy), benlik ve kimlik gibi kavramlar da kişilikle ilgili olarak kullanılmaktadır. Karakter (seciye veya meşrep) kişiliğin ahlaki yönünü betimlemek için kullanılır. Huy veya mizaç kişiliğin duygusal yönünü açıklayan bir kavramdır. Benlik bireyin kendisi ile ilgili algılamalarından ve değerlendirmelerinden oluşur. Kimlik ise; zaman zaman benlik ve kişilik yerine de kullanılmaktadır ve birinin belirli bir kimse olmasını sağlayan şartların bütünü olarak ifade edilebilir (Gönüllü, 2003: 31).

1.3. Kişiliğin Katmanları ve Özellikleri

Kişilik, birbirlerini tamamlayıcı biçimde işlev gören farklı katmanlardan oluşmuş bir bütündür. Bu katmanlar aşağıdan yukarıya doğru şöyle sıralanabilir (Köknel, 2005: 24).

- En alt katmanda kişiliğin bedensel nitelikleri bulunur. Bunlar arasında kalıtımla geçen ve gebelik ya da doğum sırasında dölüt üzerinde etkili nedenlerin oluşturduğu beden yapısına ilişkin özellikler, sakatlıklar, özürler yer alır.
- İkinci katmanda bedensel ve ruhsal yapının oluşmasında, gelişmesinde önemli rol oynayan, bedensel yapıya biçim ve renk veren iç salgı bezlerinin işlevi bulunur.
- Üçüncü katmanda kişiliğin oluşup gelişeceği ruhsal yapının temelini oluşturan zeka vardır.
- Dördüncü katmanda yaşam gereksinimlerini karşılamaya yönelik içgüdü ve dürtülerden oluşan güdüler vardır.
- Beşinci katmanda güdülerden kaynaklanan duygulanım ve coşku alanı vardır. Bu katmanın kişiye özgü özelliklerine mizaç denir. İç ve dış uyarımlara bağlı olarak kişinin mizacında çıkan kısa süreli değişimler de duygu durumu (ruh hali) adını alır.
- Altıncı katmanda kişiliğin benliği bulunur. Benliğin kendi iç ve dış çevreyle kesintisiz sürüp giden iletişim ve etkileşimi, kişiliğe özgü özellikleri vardır.
- Yedinci katmanda kişiliğin dışarıya yansıyan, başkaları tarafından algılanan, değerlendirilen duyguları, düşünceleri davranışları vardır. Bir başka deyişle, bu katman önceki katmanlarda oluşan öznel kişilik yapısının nesnel gözlenebilen, ölçülebilen yanıdır.
- Sekizinci katmanda, kişiliğin dışarıya yansıyan özelliklerinin toplam değerleri, kuralları ve ahlak açısından değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan karakter vardır. Bu katman kişiliğin benimsediği değer yargılarının başkaları tarafından değerlendirilmesi sonucu oluşur.
- Dokuzuncu katman, kişinin kendini olduğu ya da olmak istediği biçimde kabullenmesi ya da kabul ettirmesi, kişiliğinin gerçekliğini kanıtlaması, kendini yoklamak için başvurduğu yöntemler, yollar, bu amaç uğruna harcadığı çaba ve ortaya çıkardığı ürünlerden meydana gelir.
- Onuncu katmanda kişi, kişiliğini oluşturan öteki katmanların bilincinde olarak akıp giden zaman içinde evrendeki yerini ve değerini saptar.

Kişilik kavramı, etmenleri ve ilintileri ile ilgili yaptığımız açıklamalar bu kavramın belli başlı özelliklerinin belirlenmesini kolaylaştırmaktadır. Bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Bkz. Usal ve Kuşluvan,1998: 78; Erdoğan, 1983: 247; Eren, 2001: 84; Başaran, 2008: 60).

- a) Doğuştan kazanılan ve biyolojik yapıya oturan ayrıcalıklı bir sistemler örüntüsü, karakterin yapı taşları olarak her kişiliğin temelinde yer almaktadır. Diğer bir deyişle kişilik karakterden kaynaklanmaktadır.
- b) Kişilik karakter unsurları ile sonradan çevreden edinilen eğilimlerin bir bütünüdür. Yaşanılarak kazanılan kişilik özellikleri (traits), insanı kendine özgü kılar.
- c) Kişilik söz konusu temel unsurların kişinin bulunduğu ortama göre biçimlendiği sosyo-psikolojik bir olgudur. Kişilik, karakter ve eğilimlerin çevre koşullarına uydurularak yoğrulması ile ortaya çıkar. Yani, aynı birey farklı çevresel koşullar altında farklı tutum ve davranışlar gösterebilir (sosyal uyum).
- d) Kişilik, temel kişilik unsurlarının yeniden düzenlenmesi ile somutlaşır ve gözlemlenebilir. Bu nedenle bir “davranışlar toplamı” biçiminde ifade edilir.
- e) Kişilik belirli bir zaman dilimi içindeki davranışlar bütünüdür. Kişilik, geçmişin, mevcut zamanın ve geleceğin bir sonucudur. Birey geçmiş deneyimleri ile belirli özellikler elde eder, mevcut zaman içerisinde davranışlarında düzenlemeler yapar ve gelecek için gelecek için kendisini planlamak ister.
- f) Düzenleme, uyma-uyumlaştırma, yoğurma ve biçimlendirme kişiden kişiye farklıdır. Dolayısıyla kişilik kavramı öznedir.

Kişiliğin son yıllarda vurgulanmakta olan bir diğer yanı ise, sürekli bir değişim süreci içinde olmasıdır. Kişilik bitmiş, duruk bir ürün değildir; tersine doğuştan yaşamın sonuna kadar bir oluşum süreci içindedir (Baymur, 2006: 275). Bu anlamda yaşayan her insanın bir kişiliği vardır. Bu nedenle, hiç kimse için kişiliksiz ifadesi kullanılmamalıdır. Çünkü istenmeyen veya olumsuz olarak nitelendirilen özellikler de kişiliğin bir boyutudur (Eroğlu, 2007: 183).

1.4. Kişiliği Oluşturan Faktörler

İnsan davranışlarına etki eden her faktör, aynı zamanda bir kişilik faktörüdür. Bu bakımdan kişilik, soyut davranış motifleriyle somut insan davranışları arasında bir araçtır. Her davranış motifi, belirli bir insan kişiliği süzgecinden geçerek fiili davranış haline gelir (Eroğlu, 2007: 186).

Kişiliği oluşturan faktörlerin neler olduğu ve nelerin kişilik denilen olguyu ortaya çıkardığı sorulduğunda, bu soruya tek bir cevap vermek mümkün değildir. Çünkü kişiliği oluşturan birçok değişken vardır ve aynı zamanda değişik kuramcılar göre de, bu değişkenlerin sayısı ve önemi değişmektedir. Böyle olmasına rağmen kişilik kuramları ile ilgilenen bilim adamlarının benimsedikleri bazı ortak noktalar vardır (Erdoğan, 1983: 239). Bu ortak noktaları; kalıtım ve bedensel yapı faktörleri, kültür, aile faktörü, sosyal yapı ve sosyal sınıf faktörleri ve coğrafi ve fiziki faktörler olmak üzere beş temel grupta incelemek mümkündür. Sözü edilen faktörler aşağıda incelenmektedir.

1.4.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörleri

Kalıtım ya da soyaçekim, çevre etkisiyle köklü olarak değişmeyen özelliklerin anne ve babanın kromozomlarıyla bir kuşaktan ötekisine geçmesi olup, insanın tüm yaşamına biçim veren bir etkidir (Köknel, 2005: 27). Türe özgü temel altyapının insana aktarılması annenin yumurtası ile babanın sperminin birleştiği anda başlar. Bireyin anne ve babasından aldığı genlerin birleşimi kişiden kişiye değişim gösterir. Genlerin sayısı çok fazla olduğundan, bunların sonsuz birleşim olasılığı olduğu söylenebilir. Bu nedenle yakın akrabalar dışında, birbirine benzemeyen milyonlarca insan vardır (Köknel, 2005: 27).

Yapılan araştırmalar, tüm psikolojik özelliklerin temelinde yer alan en önemli faktörün kalıtım olduğunu göstermiştir. Bu kapsamda kalıtımsal faktörlerin kişiliğin oluşumunda önemli bir rolü olduğu söylenebilir. Birçok araştırmacı, kalıtsal özelliklerin bireylerde ne gibi yapısal özellikler doğurduğunu, bazı yetenek ve

özelliklerin bireylere kalıtım yoluyla geçtiğini ortaya koyan araştırmalar yapmışlardır. Ancak bireyin taşıdığı özelliklerden hangilerinin kalıtım yoluyla geçtiğini kesin olarak ortaya koymak mümkün değildir (Aktaran: Zel, 2006: 12).

Kişiliğin, hem zihinsel ve bedensel hem de bazı psikolojik yönlerinin kalıtımla geçtiği bilinmektedir. Fakat bu gibi özelliklerin belirlenmesinde, sosyo-kültürel ve diğer faktörlerin de etkili olduğu bilinmektedir. Bu bakımdan, insanın doğuştan getirdiği özelliklerin büyük bir kısmının kalıtımsal olduğunu ilke olarak kabul etmekle birlikte, sonradan kazandığı özelliklerin önemli bir kısmının sosyo-kültürel etkenlerden etkilenme yoluyla kazanılırken, bir kısmının da kalıtımsal özelliklerin sonradan psiko-sosyal bir gelişmeye maruz kalmasıyla elde edilmekte olduğu söylenebilir. Buna göre insanın bedensel yapısıyla ilgili iskelet, boy, ağırlık, saç, göz, ten rengi, zeka durumu, heyecanlılık, duygululuk, karşı koyma, direnme ve dayanıklılık gibi çoğunlukla bedensel, kısmen zihinsel ve duygusal özellikleri üzerinde kalıtımın payı oldukça yüksektir. Buna karşılık, bireylerin belirli bir sosyal yapı ve fiziki çevre içerisinde yaşamalarından dolayı sonradan öğrendikleri örf ve adetler, inanç ve ahlak, fikir ve düşünceler gibi davranış kalıplarında kalıtımın payı yok denecek kadar düşüktür (Eroğlu, 2007: 188).

“İnsan davranışları üzerinde soya çekimin mi yoksa içinde yaşanılan çevrenin mi rolü daha önemlidir?” sorusu, şimdiye kadar çok tartışıla gelmiş bir konudur. Belirli kişilik özelliklerini tek başına ne kalıtıma ne de çevre etkilerine bağlayabiliriz. Davranışlarımızın gelişmesinde ve nitelik kazanmasında her ikisinin de etkileri vardır (Özkalp, 2004: 243). Bu konuda Lewin’in de bir model oluşturduğunu görüyoruz. Lewin’ e göre insan davranışları hem kişinin doğuştan getirdiği nitelikler hem de çevre faktörleri tarafından etkilenir ve bu faktörlerin etkileşimi sonucu ortaya çıkar (Brooks, 2003: 15). Burada önemli olan kişiliğin oluşmasında çevremi yoksa kalıtım mı etkindir sorusuna yönelik tartışma yerine, biyolojik-kalıtısal etkenlerle çevresel etkenlerin etkileşimi sonucu kişiliğin nasıl geliştiğinin incelenmesidir.

Buna ek olarak son zamanlarda bu konuda mevcut durum (koşullar) üçüncü bir faktör olarak ele alınmaya başlanmıştır. Böylece, bir yetişkinin kişiliğinin hem kalıtım hem de çevre faktörlerinin etkisi ile oluştuğu kabul edilmekle beraber mevcut koşulların bu iki faktör üzerindeki etkisi de dikkate alınmalıdır. Kişilik genellikle tutarlı ve sabit olmasına rağmen farklı durumlarda farklı kişilik yönleri yaratabilir. Kişiliğe ortamdaki soyutlanmış bir yapı olarak bakamayız (Robbins, 1986: 53-54).

Sosyobioloji alanı da kişilik özelliklerine ilişkin çalışmalarında kalıtımın üzerinde önemle durmaktadırlar. Aslında tüm kişilik teorilerinin temelde kalıtsal bir özellik üzerine kurulduğunu söyleyebiliriz. Bu kalıtsal özellik Freud, Skinner, Dollard ve Miller ve Maslow' da fizyolojik ihtiyaçlar içinde açıklanırken; Jung, Horney, Rogers ve Maslow' da kendini gerçekleştirme eğilimi veya Adler' de sosyal ilgi içinde ele alınır. Sonuçta burada sorulması gereken asıl soru, genlerin kişiliği etkileyip etkilemediği sorusu değil, ne derece ve hangi yolla etkilediği sorusu olmalıdır (Hergenhahn ve Olson, 2003: 3).

Kalıtımın kişilik gelişmesine ve yapılanmasındaki en önemli yeri ve önemi zeka katmanının oluşmasında ortaya çıkar. Zihinsel işlevlerin ve becerilerin bütünü olarak tanımlanabilen zeka, diğer kişilik katmanlarının gelişmesi için de gereklidir. Özellikle çocukluk ve gençlik çağlarında kişiliğin gelişmesi, sağlıklı ilişkiler kurulması ve sürdürülmesi kişinin zeka düzeyiyle yakından ilgilidir (Köknel, 2005: 27).

Bireyin fiziksel yapısının davranışlarını, dolayısıyla kişiliğini etkilediğini söyleyebiliriz. Bedenindeki sakatlık, eksiklikten dolayı mutsuz olan ve içine kapanan insanlara çevremizde sıkça rastlarız. Örneğin, bir delikanlının kuvvetli, yakışıklı ve sağlıklı görünümü nedeniyle arkadaş grubundaki kabulünün, prestijinin, aynı yaşta zayıf, çelimsiz ve sağlıksız bir delikanlınınkinden farklı olması kaçınılmazdır. Bunun sonucu olarak, birinci delikanlının, ikinciye oranla kendine daha güvenli, sosyal, girişken, atılgan ve başarılı olma gibi özellikler geliştirmesi beklenebilir (Özkalp, 2004: 243).

1.4.2. Aile Faktörü

İnsan kişiliğinin oluşmasında en önemli etkenlerden biri de ailedir. Aile normal şartlarda insanların karşılaştığı ilk sosyal gruptur. Bu bakımdan, bireylerin sosyal değerleri ilk öğrenmeye başladıkları yer, aile ortamıdır. Bu durumda, ana-baba, toplumsallaşmanın ilk kaynağı ve ilk modelleridir. Çocuklar, hem sosyal değerleri ve tutumları hem de özel bazı davranış biçimlerini anne-babayı örnek alarak öğrenirler. Kişiliğin oluşmasında, insanın içinde doğup büyüdüğü aile ve ev ortamının etkileri çok yönlüdür. Anne ve babalar, çocuklarını yetiştirirken, kendileri farklı olsunlar ya da olmasınlar, çocuklar, ana-babanın birçok kişilik özelliklerini, ahlaki ve kültürel standartlarını taklit ederek öğrenirler (Zel, 2006: 14).

Genellikle çocuğun ilk öğretmeni anne-babasıdır. Anne-babanın tepkileri bazı davranışları pekiştirirken, diğer bazıları için cesaret kırıcı özellik taşıyarak çeşitli alışkanlıkların, amaç ve değerlerin belirlenmesinde yardımcı olmaktadır. Çocuk çığlık attığı ve morardığı zaman annesinin kendisini rahat bırakarak istediğini yapmasına izin verdiğini fark edebilir. Başka bir ailenin çocuğu ise; bağırp çağırmanın değil, hasta numarası yapmanın isteğini elde etmede geçerli olduğunu fark edebilir. Çocuğun anne-baba ile ilişkileri ayarlama da kullandığı teknikler, aile dışındaki ilişkilerde de görünür (Morgan, 2000: 323).

Çocuklar, ailede cinsiyete göre rol benimsemeyi de öğrenirler. Erkek çocuklar, sert ve saldırgan oyunları oynadıkları, duygusallık göstermedikleri ve daha çok mekanik konulara ilgi gösterdiklerinde anne-baba tarafından ödüllendirilirler. Kız çocukları ise; söz dinledikleri tatlı ve duygusal olduklarında ödüllendirilirler; kendilerine mekanik bir takım ilgiler edinmede cesaret verilmez. Anne-baba bu eğitimi bilinçli ya da bilinçsiz olarak yapabilir. Ancak bu konu da belirli bir yönelim vardır. Bu, kız ve erkek çocuklar arasında gözlediğimiz kişilik ayrılıklarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Morgan, 2000: 323).

Aile içi karşılıklı ilişki biçimi de kişiliğin oluşmasında önemlidir. Anne-baba ilişkilerinde karşılıklı saygı ve sevgi ön planda ise, çocuklar da saygı ve sevgiyle

hareket ederler. Anne ve babası otoriter davranan çocukların, insan ilişkilerinde sert davrandıkları yapılan araştırmalarla doğrulanmıştır. Anne ve babanın çocuğun her istediğini yerine getirmesi kişiliğin istenen düzeyde gelişmesini engeller. Çünkü bu şekilde yetişen çocuklar engellemeler ve zorluklarla mücadele edemezler. Ayrıca kendilerine güvenleri de yetersizdir (Güney, 2008: 191).

Bunların yanında anne-babanın çocuk üzerindeki etkisi sonucu, çocuğun zihinsel yapısının da şekillendiği saptanmıştır. Bu özellikler ile kişilik arasında önemli bir ilişki olduğuna göre, aile yapısı da kişiliğin oluşmasında önemli bir faktör olarak görülecektir. Ayrıca aile bireyleri deneyimlerini çocuğa çeşitli yollarla aktardıklarına göre, ailenin yetiştirme şeklindeki etkiyle de kişiliği belirleyici olduğu belirtilebilir (Erdoğan, 1983: 243).

1.4.3. Kültürel Faktörler

Kişilik psikolojisinin kendisi gibi kişilik ve kültür konuları da tarihte epey ilgi çeken konular olagelmıştır. 20. yüzyılın ilk yarısında antropolojistlerden sosyologlara, psikologlardan psikiyatristlere kadar tüm sosyal bilimlerde en çok araştırılan konulardan biri olmuşlardır. Ancak, 1960' lardan sonra kişiliğin hem antropoloji hem de diğer disiplinler üzerindeki etkisi azalmış ve bu alanlar ilgisini gittikçe yitirmiştir. Son zamanlarda ise; kültür ve kişilik tekrar popüler konular haline gelmiştir (Oishi, 2004: 69).

Kişilik teorileri üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında ise, kültür ve toplum gibi konuların geri plana atıldığı ve sadece kişilik üzerine odaklanıldığı görülür. Bu durum kişilik teorilerinin cinsiyet, ırksal ve kültürel farklılıklar konusunda yeterli açıklamalar getirmesini engellemiştir. Kültürel değişimin önemi arttıka, araştırmacılar kültürün kişilik üzerindeki etkisi ile daha fazla ilgilenmeye başlamışlardır (Cloninger, 2004: 6).

Kültür kavramı, pek çok bilim ve meslek alanında kullanılır. Kültürün tanımı ve anlamı kullanıldığı yere göre değişir. Bu nedenle kültür için her yerde

kullanılabilecek bir tanımda ve anlamda birleşmek zordur. Kültür sözcüğü, Latince ekin, tarım anlamına gelen “cultura” sözcüğünden geldiği için Türkçe’de de buna ekin diyenler vardır. Toplum sözcüğünün, toplumsal yapıyı devlet yapısından ayırmak için 16. ve 17. yüzyıllarda kullanılmasına karşın, kültür sözcüğü, aynı amaçla 19. yüzyılın sonlarına doğru kullanılmaya başlanmıştır (Başaran, 2008: 387).

Kültür günlük dilde, sanat, edebiyat ve felsefe gibi güzel ve yüksek sanatlar anlamına gelir ki, bu durum kişinin bireysel gelişmesiyle eş tutulur. Kültür kavramının sosyal bilimlerdeki anlamı ise; çok daha geniş kapsamlıdır. Kültür, bir toplumun yaşama, türünü sürdürme, örgütlerini düzenleme, öğrenilmiş davranış biçimlerini, bilgi, inanç ve insanlarla oluşan tüm etkinlikleri karşılamak ve gereksinimleri yerine getirmek için geliştirdiği yaşama biçimidir (Özkalp, 2004: 245).

Kültür, bir ulusun üyelerince üretilmiş, maddi ve manevi (tinsel) değerlerinin tümüdür. Kültür, bir ulusun yaşamını biçimlendiren ve etkileyen değerler ve bunları ölçümleyen düzgüler (norm) örüntüsüdür (Başaran, 2008: 387). Bir toplumun üyelerinin öğrenilmiş ortak davranışı kültür olarak adlandırılır. Kültür, insanların doğuştan getirdikleri yetenek ve özellikler olmayıp, sonradan öğrenme yoluyla kazanılır (Usal ve Kuşluvan,1998: 103).

Bir insanın kişiliği, büyüdüğü toplumun kültürel değer ve düzgüleri içinde yoğrularak gelişir. Her insan kendi kültürünün insanıdır. İnsan kültüründen edindiği değerler, kişilik özelliklerinin özüdür. Bu değerler, insanın kişiliğine o denli yerleşmiştir ki, sorgulayıcı bir yaşantı biçimi başından geçmedikçe bunların değerinden kuşkulanmaz (Başaran, 2000: 295).

Kültür toplumsallaşma süreci ile kişiliğin gelişmesini etkiler. Çocuğun içinde yaşadığı toplumun üyesi haline gelmesine toplumsallaşma süreci denir. Bu süreç bireyle çevresi arasındaki iletişim ve etkileşimin sonucudur. Yaşam boyu sürer ve bireye yeni yaşantılar kazandırır. İnsan toplumsallaşma sürecinde bir yandan uyum içinde yaşama amacıyla toplumsal kuralları benimseyerek öteki bireylerle

benzeşirken, diğer yandan doğuştan getirdiği gizil güçler temeli üzerinde onu diğer bireylerden ayıran kişilik niteliklerini kazandırır ve geliştirir (Özkalp, 2004: 69).

Toplumsallaşma bireyin toplumun kültürünü öğrenme ve içselleştirme sürecini ifade eder. Bir başka deyişle, insan olma sürecidir. Anne-baba toplumsallaşmanın ilk kaynağını oluşturur. Çocukluğun daha sonraki yıllarında, oyun arkadaşları, okulda öğretmen ve televizyon gibi başka kaynaklar toplumsallaşma sürecine katılmaktadır (Bkz. Morgan, 2000: 324; Bozkurt, 2007: 111).

Toplumsallaşma birey ve toplum bakımından ele alındığında nesnel bakımdan toplumsallaşma ve öznel bakımdan toplumsallaşma olarak iki şekilde ele alınabilir. Nesnel bakımdan toplumsallaşma da toplumun birey üzerindeki etkisi söz konusudur. Bu yolla toplum, kendi kültürünü bir kuşaktan diğerine aktarır. Toplum, ortaklaşa olarak benimsediği beklenti ve isteklerini, değer sistemlerini, ideallerini bireye aşılır ve bireye toplumsal rolünü öğretir. Öznel bakımdan toplumsallaşma da ise, bireyin toplum karşısında edilgen bir varlık olmadığını görüyoruz. Birey burada, kültürel değerleri, normları benimseyip içselleştirir ve bunlara katkıda bulunur (Usal ve Kuşluyan,1998: 101-102).

Kültürün bireyden bazı beklentileri vardır (Özkalp, 2004: 245). Bazı teorisyenler kişiliği, bireyin toplum içinde sahip olduğu rollerin bir kombinasyonu olarak görmektedir. Elimize bir kağıt, kalem alıp kendimize ait özelliklerimizi belirtecek “ben” ile başlayan cümleler kurmamız istendiğinde oldukça uzun bir liste yapabiliriz. Bu listeye yazdığımız her bir özellik sahip olduğumuz rollere ilişkin olacaktır ve toplum tarafından onaylanmış davranış kalıpları içinde kalacaktır. Çünkü bu kalıpların dışına çıktığımız zaman bir tür sosyal baskı altında kalırız. Sonuçta toplumda hangi davranışların normal, hangi davranışların anormal olduğu bellidir. Bizden toplumsal beklentilere uygun davranmamız beklenir (Hergenhahn ve Olson, 2003: 4).

Bireyler yaşamları boyunca, bilincine varmış olsunlar veya olmasınlar, diğer insanların kendileri için hazırladığı belirli davranış şekillerini takip etmek zorunda

kalmaktadırlar. Kişiliğin oluşumunda, sosyal çevreden etkilenme ve şartlanma, gerçekte bir öğrenme sürecidir. Kültürel yapı ile öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır. Öğrenme, kişiliği doğrudan etkileyen faktörler arasındadır. Bu durumda birey bulunduğu kültürel yapı içinde öğrendikleri ile bazı yeni özellikler elde edecek, kişiliğini şekillendirecektir. Esasında kişiliğin bazı yönleri kültürel yapının bir fonksiyonu olarak ortaya çıkar. Bazı davranışsal özellikler ise; kültürel yapı ile değişir ve gelişir. Yemek yeme, giyinme şeklindeki değişimler ve bunun kişilik üzerindeki etkisi düşünüldüğünde kültür-kişilik ilişkisini daha açık bir şekilde görebiliriz (Bkz. Erdoğan, 1983: 242; Güney, 2008: 190).

Kişilik ile kültür üzerine yapılan araştırmalarda çeşitli yaklaşımlar ileri sürülmüştür. Bu yaklaşımları beş grupta toplamak mümkündür (Aktaran: Zel, 2006: 55; Usal ve Kuşluvan, 1998: 118):

▪ **“Kişiliği Kültür Belirler” Yaklaşımı:** Daha çok toplum bilimciler ve antropologlarca savunulan bu yaklaşıma göre, bir kültür uzantısı olarak yalnızca çocuk yetiştirme bile kişiliği belirleyen güçlü bir etmendir. Değişik ortamlardan elde edilen verilerle desteklenmiş olan bu yaklaşıma göre aşağıdaki gibi bir neden sonuç ilişkisi kurulabilir.

- Tropik iklimde yağışlı ve ormanlık yörelerde yerleşik bir toplulukta, et üretimi ve et ürünleri ile beslenme sınırlıdır.
- Bu durum çocuklarda protein yetersizliğine yol açar.
- Açığı kapatmak için çok uzun süreli emzirme gereği ortaya çıkar.
- Uzun süreli emzirme, annenin çocuk ile birlikte yatmasını zorlar.
- Baba, başka yerde yatmak zorunda kalır.
- Böylece, doğumdan sonraki cinsel ilişki kopukluğu uzar.
- Bu durum çok eşlilik olasılığını arttırır.
- Erkek çocuk anneye daha çok bağlanır.

- Erkek çocuğun bağımlılıktan kurtulması ve gerçek bir erkek rolünü benimseyebilmesi için özel cesaret, dayanıklılık sınavları içeren törenlere ağırlık verilir. Erkekler kız çocuklarından ayrılarak kümelenirler.
- Bu durum ise, cinsellikle ilgili temelsiz, boş inançların ortaya çıkmasına yol açar.

Bu esemeli zincir abartılı bulunsa dahi, yalnızca çocuk yetiştirme tarzının bile kültürün bütünlüğü içindeki önemini ve rolünü gösterir. Bu yaklaşımı savunanlara göre, bir toplumun bireyleri aynı kanun, eğitim, din, aile düzeni gibi aynı kurumların ve aynı ekonomik çevrenin etkisinde kaldıklarından, yani kurumsal, kültürel ve çevresel benzerliklerinden dolayı, birbirlerine benzer karakter özellikleri gösterirler.

▪ **“Kültürü Kişilik Belirler” Yaklaşımı:** Bu yaklaşıma göre, bireysel psikolojik faktörler, sosyal davranışın bağımsız nedenleridir. Bu yaklaşımı benimseyenler, özellikle Freud’cu psiko-analitik kuramı esas alarak toplumsal gelişmeyi açıklarlar. Çünkü kişiliğin kültürü etkilediğini söylemek, aynı zamanda kişiliğin yapı taşlarına önem ve ağırlık vermek demektir.

Burada psikolojik veriler bağımsız değişken, kültürde bağımlı değişken olarak ele alınır. Böylece kültürel verilerin kişilik özellikleri ile açıklanabileceği öne sürülür. Örneğin McClelland, başarı güdüsü ile ilgili araştırmalarında, projektif bir kişilik testi ile birey düzeyinde başarı güdüsü kavramını ölçmüştür. Daha sonra, birey düzeyinden toplum düzeyine genelleme yaparak bir toplumun nüfusunun başarı güdüsü ortalaması ile o toplumun ekonomik ve kültürel başarısı arasında bir ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Yani ekonomik ve kültürel bir gelişme gibi toplumsal olguları, psikolojik nedenlerle açıklamıştır.

▪ **“Kişilik Kültürdür” Yaklaşımı:** Bu yaklaşıma göre, kişilik ve kültür eşdeğer kavramlardır. Öyleyse kişilik ve gelişimi, cinsellik anlayışı, çocuk yetiştirme ve psikolojik rahatsızlıklar gibi sosyo-psikolojik olgu ve süreçlerin kültürlerüstü, genel nitelikte olduğunu savunmak olanaksızdır. Bunlar kültürden kültüre değişir. Bu

mantığa dayanarak kişiliğin kültürün bir parçası olduğu ileri sürülebilir. Kültürle kişilik birbirinden farklı olgular değildir, çünkü kültürle kişilik, aynı kalıp içinde oluşur.

Bu yaklaşımı savunanlar 'kültürel karakter' ve 'biçimlendirilmiş kişilik' kavramlarından söz ederek kişilik ile kültürü özdeşleştirmeye çalışmaktadırlar. Oysa bu yaklaşıma göre 'kültüre uymayan kişilik' söz konusu olamaz ki, bu da doğru değildir.

▪ **“Kişilik, Kültürel Yapılanma ile Kültürel Gelişme Arasında Bir Ara Değişkendir” Yaklaşımı:** Bu yaklaşıma göre ekolojik veriler, sosyo-ekonomik yapı ve çocuk yetiştirme tarzı gibi temel unsurlar kültürel yapının da temel unsurlarını oluşturmaktadırlar. Kişilik bu temel yapıyı ele alır, işler ve biçimlendirir. Böylece din, sanat ve benzeri diğer kültürel unsurlar oluşur ve gelişir. Bu nedenle, söz konusu yaklaşımı savunanlar da kültür 'bütünleşmesinde' kişiliğin oynadığı önemli rol üzerinde durmaktadırlar. Bu yaklaşıma göre kişilik, kültürün hem sonucu hem de nedenidir. Bu durumda kişilik, yalnızca bir ara değişken olarak ele alınır.

▪ **“Kişilik ile Kültür Arasında İşlevsel Bir Denge Vardır” Yaklaşımı:** Bu yaklaşıma göre ise, kişilik ile kültür iki ayrı sistem olarak ele alınmakta ve her iki sistemin sürekli etkileşimi öngörülmektedir. Bu nedenle, birey davranışları hem öznel gereksinimlere ve hem de kültürel ortamın bu gereksinimleri karşılayabilme düzeyine bağlıdır. Diğer bir deyişle, insan davranışları üzerinde hem kişilik sisteminin ve hem de kültürel sistemin etkinliği vardır. Gerçekte davranış, bu her iki unsur arasındaki işlevsel uyuşmanın bir ürünüdür. Uyuşmanın ölçüsü ya da uyuşmama durumu bu yargıyı değiştirmez.

Kişilik ile kültür arasındaki ilişkiyi açıklayan bu yaklaşımlardan en ussal yaklaşımın hangisi olduğu konusunda yazarlar arasında bir görüş birliği söz konusu değildir. Bir kısım yazarlar kişiliği kültürel yapılanma ile kültürel gelişme arasında bir ara değişken olarak ele almanın doğru olacağını savunurken, diğerleri ise; insan davranışı üzerinde hem kişiliğin hem de kültürel sistemin etkisi olduğunu, bu konuda kişilik ile kültür arasında bir dengenin mevcut olduğunu savunmaktadır.

1.4.4. Sosyal Yapı ve Sınıf Faktörleri

Kültürel yapı genel olarak, kişinin genellenebilir özelliklerini ortaya çıkarır. Ancak belirli bir kültürel yapı içinde farklı alt kültürler olduğuna, değişik sosyal gruplar bulunduğuna göre bu alt kültürel özelliklerin de ayrı ayrı kişilik tipleri doğuracağı kabul edilmelidir. Bu durumda kültürel belirleyicilerin, sosyal grup düşüncesi olmadan genel davranış kalıpları hakkında bilgi verdiğini, sosyal sınıf belirleyicilerinin ise, özel davranış kalıplarını ortaya koyduğunu, kişiyi daha özel bir şekilde etkilediğini belirtebiliriz. Bireyin bazı özellikleri, bağlı bulunduğu sosyal grup bilinmeden de tahmin edilebilir, buna karşılık bazı özellikler, ancak bağlı bulunduğu sosyal sınıfın bilinmesi halinde anlamlı gelir (Erdoğan, 1983: 242).

İnsanlar sosyal yaşamları boyunca birçok sosyal grubun içine girerler veya yer alırlar. Bunun en önemli belirleyicisi, sosyal sınıf faktörüdür. Çünkü insanlar ait oldukları sosyal sınıflarına göre, mahalle, oyun, okul, takım ve çalışma arkadaşları seçerler. Hatta eşlerini ve mesleklerini de sosyal sınıf özelliklerine göre belirlerler. Bütün bunlar kişiliğin oluşmasında ve değişmesinde etkili unsurlardır (Güney, 2008: 192).

Üst sınıf içinde doğan çocuk büyük olasılıkla geliri yaşam tarzı, sosyal statüsü oldukça yüksek bir meslek sahibi olacak ve bu konuma uygun davranışlar içerisinde bulunacak; buna karşılık bir alt sınıfa mensup bir kişi ise kendi sınıfına uygun bir konum içerisinde hayatını devam ettirecektir (Soysal, 2008: 8). Örneğin dar gelirli bir ailenin çocuğu çeşitli imkansızlıklar içerisinde bulunurken, varlıklı bir ailede yetişen çocuk beslenme ve özel eğitim imkanlarıyla yeteneklerini daha fazla geliştirme fırsatı bulabilir. Bu durum ise, bu imkanları olmayanlara göre, kişiye farklı kişisel özellikler kazandırır (Eroğlu, 2007: 193).

1.4.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Kişiliğin oluşmasında, insanın içinde doğup büyüdüğü coğrafi çevrenin de etkisi olduğu inkar edilemez. Coğrafi çevre içerisinde iklimin, tabiat ve yaşanan

bölgenin fiziki şartlarının fertlerin kişilik özellikleri üzerinde belirgin etkileri vardır. Coğrafi ve fiziki çevrenin doğrudan etkileri yanında belki de en fazla dolaylı etkileri mevcuttur. Çünkü fertlerin kişilik oluşumunda etkili diğer faktörler üzerinde, özellikle de o toplumun kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde, coğrafyanın etkileri çok bilinen bir husustur. Örneğin, kıyı kesiminde yaşayan insanlarla, kara bölgelerinde, ova yerlerde ya da dağlık yörelerde, sıcak ya da soğuk iklimlerde yaşayanların birbirlerinden diğer faktörlerin etkisi bir yana bırakılsa bile, sadece coğrafi farklılıktan ileri gelen kişilik farklılıkları olmaktadır. Bu bağlamda, soğuk iklim şartlarında yaşayan insanların daha sert ve donuk mizaçlı, buna karşılık sıcak iklim ve kıyı kesimlerin insanların daha çabuk değişen duygusal tutumları ve daha yumuşak, gevşek mizaçları olduğu şeklinde genel bir kanaat vardır.

Toplumların yerleştikleri mekanın konumu, yani enlem ve arz durumu ile denizden yükseltisi, daha çok dolaylı olsa bile insanların kişilik yapısında etkili olmaktadır. Ilıman iklimli ülkelerde genellikle dört mevsim vardır ve buna bağlı olarak da insanların ihtiyaçları, görevleri ve faaliyet çeşitleri değişir. Mevsimlerin değişmesi, insanların birçok özelliklerinde ve davranışlarında değişiklik yapmalarına neden olur. Böylece, mevsim değişmelerine paralel olarak kişilerin birçok konuda değişikliklere gitmelerine imkan verir. Bu durum ise; insanları harekete geçirir ve bir anlamda ilerlemeyi teşvik eder. Sürekli soğuk ya da sürekli sıcak olan yerlerde, mevsim değişmeleri ya hiç olmadığından ya da iki mevsim bulunduğundan fazla bir hareketlilik ve dinamizm pek gözlenmemektedir. Bu nedenle, mevsimleri güçlü bir değişme gösteren ülkelerde yüksek kültürler doğmuştur. Sonuçta, coğrafi ve fiziki mekan toplum kültürü aracılığıyla kişilerin kişilik özelliklerine etkide bulunmaktadır. Fakat belirli bir coğrafyada yaşayan fertlerin davranış kalıplarındaki ve kişisel özelliklerindeki farklılıkların, o coğrafyada yaşamaktan değil de, o yörede nesiller boyunca oluşmuş ve daha sonraki gruplara yansımış davranışsal özellikler olabileceği de unutulmamalıdır (Eroğlu, 2007: 194).

1.4.6. Diğer Faktörler

Kişiliğin oluşmasında yukarıda açıkladığımız faktörler dışında kalan başka etkileyiciler de vardır ve bunlar kişiliğin oluşumunda önemli paya sahiptirler. Kitle yayın araçları, kişiliği şekillendirmede belirgin bir yere sahiptir. Bu nedenle, kitle yayın araçlarından yaygın olarak faydalanan kişilerle faydalanamayanlar arasında bir farklılık olabilir. Aynı şekilde kitle yayın araçlarının yayın amaçları ile veya yayınlarının türü ile kişilik arasında anlamlı bir ilişki bulunabilir. Kitaplar ve dergiler, çocuğun yetişmesini ve gençlerin yeni davranış kalıpları elde etmelerini önemli ölçüde etkileyebilir.

Bireylerin buldukları sosyal gruplar içindeki yetişkinler grubu da, kişiliğin oluşumuna etkileyen faktörler arasındadır. Çünkü kişiler, bazı ideallerini belirlerken veya davranışlarını düzenlerken sosyal gruplarınca benimsenen yetişkin grubun üyelerinden bazılarını kendilerine örnek alırlar. Bu örnek kişiler de kişiliğin oluşumunda önemli birer etken olarak görülebilir.

Alfred Adler' e göre, bireyin doğum sırasının da kişilik üzerinde önemli etkisi vardır. Adler'in araştırmasına göre, doğumdaki sıra, bireyin zeka ve yetenek düzeyini etkilemektedir. Bu kurama göre, ilk doğan çocuk daha zeki ve yetenekli olur, daha kolay sosyal bağlar kurabilir. Bu konuda yapılan çalışmalarda, ailedeki çocuk sayısı arttıkça, ilk çocuk ile son çocuk arasında önemli zeka düzeyi ve ilişki kurma yeteneği farkı olduğu görülmüştür (Erdoğan, 1983: 243-244).

Doğum sırasının kişilik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik araştırmaların çoğunluğunda, doğum sırasının kişiliği etkilemeyeceği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmalara göre; doğum sırası, insanların kişilik ölçümlerinden alacakları sonuçları her zaman kestirememiş ve bir araştırmada bulunan sonuç, diğerinde doğrulanamamıştır. Üstelik tipik bir ailenin yapısı ve dinamikleri Adler' in zamanından bu yana birçok değişikliğe uğramıştır. Kısaca Adler'in kuramı pek çok araştırmaya temel oluştursa da, kişilik ve zihinsel gelişmede doğum sırasından çok

daha karmaşık olguların rol aldığı söylenebilir (Bkz. Dixion vd., 2008: 120; Burger, 2006: 155).

1.5. Kişilik Kuramları

Kişilik kuramları genel psikoloji tarihi içinde yer alır. Bu açıdan bakıldığında kişilik kuramcıları, Hipokrat, Plato ve Aristo gibi klasik düşünürlerin insan hakkındaki görüşlerinden ve onlardan sonra çağlar içinde yer alan büyük filozof ve bilim adamlarının katkılarından büyük ölçüde etkilenmişlerdir (Yanbastı, 1996: 7).

Yüzyılımızın başından beri, kişilik kuramcıları, kişiliği açıklamada çok çeşitli kuramlar geliştirmişlerdir. Bu kuramlar zaman zaman birbirleriyle uyum göstermiş, zaman zaman da birbirlerine ters düşmüştür. Bugün hala psikolojide kişilik alanında üzerinde tam bir uzlaşmaya varılabilmiş bir kuram olmadığını ve tartışmaların sürdüğünü söylemek olasıdır (Somer vd., 2004: 2).

Kişilik kuramlarının temel amacı insan doğasını ve kişisel farklılıkları tanımlamak ve açıklamaktır (Hergenhahn ve Olson, 2003: 2). Diğer bir deyişle kişilik kuramları; tanınması zor ve karmaşık olan kişiliğin ne olduğunu, nasıl geliştirildiğini değişik yollardan açıklamaya çalışırlar (Başaran, 2000: 62).

Kişilik kuramlarının özelliklerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Yanbastı, 1996: 8):

- Kişilik kuramları psikoloji tarihi içinde başkaldırıcı bir özellik taşır. Kişilik kuramcıları buldukları çağın yenilikçileri bir anlamda uyumsuzları olmuşlardır.
- Kişilik kuramlarının genel yaklaşımı işlevseldir. Ele alınan sorunlar, daha çok; organizmanın uyumunda etkili olan faktörlerin araştırılması, bireyin yaşamında ve ruh sağlığında etkili olan faktörlerin belirlenmesi, bunların ölçümü, değerlendirilmesi ile ilgilidir. Kişilik kuramcıları ortalama bireyi, birey psikolojisi ile ilgili en genel sorunları ve bunların yanıtlarını araştırmışlardır.

- Kişilik kuramcıları insan davranışlarında güdülere önem vermişlerdir. Güdülerin, istek, gereksinim ve davranışları anlama ve çözüme anahtar rolü olduğuna inanmışlardır.
- Kişilik kuramcılarının büyük çoğunluğu insanın doğal ortamında ve doğal davranışları içerisinde ele alınması gerektiğini savunmuşlardır. Davranışların yaşam süresince yine birbiri ile bağlantılı olarak geliştiğini vurgulamışlardır.
- Kişilik kuramcıları davranışların çeşitli yönlerini, derinlemesine ele alma ve analiz etmek yerine, daha çok bütünü yeniden görme ve birleştirme yoluna gitmişlerdir. Öğrenme ve deneysel psikoloji giderek ayrıntılara ağırlık verirken kişilik kuramcıları insanı her yönü ile ele almıştır (Bkz. Hergenhahn ve Olson, 2003: 6; Yanbastı, 1996: 9). Algı, öğrenme, motivasyon gibi süreçler ayrı ayrı incelenmeye uygun olmakla birlikte, kişisel psikolojisi üzerinde çalışan teorisyenler davranışı bu süreçler arasındaki karşılıklı karmaşık etkileşim aracılığıyla anlamaya çalışırlar. Kişilik ile ilgili incelemeler sadece özel bir psikolojik süreç üzerinde odaklanmaz, bunun yanı sıra farklı süreçlerin karşılıklı etkileşimi üzerinde de durur. Çünkü bu süreçleri ayrı ayrı ele aldığımızda bize kişilikle ilgili tam bir açıklama getiremezken, bunların karşılıklı etkileşimlerinin anlaşılması kişilik hakkında her zaman daha fazla bilgi sağlamaktadır (Arkonaç, 2005: 377).

1.5.1. Psikanalitik Kişilik Kuramı

İnsan davranışı ve kişiliği üzerine ilk kapsamlı kuram olma niteliği taşıyan psikanalitik kişilik kuramı, Sigmund Freud tarafından kurulmuş ve onu izleyenlerce geliştirilmiştir (Başaran, 2000: 62). Daha sonraki kişilik kuramcıları, kendi kuramlarının Freud'un kuramından nasıl farklı olduğunu ya da onda gördükleri yetersizlikleri nasıl giderdiğine işaret etme gereği duymuşlardır. Bu psikologların çoğu psikanalitik kavramları ve varsayımları kullanarak, kuramlarını Freud'un oluşturduğu kuram üzerine kurmuşlardır (Burger, 2006: 104).

1.5.1.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

Freud' a göre davranışları tayin eden şey bilinçaltı güdüleridir. Bu kurama göre davranışlar cinsellik ve saldırganlık olarak ortaya çıkan içgüdüsel dürtüler ile sosyal engeller arasındaki çatışmadan kaynaklanmaktadır (Şimşek vd., 2008: 102).

Freud kişilik analizinde süperego, ego ve id çalışmalarını yapısal öğretisi; bilinç öncesi, bilinç ve bilinçdışı çalışmalarını ise topografik öğretisi altında toplamıştır (Şimşek vd., 2008: 103). İlk olarak topografik kuramı ortaya atmıştır. Topografik kurama göre kişilikte aşağıda kısaca açıklanan; bilinç, bilinç öncesi ve bilinç dışı olmak üzere birbirinden farklı üç katman bulunmaktadır (Bkz. Geçtan, 2005: 26; Köknel, 2005:116-117):

- **Bilinç:** Algı ve bilgilerin açık seçik izlendiği, duygu, düşünce tutum ve davranışa ilişkin haberdarlığın bulunduğu süreçtir.
- **Bilinç öncesi:** Buna bilinçaltı da denir. Bilince yakın olan, hemen bilinçli olacak bilgiler, anılar ve düşüncelerden oluşur.
- **Bilinçdışı:** Bilinçdışı sansür mekanizmasının engeli dolayısıyla bilinç düzeyine ulaşma olanağı olmayan zihinsel süreçleri içerir. Bu içerik gerçekte mantığa uymayan ve insanın içinden geldiğince doyurulmak istenen dürtülerden oluşur. Konuşma tutum ve davranıştaki çeşitli anlatım yolları ve simgelerle günlük davranışa yansır.

Bilinç, farkında olduğumuz düşüncelerimizi içerir. Pek çok kişi bilinç ve bilinç öncesindeki malzemenin zihnimizdeki düşüncelerin büyük bir bölümünü oluşturduğunu düşünür. Ancak Freud bunun buzdağının görünen yüzü olduğunu belirtmektedir. Düşüncelerimizin büyük çoğunluğu ve psikanalitik bakış açısına göre en önemli kısmı, bilinçaltında bulunmaktadır. Bu malzemelere her istediğimizde ulaşmamız mümkün değildir. Freud'a göre, bazı olağan üstü koşullar dışında, bilinçaltı bilgiyi bilinç düzeyine getiremeyiz. Fakat günlük davranışlarımızın çoğunun altında bilinçaltı malzeme yatar. Bilinçaltının, davranışlar, özellikle de anormal davranışlar üzerindeki etkisini anlamak, psikanalitik bakış açısını kavramanın da yoludur (Burger, 2006: 77).

Topografik kişilik kuramı, aslında Freud'un düşünce gelişimi içerisinde geçici bir model olarak yer almıştır. Klinik çalışmaları sırasında bazı durumların topografik modele uymadığını fark eden Freud, kişilik örgütlenmesini açıklayacak yapısal bir kuram geliştirmiştir. Freud'un yapısal kuramını açıklaması ile topografik kuram önemini yitirmiştir (Geçtan, 2005: 26).

Freud'un yapısal kuramına göre kişilik id, ego ve süper ego olarak üç ana bölümden oluşmaktadır. Kişiliğin bütünü oluşturduğu bu bölümlerin her biri, kendilerine ait işlevleri, özellikleri, yapıları, çalışma sistemleri, canlılıkları ve düzenekleri olmalarına rağmen, birbirleri ile çok yakın etkileşime girerler (Schultz ve Schultz, 2002: 580). Bu üç temel öge çoğunlukla insan davranışlarını aşağıda açıklandığı gibi yönetmektedir.

- İd (Altben): Kalıtsal olarak gelen ve içgüdüleri de içeren ve doğuştan var olan psikolojik gizil güçlerin tümüdür. Benlik, altben ya da ilkel ben adı verilen bu bölüm Freud' a göre cinselliğin egemen olduğu bölümdür. Diğer iki sistemin çalışması için gerekli olan gücü sağlar. Bu bölümde, bireyin hiçbir etki ve baskı altına alınmamış istek ve arzuları kısaca biyolojik eğilimlerinin oluşturduğu doğası vardır. Değer yargılarından, iyiden kötüden, ahlaktan habersizdir (Freud: 2008:102).

İd yalnız haz ilkesine uyarak dürtüsel gereksinimleri doyurmaya yönelir. Düşünce bu kısımda etkili değildir ve id içinde geçen süreç, mantık yasalarını dinlemez. İd' den hiç dışarı çıkamamış olan istekler kendiliğinden yok olmaz, uzun yıllar boyunca burada kalır (Burger, 2006: 78).

- Ego (Ben): Freud egoyu, uyarımları algılamak ve kendini savunmak için düzenlenmiş, dış dünyanın yakınlığı ve etkisiyle değişikliğe uğramış id bölümü olarak tanımlar ve canlı bir madde parçacığını saran zar katına benzetir. Ego, idin gözünde bu dünyanın temsilcisi olma görevine sahiptir ve enerjisini idden alır (Freud: 2008: 103).

Ego gerçek dünya ile id arasında bir aracı olarak işlev görür ve kişinin davranışlarına yön veren rasyonel bilişsel süreçleri içerir (Woffard, 1982: 150). Ego çoğu kez id ile çelişki halinde olsa da, esas görevinin idin arzu ve dürtülerini mümkün olduğu kadar yerine getirmek olduğunu bilir ve bu yönde çalışır (Cüceloğlu, 2003: 408). Ancak bunu yaparken içinde bulunulan durumun gerçeklerini de dikkate alır. Yani idde sınırsız bir şekilde hüküm süren haz ilkesinin yerine gerçeklik ilkesini geçirmeye çabalar. Ego, tutkuları içeren idin aksine akıl ve sağduyu olarak adlandırılabilir şeyleri temsil eder (Babaoğlu; 2009: 86).

İdin isteklerine ancak egonun amaca yönelik işleyişi doyum sağlayabilir. Bundan ötürü id, sürekli olarak isteklerinin karşılaması için egoya baskı yapar. Bu baskı, bilinçaltı id isteklerinin egoya, yani bilinç düzeyine çıkma çabası şeklindedir (Kağıtçıbaşı, 2006: 327-328).

Bu kuramın en önemli yanı, zihinsel işlevlerin organizmanın bütünüyle ilişkili olmasıdır. Freud'a göre ego'nun işlevi; uyumlu, rasyonel davranışı sağlayarak, organizmanın içindeki değişmez durumu, uyarılma seviyesini korumaktır. Bu homeostatik bir işlevdir. Homeostatik denge, organizmanın kendi içinde ortaya çıkan biyolojik gereksinimler ve uyarıcı dış etkenler ile yaşam sürecinin kendi tarafından ikide bir bozular. Biyolojik gereksinimleri karşılarken, organizmayı aşırı dış uyaranlara karşı savunurken, ego, homeostatik görevini dört ana işlev ile yerine getirir. İçgüdüsel gereksinimleri içten, durumları ise; dıştan algılar; bütünleyici işlev ise; egonun sayesinde içgüdüsel istekleri birbirleriyle ve süper egonun gereksinimleri ile bir uyum durumuna getirir ve onları çevre koşullarına uydurur; isteme dayanan davranışı dengeleyen yürütme işlevinde, aslında rasyonel, bilişsel işlev olan bütünleyici işlevin sonuçlarını uygular. Ego, bu homeostasis işlevi ile organizmadaki ilkel, dinamik eğilim ile yani hemen o anda tatmin edilmek isteyen her bir psikolojik isteklerin eğilimi ile sürekli bir çatışma durumundadır (Gürol, 2002: 29-30).

Ruhsal yapının düzenleyici, denge ve uyum sağlayıcı parçası olan ego bu düzenleme ve uyum sağlama görevini şu yetilerle yerine getirir (Altıntaş ve Gültekin 2005: 8):

- Dürtüsel gereksinimlerin içeriden algılanması,
- Dış dünyadaki koşulların ve durumların algılanması,
- Bütünleme ve birleştirme yetisi ile dürtülerin birbirleri ile süperegonun istekleri ile düzenlenmesi ve çevresel koşullara uyabilecek bir niteliğe uydurulabilmesidir,
- Yürütme yetisi ile istemli davranışın eyleme geçirilmesi.

Ego uyum görevini yerine getirirken sık sık başarısızlığa uğrar. İd tarafından baskı altına alınan, süper ego tarafından ezilen, gerçek tarafından itilen ego, uyum kurma görevini yapmak, birbirine ve kendisine karşı harekette bulunan türlü güç ve etkiler arasında uygunluk sağlamak için savaşıır (Freud: 2008:106).

Ego idin isteklerini, kendi istekleriymişçesine eyleme geçirmeye gayret eder. Temel amacı ona hizmet etmektir. İyi veya kötü kavramlarıyla hiç ilgilenmez, durumu uygunsa ve yapabiliyorsa yapar. Herhangi bir ahlaksal tutumu yoktur (Bkz. Babaoğlu; 2009: 86; Cüceloğlu, 2003: 408).

- Süperego (Üstben): Egonun hangi isteklerin bilinç düzeyine çıkmasına izin vereceğini hangilerini ise; bilinçaltında tutması gerektiğini belirleyen süperegodur. Süperego, idin tam karşıtıdır ve tamamen ferdin sosyo-kültürel çevresinin eseridir. Süperego çocukluk devresinde çocuğun büyükleri ile olan etkileşimi sonucu gelişir ve toplumsal yasakları içerir (Bkz. Kağıtçıbaşı, 2006; 328; Erdoğan, 1983: 199).

Süperegonun başlıca işlevleri şunlardır (Geçtan, 2005: 46);

- İdden gelen dürtüleri bastırmak ve ketlemek,
- Egoyu gerçekçi amaçlar yerine ahlaki amaçlara yönelmeye inandırmaya çalışmak,
- Kusursuz olmaya çalışmaktır.

Yasakları içeren süperegonun bir bölümü bilinçli, diğer bölümü ise bilinçaltıdır. Çünkü bir kısım yasaklar, bilincin daha tam olarak gelişmediği çok küçük yaşlarda öğrenilmiştir. Süperego vicdan ve ego idealini içerir. Ego ideali,

çocuğun nasıl bir kimse olmak istediğini yansıtır (Kağıtçıbaşı, 2006; 328). Ahlak, vicdan, doğruluk ve dürüstlük gibi soyut ve erdemli kavramlar burada oluşur (Usal ve Kuşluvan, 1998: 89).

Freud' a göre süperegonun temelini oluşturan vicdan doğuştan gelen bir kavram değildir. Herkes küçük bir çocuğun ahlak dışında anormal olduğunu bilir; onda hiçbir iç yasaklama kendisini zevke doğru götüren dürtülere karşı durmaz. Daha sonra süperegonun oynadığı rol, ilk önce bir dış güce, ana babanın otoritesine düşer. Ana babanın etkisi, sevgi gösterme ve cezalandırma tehdidinde bulunma yoluyla yapılır. Ana ve baba tarafından oluşturulan bu dış engel bir kez içe girdi mi süper ego ana baba direktmesinin yerini alır. Eskiden onların gözetlemesi gibi çocuğu gözetler, yönetir, tehdit eder (Freud: 2008: 88-89).

Kişiler arasındaki farklılığın kaynağı, her üç kişilik diliminin bireyden bireye farklı olması veya egonun id ve süperego arasında değişik denge kurmasıdır (Erdoğan, 1983: 256).

Tüm bu açıklamaların ışığında idin kişiliğin biyolojik bölümünü, egonun psikolojik ve süperegonun ise; toplumsal bölümlerini oluşturduğu söylenebilir (Bkz. Yanbastı, 1996: 22; Allen, 2003: 22-23).

Freud'un psikolojiye en tartışmalı katkılarından biri de kişilik gelişimi kuramıdır. Freud yetişkin kişiliklerinin, yaşamın ilk beş ya da altı yılındaki deneyimlerle oluştuğunu savunur. Yetişkinler bazen çocuklukta olduklarından daha farklı kişiler haline gelmiş görünseler de Freud'a göre yetişkin kişiliğin temelleri çocukluk yıllarında oluşur (Burger, 2006: 85). Freud' un kişilik gelişim kuramına göre insan kişiliği farklı dönemlerden gelişerek oluşmaktadır. Freud bunları oral, anal, fallik, latens ve genital olarak adlandırmış ve süreci psikoseksüel gelişim dönemleri olarak adlandırmıştır. Oral dönem doğumdan 1 yaşına kadar uzanan süreyle ilgilidir. Yeterince beslenemeyen ya da kendisi beslenebilecekken bile annesi tarafından uzun süre emzirilmeye devam eden çocuklar, kısmen bağımlı ve güvensiz kişilik özelliği göstermektedirler. Anal dönem 1 ile 3 yıl arasındadır. Bu dönemdeki

dayatmacı ve katı disiplin uygulaması bağımsızlık yetisini olumsuz etkilemektedir. Fallik dönemi 3 ile 6 yaş grubuna ilişkindir. Araştırmacı ve sorgulamacı tipler horlanıp kınandıklarında veya sürekli ceza korkusu çektiklerinde, ileriki yaşlarında cinsel kimlik sorunu yaşayabilmektedir. Latens dönemi 6-11 yaş grubuyla ilgilidir. Burada önceki dönemlerde kazanılan alışkanlık ve özellikler özümseyip, pekiştirilmektedir. 11 yaş ve sonrasında oluşan genital dönemde ise kişilik, artık çocukluktan yetişkinliğe doğru yol almaktadır. Freud' a göre oral, anal ve fallik dönemleri kişiliğin oluşumunda oldukça önemli aşamaları içermektedir (Şimşek vd., 2008: 104).

1.5.1.2. Carl Jung' un Kişilik Kuramı

Jung' a göre insan kişiliğini kavramlaştırma süreci üç şu dizi soruyu içerir (Geçtan, 2005: 160-161):

1) Kişilik yapısını oluşturan bölümler nelerdir? Bu bölümler birbirleriyle ve dış dünyayla nasıl bir etkileşim içindedirler?

2) Kişiliğe etkinlik kazandıran enerji kaynakları nelerdir ve bu enerji kişiliğin çeşitli bölümlerine hangi oranlarda dağılmıştır?

3) Kişilik nasıl oluşur ve bireyin yaşamı boyunca nasıl bir değişim uğrar?

Bu üç soru kişilik kavramının yapısal, işlevsel ve gelişimsel yönlerini yansıtır.

Jung, zihinden ve zihinsel etkinliklerden söz ederken psişe (insan zihni) terimini kullanmıştır ve ekolünde kişiliğin tümünü psişe olarak adlandırmıştır (Fordham; 2004: 17). Psişe kavramıyla Jung, insanı bir bütün olarak ele alır ve kişiliğin birbirinden farklı yapıda parçaların bir araya gelmesinden oluştuğunu kabul etmez. Çünkü psişe, birbirinden farklı biçimlerde çalışan ancak birbirleriyle etkileşim içinde olan sistemlerden oluşmaktadır. Jung bu sistemlere bilinç, kişisel bilinçdışı ve kolektif (toplumsal, irksal) bilinçdışı adını vermiştir. (Geçtan, 2005: 161).

Kişiliği oluşturan sistemlerden birincisi olan bilinç, hayatın ilk dönemlerinde belirlemeye başlar. Gitgide bilinç alanının geliştirilmesi, Jung' ın düşünme, hissetme,

duyu ve sezgi diye adlandırdığı zihin fonksiyonlarının günlük hayatta devamlı olarak uygulanmasıyla sağlanır. Bu dört zihinsel fonksiyonun yönelimi iki tür tutumun doğmasına sebebiyet verir. Bunlardan birisi, zihinsel fonksiyonların içsel ve sübjektif dünyaya yönelmesiyle meydana gelen içedönüklük; diğeri de dört fonksiyonun dış ve objektif dünyaya yönelmesiyle ortaya çıkan dışa dönüklüktür (Eroğlu, 2007: 204).

Jung; içedönük ve dışadönük kavramlarını ilk kullanan kişidir. İçedönük kişinin düşünceleri ve ilgileri iç dünyalarına doğru yönelmiştir; diğerkimselerle az birlikte olurlar. İnsanlara karşı güvensizdirler ve düşünmeyi harekete geçmeye yeğlerler. Dışadönük kimse ise; sürekli başkaları ile beraber olmak ister ve hiç yalnız kalmak istemez. Sosyal bir tiptir ve çevresi ile iyi geçinir. Bir kimsenin etkin bir yaşam sürdürebilmesi için bu iki yönü denge içinde tutması gerekir. Kişilik sorunları içedönüklük ve dışadönüklük arasındaki var olan dengesizlikten doğar (Bkz. Ellis ve Dick, 2003: 27; Fordham,1997: 22).

Jung' a göre kişisel bilinçdışı, egonun geri çevirdiği yaşantıların, duyu ve düşüncelerin depolandığı yerdir. Burada ya bilince hiç ulaşmamış ya da ulaştıktan sonra, çatışma yarattığı için bastırılmış ve geri gönderilmiş yaşantılar bulunur (Eroğlu, 2007: 204). Bu yaşantılar bilince ulaşamayacak kadar zayıf ya da bilinç düzeyinde varlıklarını sürdüremeyecek kadar güçsüzdürler. Jung' a göre; kişisel bilinç dışı rüya oluşumunda önemli rol oynar ve kişisel bilinç dışında depolanan yaşantılar rüyalarda ortaya çıkar (Jung: 1999: 66).

Jung' a göre kişiliğin önemli parçaları hocası Freud'un da dediği gibi bilinçdışı ve benliktir. Ancak Jung, Freud' dan farklı olarak, ırkların özelliklerini taşıyan ve tüm insanlık tarihini kapsayan kalıtım ve genler yolu ile nesiller boyu devam eden kolektif bilinçdışı kavramını geliştirmiştir. Bu kavram bireylerin atalarından gelen kalıtımsal davranış biçimleri ile ilgilidir ve ırktan ırka soydan soya geçen kalıtımsal davranış özelliğidir (Eren, 2001: 88).

Kolektif bilinçdışı, insan ırkının bütün geçmişinden getirdiği gizli bellek kalıntılarının topluluğudur. İnsanın evrimsel gelişiminin psişik kalıntısıdır. Bu kalıntı

geçmiş nesillerin yaşantıları sonucu birikmiştir. Jung kolektif bilinçaltının ortak oluşunun, tüm insan ırklarının beyin yapısında açık benzerliğin olması sayesinde, evrim teorisi ile açıklanabileceğine inanmıştır (Schultz ve Schultz, 2002: 563). Kişisel bilinçdışının içeriği, daha önce bilinçte var olmuş yaşantılardan oluşur. Kolektif bilinçdışının içeriği ise, insanın yaşamı süresince hiçbir zaman bilinçte yaşanmamıştır. Kolektif bilinçdışı, insana atalarından aktarılırlar (Jung: 1999: 66).

Tüm bunların dışında, Jung' a göre kişinin davranışları geçmişten etkilenir, ancak geleceğe dönük olarak yapılır. Böylece insan gelecekte olmak istediği biçimde hareket etmektedir. İnsan kendi geleceğini tayin edecek bir kişiliğe sahiptir (Eren, 2001: 88).

1.5.1.3. Alfred Adler' in Kişilik Kuramı

Adler' e göre kişilik, bireyin kendisine, topluma ve diğer insanlara karşı geliştirdiği tutumların ürünü olarak gelişir. Kişilik toplumsal bir kavramdır ve yalnızca bir bireyi çevresiyle ilişkili olarak değerlendirdiğimizde kişilikten söz edebiliriz (Adler, 2004: 133). Kişiliğin merkezi bilinçtir. İnsan bilinçli bir varlıktır ve davranışlarının bilincindedir (Altıntaş ve Gültekin, 2005: 38). Adler' e göre; kendimizle ilgili olarak keşfedebileceğimiz ilk şey her zaman bir hedefe ulaşmaya çalışmamızdır. Bilinçli amaçlar ve hedefler psikolojik olayların nedenidir ve varılmak istenen amaç gerçekçi ya da hayali olsun bireyin davranışlarına yön verir (Adler, 2004: 26).

Alfred Adler üstünlük arama kuramını geliştirmiştir Adler'e göre; insan davranışlarının gerisindeki temel motif üstünlük ve egemenlik içgüdüleri ile güç ve prestij elde etme motivasyonlarıdır (Başaran, 2000: 65). İnsan devamlı olarak karşılaştığı nesnelere, varlıklara ve çeşitli durumlara hükmetmeye, onları denetimi altına almaya çaba gösterir. Evrensel olarak her fertte, böyle bir üstün olma arzusunun olduğunu ileri süren Adler, bu içgüdüünün herkes tarafından her zaman ve her yerde tatmin edilmesinin imkansız olduğunu söyler. Çünkü üstün olma ve güçlü olma duyusunun belirli bir doyumlukta yaşanabilmesi için çeşitli iktidar araçlarına

(gelir, bilgi, statü, fiziki kuvvet, görünüm) sahip olmaları gerekir. Bu üstün olma ve etkileme araçlarının kişisel ve toplumsal dağılımı ise; çoğunlukla eşitsizlikler şeklinde gerçekleşen bir durumdur (Adler, 2004: 37).

Üstünlük duygusu insanların elde etmek istediği esas güçtür ve cinsel dürtüden daha kuvvetlidir. Bu duygu bireyin diğerlerinin yanında kendisini üstün veya aşağı olarak tanımlamasına yol açar. Üstünlük duygusu şu veya bu biçimde engellendiğinde veya yeterince tatmin edilmediği zaman kişi aşağılık duygusu içine girer. İnsanda temel aşağılık duygusu bireyin bekleği sırasında, gerçekten aciz ve yardıma muhtaçken oluşur. Adler'e göre eksiklik duygusu evrenseldir ve herkeste vardır; değişmez ve devamlı bir şekilde bireyin ölümüne kadar varlığını sürdürür. Bu duygu aynı zamanda bireyi motive eden bir güçtür ve bireyin eyleme geçmesini sağlar (Yanbastı, 1996: 74). Birey diğerlerinden baskın olmak, üstünlük kurmak için çabalar. Böylece insan, bu ya da şu yönden (kimi zaman toplumca beğenilmeyen yönde) kendini yetkinleştirmeye çalışarak kişiliğini biçimlendirir (Başaran, 2008: 74).

Adler'e göre kişilik, çevre unsurlarına karşı bireyin doğrudan doğruya kendisinin geliştirmiş olduğu bir bileşimdir. Kişilik, bireyin çevresindeki olaylarda aranmamalıdır. Tersine; kişilik, duyumsanan ya da algılanan bütün uyarıcıların bireyin öznel değer yargıları, ilgi alanları, duyguları ve düşünceleri yardımı ile çözümlenmesinin bir sonucudur (Usal ve Kuşluvan, 1998: 90).

1.5.1.4. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı

Freud'un kişilikle ilgili açıklamalarına en yakın olan kuram Eric Berne'ninkidir. Berne kişiliği duygusal yönü ile açıklayıp kişiliğin çocuk yönü, ebeveyn yönü ve olgun yönü olduğunu ileri sürer.

Berne' e göre her birey, kısmen çocuktur. Bireyin zihinsel yapısında öyle yönler ve dürtüler vardır ki; bu yönlerin etkisi ile kişi bencillik, sorumsuzluk duygusuna sahip olur (Erdoğan, 1983: 94). Çevre baskısına karşın kişisel eğilimler

her zaman ön plandadır. Çocukluk aşamasında davranışlar, yakın ve uzak çevre üzerindeki etkileri dikkate almadan biçimlenir. Berne' nin çocukluk yönü, Freud'un id kavramının daha hafifletilmiş biçimine benzemektedir.

Ebeveyn aşamasında ise, başkalarına yol gösterme, öğüt verme aşamasıdır. Ebeveynlik yönü, bireyin yaşamında istikrar faktörüdür. Geleneklere olan bağlılık ebeveynlik yönü ile ilgilidir. Her insanın tabiatında var olan bu yönün, kişiliğin oluşumundaki katkısı ve derecesi her fertte farklı ortaya çıkmaktadır. Normalde ebeveynlik yönü, çocuk kişiliğinde, oran olarak düşük iken yaşlandıkça payı yükselecektir. Bu yönü ile bireyin ebeveyn yönü Freud'un süperegosunun oynadığı fonksiyona yakın bir rol oynamaktadır (Bkz. Usal ve Kuşlivan,1998: 94; Erdoğan, 1983: 256; Eroğlu, 2007: 205).

Kişiliğin olgun yönü çocukluk evresi eğilimlerinin disiplin altına alındığı ve denetlenerek çevreye uydurulduğu aşamadır. Bu yön herkeste bulunur ve yaşamak için gereklidir. Bireydeki olgunluk, gerçeğin objektif bir biçimde değerlendirilmesi ve insanın daha etkin olmasını sağlar. Bireyin olgunluk yönü günlük olayları değerlemesinde, davranışlarını düzenlerken ebeveyn yönü ile çocuk yönü arasında denge kurmasında, sonuca gidecek olan düşünce biçimlerinin oluşturulmasında faaliyet gösterir (Bkz. Erdoğan, 1983: 257; Eroğlu, 2007: 206).

Bu aşamalar birbirini takip eden ve tamamlayan aşamalar olarak görülmemelidir. Kişiliği oluşturan her özellik, insanın doğmasından ölüncüye kadar her aşamada vardır ve insan kişiliği, bu üç değişkenin farklı kombinasyonlarından meydana gelmektedir (Eroğlu, 2007: 206). Berne zaman süreci içinde kişiliği de farklılaştıran bu aşamaların aynı zamanda herhangi bir kişiliğin kısımları da olabileceğini öne sürmüştür (Usal ve Kuşlivan, 1998: 94).

1.5.2. Neo Analitik Kuramlar

Freud'dan sonra Fromm, Sullivan ve Horney gibi bilim adamlarının öncülüğünü yaptığı bu ekolde kültürün insanı şekillendirdiği ve kişilerarası ilişkilerin

kişiliği etkilediği görüşü savunulmuştur Freud'a tepki olarak gelişen bu ekolün savunucularına temelde bir tedavi yöntemi olarak psikoanaliz kabul ettiklerinden noe-analistler denmektedir (Yanbastı, 1996: 9).

1.5.2.1. Otto Rank'ın Kişilik Kuramı

Rank'a göre duygular ve düşünceler insan davranışlarının başlıca belirleyicileri ve denetimcileridir. İnsan çevresi ile etkin bir ilişki içindedir ve davranışları, rastlantısal olarak karşılaştığı olaylar dizisine gösterdiği tepkilerle sınırlanamaz. Davranışlara kişinin içinden yön verilir. İnsanlar tepki gösterecekleri olayları ve gösterecekleri tepkileri kendileri seçerler. İstekleri ve amaçlarına göre çevrelerini kendileri yaratır ve biçimlendirirler (Geçtan, 2005: 203).

Rank'a göre insan, korku ya da sevgi gibi olumlu ya da olumsuz duygulara karşı tepkilerini dünyaya doğuşu ile birlikte getirdiği eğilimlerle belirler (Usal ve Kuşluyan, 1998: 92). Rank, dölyatağında geçen rahat bir dönemin ardından, çaba ve girişimi gerektiren doğum sonrası koşullara geçişin yeni doğan bebekte yarattığı dehşetin, en sağlıklı insanların bile sonraki yaşamında sürekli olarak var olan birincil kaygının kökeni olduğu görüşünü vurgulamıştır. İnsan bu ilk tramvayı normale yakın bir şekilde atlatılmak için uzun yıllara ihtiyaç duymaktadır (Rank; 2001: 8).

Freud da doğum travmasını insanın yaşadığı ilk kaygı olarak tanımlamış ancak sonraki yaşamın kaygılarını genellikle cinsel nitelikli nedenlerle açıklamıştır. Buna karşılık Rank, insanın yaşamındaki kaygıların çoğunu, doğum anında yaşanan ayrılık kaygısının tekrarı olarak yorumlamıştır. Ona göre, doğum tramvası sonucu yitirdiklerine karşılık bebek, annesinin de yardımıyla yeni ilişkiler kurarak çevresiyle "birlikte olma" durumunu sürdürür. Ancak, gelişim sürecinin doğal sonucu olarak kurulan beraberlikler, ileride bir yenisi kurulmak üzere daima sona erer ve ayrılık kaygısı, yaşam döngüsünün her aşamasında yeniden yaşanır.(Rank; 2001: 8-9).

1.5.2.2. Karen Horney'in Kişilik Kuramı

Horney' de Jung ve Adler gibi psikanaliz kuramının etkisi altında kalmıştır. Horney, diğerlerinden farklı olarak, kişilik hakkındaki görüş ve düşüncelerini belirlerken, sosyal ilişkilerle ilgili önemli çözümlerden yararlanmıştır. (Şimşek vd., 2008: 107). Horney' e göre; kişilik eğilimlerini, çevre tarafından sadece orası burası değiştirilen içgüdüsel dürtülerin nihai bir sonucu olarak görmekten vazgeçtiğimiz zaman, kişiliği asıl şekillendirenin yaşam koşulları ve sosyal ilişkiler olduğunu anlarız (Horney; 1999: 9). Horney'e göre; Freud, kuramında çevresel etkileri göz ardı etmiyor, ancak bunları sadece içgüdüsel dürtüleri şekillendiren bir etken olarak değerlendiriyor. Horney ise; çevreyi ve içerdiği etkenleri araştırmasının merkezine yerleştiriyor ve kişiliğin oluşumuyla en çok ilgisi olan çevresel etken olarak kişinin yetiştiği çevredeki insan ilişkilerini ele alıyor (Horney; 1999: 78).

Horney' e göre kişiliğin temel ögesi endişe ve korkudur (Şimşek vd., 2008: 107). Çocuğun kendisini düşman bir dünyada yalnız ve yetersiz hissetmesidir. Bu kaygının gelişmesinde en önemli rolü, çocuğun anne ve baba ile olan ilişkilerinde güvenliği sarsacak bir etmen oynar. Örneğin, aşırı sevgi veya reddedilme; aşırı koruyuculuk veya baskılama; aile içi çatışmalar vb. bu duruma örnek olarak verilebilir. Çocuğun gelişmesi için koşulsuz olarak sevilip istendiğine inanması gerekir (Özkalp, 2004: 250).

Horney' e göre kişilerin endişe, kaygı, korkular ile baş edebilmek için başvurdukları davranış seçenekleri şöyle özetlenebilir (Eren, 2001: 89-90):

- İnsanlara yaklaşmak onlara sevgi ve yakınlık duymak sureti ile endişe ve korkuları gideren taktikler.
- İnsanlardan uzak durmak, onlara karışmamak ve bağımsız biçimde hareket ederek endişe ve korkulardan sıyrılma taktikleri.
- İnsanlara karşı gelmek, onlarla mücadeleye girmek güçlü olduğunu diğer insanlara kabul ettirmek yoluyla endişe ve korkulardan sıyrılma taktikleri.

Düşünüre göre insanın hayatını saran çeşitli kaygı ve korkularla baş etmede yararlanan davranışsal taktik tercihleri, fertlerin büyük ölçüde hangi kişilik özelliklerine yatkın olduklarıyla yakından ilgilidir (Eroğlu, 2007: 207).

1.5.2.3. Harry Stack Sullivan' ın Kişilik Kuramı

Sullivan kişilik gelişmesinde toplumsallaşma ve kültür üzerinde durarak, kişiye özgü davranışların insanlar arasındaki ilişkilerden kaynaklandığını ileri sürmüştür (Köknel, 2005: 124). Sullivan, kişiliğin incelenmesinde insanlararası ilişkilere öncelik tanımakla kişilik kuramlarının çoğunda bulunan bir boşluğu doldurmuştur ve davranışların oluşumunda organizmanın dışında yer alan olayları önemle vurgulamıştır (Yanbastı, 1996: 122).

Sullivan' a göre inceleme birimi insan değil, ilişkidir. Kişiliğin yapısal örgütü, organizmadan kaynaklanan algılardan çok insanlararası ilişkilerin ürünüdür. Kişilik ancak insan bir ya da daha fazla sayıda ilişki durumundayken ortaya çıkar. Bunun için diğer insanların somut varlığı da gerekmez. İmgesel, hatta gerçekte var olmayan kişilerde olabilirler (Geçtan, 2005: 255). Sonuç olarak Sullivan' ın, kişiliğin oluşmasını ve davranışın ortaya çıkmasını, insanlararası ilişkinin yarattığı kaygıdan kaçma yollarına bağladığını görüyoruz (Köknel, 2005: 124).

Sullivan' ın kişilik yaklaşımı kişiliğin bir varsayım olduğu görüşüne dayanmakla beraber, Sullivan, kişilik alanı içinde etkinlik gösteren bazı süreçleri de gözardı etmemektedir. Dinamizm adını verdiği yapılaşma, insanın bedensel organlarından yararlanarak çevresi ile etkileşimini sürdürmesini sağlayan bir iç sistemdir. Davranışları sürekli enerji dönüşümleri biçiminde ortaya koyan bu iç sisteme Sullivan 'benlik sistemi' adını da vermektedir. Ona göre bu yapılaşma bir üst aşamada insanın kişiliğine ve kavrama yeteneğine, analizlerine ve vardığı sentezlere de ışık tutar. Ancak bu yargı, benliği, kişisel koruyucu özelliklerine karşın toplumsal ilişkilerde bir engel olarak görmesine yol açmıştır. Çünkü Sullivan' a göre benlik sistemi geliştikçe bireyin kendi davranışlarını yansız olarak değerlendirebilmesini ve gerçek kimliği ile benlik sisteminin algıladığı kişiliği arasındaki çelişkiyi

görebilmesini de engellemektedir. Oysa toplumsal bir canlı olan insanın gerçek kişiliğini yakalamak, insanlarla sağlıklı ilişkiler kurabilmesine, kısaca bu yansızlığa bağlıdır (Usal ve Kuşlvan, 1998: 95).

1.5.2.4. Erich Fromm' un Kişilik Kuramı

Erich Fromm insanın doğuşu ile birlikte kazandığı ortak özellikleri temel veri olarak kabul etmekle birlikte kişiliği çevre etmenlerinin bir ürünü olduğunu savunur (Usal ve Kuşlvan, 1998: 96). Diğer bir deyişle, kalıcı olan karakter veya kişilik, bireyin fiziksel yapısı ve mizacını oluşturan kalıtsal yönleri ile sosyal ve kültürel etkilerin tümünün ortak ürünüdür (Yanbastı, 1996: 96). From' a göre birey ve toplum arasındaki ilişki Freud'un dediği gibi statik değil, devamlı değişme halindedir (Özkalp, 2004: 250).

Açlık, susuzluk, cinsellik gibi bütün insanlarda ortak olan belirli gereksinimler fizyolojik kökenlidir ve insanın doğal dünyası ile olan beraberliğine işaret eder. Fromm bu birlikteliğe asal bağlar adını verir. Buna karşılık sevgi, kin güçlü olma tutkusu ya da boyun eğme gibi karakter farklılıklarına neden olan etmenlerin tümü de toplumsal sürecin ürünleridir. Fromm bu sürece de bireyselleşme süreci adını vermiştir. Çocuk büyüdükçe ve asal bağlarından kurtuldukça özgürlüğüne kavuşmakla birlikte aynı zamanda giderek artan da bir yalnızlık yaşar. Kişinin bu özgürlük ve bağımlılık arasında yaşadığı çelişkiyi giderecek ve bireysel dengeyi sağlayacak temel unsur kişiliktir (Usal ve Kuşlvan, 1998: 96).

Fromm'a göre insanın çevre ilişkileri iki yöndedir. Birincisi asimilasyondur ve nesnelere ilişkileri kapsar. İkincisi ise toplumsallaşma olup diğer insanları içerir. Fromm'a göre, kişi doğuştan getirdiği sağduyu ile birlikte özgürlüğünü de kabul edebiliyorsa üretken niteliğine sahiptir. Çevresi ile üretken olmayan ve sağlıklı ilişkiler kuramayan kişiler ise; şu kaçış yollarını izler (Bkz. Usal ve Kuşlvan,1998: 97; Yanbastı, 1996: 97).

1. Alıcı eğilim: Kişi çevresinin ona yardım etmesini bekler. Bunlar maddesel ilişkilerde, entelektüel alışverişlerinde verici değil, alıcı uçta verilsin diye bekleyenlerdir.

2. Sömürücü eğilim: Bu tür kişiler aynen alıcı tipler gibi iyi olan her şeyin dışarıda olduğunu sanırlar. Sömürücüler, alıcıların tersine alacaklarının kendi hakları olduğuna inanırlar ve bunları gerekirse zor veya hileyle alırlar.

3. İstifleyici eğilimde kişi toplar. Dış dünya onun için tehlikelidir. Kendini korumak için biriktirmek ve saklamak zorundadır.

4. Pazarlayıcı eğilimde ise; birey başarılı olmak için kendini iyi satmak zorundadır. Kendisini adeta pazara çıkmış bir mal gibi görüp onu iyi satmak ve iyi fiyat almak, yani iyi kabul görmek için acımasız ticari yollar dener. Fromm' a göre bu çağımıza özgü bir insan tipidir.

1.5.3. Özellik Yaklaşımı

Kişiliğin özelliklerini inceleyerek kişiliğin yapısını araştıran bir psikoloji koludur ve Freud'un düşünceleri gibi bir kuramsal yapı göstermez. Bu yaklaşımın temelini oluşturan varsayım kişilerin, zaman ve mekan ne olursa olsun kendilerini açıkça gösterdikleri sınırlı bir özellik üzerinden tanımlayabileceğidir. Bu akımı izleyen psikologlara göre, bireyin kişiliği temel özelliklerin bir sentezidir, bu özellikler bilinirse bireyin kişiliği de öğrenilmiş olur. (Arkonaç, 2005: 390).

1.5.3.1. Allport'un Özellik Kuramı

Allport kişiliği kendi içinde kapalı ve kendine özgü bir sistem olarak görmektedir. Burada kişiler arası ilişkiler, kültür ve roller ancak insan kişiliği hakkında bilgi veren kaynaklardır, fakat doğrudan rol oynayan etmenler değildir. Bireyin güdeleri, özellik ve eğilimleri kişiliğinin en önemli parçalarıdır (Yanbastı, 1996: 206).

Allport' a göre her insanın diğer insanlardan farklı özellikler bütünü vardır. Allport' un kişilik teorisinin temelini bu farklılıklar oluşturmaktadır. Allport

insanların nasıl davrandıklarına algıladıklarına ve hissettiklerine ilişkin yaklaşık 18000 betimleyici sıfat olduğunu belirtmektedir. Allport' a göre kişiliği oluşturan ortak özellikler mevcuttur, ancak bu ortak özelliklerinin dışında tamamen eşsiz ve tek olan özellikleri de vardır. Allport bu eşsiz özelliklere kişisel eğilimler adını vermektedir. Allport' un eşsiz özellikler üzerinde durması onu geleneksel olan ortak özellikler teorisinden ayırdığını gösterir. Allport daha çok insan kişiliğinin karmaşıklığı ve eşsiz özellikleri üzerinde durmaktadır (Güney, 2008: 201).

1.5.3.2. Cattell' in Özellik Teorisi

Cattell, kişiliğin bireyin belirli bir ortamda ne yapacağını belirleyen etmenler bütünü olduğunu söylemiştir. Cattell' e göre kişilik gelişimi yaş dönemleri takip edilerek oluşur ve hem psikoanalitik kuramı hem de öğrenme kavramını birleştiren bir yaklaşımdır. Cattell kişiliği çevre ile ilişkili bir sistem olarak ele alır ve kişide değişim ve gelişim yaratan karmaşık durumları açıklamaya çalışır. Ayrıca Cattell, kişilik gelişimi ve yapısında öğrenmeyi etkilemesi açısından çevrenin son derece önemli olduğunu ve çevre etmenleri içinde de en önemlisinin aile olduğunu vurgulamıştır (<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/EHSM/1024/unite08.pdf>, 20.04.2009; Ryckman, 2000: 302-303).

Cattell' in çalışmalarını yönlendiren ana hedef kaç tane kişilik özelliğinin bulunduğunu keşfetmektir. Psikologlar yüzlerce özellik belirlemiş ve ölçmüşlerdir. Ancak bu özelliklerin bir kısmı birbirine çok yakındır: Örneğin aralarında küçük farklılıklar olsa da sosyal olmak dışa dönük olmaktan farklı değildir. Cattell birbiriyle ilişkili özellikleri aralarında gruplayarak ve birbirinden bağımsız olanları ayırarak kişiliğin temel yapısının belirlenebileceğini öne sürmüştür. Bu yapıyı oluşturmak için Cattell faktör analizi yöntemini kullanmıştır (<http://www.psikolojiegitimi.com/kisilik/kisilik-kuramlari/cattell-eysenck-faktor-analizi-kurami>; 29.04.2009).

Cattell yaptığı araştırmalar sonucu 12 kaynak özellik tespit etmiştir. Bunlardan bazılarını, iyi huyluluk ve güvenilirlik, kritik ve şüpheli tutumlar, olgunluk ve

gerçeklik, hamlık ve kaypaklık, uysallık ve baş eğmezlik, bastırılmış ve zaptedilmiş duygular, neşelik ve enerjik olarak sayabiliriz (Güney, 2008: 201).

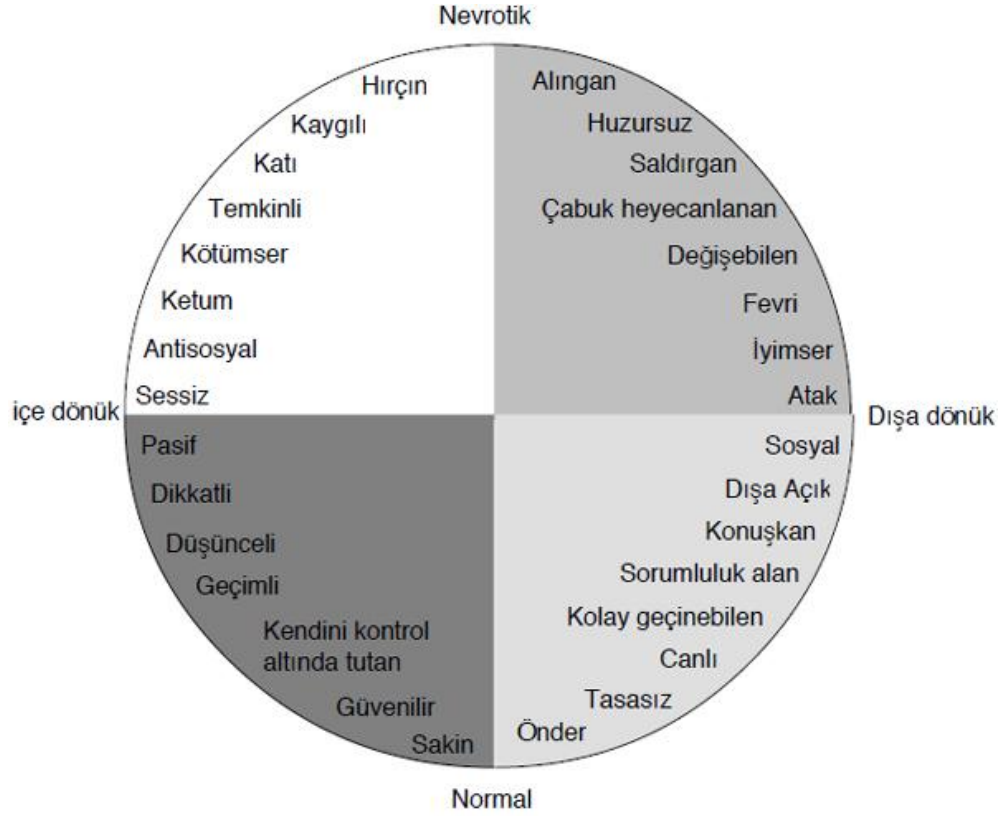
1.5.3.3. Eysenck Kişilik Teorisi

Eysenck, kişiliği hiyerarşik açıdan açıklayarak teorisini geliştirmiştir. Bu teorinin temeli, kişiliği oluşturan faktörlerin sıralamasının hiyerarşik bir düzen içinde olması esasına dayanır.

Eysenck, kişiliği dört düzeyde ele almaktadır. Birinci düzey, kişiliğin en alt basamağıdır ve çok özel tepkileri içerir. Bazı uyarıcılara tepkiler gösterilmesi ve kalımsal olarak bireyin bazı özellikler taşıması bu düzeyle yakından ilgilidir. İkinci düzey, bireyin içinde yaşadığı çevreden kazandığı alışkanlıklara dayalı olan niteliklerle ilgilidir. İnsanlar toplumsal yaşamda zamanla benzer durumlara benzer davranışlar göstermeyi öğrenirler. İşte bu durum, ikinci düzeyle yakından ilgilidir. Bu düzeyde kişiliğin devamlılık kazanması söz konusudur. Üçüncü düzey, bireylerin eğilimlerinden oluşmaktadır. Yani birey bazı eğilimleri bu düzeyde kazanmaktadır. Bazı genetik özellikler ve alışılmış davranışların sonucu eğilimler oluşur. Bu düzeyde, kişiliğin, süreklilik, değişmezlik, bireysel dengesizlik, doğruluk ve heyecanlılık özellikleri ortaya çıkar. Dördüncü düzey tip aşamasıdır. Eysenck' in görüşüne göre, tipin oluşumunda, her bir düzeyin baskın faktörlerinin etkisi vardır. Kişiliğin ortaya çıkması ve belirgin tiplerin oluşması da, bu faktörlerin bireyden bireye farklılaşmasına bağlıdır (Güney, 2008: 201).

Eysenck, çağdaş kişilik kuramlarının pek çoğunun anlaşılmasız, ölçülmez, karmaşık kavramlarla dolu olduğunu ifade etmiştir. Ona göre önemli olan az sayıda fakat açık seçik ve özenle belirlenmiş boyutların saptanmasıdır (http://www.google.com.tr/imgres?imgurl=http://www.felsefekibi.com/dergi4/grafik/dergilogo.gif&img_refurl=http://www.felsefekibi.com/dergi4; 10.02.2010). Eysenck, kişilik yapısını, birbirinden bağımsız iki uçlu yatay ve dikey iki boyut olarak değerlendirmiştir. Yatay boyutun bir ucunda içedönüklük diğer ucunda dışadönüklük; dikey boyutun üst ucunda nevrotik, alt ucunda normal tipler

bulunmaktadır. Bütün insanların kişilik yapıları bu iki boyut arasında bir yerde bulunur. Bu yer gözlem, dereceli ölçek ve testlerle saptanır. Dikey ve yatay boyutlarda yer alan ve kişiliği oluşturan öğeler birbirinden ayrı olan ancak aralarında bağlantı bulunan dört ayrı düzeye yerleşmiştir.



Şekil 1.1. Eysenck' in Kişilik Boyutları

Kaynak: (Güler vd., 2001: 10).

İçedönük kimseler sessiz, çevreye karşı kapalıdırlar. İç dünyalarında olup bitenlere daha çok önem verirler. Dışadönük kimseler ise dış dünyada olup biten olaylara dönüktür. İnsancıl ve cana yakındırlar. Kolay ilişki kurar, çok arkadaş edinirler. Nevrotik tipte (aşırı ve değişken duygulanım alanı) kimselerde kaygı, tedirginlik, duyarlılık, alınganlık, kolay ve çabuk tepki oluşturma gibi nitelikler bulunur. Normal uçta bulunan (dengeli ve düzenli duygulanım alanı) kimseler ise güven duygusu, düşünceli hareket gibi niteliklere sahiptir (Bkz. Cüceloğlu, 2003: 422; Zel, 2006: 42).

1.5.3.4. Kretschmer' in Kişilik Tipolojisi

Dış görünüş, beden yapısı ve sağlık gibi çeşitli tensel özelliklerin belli bir kişiliğin gelişimi üzerinde önemli bir rol oynadığı eskiden beri ileri sürülmüştür. İnsanlar beden yapılarına göre bir takım tiplere ayrılmaya çalışılmıştır. Özellikle ileri davranış bozukluklarının tedavisi ile meşgul olan psikiyatrlar, fiziksel yapı ile mizaç ve kişilik arasında birçok benzerlikler gözlemlemişlerdir. Bunlar arasında en tanınmışlardan birisi Kretschmer' dir. Kretschmer, kafanın, yüzün ve bedenin çeşitli ölçülerini alarak insanları fiziksel yapıları bakımından üç kısma ayırmıştır (Bkz. Baymur, 2006: 276; Erdem, 1968: 130):

- a) **Astenik Tipler:** Orta ile ortadan biraz uzun boylu olurlar. Ciltleri kuru, omuzları dar, göğüs kafesleri yassıdır.
- b) **Atletik Tipler:** Kemikleri ve adaleleri iyi gelişmiştir. Kuvvetlidirler, omuzları geniş, kemikleri kalındır.
- c) **Piknik Tip:** Orta boylu, tıknaz, kafatasları omuzlara gömülü, kasları yumuşak ve yağlanma potansiyeli yüksek kişilerdir.

Kretschmer' e göre, beden yapısı bakımından piknik tipler açık kalpli olurlar, duyguları ateşlidir ve çabuk değişir; zekaları pratik olup, sosyal konulara yönelirler; mizaç bakımından dışa dönük, canlı nükteli ve insancıl kişilerdir. Astenikler ise; mutaassıp, soğukkanlı tiplerdir; zeka bakımından soyut konulara yönelirler. Atletik tipler ise; topluluğu severler, hoş sohbetirler, etrafındakilerin neşe ve kederlerini paylaşırlar. Kretschmer, beden ölçüleri bakımından bu üç tipe uygun düşmeyenlere, şekilsiz anlamına gelen displastik tip demiştir (Bkz. Baymur, 2006: 277; Erdem, 1968: 130). Displastik tipler; beden özellikleri bakımından bu üç tipin hiçbirine tam uymazlar ve orantısız bir görünüme sahiptirler.

1.5.3.5. Sheldon'ın Üç Temel İnsan Tipi

Sheldon, iskeleti ve beden oranlarını daha etraflı olarak ölçerek ve değişik yapıya sahip insanların çıplak bedenlerinin çeşitli yanlardan resimlerini çekerek

Kretschmer' in kurduğu sistemi geliştirmiştir. Sheldon da, bireylerin bedensel yapılarına göre kişilik tiplerinin belirlendiğini savunmuş ve üç tip kişilik önermiştir (Bkz. Cüceloğlu, 2003: 417; Baymur, 2006: 277).

- **Mezomorf**; kuvvetli, kasları gelişmiş beden yapısı olan, kaba, gürültülü, ağır bedensel faaliyetlere ilgi duyan kişilik tipidir.
- **Ektomorf**; ince uzun beden yapısı içinde sakin, utangaç ve çekingen kişilik tipidir.
- **Endomorf**; kısa ve tombulca beden yapısı içinde neşeli, yaşamından memnun, arkadaş canlısı kişilik tipidir.

Beden yapısı ile ilişkili olan kişilik özellikleri üzerinde duran başka görüşlerde vardır. Uzun bir süre insan kişiliğinin beden yapısına göre değerlendirilmesi akımı etkisini sürdürmüş yeni yöntemlerin ve ölçümlerin doğmasına neden olmuştur. Ancak son yıllarda yapılan çalışmalar sonucunda beden yapısı ile kişilik özellikleri arasında zayıf bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Köknel, 2005: 87-88).

1.5.3.6. Freidman ve Rosenman'ın A Tipi ve B Tipi Kişilikleri

Yapılan araştırmaların çoğu stres ve fiziksel zarar üzerindeki kişisel etkinin tehlikesinin neler olabileceği konusunu kapsamamaktadır. Bu ilk olarak Freidman ve Rosenman tarafından ortaya konmuş ve A ve B tipi kişilik olarak adlandırılmıştır (şimşek vd., 2008: 110).

M Fredman ve Rosenman 1960'larda kalp hastalıkları ile yaşam biçimi arasındaki ilişkiyi araştırmışlar ve derinlemesine gözlem ve görüşme yöntemi ile deneklerin davranışlarına göre "A tipi" ve "B tipi" olarak sınıflandırmışlardır. Bu araştırma sonucunda Fredman ve Rosenman'a göre A tipi davranış ile kalp hastalığı arasında bir ilişki vardır. Bu bulguya göre A tipi davranışlar, kalp hastalığında risk

faktörü olarak değerlendirilebilir. Bu tür davranışların değiştirilebilmesi en azından kalp hastalığı riskini azaltır (İstengel, 2006: 43)

Fredman ve Rosenman' a göre A tipi davranış biçiminin özellikleri şunlardır (Aktaran: İstengel, 2006: 43)

- **Hareketlilik:** Kesin bir konuşma biçimi vardır. Bazı kelimeleri vurgular, coşkulu, mimiklerle, jestlerle konuşurlar. Başkalarını dinlemekten hoşlanmazlar, sözünü keserler, konuşmayı kendileri tamamlarlar.
- **Dürtü ve ihtiras:** Kendileri için yüksek beklentiler, idealler geliştirirler. Başarılarından çok az doyum sağlarlar. Daha çok eyleme yönelik insanlardır.
- **Rekabet, saldırganlık ve düşmanlık duyguları:** Kendisi ve başkalarıyla sürekli yarış içindedir. Zapt etmek için gayret göstermesine karşın, öfke, düşmanlık davranışları kolayca ortaya çıkabilir.
- **Acelecilik A tipi davranış biçimini benimsemiş kişi:** Acelecidir, sabırsızdır. Her şeyde üstünlüklerini kanıtlamak isterler. Yaptıklarını sayısal kazançlarla değerlendirirler. Başkalarından övgü beklerler.
- **Tek boyutlu kişilik:** A tipi davranış biçimine sahip kişi genelde benmerkezcidir. Yaşamın diğer boyutlarını, ailelerini ihmal ederek, kendilerini işlerine verebilirler. İşi özünden saptırıp ayrıntılara odaklanırlar.

B tipi kişilik ise; başlı başına bir kişilik özelliği olarak değil, A tipi kişilik özelliklerinin karşıtı olarak ortaya çıkmıştır. Bu gruptaki bireyler, A tipi grubundaki bireylerin tersine daha yumuşak mizaçlı, daha duyarlı ve sabırlıdır. Kişilerle ve zamanla yarış halinde değildirler. Kendilerine ve amatörce işlerine daha fazla zaman ayırabilirler, zamanı dikkate almadan düzenli çalışırlar, mücadeleci değildirler. A ve B tipi kişilik davranış özellikleri gösteren bireyler arasında temel fark, stres veren durumdaki tepkilerde görülmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 277). Her iki tipinde özelliklerini göz önünde bulundurursak, A tipi kişiliğin stres ve strese bağlı rahatsızlıkları daha fazla yaşadıklarını söyleyebiliriz. Ancak son zamanlarda yapılan araştırmalar, A tipi kişiliğe sahip bireylerin B tipi kişiliğe sahip bireylere kıyasla

stresle daha kolay baş edebildiklerini veya azaltabildiklerini göstermektedir (Zel, 2006: 44).

1.5.4. Davranış Psikolojisi Kuramları

Davranışçı psikoloji genelde psikanalitik kurama bir tepki olarak gelişmiştir. Davranışçı psikolojiye kadar psikolojinin konusu zihinsel işlevler ve ruhsal fonksiyonlardır. Davranışçı psikoloji ile birlikte konu salt davranış ve davranışsal birimler olmuştur. Bu kurama göre, bilim olarak psikolojinin konusu ancak nesnel yöntemlerle ölçülebilen ve değerlendirilebilen davranışlardır ve nesnel olmayan, kanıtlanamayan, somut olarak ölçülüp değerlendirilemeyen hiçbir yaklaşımın değeri yoktur. Bu nedenle bilinç, bilinçdışı, içsel yaşantılar bilimsel yöntemlerle incelenmediği için konu dışındadır (Yanbastı, 1996: 139).

Davranışçı yaklaşıma; çağdaş formüllendirilişiyle, sosyal öğrenme yaklaşımı ya da sosyal-bilişsel yaklaşım da denir. Bu yaklaşım, davranışçılıktan ve onun uzantısı olan uyaran-tepki psikolojisinden gelir (Atkinson vd., 2002: 467).

Davranışçı yaklaşım öğrenme çevresinde düzenlenmiştir. Diğer bir deyişle insanın davranış özelliklerinin nedenini öğrenme tarihçesinde yatar. Örneğin bir insan saldırgan davranıyorsa bunun nedeni geçmiş deneyimlerinde aramak gerekir. Bu kişi değişik durumlarda saldırganlığı sayesinde istediğini elde etmiş, bu nedenle saldırgan davranışı pekiştirilmiştir. Bu yaklaşıma göre; kişilik konusunun diğer davranış konularından herhangi bir farkı yoktur. Bütün insan davranışlarında olduğu gibi kişilik de bir davranış örüntüsüdür ve bazı öğrenme kavramları ile açıklanabilir (Cüceloğlu, 2003: 423).

Pekiştirme bir davranışı güçlendirmek veya tekrarının azalmasını sağlamak üzere yapılan işleme denir. Eğer bir davranış mükafatla sonuçlanıyorsa tekrar edilir, mükafatla sonuçlanmıyor veya cezalandırılıyorsa davranış tekrarlanmaz (Dinçer, 1992; 189). Davranışçı yaklaşım, pekiştirmenin davranışımızı biçimlendirdiğini savunur. Çünkü kişinin davranışının geçmişte nasıl koşullandırıldığını bilmek onun

ileride nasıl davranacağını bize gösterebilir ve kişiliği hakkında bizi bilgilendirebilir (Cüceloğlu, 2003: 423).

Genelleme, organizmanın bir uyarıcı karşısında gösterdiği şartlı tepkiyi, benzer durumlarda da göstermesidir (Selçuk, 2005; 135). Belirli bir sosyal durumda belirli bir davranış ödüllendirilirse, ileride aynı durumlarda aynı tür davranışı gösterme eğilimi kuvvetlenir (Cüceloğlu, 2003: 423).

Bu yaklaşıma göre; sosyal ortam ve durum bireyin davranışlarını belirleyen en önemli faktördür. Bu nedenle kişilik özellikleri kuramları ile tamamen ters düşer. Çünkü kişilik özellikleri kuramları kişinin özelliklerinin değişmez olduğunu ve değişik durumlarda bireyin aynı davranacağını kabul eder (Cüceloğlu, 2003: 424).

1.5.4.1. Skinner' ın Kişilik Yorumu

Skinner kişiliğin temelinde klasik ve edimsel koşullanmanın yattığını ifade eder. Ancak klasik koşullanmayla birçok öğrenme durumunu açıklamak mümkün değildir. Çünkü insanlar sadece çevrelerindeki uyarılara tepki vermekle kalmayıp bilinçli ve açık bir şekilde birçok davranış sergilerler. Klasik koşullanma yoluyla öğrenmeyi sağlamak için, yapılan bir davranışa neden olan uyarıcıları her zaman tahmin etmek mümkün değildir. Bu gibi durumlarda edimsel koşullanma karşımıza çıkar

([http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=6740&baslik=b.f.skinnerve_edimsel_ko % C5 %9Fullanma](http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=6740&baslik=b.f.skinnerve_edimsel_ko_%C5%9Fullanma), 29.05.2009).

Edimsel koşullanma, Skinner tarafından uzun yıllar süren çalışmalar sonucunda klasik koşullanmadan yola çıkarak ortaya konulmuştur. Edimsel koşullanma, bir davranış parçacığının kendi doğurduğu sonuçlara bağlı olarak değişikliğe uğraması sürecidir (Koç vd. 2001; 127). Edimsel koşullanmayı, ödüle götüren veya cezadan kurtaran bir tepkinin öğrenilmesine ya da bir davranışın pekiştirmeyle kuvvetlenmesi olarak da tanımlayabiliriz. Çünkü Skinner'e göre birçok davranış sonuçlarına bakılarak açıklanabilir. Eğer sonuçlar iyi denetlenirse bireylerde

istenilen davranışlar ortaya çıkar (http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=6740&baslik=b.f.skinner_ve_edimsel_ko%C5%9Fullanma, 29.05.2009).

Skinner, Freud' un bireyin doğuştan getirdiği ve idin bir parçası olarak gördüğü saldırganlığı, diğer öğrenilmiş davranışlardan biri olarak görmüş ve saldırganlık davranışı ile diğer tür davranışlar arasında hiçbir fark olmadığını belirtmiştir. Örneğin sık sık saldırganlık davranışında bulunan bir çocuğu ele alalım. Bu çocuğun içinde yetiştiği ortam incelendiğinde, Skinner' e göre şunları bulacağız; bu çocuk, saldırgan davranmadığında kimse ona dikkat etmiyor ve kendisinden kuvvetli olan diğer abla ve ağabeyler ona ne yiyecek, ne de oyuncak bırakıyor. Bu ortam içinde çocuk ancak saldırganlık davranışıyla bir şeyler elde edebileceğini öğreniyor.

Skinner kişilik alanında araştırma yapan psikologların öğrenme kavramlarının ötesinde başka kavramlara gerek duymaması gerektiğini düşünmektedir (Cüceloğlu, 2003: 426).

1.5.4.2. Bandura' nın Kişilik Görüşü

Bandura'ya göre davranış ne sadece içsel güçler ne de çevresel etkiler sonucunda oluşur. Davranış içsel süreçlerin ve dışsal etkilerin etkileşimi sonucu oluşur (Ryckman, 2000: 598).

Albert Bandura, Skinner' in söylemiş olduğu klasik ve edimsel koşullanma kavramlarına itiraz etmez. Ancak Skinner' in sisteminde öne sürüldüğü gibi uyarıcı ile tepki veya davranış ile pekiştirici arasında doğrudan bir bağlantı olmadığını belirtmiştir. Bunun yerine uyarıcı ile tepki arasında aracı bir mekanizma vardır ve bu mekanizma kişinin bilişsel süreçleridir. İnsan öğrenmesinin sosyal bir ortamda oluştuğunu ve çocukların en önemli öğrenme yaşantılarının başkalarının davranışlarını gözleyerek oluştuğunu savunur. Bandura bu tür öğrenmeye gözleme yoluyla öğrenme adını verir (Bkz. Freidman ve Schaustack, 2003: 254; Ryckman, 2000: 599; Schultz ve Schultz, 2002: 446).

Ona göre çocuk öğrendiği davranışı sürekli yapmak zorunda değildir, hatta davranışın ödüllendirilmesi de gerekmez. Bir kişinin öğrenmesi için gerekli yegane koşul, bir başkasını belirli bir davranışı yaparken gözlenmesidir. Bandura kendisinden önce ileri sürülen öğrenme kavramlarını sosyal bir ortam içinde değerlendirir ve önemli insan öğrenmesinin başkalarını gözleme yoluyla oluştuğunu savunur. Bu görüşe göre kişilik, başkalarının davranışını taklit ve gözleme yoluyla öğrenilmiş davranışlar örüntüsüdür (Cüceloğlu, 2003: 426).

1.5.4.3. Julian Rotter' ın Yaklaşımı

Rotter insan davranışlarının çoğunluğunun amaç yönelimli olduğunu ileri sürmektedir. Rotter' e göre insan davranışlarını harekete geçiren şey ya ödülleri maksimize etmek ya da cezayı minimize etmek veya ortadan kaldırmaktır (Ryckman, 2000: 567).

Rotter' ın kuramına beklenti-değer kuramı adı verilir. Birey belirli bir davranışı, o davranıştan bir sonuç beklediği için yapar, birey için bu davranıştan elde edeceği sonucun bir değeri vardır. Belirli bir durumda beklenti ya da değerden biri düşükse, davranış ortaya çıkmaz. Rotter' in kuramı kişinin belli bir davranışı niye gösterdiği ve belirli bir durumda hangi davranışı gösterdiği üzerine odaklanır (Bkz. Cüceloğlu, 2003: 426; Freidman ve Schaustack, 2003: 250-251).

Örneğin, çocuk odasını topladığı zaman kendisine şeker verileceğini biliyorsa, şeker elde etmek istediğinde odasını toplar. Çocuğun canı şeker istemiyorsa, o zaman odayı toplamaz. Örneğin çocuk şeker istiyor ancak, toplasa dahi kendisine şeker verilmeyeceğini biliyorsa (düşük beklentisi varsa) o zaman da odayı toplamaz. Rotter böylece, kişinin davranışını iki temel faktöre indirger: (1) Beklenti ve (2) davranıştan elde edeceği sonucun değeri (Cüceloğlu, 2003: 426).

Görüldüğü gibi Rotter hem Bandura ile hem de Skinner' le temel kavramları paylaşır. Bandura sosyal ortama ve gözlemlemeye önem verir ve onun sistemi içinde insan algılaması (bilişsel süreçler) önemli yer tutar. Ancak Bandura' nın sistemiyle

karşılaştırıldığında Rotter' in sistemi bilişsel süreçlerle çok daha kapsamlı bir şekilde ilgilenir. Rotter bizim kendimizi, hayatımıza tesir edebilen yaşam deneyimlerini etkileyebilme yeteneğine sahip bilinçli varlıklar olarak algıladığımızı inanmıştır. Hem dışsal uyarıcı hem de pekiştirme insan davranışını etkileyebilir ancak etkinin kapsamı ve niteliği bilişsel faktörler tarafından belirlenir (Schultz ve Schultz, 2002: 450).

Rotter davranışçı ve bilişsel yaklaşımlar arasında bir bağlantı kurarak denetim odağı kavramını geliştirmiştir. Bu kavrama göre denetim odağı, kişinin davranışlarının yaratacağı sonuçlar konusundaki beklentisi ile ilgilidir. Denetim odağı inancı, bireylerin, yaşadıkları pekiştirmelerin (elde ettikleri sonuçların-ödüllerin) ya da başarı/başarısızlık durumlarının, kendileri dışındaki şans, kader ve güçlü insanlar gibi etkenlerce belirlendiğine (dış denetim odağı) ya da kendi davranışlarının bir sonucu ya da göreceli olarak kalıcı özelliklerine bağlı olduğuna (iç denetim odağı) inanmalarıyla ilgili genellenmiş beklentilerini ifade etmektedir (Bkz. Mcshane ve Glinow, 2003: 88; Solmuş, 2004: 196; Daft, 2007: 493-494).

Rotter' a göre, iç denetim odağına sahip bireyler, gelecekteki davranışlarını belirlemede kendilerine katkı sağlayacağına inandıkları çevresel uyarıcı ya da değişimlere dış denetim odağına sahip bireylerden daha fazla duyarlılık gösterirler. Çevresel koşulları değiştirme konusunda dış denetim odağına sahip bireylerden daha fazla adım atarlar ve yeteneklerine ya da başarı/başarısızlıklarına dış denetim odağına sahip bireylerden daha fazla önem verirler. İç denetim odağına sahip bireyler, yaşamlarının herhangi bir boyutuyla ilgili olarak mutsuz olduklarında bunu kendi çabalarıyla değiştirebileceklerine inanırken, dış denetim odağına sahip bireyler ise, yaşamlarını yönlendirme konusunda çaresizlik yaşama eğilimindedirler (Solmuş, 2004: 196). Bir başka deyişle, dış denetim odağına sahip olan kişiler kendi kaderlerini kendi çizebildiklerine inanırlar. Dışsal kontrol odağına sahip olanlar ise yaşamlarının dış güçler tarafından yönlendirildiğine inanırlar (Bkz. Thomas vd., 2006: 1057; Robbins, 1986: 57). Yaşamlarındaki bazı ödüllerin kendi çabalarından kaynaklanmadığına, yalnızca, doğru zamanda doğru yerde olmanın getirdiği bir rastlantı olduğuna inanırlar.

Bir kişilik boyutu olarak ele alınan ve incelenen denetim odağı yönünden bireylerin anlamlı olarak birbirlerinden ayrıldıkları yapılan pek çok araştırma ile ortaya konmuştur. Araştırmalar dışsal denetimlilerle karşılaştırıldığında, içsel denetimlilerin; entelektüel ve akademik etkinliklerde daha fazla zaman harcadıklarını, okul başarılarının daha yüksek olduğunu özellikle yarışma ortamında daha üstün başarı gösterdiklerini, toplumsal olaylarda daha aktif olduklarını göstermektedir. Yine içsel denetimlilerin diğerleriyle karşılaştırıldığında olumsuz etkilere daha fazla direnen, kişisel özgürlüklerinin sınırlandırılmasına güçlü bir tepki gösteren, kendilerini daha etkili, güvenli ve bağımsız kişiler olarak algılayan olumlu benlik kavramına sahip, atılgan ve girişimci kişiler olduklarını ortaya koymaktadır (Aktaran: Tümkaya, 2000: 1).

Rotter yaptığı çalışmalarda, bir insanın denetim odağının; çocukluk yıllarında, ebeveynin veya çocuğu yetiştirenlerin çocuğa davranış şekillerinden öğrenildiğini bulmuştur. İç denetim odaklı ebeveynlerin daha destekleyici, başarıyı ödüllendirme konusunda cömert, disiplin yöntemlerinde tutarlı ve tavırlarında otoriter olmayan bir tutuma eğilimli olduklarını belirlemiştir (Schultz ve Schultz, 2002: 451).

1.5.5. Benlik Kuramları

Kişiliği ve davranışları etkileyen faktörlerden biri de benliktir. Benlik bireyin kendi kendini görüş ve kavramasıdır. Bu yönden benlik kişiliğin öznel yanını oluşturur. Benlik, kişi doğduğu andan itibaren başından geçen sayısız olaylar ve çevresindeki kişilerin etkisiyle yavaş yavaş oluşur. Her yaşantı her baştan geçen olay benliğe katkıda bulunur (<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/EHSM/1024/unite08.pdf>, 20.04.2009).

Bu yaklaşım bireysel gelişmeye odaklanır ve insanların kendilerini nasıl algıladıklarını ortaya koyan benlik kavramını inceler (Brooks, 2003: 18). Benlik kuramcıları arasında bir takım varsayımlar vardır. Bu varsayımları şöyle sıralayabiliriz (Cüceloğlu, 2003: 426):

- **İyimser Bir Yaklaşım:** Freud insanı iç dürtülerinin elinde sürekli itilen bir varlık, öğrenme psikologları ise; çevresel koşulların tutsağı olarak görür. Buna karşılık benlik kuramcıları, insan doğasının sürekli mutluluk aradığına, insanın kendisi ve doğasıyla uyum içinde yaşamak için bilinçli olarak seçimler yaptığını inanır. Yaşamdan doyum sağlamanın insanın içinde doğuştan var olduğuna inanırlar.
- **Mekanik Olmayan Bir Yaklaşım:** Gerek Freud'un, gerekse öğrenme kuramlarının insana yaklaşımı oldukça mekaniktir. Freud'un yaklaşımında iç güçlerin (id, ego ve süperego) arasındaki çatışma bireyin davranışını ve psikolojik dünyasını oluşturur. Öğrenme kuramları dış olayların (ödüllendirme ve cezalandırma) bireyin davranışını belirlediğini savunur. Her iki kuramsal yaklaşım da bireye pek seçme ve karar verme olanağı tanımaz. Bu kuramlara göre mekanik süreç ve güçler bireyin davranışını belirler. Benlik kuramı bireyin, yaşamını doyumluluğa ulaştırma yönünde sürekli seçim yaptığını savunur. Benlik kuramını destekleyen psikologlara göre birey son derece karmaşık bir organizmadır ve kendi kaderi üzerinde kendisinin karar verme gücü vardır. Birey, iyiye gitme, gelişme ve mutluluğa ulaşma yönünde kararlar verir.
- **Şimdi ve Burada Yaklaşımı:** Benlik kuramcıları kişinin başından geçmiş daha önceki olaylara önem vermez ve çocuklukta olan hadiselerin yetişkin bireyin davranışını belirlediğini kabul etmezler. Onların önem verdikleri şu anda kişinin kendisini ve çevresini nasıl algıladığı ve seçimlerini nasıl yaptığıdır. Geçmiş değil, şimdiye önem verirler.

1.5.5.1. Rogers' ın Benlik Kuramı

Roger benlik bilincine önem verir. Carl Rogers'e göre, her insan doğuştan mutluluğu arar, mevcut kapasitesini kullanmak için çabalar. Bir kimsenin benlik bilinci onun kendisiyle ilgili düşüncelerini, algılamalarını ve kanaatlerini içerir. Benlik bilinci iyi, kötü ya da orta da olabilir ve her zaman gerçeği yansıtmayabilir. Yetenekli olduğu halde bir insan kendini yeteneksiz görebilir veya yeteneksiz bir kişi ise, kendini yetenekli zannedebilir. Benlik bilinci bizim kendimizi nasıl

gördüğümüzü ifade eder. Herkes daha olumlu, daha gelişmiş bir benlik geliştirme çabası içindedir (Güney, 2008: 215). Olumlu bir benlik bilincini geliştirebilmemiz için ise; koşulsuz sevgi içinde yetişmemiz gerekir. Koşulsuz sevgi içinde büyüyen kişilerin benlik anlayışları güçlü ve olumludur.

Yapılan davranışla benlik bilinci arasında bir farklılık varsa o zaman kaygı ortaya çıkar. Rogers bireyin kendini aldatmaya başlamasıyla kaygı düzeyinin artacağını ve zamanla bireyin benlik bilincinin temelinden sarsılacağını söyler. Kendi kendimizi affetmemiz ve kendimizi koşulsuz olarak sevmemiz ve saymamız, sağlıklı yaşamımızın ve gelişmemizin temel ilkesidir (Cüceloğlu, 2003: 429).

1.5.5.2. Maslow'un Benlik Kuramı

Maslow' a göre her bir insanın kendini gerçekleştirmeye yönelik doğuştan gelen bir eğilimi vardır. En yüksek dereceli insan ihtiyacı olan bu hal; tüm yetenek ve niteliklerimizi aktif olarak kullanmayı ve potansiyelimizi geliştirip kendimizi gerçekleştirmeyi içerir (Schultz ve Schultz, 2002: 607). Maslow' un bahsettiği bu hiyerarşik yapıdaki gereksinimler beş grupta toplanabilir (Doğan, 2002: 246). Maslow insan kişiliğinin olgunlaşma süreci geçirdiğini ve bu süreçte sıralı hiyerarşik gereksinimler ile çevre ilişkileri ve uyumun önemli rol oynadığını ifade eder. En acil olan, en çabuk çözüm bekleyen gereksinimler en alt basamaklarda yer alırlar. Bunlar sırayla:

- Fizyolojik gereksinimler; açlık, susuzluk gibi homeostalik gereksinimlerdir,
- Güvenlik gereksinimleri; tehlikeden uzak yaşama gereksinimleridir,
- Sevgi ve ait olma gereksinimleri,
- Saygınlık gereksinimleri,
- Kendini gerçekleştirme gereksinimlerini kapsar.

Her insan yukarıdaki sırayla gereksinimlerini doyurmaya çalışır. Bireyler alt basamaktaki ihtiyaçları giderir gidermez üst basamaktaki güdülerini doyurmaya yönelir. Kendini gerçekleştirme, çoğu insan için bir anlık bir yaşantıdır. Maslow'un

kendini gerçekleştirmiş bir kişide gördüğü özellikler şunlardır (Aktaran: Güney, 2008: 216):

- Gerçeğin bilinen ve bilinmeyen yönlerini doğru olarak algılar
- Gerçeği, kendini ve başkalarını olduğu gibi kabul eder
- Yaşamın getirdiği olayları tam anlamıyla yaşayarak tadını çıkarma eğilimindedir
- Kendiliğinden hareket eder
- Yaratıcı bir biçimde davranabilir
- Kendine ve yaşama gülebilir
- İnsanlığa değer verir
- Son derece yakın birkaç dostu vardır
- Yaşamı bir çocuğun gözü ve kalbiyle görüp yaşayabilir
- Gerektiğinde çok çalışır ve sorumluluğun farkındadır
- Dürüsttür
- Çevresinin farkındadır. Sürekli çevresini araştırır ve yeni şeyler dener
- Savunucu değildir.

Kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşan insanların benlik bilinçleri de sağlıklı bir şekilde oluşmuştur.

Bireyin karşılaştığı durumun stres kaynağı olup olmadığı ve bununla baş etme açısından kendini değerlendirmesinde kişinin benlik saygısı, kişilik yapısı, içinde yaşadığı kültürel değerler, olayın olduğu bağlam, o andaki duygusal durumu, fiziksel özellikleri ve cinsiyeti gibi algısını etkileyen özelliklerinin tümü önemli belirleyicilerdir. Kişi bir stres uyararı ile karşılaştığında, kendi algılarına ve anlamlandırma tarzına bağlı olarak tepki verir. Dolayısıyla, kişilerin stres düzeyi ile kişilikleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmek gerekmektedir. Kişilerin stres algılamaları ve stresle baş etmelerinde kişiliğin önemini ortaya koyabilmek için ikinci bölümde “örgütsel stres” ve “örgütsel stresin kişilik ile ilişkisi” detaylı bir biçimde ele alınmıştır.

2. BÖLÜM: STRES

2.1. Stres Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Stres hakkında sık sık 20. yüzyılın veya modern çağın hastalığı şeklinde genellemeler yapılmaktadır. Son yıllarda stres ile ilgili çalışmaların yaygınlaşmasına karşılık, gerçekte stresle yaşam yeni bir olgu değildir. Kişilerde gerilim yaratan olaylar, eski çağlardan beri süregelmektedir. Tarih öncesinde de insanlar belli bir stres altında yaşıyordu. Korunmak ve beslenmek zorundaydı ve bu amaçlarını gerçekleştirmek hiç kolay değildi. İnsanların mağarada yaşama dönemlerinde yırtıcı hayvanlarla ya da kendi aralarındaki savaş sırasında yaşanan gerilim yaratıcı olaylar, günümüz teknolojik, ekonomik, politik veya sosyal konularda hızlı değişimlerle devam etmektedir. Bunun sonucunda, stresin günümüz insanına daha ağır ve derin sorunlar yaşattığı yadsınamayan bir gerçektir. Çünkü bugün insan fiziksel ve ruhsal açıdan daha fazla tehdit altındadır (Bkz. Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 185; Akat vd., 2002: 414).

Bu günkü anlamda olmasa da çok eski çalışmalarda yer alan stres kavramının kökeni Latince' de "Estrictia", eski Fransızca'da "Estrece" sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyılda ise; kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca kelime “bütünlüğünü koruma” ve “esas durumuna dönmek için çaba harcama” halini ifade eder (Bkz. Eroğlu, 2007: 427; Güney, 2008: 316; Baltaş ve Baltaş, 1999: 298).

Stres, insanla ve canlılar ile ilgili bir durumu tanımlamada kullanılan bir kelime olmadan önce, fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1999: 298). Bilim dünyasında stres sözcüğü ilk kez 17. yüzyılda "elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere fizikçi Robert

Hook tarafından kullanılmıştır. Thomas Young adlı bir başka fizikçi bunu, yüzyıl kadar sonra bir formül üzerinde göstermiştir. Young' a göre stres, "**maddenin kendi içinde olan bir güç ya da dirençtir**". Buna göre, madde kendi üzerinde uygulanan dış güce, sahip olduğu direnç oranında tepki gösterir Stres sözcüğünün ilk kez, fizik biliminde tanımlanmasından sonra, sözcük farklı disiplinlerde farklı anlamlarda kullanılmıştır (Field vd., 1985: 3; http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/34/yeni/web/Kanuni_Suleyman_ULULUS.htm, 12.09.2009;)

19. ve 20. yüzyıllar da "stress" kelimesi, sezgi yolu ile bedensel ve psikolojik hastalıkların sebebi olarak düşünülmüştür 1842'de İngiliz hekim Thomas Curling, ağır bir yanık vakasında; 1867'de cerrah Albert Billreth, enfeksiyon sebebi ile yapılan önemli bir cerrahi müdahaleden sonra, strese ait belirtilerin ortaya çıktığını aktarmışlardır. 1878'de Claude Bernard, bütün hayati görevlerin, dış ortamın değişen şartları karşısında canlının iç ortamının belirli sınırlar için de sabit tutulması amacına yönelik olduğunu söylüyordu. Araştırmacı, stresi "organizmanın dengesini bozan uyaranlar olarak" tanımlamıştır. Aynı dönem de Luis Pasteur laboratuvar çalışmaları yapıyor ve insan sağlığını tehdit eden unsurun "mikrop" olduğunu dile getiriyordu. Kendisi yatağa düştüğünde "insanı hasta eden mikrop değil, dengenin bozulmasıdır" demiştir. Sir William Osler 1910 yılın da kalp hastalığına yakalananların endişeli kimseler olduklarını söylemiştir. Bundan 15 yıl kadar sonra Cannon, fizyolojik dengeye "homeostazis" adını vermiş ve hastalık durumunu da, "çeşitli iç ve dış sebeplerin etkisi ile bu dengenin bozulması" olarak tanımlamıştır. Stres kavramını literatüre kazandıran ise; 1936 yılında Hans Selye tarafından gerçekleştirilen araştırmalar olmuştur (Baltaş ve Baltaş, 1999: 299-300).

Selye' ye göre stres, uyaranlara karşı organizmanın verdiği spesifik olmayan yanıttır (Selye, 1976: 1). Burada spesifik olmayan tepki kavramının anlamı, organizmanın her belirlenmiş durumda aynı tepkileri vermediğidir. Örneğin organizmanın tepkisi hoş bir durum (örn; terfi) ile hoş olmayan bir durumda (örn; tenzil) birbirine benzer. Her iki durumda da, organizma karşılaştığı yeni duruma uyum göstermek zorundadır. Stres memnuniyet verici olup olmadığına

bakılmaksızın, her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir (Bkz. Güler vd., 2001: 2; Akat vd., 2002: 415).

“Stres” (baskı, basınç), “strain” (gerilim, gerginlik), “distress” (psikolojik acı, ıstırap) terimleri ile birlikte geçen ve bu terimlerle karışan bir kavramdır. Stres, sürekli olarak değişen çevre koşullarına uymaya çalışırken vücudumuzun karşı karşıya kaldığı yıpranmadır.

Durham’ a göre stres baş edebileceğimizin üzerindeki baskılara gösterilen fiziksel, duygusal, ruhsal ve davranışsal tepki sürecidir (Leung vd., 2000: 122). Aynı şekilde Sabuncuoğlu da stresten, kişinin uyum sınırlarının zorlanmasına ve psikolojik veya fiziksel baskı altında gösterdiği tepkidir diye bahsetmektedir.

Cüceloğlu ise stresi; bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle bedensel ve psikolojik sınırların ötesinde harcadığı çaba olarak ifade etmektedir. Çevreye sürekli uyum sağlama çabaları sırasında içsel ve dışsal koşullar bireyin uyumunu zorlaştırırsa kişi bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde çaba harcamaya ve bunun sonucunda yorulmaya başlar. Bireyin bedensel ve psikolojik olarak yorulmasına neden olan bu duruma da stres denir (Cüceloğlu, 2003: 321).

Lazarus ve Folkman’a göre stres, kişi ve çevre arasındaki etkileşim süreci sonucunda oluşmaktadır ve bu süreç algılama, biliş, etkileme ve başa çıkma çabalarını da içeren devam eden bir süreçtir (Costa ve Mcree, 1990: 22). Bu etkileşimde önemli olan bireyin olayları ve kişileri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir. Çünkü kişi olayları ve çevredeki kişileri stres kaynağı olarak değerlendirmezse stres de yaşamayacaktır. Bireylerin benzer olaylara farklı düzeyde tepki göstermelerinin nedeni stresin bir algılama olayı olmasıdır. (Saldamlı, 2000: 288). Bireyin bir olayı algılayışı ve onunla baş edebilecek becerilerini değerlendirışı o olayı stres yaratan veya yaratmayan bir durum olarak değerlendirmesine neden olur.

Ivancevich ve Matteson da Lazarus ve Folkman gibi, stresin bireyin çevresi ile olan etkileşimi sonucu oluşan bir durum olduğunu savunmuştur. Daha sonra ise; daha detaylı bir tanım yaparak, stresi birey üzerinde özel fiziksel ve psikolojik etkiler yaratan herhangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan ve bireysel nitelikler veya psikolojik süreçlerin etkisiyle oluşan bir uyum tepkisi olarak tanımlamışlardır (Bkz. Luthans, 1992: 400; Rollinson, 2002: 277).

Stres genellikle negatif bir kavram olarak düşünülür. Oysa stres her zaman zarar verici, kötü, kaçınılması gereken bir durum değildir. Stres, hayatın vazgeçilmez bir parçasıdır. Herkes her zaman bir derece stres altındadır. Sıfır stres ölümdür. Stres çift yönlü bir olgudur. Sonuçları yönünden iki tür stres vardır. Olumlu Stres (iyi stres) olumlu sonuçlar çıkartmaktadır. Kaygı yerine, kişiye doyum ve yaşama sevinci veren strestir. Terfi etmek, ünlü olmak, evlenmek gibi insanlar tarafından arzulanan olaylar olumlu strese örnek olarak verilebilir. Olumsuz Stres (kötü stres) ise; bireyin kendisine güvenini kaybetmesine neden olan, yetersizlik duygularına sevk eden, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaratan strestir. Ölüm, işsiz kalmak, meslekte gereken ilerlemeyi sağlayamamak gibi kısıtlamalar ve kayıplar ise; olumsuz strese örnek olarak verilebilir (Bkz. Selye, 1976: 63; Aktaran; Akat vd., 2002: 416; Özkaya vd., 2008: 164).

Selye de ilk çalışmalarında stresi dört kategoriye bölmüştür. Bu kategoriler hyperstress (fazla stres), hypostress (yetersiz stres), eustress (iyi stres), ve distress (kötü stres) olarak belirlenmiştir. Selye 1956' da yaptığı çalışmalarda kişinin hayattaki amacının kötü stresi en alt seviyeye indirmeye çalışmak, iyi stresi yüksek seviyede tutmak ve hypostress ile hyperstress arasındaki dengeyi tutturmak olmalıdır diye ifade etmektedir (Aktaran: Bardavit, 2007).

Stres kavramının konuyla ilgilenen kişilerce değişik şekillerde ele alındığı ve tanımlandığı görülmektedir. Ancak bu tanımlara bakıldığında genel olarak üçlü bir ayrımın yapıldığı görülür. Bunlar uyarıcı, tepki ve uyarıcı tepkidir (Bkz. Güler vd., 2001: 2-3; Aldwin, 2007: 25).

- **Uyarıcı tanımlarına göre stres;** birey üzerinde gerginlik tepkisi ile sonuçlanan güç ya da uyarıcıdır. Sonucunda ise; gerilimli bir tepki ortaya çıkar. Burada vurgulanan nokta stresi yaratan dış kaynaklardır. Gerilim ise; baskıdır. Organizmada bozulma yaratır. Ancak bu tanımda başarısız olan yön aynı stres yaratıcı uyarılarla karşılaşan iki ayrı kişinin, farklı gerilim düzeyleri gösterebilmesidir. Bu yüzden stresin yalnızca bir uyarıcı olarak tanımlanması stres kavramını bütünüyle açıklamamaktadır.
- **Tepki tanımlarına göre stres;** bireyin istenmeyen bir dış olay ya da durum gibi çevresel bir stres etkenine gösterdiği fiziksel ya da psikolojik tepkidir. Uyarıcı tanımında stres bir dış olaydır, tepki tanımında ise stres içsel bir tepkidir. Tepki tamamen kişiye ait bir olgudur. Dolayısıyla uyarıcıyı bilmeden yalnızca tepkiyi gözleyerek stresi açıklamak söz konusu olamaz. Bu tanımın eksikliği de bu noktadadır.
- **Uyarıcı-tepki tanımlarına göre stres;** odak noktası çevre ile birey arasındaki ilişkidir. Çevreden gelen uyarılara organizmanın verdiği tepki ve bu tepkiye uyarıcı arasındaki etkileşimdir.

Günümüzde en çok kullanılan ve kabul gören tanım bu üç unsurun birlikte ele alındığı ve işleyişlerinin birlikte gözlemlendiği tanımdır.

Stres üzerine yapılan tanımlamaların ortak özelliklerini ise; şu şekilde sıralamak mümkündür (Soysal, 2009: 19):

- Stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur.
- Stres, motive edilmiş durumdan daha aşırı biçimde insanı harekete geçirir.
- Streste, tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi algılanmalıdır.
- Stres, kısıtlama, fırsat ve isteklerle ilgilidir.
- Stres, organizmanın tümünü etkiler ve stres normal olarak kontrol edilebilir bir tepki değildir.

Stresin ne olduğunu söyledikten sonra ne olmadığını incelemek gerekirse şunları söyleyebiliriz (Bkz. Keitner and Kinicki, 2004: 692; Luthans; 1992: 400; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:186):

- Stres basit bir endişe değildir. Endişe, duygusal ve psikolojik alanda kendini gösterirken, stres duygusal ve psikolojik alanda olduğu gibi fizyolojik alanda da kendini gösterir. Ayrıca stres tepkileri sadece insan ve hayvanlar da gözlemlenebilen bir durum değildir, bitkilerde de gözlemlenmiş olan bir olgudur (Selye, 1976: 63).
- Stres basit sinirsel tansiyon değildir. Endişe gibi, sinirsel tansiyon da stresten kaynaklanabilir. Fakat ikisi de aynı şey değildir. Kendilerine hakim olamayan insanlar stresi açığa çıkarırken, bazı kişiler saklayabilirler.
- Stresin mutlaka sakınılacak veya zarar verici bir şey olması gerekmez. Başarı için gerekli olan dinamizmin kaynağı olabilir. Ancak aşırı stresin zararı yararından daha çoktur.

Tüm bunların ışığında yapılacak olan bir stres tanımının ilişkisel olması; bireysel farklılıkları; stresin kaçınılmaz ve gerekli olduğunu dikkate alması gerekir diyebiliriz (Akat vd., 2002: 415).

2.2. Stres Aşamaları

Stres organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. Tehdit ve zorlanmalar karşısında canlı kendini korumaya yönelik Bernard Canon tarafından ortaya atılan ve halen geçerliliğini koruyan “savaş veya kaç” tepkisi gösterir (Yavuz; 2005: 39). Buna göre, kişi mücadele edemeyeceğine inandığı tehlikeli durumdan kaçır veya başa çıkabileceğine inandığı tehlikeyle mücadele eder (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:187).

Organizmanın tehdit karşısında olduğu stres durumunda insanlarda hem bedensel, hem de psikolojik düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Bedensel düzeydeki değişikliklerin bütün insanlarda aynı basamaklardan geçmesine karşılık,

psikolojik düzeyde olaylar, kişilik ve çevre gibi bireysel şartlara bağlı birçok değişiklik gösterir. Bu tepkiler her iki düzeyde tek tek verilebileceği gibi bedensel ve psikolojik yapıların ikisinde birden de ortaya çıkabilir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 23).

Bedensel düzeydeki stres tepkisi, stres vericilerin türüne bağlı olmaksızın ortaya çıkan sabit bir tepkidir. Bu tepki sırasında ortaya çıkan bedensel faaliyetler şunlardır (Bkz. Tutar, 2004: 197; Baltaş ve Baltaş, 1999: 24-25):

- a. Solunum sayısını artırarak bedene daha çok oksijen sağlanır,
- b. Kan basıncı yükselir, kalp ritmi hızlanarak kan dolaşımı süratlendirilir, her bölgeye daha çok kan gider.
- c. Kaslar daha gergin hale gelerek kuvvet gerektiren işlere hazırlık sağlanır. Sindirim faaliyeti yavaşlar, bu bölgedeki kan öncelikle beyine gider, bağırsak ve mesane kasları gevşer. Vücut sindirimi ikinci plana atmıştır.
- d. Gözbebekleri büyür, ışığı daha fazla algılayarak uyanık olma sağlanır. Karaciğer ve kaslarda depolanmış yağ ve şeker kana karışır, vücuda gereken enerji daha kolay sağlanır.
- e. Kanda alyuvar sayısı artar, böylece beyine ve dokulara taşınan oksijen miktarı artar, kan pıhtılaşma işlemi yavaşlamaya başlar. Çünkü heparin salgılaması artmıştır.
- f. Beş duyu uyanık hale gelir, dış algı artar, herhangi bir dış tehlikeden haberdar olmak için bu mutlaka gereklidir.

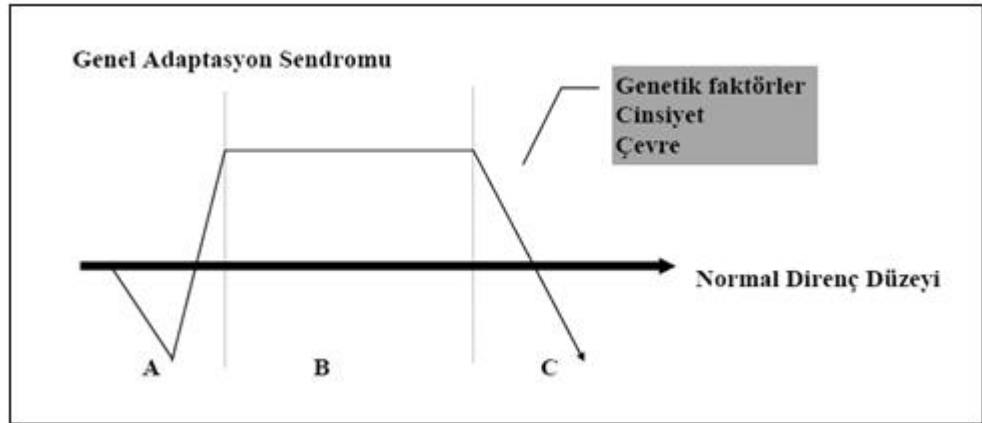
Tıp bilimlerinde bir olayın stres verici niteliğinden söz edebilmek için, hayatın devamını sağlamaya yönelik bu klasik stres tepki zincirinin oluşması gerekmektedir.

Stres insan vücudunda yapısal ve kimyasal bazı değişikliklere neden olur. Tüm bu değişimler organizmanın dengesini bozar ve yukarıda saydığımız tepkilerin ortaya çıkmasına neden olur. Bozulan dengenin yeniden kurulması için yeni duruma uyum sağlanması gerekir. Bu uyum sağlama sürecinde ortaya çıkan tepkilerin toplamı Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome, GAS) olarak adlandırılmıştır. Hans Selye' nin ströserlere karşı organizmanın gösterdiği bu

tepkileri Genel Uyum Sendromu olarak adlandırmasının nedeni şunlardır (Rollinson; 2002: 280; Selye, 1976: 38):

- Geneldir, çünkü organizma olumlu veya olumsuz etki yaratan tüm ströserlere karşı tepki gösterir.
- Uyum söz konusudur, çünkü vücut ströserle mücadele ederken ve uyum sağlamaya çalışırken benzer fizyolojik tepkiler gösterir.
- Sendromdur, çünkü genel uyum sendromu birbirini ardı sıra izleyen üç aşamadan oluşur.

GAS stresin ortaya çıkışına fizyolojik bir açıklama getirir. Birey bir tehdit ile karşılaştığında Genel Uyum Sendromu' na göre üç aşamalı bir tepki verme sürecine girer. Bu üç aşama aşağıda açıklanmıştır (Selye, 1976: 1; Baltaş ve Baltaş, 1996: 26-27; Tutar 2004: 194; Rollinson; 2002: 280):



Şekil 2.1. Genel Uyum Sendromunun Üç Dönemi

Kaynak: (Yurdakoş, <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4711.pdf>, 30.03.201)

- Alarm:** Tehdit hisseden birey ilk olarak onu algılama ve tanımaya çalışır. Eğer tehdit baskısı devam ederse bireyin vücudunda yukarıda sıraladığımız otonom, fiziksel tepkiler oluşur. Amaç mücadele ederek veya kaçınarak organizmanın iç dengesini yeniden kurmaktır. Eğer birey stresin üstesinden

gelirse ya da stres faktörü ortadan kalkarsa bireyde bir rahatlama ve uyku hali yaşanır.

- b. Direnme:** Stres faktörü ortadan kalkmamışsa birey alarm aşamasından direnme aşamasına geçer. Bu aşamada birey tehdidin üstesinden gelmek için büyük çaba harcar. Alarm aşamasında ortaya konan fiziksel tepkiler daha da artar. Birey bu durumdan kaçmak veya ona uyum sağlamak zorunda olduğundan başka stres vericilere direnci düşer.
- c. Tükenme:** Direnme başarısızlıkla sonuçlanmıştır. Bireyde fiziksel ve ruhsal tükenmişlik gözlenir. Bazen bu dönemde yeniden alarm dönemi reaksiyonları ortaya çıkar. Uyku ve dinlenme vücudu onarabilir ama devam eden başa çıkılamayan stresörler karşısında denge bozulur, uyum enerjisi biter. Bireyde sürekli sağlık sorunları ortaya çıkar. Tükenme döneminin belirtileri; kronik baş ağrıları ve yorgunluk duygusu, uyuyamama veya uyanma zorluğu, aşırı yeme, kas ağrıları, göğüs ağrıları, kabus, hazımsızlık, aşırı alkol tüketimi, bitkinlik, baş dönmesi ya da bulantı, geçimsizlik, yalnız kalma isteği, sürekli öfkeli, şüpheli, cesaretsizlik, yüksek kan basıncı, olaylar karşısında aşırı duyarlılık ve kalp çarpıntısı gibi belirtilerdir.

Stres etmenin GAS'ı harekete geçiren etkisi non-spesifik (ortak) bir etkidir. Bunun dışında her stres etmeninin bir de spesifik (kendine özgü) etkisi vardır. GAS oluşumunda bu spesifik etki de işin içine girer. Her stres etmeninin non-spesifik etkileri olduğu halde, her bireyde aynı tepkimeye neden olmaması, hatta aynı stres etmeninin aynı bireyde değişik zamanlarda değişik tepkimelere neden olması iç ve dış koşullandırma etkenleri ve psikik faktörlerle açıklanır.

- İç (İnternal) koşullandırma etkenleri: Genetik eğilim, yaş, cinsiyet.
- Dış (Eksternal) koşullandırma etkenleri: Diyet, iklim, yorgunluk.
- Psikik faktörler: Motivasyon, geçmiş deneyimler.

Benimsenen görüş her stresörün biyolojik stres sendromu oluşturduğu, bu sendromun yoğunluğunun ve görüntüsünün bireysel farklılıklar gösterdiğidir (<http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4711.pdf> ; 30.03.2010).

Selye, yıkımı adaptasyon hastalığı olarak tanımlamıştır. Sonucunda bedensel tükenme ve ölüm meydana gelir. Eğer beden savunması stresörlere karşı iyi çalışıyorsa genel uyum iyi sağlanıyor denilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1996: 27).

Rowshan ise stresle karşılaşan bireyin tepkisellik sürecini pratik olarak HERO (kahraman) prensibiyle ortaya koymaktadır. Buna göre, HERO kelimesinin her bir harfi stres süreciyle ilgili olan İngilizce bir kelimeye karşılık gelmektedir. HERO' nun açılımı aşağıda yer almaktadır (Rowshan, 2003: 21):

- H (happening), stres oluşur,
- E (evaluation), birey stresi değerlendirir,
- R (response), birey strese karşı tepki verir (savaşır ya da kaçar),
- O (outcome), birey bir sonuçla karşılaşır.

Gördüğümüz gibi Rowshan stresi dört aşamalı bir süreç olarak ele almıştır. Stresin ortaya çıkması, herhangi bir anda karşılaşılan bir olay ya da durumdur. Stresin değerlendirilmesi, strese karşı bireyin tutumunu, inançlarını ve beklentilerini kapsar. Bu aşamada stres hakkında bir değerlendirme yapılır. Stres karşısında savaş ya da kaç tepkilerinden hangisinin gösterileceği stresi değerlendirme şekline bağlıdır. Sonuç kavramı ise, strese karşı gösterilen tepkinin sonucunda ortaya çıkan durumdur. Örneğin, birisine onur kırıcı bir kelimeyle hitap edildiğinde, bireyde stres oluşur, birey düşünür (acaba neden böyle dedi?, hak ediyor muyum? gibi sorular sorarak), birey tepki verir (başı ağrır, sözle cevap verir gibi) ve sonuç (o kişiyi itici görme gibi) ortaya çıkar (Bkz. Özmutaf, 2006: 75; Rowshan, 2003: 21).

2.3. Stres Kaynakları

Strese neden olan faktörler stresör olarak adlandırılmaktadır. Stresörler değişik şekillerde gruplandırılıp incelenebilir. Stres doğurabilecek faktörler bedenin içinden ve dışından kaynaklanabilir. Örneğin diş ağrısı bedenin içinde olan bir stres kaynağıdır. Çevredeki gürültülü ortam ise; bedenin dışında yer alan bir stres kaynağıdır. Bunun yanı sıra stres fiziksel ve psikolojik faktörlerden de

kaynaklanabilir. Sıcak, soğuk, açlık, susuzluk, vücudun yaralanması, ameliyat, vücuda mikrop girmesi fiziksel stres kaynaklarına örnek olarak verilebilir. Bir yakının ölmesi, boşanma, başarısızlık, aşırı heyecan, aşırı sevinç, aile ve iş problemleri, sosyal olaylar ve sınavlar ise; psikolojik stres kaynaklarına örnek olarak verilebilir (Bkz. Cüceloğlu, 2003: 322; Güler vd., 2001: 185-19).

Bir başka sınıflama da örgütsel stres kaynakları, genel çevre ortamının stres kaynakları ve bireysel stres kaynakları olarak yapılabilir.

2.3.1. Örgütsel Stres Kaynakları

İnsanların fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozarak, strese yol açan etkenlerin önemli bir kısmı iş hayatından kaynaklanmaktadır. Yaşamımızın üçte birini, birçoğumuzun ise; daha fazlasını geçirdiği iş yerimizin, stres kaynaklarımızın çoğunun çıkış noktası olması doğaldır. Bu durum örgüt ortamından kaynaklanan "örgütsel stres" kavramını ortaya çıkarmıştır. Örgütsel stres, örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanmaktadır (Pehlivan, 1992: 792).

Çalışma yaşamında birçok farklı sebepten dolayı görülen stres, artık işgörenler ve işverenler için; işin verimindeki düşüklük, işe olan odaklanma oranındaki azalma, çalışma barışını bozan davranışlar vb. birçok sonuç doğuran bir olgu ve doktrindeki bazı yazarlara göre de hastalık olarak tanımlanmaktadır. Stres, sonuçları itibariyle çözülmesi gereken bir sorun olarak çalışma yaşamının aktörlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Örgütsel stres stresi kavramı literatürde birçok yazar tarafından farklı şekilde tanımlanmaktadır (Cam, 2004: 2).

Örgütsel stres; bireyi normal fonksiyonlarından (örn; zihin-vücut) saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren (dağıtan veya arttıran) işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=326&id=19, 19,09,2009). Örgütsel stres çalışan ve

çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim durumu olarak tanımlanabilir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Belli bir miktar stresin faydalı olduğu önceden vurgulanmıştı. Aynı düşünce örgütsel stres için de geçerlidir; Quick iş yerinde optimum düzeyde olduğu zaman, stresin hem organizasyon hem de birey için faydalı olabileceğini söylemiştir. Bununla beraber, doğru yönetilmeyen stresin aynı şekilde hem organizasyonu hem de bireyi olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmiştir (http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=326&id=19, 18.09.2009).

Son zamanlarda "stres", "stres yönetimi", "stres danışmanlığı", "stres yardım programları" gibi kavramlarla hem araştırmalarda, hem de kuramsal olarak stresin anlamı ve nedenleri üzerinde durulmaktadır. Bu çalışmalar genel olarak bireysel stres ve örgütsel stres konularında yapılmaktadır. Yapılan çalışmalarda örgütsel stres, aynı anlamı içeren çeşitli kavramlarla ifade edilebilmektedir. Bu konu ile ilgili kullanılan terimler şöyle tanımlanmıştır (Tutar, 2004: 225):

- Cooper-Marshal, "Mesleki stres" (Occupational stress),
- War-Wall, "çalışma stresi" (work stress),
- Buzzard, "endüstriyel stres" (industrial stress),
- Caplan-Cobb-French, "iş stresi" (job stress),
- Buck, "iş baskısı" (job pressure),
- Singer, "iş gerilimi" (job strain)

Çalışma yaşamında iş başarısı açısından stres olayı değerlendirildiğinde dört işlevsel ilişkinin önemli olduğu görülür. Bu dört işlevsel ilişki şunlardır (Güney, 2008: 318):

- a. İş, temel bir stres kaynağıdır ve çalışanların yeteneklerini sınırlayıcı ve zorlayıcı bir etki yapar.
- b. İşin dışındaki bazı faktörlerden kaynaklanan stres etmenleri belli bir süre içerisinde işte de etkili olmaya başlar.

- c. Kişi yaptığı işle beraber bazı stresli durumları da azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışabilir.
- d. İş başarımı veya bundaki bir azalma stres göstergesi olarak değerlendirilir. Yani yapılan iş, bir stres ölçüsü olarak da gösterilebilir.

Bu dört işlevsel ilişki sonucunda çalışma yaşamındaki stres yoğunluğu ile çalışanların verimliliği arasında yakın bir ilişki vardır diyebiliriz. Dolayısıyla örgütsel ve bireysel verimliliği arttırmak için çalışma yaşamındaki stres yoğunluğunun kontrol altında tutulması gerekir.

Stres ve örgütsel stres arasındaki önemli fark, Kahn tarafından 1964 yılında vurgulanmıştır. Daha sonraki dönemde Coper ve Marshal, organizasyonlarda stresin beş temel kaynağı üzerine yaptıkları çalışmalarıyla, örgütsel stresin nedenlerini ortaya koydular. Onlara göre örgütsel stresin kaynakları, işin niteliği, rol belirsizliği, bireyler arasında ilişkiler, kariyer geliştirme faktörleri, örgütsel yapı, örgütsel kültür ve iklimdir (Tutar, 2004: 225).

Luthans ise; örgütlerdeki stres kaynaklarını dört ana başlıkta toplamıştır. Bunlar: Örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçlerdir. Buna göre örgütlerdeki stres kaynaklarını genel olarak aşağıdaki gibi gösterebiliriz (Luthans, 1992: 404):

- i. Örgütsel Politikalar
 - Adaletsiz başarı değerlemeleri, ücret eşitsizlikleri,
 - Örgütsel kuralların katılığı, çelişkili yöntemler,
 - İş gruplarını değiştirme, sık sık yer değiştirmeler,
 - Gerçekçi olmayan iş tanımları,
- ii. Örgütün Yapısal Özellikleri
 - Merkeziyetçilik ve aşırı formaliteler,
 - Kararlardan dışlanma,
 - Yükselme olanaklarının azlığı,
 - Yüksek derecede uzmanlaşma,
 - Örgütsel bölümlerin karşılıklı bağımlılığı,

- Yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma,
- iii. Fiziksel Koşullar
- Kalabalık çalışma ortamları ve özel yaşamı önemsememe,
 - Aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı,
 - Zehirli maddeler ve radyasyon,
 - Hava kirliliği, yetersiz aydınlatma ve iş kazaları,
- iv. Örgütsel Süreçler
- Yetersiz iletişim ve yetersiz bilgi,
 - Başarı düzeyi ile ilgili yetersiz geri bildirim,
 - Belirsiz ve çelişkili amaçlar, adaletsiz denetim,
 - Başarı değerlemesinin yanlış ve çelişkili olması,

Luthans' a göre örgütler büyüdükçe ve karmaşık bir yapıya kavuştukça, bireyi etkileyen stres kaynakları da buna paralel olarak artış göstermekte ve örgütün daha zor denetleyebileceği bir düzeye ulaşmaktadır (Luthans, 1992: 404).

Örgütsel stres kavramı, genel bir anlamı ifade etse de, tüm mesleklerin stres oluşturma düzeyi aynı değildir ve bazı meslekler diğerlerine göre daha çok strese neden olur. Bu meslekler (Tutar, 2004: 227):

- Günlük hayat problemleri ile etkili bir şekilde başa çıkmayı zorlaştıran meslekler,
- İş üzerinde yeterli kontrol olanağı vermeyen ve bireyin yeteneklerini göstermesine izin vermeyen meslekler,
- Fiziki şartları ağır olan ve ergonomik koşullara uygun olmayan meslekler, sağlık, güvenlik ve asayişle ilgili meslekler,
- Zaman baskısı, rekabet ve riskle oynamayı gerektiren meslekler,

Örneğin, madencilik, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller, gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü, potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların

ihtimali bile işgörenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokar. Bu etkenler kişinin vücut dengesini bozar ve kişiyi endişeye iter. Bu olumsuz faktörler işgörenler üzerinde yorgunluk ve tükenmişlik hissinin artması, sıkıntılı çalışma ortamı, aşırı öfke ve sinirlilik hali, depresyon, işitme kaybı, baş ağrısı, verim düşüklüğü ve performansı azaltıcı sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilecektir (Soysal, 2009: 22).

2.3.1.1. İşle İlgili Stres Kaynaklar

Yapılan iş ve işle ilgili birçok etmen de stres kaynağı olabilir. Örneğin, işin sevilmemesi, aşırı yoğun ya da yetersiz iş yükü, belli bir zamanda tamamlanması gereken işlerin neden olduğu zaman baskısı, iş güvencesinin olmaması, ücretlerin düşük olması, yükselme ve gelişme konusunda zorlukların bulunması, yetersiz ya da hızlı terfi yaşanması, rol belirsizliği ve rol çatışması, çok az veya çok fazla sorumluluk ya da yetki ve sorumluluğun denk olmaması gibi durumlar strese neden olabilir.

2.3.1.1.1. Göreve Bağlı Roller

Rol, bireyin bulunduğu statü sınırları içinde neyi yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklindeki belirlenmiş davranışlarının toplamıdır. Bireyin bir sosyal grup içinde hakları ve yükümlülükleri belirlendiğinde, aynı zamanda onun rolü de belirlenmiş olmaktadır.

Bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması ve bu rollerden birini diğerine oranla daha fazla benimsemesi, bireyin üstlendiği rol ile kişilik özellikleri uymaması gibi durumlarda rol çatışması meydana gelmektedir. İş yaşamı ortamında rol çatışmaları, kaynaklanış biçimlerine göre farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274). Yöneticinin, çalışandan çelişen ve uyumsuz beklentilerde bulunması yöneticiden kaynaklanan bir rol çatışmasıdır. Aynı çalışana birden fazla amirin çakışan rol davranışlarını içeren taleplerde bulunması da, çalışanda rol çatışması doğurabilmektedir. Diğer bir rol

çatışması türü ise; roller arası çatışma olup, çalışanın yerine getirmesi gereken rollerden bir tercih yapamamasından kaynaklanmaktadır. Kişi-rol çatışması ise; bireyin rolü ile uyumsuzluğu, rol gereklerinin sonucu olmaktadır. Bu durum, kişinin yetenek ve özelliklerinin işinin gerektirdiğinden çok yüksek veya düşük olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Ayrıca örgütsel değerler ve işin getirdiği yükümlülükler ile kişinin değerlerinin uyuşmaması ve çalışan bireye üstlenebileceğinin üzerinde aşırı rol yüklenmesi de onu rol çatışmasına itmektedir (Bkz. Eroğlu, 2007: 456; Mcshane ve Glinow, 2003: 201; Soysal, 2009: 25).

Kahn rol çatışmasının örgüt içinde yarattığı olumsuz sonuçları şu şekilde sıralamaktadır: Kişiler arası gerilimin artması, iş doyumunun düşmesi, kişiler arası ilişkilerin zayıflaması, örgüte olan güvenin ve bağlılığın azalması (Rollinson; 2002: 289).

İşgören, yerine getirmesi gereken görevleri açık ve kabul edilebilir olarak algıladığı sürece, rol çatışması ortaya çıkmamaktadır. Tersine bir durumda ise; stres belirtilerinden yakınmalar gündeme gelebilmekte ve rol çatışması örgüt içerisinde bireylerarası çatışmalara dönüşerek örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Akat vd., 2002: 417).

Kişinin işinde üstlendiği rolün, gerçekleştirilecek amaçların ve yüklenilecek sorumlulukların açıkça tanımlanmadığı durumlarda rol belirsizliği görülür. Çalışan kişi için sorumlulukların genişliği, otoritesinin sınırları, işletme kuralları, iş güvenliği konularında açıklık olmaması gibi nedenler rol belirsizliğini doğurur (Stora, 1992: 22). Rol belirsizliği, daha çok örgütte iletişim eksikliğinin ve kopukluğunun bir sonucu olarak kendini göstermektedir. Çalışan, işinin ne olduğunu, sonuçlarının neler olması gerektiğini, işin nerede, ne zaman, kimlerle koordineli biçimde yapılacağını bilememekte ve rol belirsizliği duygusuna kapılabilmektedir. Diğer taraftan çalışan, yöneticinin gözünde performansının nasıl değerlendirildiğine ilişkin bir bilgi edinmemesi halinde de rol belirsizliği yaşayabilmektedir (Soysal, 2009: 25).

Rol belirsizliği çalışanların motivasyon ve iş doyumlarının azalmasına, kendilerine olan güven ve saygının zayıflamasına, örgüte herhangi bir yarar sağlayamadıkları hissine kapılmalarına ve depresyon yaşamalarına neden olur. Bu durumlardan her biri başlıca birer stres kaynağıdır (Rollinson; 2002: 290). Bunun yanında rol belirsizliğine herkes aynı Şekilde karşılık vermez. Bazı insanlar rol belirsizliğine yüksek tolerans gösterirken, bazılarının bu durumdan daha fazla etkilendiği görülmektedir (Cohen ve Fink, 2001: 193).

Genel olarak çalışanın performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak adlandırılır. Aşırı iş yükü bireylere belirli zamanda yapabileceğinden daha fazla sorumluluk yüklenmesidir. Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilir. Birincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü, diğerisi ise; niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması Şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut çalışan aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, iş yapacak olan kişi, işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı zaman, bu iş kendisi için zor gelecektir (Bkz. Cam, 2004: 3-4; Eroğlu, 2007: 455; Greenberg ve Baron, 2003: 125; Soysal, 2009: 20). Bu kapsamda iş yüküne etki ettiği düşünülen farklı etkenler fiziksel de olsa, zihinsel de olsa işgörenin sağlığını, performansını veya verimini etkileyebilmektedir.

Benzer Şekilde, yetersiz iş yükü ve fazla hafif rolde işgörenin stres yaşamasına neden olabilir. Yetersiz iş yükünü de aşırı iş yükü gibi niceliksel ve niteliksel olarak ikiye ayırabiliriz. Niceliksel yetersiz iş yükü çalışanın iş yerinde yapacak iş bulamamasını ve boş boş oturmasını ifade ederken fazla hafif rol olarak da adlandırılan niteliksel yetersiz iş yükü kısa zamanda rutinelere oturtulabilen, açık, sade ve can sıkıcı işlerle ilgilidir. Rolün yalınlığından kaynaklanan can sıkıntısı, bireyin yeteneklerinin işinde yeterince değerlendirilmediği hissine neden olur (Bkz.

Akat vd., 2002: 418; Greenberg ve Baron, 2003: 126). Hafif rollerin en belirgin özelliği monotonluktur. Günümüzde iş hayatında giderek gelişen otomasyon, çalışanı makineye bağımlı hale getirmekte, insanın yaratıcılığını köreltmekte ve monotonluğu arttırmaktadır. Makine temelli tekrarlayıcı işlerde çalışanın iş üzerindeki kontrolü az ve sorumluluk derecesi düşüktür. Bu tür işler çalışanın yeteneklerini geliştirmesini engeller ve bireyin kendini işin süreçlerine dahil edememesine neden olur. Bireyde işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturur ve bu durum, çalışan için önemli bir stres kaynağı yaratır. Monotonluğun insan üzerinde etkisi umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, stres, ilgisizlik, pasif direnme saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklardır (Bkz. Rollinson; 2002: 288; Tutar, 2004: 228).

2.3.1.1.2. Görevin Karmaşıklığı

Görevin yapılması sırasında karşılaşılan zorluklar, görevi yapmak için gerekli bilgilerin yetersizliği ve bireyin kapasitesine bağlıdır. Çok karmaşık görevler ve bu görevler karşısında bireyin yetersiz kalması, bireyin üzerinde baskı yaratır ve dengesini bozar (Bkz. Akat vd., 2002: 416; <http://www.humanresourcesfocus.com/stres.asp>; 15.09.2009).

İnsanların belli durumlara uyum gösterme yetenekleri birbirinden farklıdır. Bazı insanların uzmanlıkları yeterliklerini aşan görevlerle karşılaştıklarında tehlikeye girer, bu durumdaki insanlar stresle yüz yüze gelirler. Teknolojik yenilikler ve bunlara yetecek bilgi ve deneyime sahip olmayan bir işgören, iki yanlı korku içindedir. Birincisi; makine veya donanımı bozarak zarar verme korkusu, ikincisi ise; yeni teknolojiye uyum gösteremediği için işini kaybetme korkusudur. Bu iki durumda da birey baskı altındadır ve stresin yıkıcı etkisini hissetmektedir (Akat vd., 2002: 416).

2.3.1.1.3. Görevin Sağladığı Bağımsızlık

Ayrıntılı çalışma süreçlerinin kurulması, işgörenin bağımsızlığını azaltır. Araştırmalar, beşeri kaynakları yöneten kişilerin, fiziksel kaynakları yönetenlere

nazaran daha fazla stres altında olduklarını göstermiştir. İnsanlardan sorumlu olmak, malzeme sorumluluğuna oranla daha streslidir (Aktaran; Akat vd., 2002: 416; Stora, 1992: 23).

İşgörenler, yönetimin kendilerine yeterince güvenmediğini hissettiklerinde, olumsuz duygular taşırlar ve sorumluluklarını yerine getirmeye yetecek kadar bağımsızlıklarının olmadığını düşünürler. Kendilerine güvenilmediği, yaratıcılıklarını geliştirmeye imkan verilmediği gibi, olumsuz düşüncelere sahip olabilirler. Bunun tersine, işgörene sınırsız bağımsızlık ve sorumluluk vermek de stres yaratmaktadır. Hava kontrol sorumlularının durumu böyledir. Bunlar, kalpdamar hastalıklarına daha sık yakalanmaktadır (Akat vd., 2002: 417).

Görüldüğü gibi fazla bağımsızlıkta sınırlı bağımsızlık gibi bireyi strese sürüklemektedir. O halde, yönetimin optimum bağımsızlığın ne kadar olacağını teşhis etmesi önemli bir husustur (Akat vd., 2002: 417).

2.3.1.1.4. İşyeri Organizasyonunun Bozukluğu

İşyeri organizasyonun bozukluğu, iş bölümü ve iş akışı düzensizliklerinin doğurduğu sorunlarla ilgilidir. Bunun sonucunda birey çok ve çeşitli görev ile iş yükü altında ezilebilir. İşin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel emek ve çabalar bireyin kapasitesini aşabilir. İşin kapasitesi bozulabilir, iş zamanında bitirilemez, hatalı ve eksik yapılabilir. Bütün bunlar işgören ve yönetici üzerinde önemli ve normal boyutları aşan stres ve gerilimlere neden olabilir (Eren, 2001: 295).

2.3.1.1.5. Ücret Yetersizliği

Ekonomistlere göre ücret, bedensel veya zihinsel emeğe üretim faaliyetleri karşılığı ödenen bedel olarak tanımlanırken, çalışanlar için bir gelir, işletme açısından bakıldığında ise; bir maliyet unsuru olarak görülmektedir (Bkz. Budak, 2008: 457; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 243). Çalışanların ücret konusunda iki temel düşünceleri vardır. Birincisi kazanç sağlama, ikincisi ise; yapılan işin karşılığı olarak

hakkını almaktır (Bkz. Tutar, 2004: 241; Güney, 2008: 322). Ücret; özellikle işgörenin yaşam düzeyini yükseltici ve güvence sağlayıcı rolü nedeniyle oldukça hassas bir konudur. Bu bağlamda işgörene verilen ücret eşit ve dengeli değilse, yükselme ile orantılı değilse, nesnel ve bütün değilse çalışan için önemli bir stres kaynağı olabilecektir (Soysal, 2009: 25).

2.3.1.1.6. Fazla Mesai ve Vardiyalı Çalışma Sistemi

İşle ilgili görülen bir diğer stres kaynağı olarak ise; fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi sayılabilir. Gerek işletmelerin üretim kapasitelerini arttırmak gerekse kullanılan teknoloji veya işlerin doğası gereği fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi üretim ve hizmet işletmelerinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Örgütlerde çalışma süreleri ile dinlenme molalarının sıklığı ve süresi çalışanların ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğu ifade edilebilir. Bu anlamda çalışma sürelerinin uzatılması veya mola sürelerinin kısalığına bağlı olarak stres, yorgunluk söz konusu olmakta bu ise iş kazalarına neden olabilmektedir (Soysal, 2009: 22).

Vardiyalı çalışma düzeninde, işyerindeki çalışma süreleri 24 saat içine yayılır ve çalışma saatleri periyodik olarak değiştirilir. Vardiyalı çalışma düzeni sağlığı ve esenliği iki temel noktadan etkilemektedir. Birincisi vardiya düzeni özellikle uyku ve sindirim uyku ve sindirim açısından bedenin biyolojik ritmi ile çelişir; ikincisi aile hayatını ve sosyal hayatı bozar (Baltaş ve Baltaş, 1999: 84).

2.3.1.1.7. Başarım Değerlendirme ve Kariyer Sorunları

Kariyer; seçilen bir iş yolunda ilerlemek ve bunun sonucunda daha fazla para kazanmak, daha fazla sorumluluk üstlenmek, daha fazla saygınlık, erk ve prestij elde etmek olarak tanımlanabilir. İnsan çalışma yaşamına katıldığı ilk günden itibaren bazı ihtiyaçlarını karşılamak bazı beklenti ve arzularını tatmin etmek geleceğe yönelik planlarını yaparak hiyerarşik yapıda yükselmek, işinde ilerlemek, başarılı olmak ve kariyerinde yükselmek ister (Budak, 2008: 256-257).

Terfi olanaklarının az veya imkansız olması, değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapılmadığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir (Tutar, 2004: 234).

Örgüt içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları, liyakat esasına oturmadığı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir. İşyerinde yükselmesi engellenen ya da ilerleme olanağı kısıtlı olan bireyde işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve moral bozukluğu ortaya çıkabilmektedir. Yeterince ilerleyememenin yanında hızlı ilerleme ya da terfi de çalışanlarca istenmeyen bir durumdur. Çünkü hızlı terfi, çalışana kapasitesini aşan sorumluluklar yüklüyor ise, bu durumda personel için yeni görevinde kalmakta, vazgeçip geriye dönmekte yoğun bir gerilimi beraberinde getirebilmektedir (Soysal, 2009: 23).

2.3.1.2. Örgüt Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Yapılan iş ve işle ilgili etmenlerde olduğu gibi, içinde çalışılan örgütler de bir stres kaynağı olabilirler. Örneğin, aşırı biçimsel ve merkezi örgüt yapıları; aşırı otokratik, çalışanların işlerinden asla memnun olmayan, kılı kırk yaran, çalışanlara yeterli miktarda olumlu geri bildirim vermeyen yönetim stilleri; hiç denetimin olmaması ya da az veya aşırı denetim strese neden olabilir.

2.3.1.2.1. Örgüt Boyutu

Büyüklüğü nedeni ile bürokratize olmuş örgütlerde bireyin kontrol alanı daraldıkça bağımsızlıkları ve yaratıcılıkları da engellenmektedir. Bireye inisiyatif bırakmayan katı ve merkezi bir yapıda gelişen bürokratik kontrol, insanların örgüte yabancılaşmasına neden olmaktadır (Aktaran; Akat vd., 2002: 422).

Ayrıca aşırı merkezileşme ve biçimselleşme çalışanı olumsuz etkilemektedir. Aşırı biçimselleşme ile çalışana görevini yerine getirirken izlemesi gereken yol kesin

çizgilerle açık ve belirli bir şekilde ortaya konur. Bu durum çalışanın yaratıcılığını ve inisiyatif kullanmasını engeller. Aşırı kural ve prosedürler çalışmada stres yaratır (Raitano ve Kleiner; 2005: 33).

2.3.1.2.2. Hiyerarşik Yapı

Her durumda başarılı olabilecek bir örgütsel yapının reçetesini vermek nasıl mümkün değilse, aynı şekilde stresin yıkıcı etkisini minimize edecek evresel bir yapıda yoktur. Sadece bazı örgütsel yapıların diğerlerine nazaran strese daha yatkın olup olmadığından söz edilebilir (Akat vd., 2002: 422).

Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları önemli bir stres faktörü olabilmektedir. Hiyerarşik örgütlerin bir stres etmeni olmasının nedeni ast üst ilişkilerinin formel olmasıdır. Hiyerarşik örgüt yapıları aynı zamanda iletişimde çeşitli engeller ortaya çıkarır. Her engelleme durumu, başlı başına bir stres faktörüdür. Hiyerarşik yapıda çok sayıda üstü memnun etme ihtiyacı insanda gerilime neden olur. Ayrıca hiyerarşik yapıların belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına neden olur. Elverişsiz örgüt iklimi, çalışanların iş tatminini etkileyerek stres altında kalmalarının önemli nedenidir (Tutar, 2004: 233).

2.3.1.2.3. Liderlik Stili

Sutherland ve Cooper'e göre "liderlik stili" de örgütte önemli bir stres kaynağı olarak ifade edilmektedir. Özellikle otoriter yönetim biçimi ile yaratılan iklim, gerilim, korku ve endişe doğurucu niteliktedir. Buna göre bilimsel teknik yönü ağır basan yönetici, yönetim süreçlerinde interaktif usulleri kullanan bir yöneticiden daha stres verici olarak görülmektedir (Tutar, 2004: 235). Böylece sürekli baskı altında ceza verileceği korkusu ve endişesi içerisinde iş yapan birey, doğal olarak stres yaşayacaktır (Aktaran: Soysal, 2009: 24).

2.3.1.2.4. Kararlara Katılma

Kararlara katılma yolu ile iş görenler kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabilmektedirler. Katılımın temelinde yatan düşünce, kişilerin kararlara katıldıklarında verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeğidir. Kararlara katılanlar sorunun temelinde yatan faktörleri daha iyi ve ayrıntılı olarak bileceklerinden kararların niteliği artmış olacaktır (Güney, 2008: 323).

Kişinin iş yerindeki karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması stresin oluşumunu etkiler. Özellikle çalışanları etkileyen konularla ilgili olarak çalışanların fikrinin hiç sorulmadığı durumlarda herkes stres yaşayacaktır. Örneğin, hemşirelerin çalışma şartları üzerinde yapılan bir araştırma, karar verme konusunda hemşireler ve hekimler arasında oluşan güç ve çatışma durumlarının hemşireler üzerinde stres yaratan faktörlerden biri olduğunu ortaya koymuştur (Cam, 2004: 5).

2.3.1.2.5. Örgütsel İletişim Sisteminin Olmaması

Örgütsel iletişimde temel amaç; işlerin koordinasyonunu sağlamak, problem çözmek, bilgi paylaşımını gerçekleştirmek ve çatışmaların çözülmesine katkıda bulunmak olarak sayılabilir. Örgütte bu amaçları doğru ve hızlı şekilde gerçekleştirebilecek örgütsel iletişim sisteminin olmayışı ya da eksik olması çalışanların verimli ve üretken olmalarının önünde bir engel ve stres nedeni olabilmektedir (Soysal, 2009: 24).

2.3.1.2.6. Yetki ve Sorumluluk

Çalışanın sorumluluğunun çok yüksek olması veya sorumluluğunu olduğundan daha yüksek algılaması onda stres yaratabilir. Diğer insanların sorumluluğunu üstlenmek kişilerde gerginlik yaratan bir diğer stres kaynağıdır. Diğer insanların mesleki gelişiminin sorumluluğu bir kişiye yüklenmiş ise, ayrıca işin doğası çok fazla sorumluluk gerektiriyor ancak yetkiler sınırlı ise kişi kendini yoğun stres altında hissedebilir. Araştırmalar, özellikle insanlardan sorumlu olan

yöneticilerin yoğun olarak strese maruz kaldıklarını göstermektedir (Aktaran: Cam, 2004: 5).

Sorumluluk alanını geniş tutulmasına karşın yetkinin yetersizliği de stres yaratır. Yetkinin eksikliği çalışanları sıkıntıya sokar ve çalışma isteklerini azaltır. Çünkü çalışanlar, sorumluluklarını gerçekleştirebilecek kadar yetki verilmesini haklı olarak isterler (Bkz. Güney, 2008: 324; Tutar, 2004: 242).

2.3.1.3. İş Ortamından Kaynaklanan Faktörler

Bireyin iş yaşantısında içinde bulunduğu fiziksel çevreye ilişkin kötü aydınlatma, gürültü, kötü iklimlendirme; ofislerin çok dar ya da çok geniş olması; çalışma koşullarının özel yaşamın korunmasına ya da insanlararası etkileşime olanak vermemesi; çalışanlar arasındaki olumsuz ilişkiler; mobbing ve cinsel taciz gibi sorunlar da strese neden olabilirler.

2.3.1.3.1. Bireyler Arası İlişkiler

İyi çalışma ilişkileri ve aynı düzeyde çalışanlar, astlar ve üstler ile karşılıklı etkileşim, örgütsel yaşamın çok önemli bir parçası olup, bireysel ve örgütsel amaçların başarımına yardım eder; yetersiz veya eksik olduğunda ise, stres kaynağı olur. Örgüt içinde çalışma grubunun her türlü ilişkileri (toplantı, telefon görüşmeleri vb.) stres kaynağı olabilir. Bir işletmenin belirli bir grubu içerisinde yer alan kişiler arasında, kişilik uyumu beklemek her zaman mümkün değildir.

İş yerinde üstleriyle geçimsizlik ve çalışanlar arasındaki olumsuz ilişkiler, kişiliklerin uyumsuzluğu, amirlerle, meslektaşlarla ya da memurlarla çatışma ya da tartışma, en basit işlerde bile gerginlik yaratır (http://www.isgucdergi.org/index.php?p=arc_view, 10.09.2009). Bu durum, o ortamda ilişkilerin kötüye gitmesine, iş tatminsizliğine, iş ile ilgili kuşkularının artmasına ve örgütün amaçlarını gerçekleştirememesine neden olabilir. İşgörenlerin beraber çalıştıkları kişilerin nitelikleri yüzünden işlerine karşı büyük bir heyecan (faydalı stres) duydukları görülmüştür. Diğer taraftan, sağlıksız iş ilişkileri yüzünden hasta olan insanlarda

vardır. Güvensizlik, sorunların çözümüne ilgisizlik gibi belirtiler yetersiz ilişkiler olarak görülür. Yetersiz ilişkilerin olduğu örgütlerde, iş tatminsizliği, işle bağıntılı kuşklar, güvensizlikler artar, örgütün amaçlarını gerçekleştirme güçleşir (Aktaran: Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 275).

2.3.1.3.2. Bireyler Arası Rekabet

Bazı işletmeler işgörenin kapasitesini maksimum düzeyde harekete geçirmek için rekabete teşvik ederler. Çünkü bir örgütte rekabet, bireyleri gelişmeye iter. Fakat aşırı rekabet çalışanlar için örgütü yaşanmaz hale getirir. Mesela, örgütlerdeki para, terfi gibi sorunlardan dolayı bireyler birbirleriyle rekabet ederler. Bu rekabette strese neden olur (Cam, 2004: 6).

İşverenlerinde kendileri için çalışan işgörenler gibi rekabet yaşadıkları söylenebilir. Çünkü işverenler de iş yaşamında, çevredeki değişimleri takip etmek ve uyum göstermek, finansal çözümler bulmak, sendikalarla uğraşmak gibi olaylarla mücadele etmek zorunda kalır. Bu olaylar iş adamının yoğun bir stres altında yaşamasına yol açar (Akat vd., 2002: 419).

Meslektaşlar arası yarışma ve rekabet bilinen stres kaynaklarından olmakla birlikte nedeni sadece mesleki ilişkilerin baskısı değildir. Zor durumlarda meslektaşlarının desteğini görememekte bir stres nedenidir (Stora, 1992: 25).

2.3.1.3.3. İşyerinin Fiziksel Özellikleri

Çalışma ortamının zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olan ergonomik açıdan elverişsizlik durumu da stres yaratır. Gürültülü bir ortamda bulunmak, çalışanı zihinsel açıdan yorar ve strese sokar. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörlerin temel psikolojik etkisi diğer stres etmenlerine karşı toleransı azaltır ve motivasyonu olumsuz yönde etkiler. Sıcaklık, havalandırma ve nem de önemli bir stres faktörüdür. Aşırı sıcak, soğuk, havasızlık, aşırı cereyan gibi çevresel

şartlar hem fiziksel hem de psikolojik olarak çeşitli problemlere neden olur (Bkz. Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 189-190; Tutar, 2004: 229).

Çalışma ortamının işin istenilen düzeyde yapılması için düzenlenmemesi, çalışanların kısa sürede yorulmalarına, işten tatmin olmamalarına, çalışma ortamından uzaklaşmalarına ve verimli çalışmamalarına neden olmaktadır. Böyle bir çalışma ortamında kişinin stressiz olmaması mümkün değildir (Güney, 2008: 323).

2.3.1.3.4. Örgütün Kültürel Yapısı

Her bireyin kendine özgün bir kişiliği olduğu gibi, her örgütün de kendine has onu diğer örgütlerden ayıran bir kişiliği mevcuttur. Örgütün farklı karakteristik ve yapıları bu kültürü belirgin kılar ve onu diğerlerinden ayırır. Bu karakteristikler doğrudan ya da dolaylı olarak kültürün bir parçası olan örgütün üretkenliğini ve örgüt içinde çalışanların moralini etkiler (Köse vd., 2001: 227). Örgüt kültürü kişiye örgütsel işleyişi anlamada yardımcı olan ve kişiye örgüt içindeki davranışları konusunda normlar sağlayan ortak değer yargıları ve inançlar düzenidir (Eren, 2001: 135).

Örgütün kültürel yapısı çalışanlar tarafından benimsenen değer ve normlardan oluşmaktadır. Çalışanların bu değer ve normları kolayca benimseyememeleri örgüt içinde stres yaratan bir durumdur.

2.3.1.3.5. Cinsel Taciz

Hiç kuşku yok ki günümüz iş dünyasında sık karşılaşılan ve son derece önemli problemlerden biri de cinsel tacizdir ve mağdurları genellikle kadınlardır. Cinsel taciz işyerindekiler tarafından, tekrar edilen ve istenmeyen, sözle, vücut hareketleriyle veya jestlerle gerçekleştirilen her yaklaşım, cinsel bakımdan küçümseyici her beyan, cinsel ayırım güden her sözdür. Mağdurların psikolojik ve fiziksel sağlığı, toplumsal ve ekonomik yaşamı, işteki verimliliği, yükselmesi üzerinde son derece yıkıcı etkileri olan cinsel taciz, hukuksal olarak da mağdurların

kişilik haklarının elverişli koşullarda, elverişli bir ortamda çalışma haklarının ihlalidir ve kadınlara yönelik olduğu zaman cinsiyete dayalı eşcinsellere yönelik olduğu zaman ise; cinsel tercihe dayalı ayrımcılık oluşturur. Cinsel taciz, işveren veya amir konumundaki kişiler tarafından işlendiği takdirde ise; yetkinin kötüye kullanılması ve güvenin ihlalidir (Bkz. Greenberg ve Baron, 2003: 127; <http://www.isgucdergi.org>, 15.04.2008).

Cinsel taciz karmaşık bir olaydır ve algıya göre değişiklik göstermektedir. Herhangi bir hareket kimine göre cinsel taciz olarak kabul edilirken kimine göre normal hatta arkadaşça bir hareket gibi gelebilmektedir. Burada kişilerin algısı, yetişme tarzı, kültürü, cinsel durumu, olayın tanımının ne olduğu gibi sorular ön plana çıkabilmektedir. Tüm bunlar da cinsel taciz konusunda sıkıntı yaratabilmektedir.

Cinsel taciz, hedefin stres düzeyini arttırmaktadır. Renick tacize uğrayanların daha fazla kazaya eğimli olduklarını ve daha fazla hastalık izni aldıklarını ifade etmektedir. Taciz, işyerlerinde ilişkilerin bozulmasına yol açabilir. Tacize uğrayan kimse, terfi ve ilerlemelerde önemli rol oynayan sosyal iletişim ağlarından uzaklaşır. Taciz, çalışanın işine yabancılaşmasına ve başarıya azmini kaybetmesine yol açabilir. Çoğunlukla cinsel taciz kadının tecrübe kazandığı işini değiştirmesi ya da aynı iş yerinde başka bir bölüme geçmesiyle sonuçlanmaktadır. Böyle bir sonuç kadının kariyerini ve ilerleme şansını olumsuz etkiler (Gerni, 2001: 24).

Cinsel taciz ve saldırıların yol açtığı travmanın ruhsal etkileri, ilk olarak II. Dünya Savaşı sonrasında ve özellikle toplama kamplarında kalmış insanlar üzerinde yapılan bilimsel gözlem ve araştırmalarda ortaya konmaya başlanmıştır. Ayrıca, 1970'lerde de Vietnam gazileri ile yapılan çalışmalar sonucu, savaşın insan üzerindeki etkisi yeniden anlaşılmış ve bu çalışmalar DSM III'e (Diagnostik and Statistical Manual of Mental Disorders- Teşhis ve İstatistik Manuel Ruhsal Bozukluklar Klavuzu) TSSB (Travma Sonrası Stres Bozukluğu) olarak girmiştir (Aktaran, Sarmaşık, 2009, 46). Travma sonrası stres bozukluğu, ani olarak kendini belli eden nedensiz korkular, çok şiddetli panik atak nöbetleri, ölüm korkusu ve aynı

zamanda öz kontrolünü yitirme ile birlikte kendini gösteren bir semptomdur. Bu semptomun en ağır sonucu, bireyin öz güvenini yitirmesidir (Tengilimoğlu ve Mansur; 2009: 71).

Başlangıçta, Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) doğal felaketlerden kurtulmuş ve savaş yaşamış askerlerin tepki modellerini açıklamak için oluşturulmuş olmasına rağmen, işyerleri ile aile içi şiddet ve cinsel şiddete maruz kalanlar arasında da TSSB' nin yaygın olduğu bulunmuş ve cinsel saldırıda olduğu gibi, stres kaynağının insan olduğu durumlarda, semptomların daha şiddetli ve daha uzun sürdüğü anlaşılmıştır (Aktaran: Sarmaşık 2009, 47).

2.3.1.3.6. Mobbing (Psikolojik Şiddet)

Stres kavramında olduğu gibi mobbing kavramı için de kesin bir tanımlama yapılamadığını görüyoruz (Rayner, Sheehan ve Barker: 1999: 11). Bu fenomeni tanımlamak için birçok yazarın farklı kavramlar kullanmıştır. Özellikle yabancı literatüre baktığımızda mobbing yerine bullying, stalking, psycho terror at work place, harrasment ve victimization gibi kavramların kullanıldığını görmekteyiz (Bkz. Çobanoğlu, 2005: 21; Özkul ve Aydın, 2007: 171). Mobbing kavramının Türkçe karşılığı konusunda da henüz bir netlik bulunmamakta ve Türkçe literatürde bir terminoloji sorunu yaşanmaktadır. Mobbing üzerinde araştırma yapanlar, Türkçe mobbing olgusuna bir tek sözcükle ifade etmek yerine kavramı; duygusal taciz, psiko terör, psiko-şiddet ve çalışanı işyerinde yıldırma yönelik her tür psikolojik saldırı anlamında kullanılmaktadır (Tutar, 2004: 12). Türkçe' de mobbing yerine kullanılan belli başlı karşılıklar; işyerinde duygusal linç, işyerinde psikolojik terör, işyeri travması, işyerinde psikolojik taciz, zorbalık, işyerinde duygusal saldırı ve yıldırma (Çobanoğlu, 2005: 20).

Leymann' a göre psikolojik terör veya mobbing bir veya daha fazla kişinin çoğunlukla bir kişiye karşı sistemli bir şekilde uyguladıkları düşmanca ve etik olmayan bir iletişimidir. Sürekli uygulanan mobbing araçları ile kişi yardıma muhtaç ve savunmasız bir duruma itilir. Bu durum çok sık ortaya çıkar ve uzun bir süre

devam eder. Düşmanca davranışın sıklığı ve uzunluğu yüzünden zihinsel, psikomatik ve sosyal sorunlar ortaya çıkar (<http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, 10.05.208).

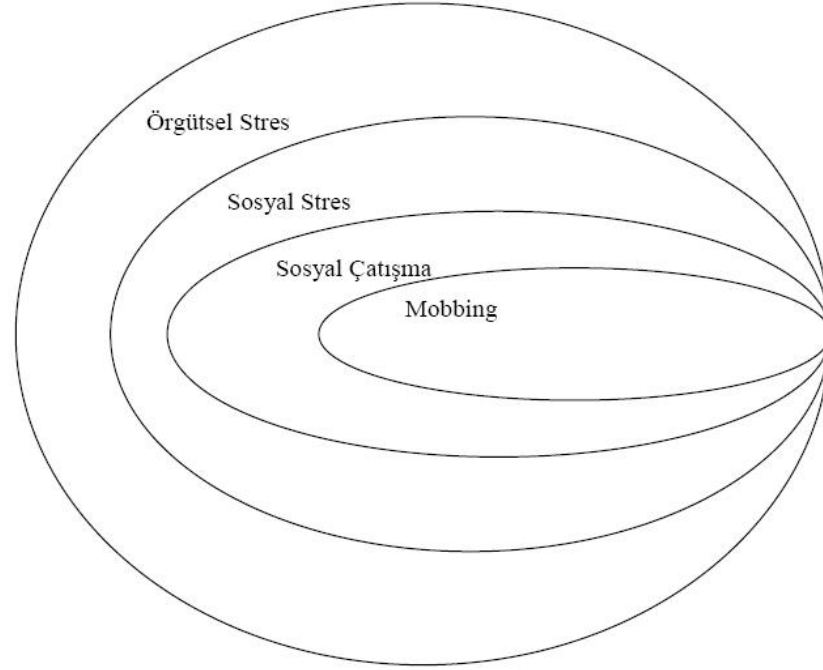
Mobbing duygusal bir saldırdır. Kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlar. Bir kişinin, diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkmaya zorlamasıdır (Davenport vd., 2003: 15).

Örgütler için mobbing bir hastalık gibidir. İyileştirici önlemlerin bir an önce alınması gereken bir durumdur. Mobbing, kişiye yönelik, kişinin yaşı, ırkı, cinsiyeti, dini, uyruğu, sakatlığı veya hamileliği gibi herhangi bir nedenle kişiye belirgin bir ayrımcılık olmaktan çok, taciz, rahatsız etme ve kötü davranış yoluyla herhangi bir kişiye yönelen saldırganlıktır. Kişiyi iş yaşamından dışlamak amacıyla kasıtlı olarak yapılır (Davenport vd., 2003: 16).

Bir işyerinde yaşanan yoğun ve uzun süreli taciz ve duygusal saldırılar strese yol açmaktadır. Bu bakımdan mobbing ve stres kavramları birbirini tetikleyen iki kötü hastalık gibidir (Çobanoğlu, 2005: 76). Mobbing ve stres arasındaki farklara bakacak olursak, ilk olarak sosyal stres kaynaklarının günlük ve az veya çok gerçekleşirken; mobbingin, sistematik ve süreklilik gösterdiğini söyleyebiliriz. Bunun yanında, stres örgütteki eşit veya eşit olmayan güç yapısından kaynaklanırken, mobbing, daha çok eşit olmayan güç dengelerinden kaynaklanmaktadır. Stres kaynakları bir örgütteki bütün çalışanları etkileyebilirken mobbing yalnızca belli bir kişiyi hedef almaktadır (Karacaoğlu ve Revhanoğlu; 2006: 149).

İşyerinde sosyal stresin en uç noktası mobbingtir. Willingsdorfer' e göre örgütsel stres ve mobbing arasında kuvvetli bir ilişki vardır. Şekil 2.2.'de mobbing ve örgütsel stres arasında ilişkinin ne kadar yakın olduğunu gösterilmektedir. Mobbing;

sosyal çatışma, sosyal stres ve stresin oluşmasının nedeni olduğu gibi bu faktörlerde birbirlerine bağlı olarak gelişmektedir. Sosyal çatışmalar sosyal stresi oluşturmaktadır. Sosyal stres genel olarak kişideki stres düzeyini arttırmaktadır (Aktaran: Solakoğlu 2007: 85).



Şekil 2.2. Örgütsel Stres ve Mobbing İlişkisi

Kaynak: (Aktaran: Solakoğlu 2007: 85).

Örgütsel stresin mobbingin sonucu olması yanında örgütsel stres aynı zamanda mobbingin oluşmasını tetikleyen bir faktör olarak da karşımıza çıkmaktadır. Farklı ülkelerde stres alanında birçok araştırma yapılmış ve bu araştırmalarda mobbing davranışlarının stresin kaynağı mı yoksa sonucu mu olduğu tam olarak açıklanamamıştır (Aktaran; Solakoğlu 2007: 85).

İş ortamında sürekli olarak stres bulunması, örgütün her düzeyindeki çalışanı mobbing davranışı içine itebilir. Üst yönetim tarafından baskı altında tutulan yöneticilerce mobbing eylemleri gerçekleştirilebilir. Aynı şekilde astlar da yöneticiler gibi stresleri nedeniyle sorumlu tuttıkları kişiye karşı adeta baş kaldırarak

yukarıya doğru gerçekleşen mobbing eylemlerine katılabilirler (http://www.ikademi.com/orgut-sosyolojisi/512-orgutlerde-durdurulamayan-yildirma_uygulamalari-dus-mu-gercek-mi-ii.html; 02.03.2010).

1997 yılında İngiltere’de yapılan bir araştırmaya göre, stres ve stres nedenli hastalıkların endüstriye ve vergi ödeyenlere maliyeti yılda yaklaşık olarak 12 milyar sterlin olarak bulunmuştur. Tüm stresle ilişkili hastalıkların yarısının işyerinde mobbinge maruz kalma nedeniyle olduğu tahmin ediliyor. Daha vahim sonuçlar ve maliyetler ise sağlık alanında olduğu görülüyor. Mobbing kurbanlarının %41’ i bunalıma giriyor, kadınların %31’ i, erkeklerin %21’ i Travma Sonrası Stres Bozukluğu (PTSD) teşhisiyle bir kez daha işyerine dönemez, çalışamaz oluyorlar. Tam anlamıyla çalışanın kuruma ve topluma olan katkısı sıfırlanıyor, kendisi büyük bir yük haline geliyor (<http://mobbingyardim.wordpress.com/isyerinde-stresin-gizli-kaynagi-zorbalik-veduygu-sal-taciz>; 01.02.2010).

Sonuç olarak, mobbing sonucunda örgüt içinde bir stres ve gerilim ortamı oluştuğu gibi mobbinge maruz kalan kişide maddi ve manevi bazı problemler ortaya çıkabilir. Bunların yanında, işyerinde mobbing bir örgüt politikası haline getirilebilir. Psikolojik şiddetin neden olduğu yıldırma ve zorbalık örgütsel politika haline getirildiği için genellikle bir süre sonra başka bir kurbanda yeniden gündeme gelir (Tutar, 2004: 88-89).

2.3.2. Genel Çevre İle İlgili Stres Faktörleri

Stres konusunda yapılan araştırmaların birçoğunda örgüt dışı ve genel çevre ile ilgili stres yaratıcılar hep ihmal edilmiş ve stres kaynağı örgüt içinde aranmıştır. Fakat daha sonra yapılan araştırmaların çoğunda, örgüt dışı faktörlerinde stres oluşumunda etkili oldukları bulunmuştur. Birey üzerinde belirsizlikler oluşturarak yaşamdan zevk almasını olumsuz etkileyen ve davranışlarındaki istikrarı ortadan kaldıran genel çevre faktörlerini ekonomik sorunlar, siyasi ve politik belirsizlikler, sosyal ve kültürel değişimler, teknolojik değişimler ve yaşanan kentin çevresel ve ulaşım sorunları olarak beş grupta toplayabiliriz.

Ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı doğrudan doğruya birey üzerinde stres yarattığı gibi bireyin içinde çalıştığı ve yaşamını kazandığı işletme organizasyonu üzerinde etkiler yaparak birey üzerinde de dolaylı strese neden olabilir. Ülke ve dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlik, krizler, işsizlik ve işten çıkarılma durumları, hayat pahalılığı, yüksek enflasyon ve refah seviyesinin düşük oluşu ve bireyin temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda içinde bulunduğu yetersizlik, önemli stres kaynaklarıdır. Bireyin gelir düzeyini yükseltmek için giriştiği fazla mesai veya ek iş uygulamaları da, önemli ölçüde yorgunluğa, dolayısıyla gerilim ve strese neden olmaktadır (Bkz. Eren, 2001: 299; Tutar, 2004: 229).

Bir ülkedeki politik istikrarsızlıklar, siyasi iktidarların ve hükümetlerin sık sık değişmesi ve bunun doğurduğu belirsizlikler, erken seçimlerin sık sık gündeme gelmesi, demokrasiye karşı yapılan müdahale ve darbeler, ekonomik ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız biçime sokmakta, gerekli kanunların çıkmasını engellemekte insanların demokrasiye inançlarının kaybolmasına, korku ve tedirginlik içinde yarın endişesi ile günlerini geçirmelerine sebep olabilmektedir (Eren, 2001: 300). Özellikle, yerleşmiş bir demokrasisi ve hukukun üstün olmadığı toplumlarda, siyasi anlamda istikrar bulmak mümkün değildir. Demokrasinin bütün kurum ve kavramlarının, anayasal güçler ve kurumlar tarafından işletilmediği ortamlarda, demokrasiyi özümsemiş bireylerin, ait olma ihtiyaçlarını tatmin etmelerinin olanağı yoktur. Bu tatminsizlik durumu, genel çevre düzeyinde yaşanan ayrı bir stres kaynağıdır (Tutar, 2004: 208).

Kırsal hayattan kentsel yaşama geçiş, sanayileşme ve bilgi toplumu ekseninde kullanılan teknolojik değişmeler, üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş, toplumsal yapı ve süreçleri, ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik anlamda dönüştürmüştür. Hızla küreselleşen dünya uluslarının kendilerine has sosyal özellikleri, örf ve adetleri, kültürleri, değerleri, inançları, meslekleri değiştirmesi veya bütünüyle ortadan kaldırarak süregelen bazı alışkanlık ve gelenekleri yok etmektedir. Toplum yapısındaki bu değişmelerin strese neden olduğu ifade edilmektedir. Zorunlu kültür değişmelerinin fert ve toplum yaşamında oluşturduğu

en önemli etki, belirsizlik ve kararsızlık sonucu ortaya çıkan gerilimdir (Bkz. Eren, 2001: 83; Soysal, 2009: 302).

Genel çevrede meydana gelen teknolojik değişmeler, işletmelerde rekabet gücünün korunması kaygısıyla, üretim yöntem ve kalıplarında değişimi zorunlu kılmaktadır. Değişim, örgütün çeşitli kademelerinde alışılmış usullerin terk edilmesi nedeniyle, bireylerde işle ilgili yetersizlik doğuracaktır. Değişime karşı direnmenin temelindeki dürtüyü bu yetersizlik duygusu oluşturur. Teknolojik değişime karşı gösterilecek en olumlu tutum ise, değişime uyumdur. Değişime uyum, bireyin gündelik faaliyetlerinde, öncekine oranla daha fazla çaba harcamasını gerektirecektir. Alışılmışın dışındaki çaba, gerilim ve stresin önemli kaynakları arasındadır. Ayrıca teknolojinin hızlı bir şekilde değişmesi ve sonucunda çalışma hayatında insanın yerine ikame edilmeye başlaması işsizlik problemi gibi önemli bir sorunu da beraberinde getirmiştir. Özellikle teknolojinin vasıflı işgücü gerektirmesi, beden işçilerinin iş bulma imkânlarını önemli ölçüde zayıflatmıştır (Soysal, 2009: 26).

İnsanları strese sokan sosyal ve iş yaşamlarının tehlikeye girmesine neden olan olgulardan biri de çalışılan kentin çevresel sorunlarıdır. İş yerinin bulunduğu kente, yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü ve her tür kirlilik, çok önemli stres kaynağıdır. Ayrıca, kentin kalabalık oluşundan kaynaklanan gecikmeler de, ayrı bir stres nedenidir (Tutar, 2004: 209).

2.3.3. Bireysel Stres Kaynakları

İnsanlar, kendilerini stres altında hissettiklerinde, nadiren bunun nedenleri üzerinde düşünürler. Esasında stresin nedenlerini saptayabilirsek stresle daha başarılı bir şekilde mücadele edebiliriz. Stres bazen dış faktörlerden kaynaklansa da, çoğu kez stresin kaynağı kişisel tutum ve davranışlardır; çünkü insanları belli bir şey yapmaya yönlendiren, hatta onları bazen aşırı hareketlerde bulunmaya zorlayan iç güçleri, yani kişilikleridir (Tutar, 2004: 221).

Bireysel stres kaynaklarını, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturur. Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşımaları, boşanma, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlardır.

2.3.3.1. Kişilik

En önemli bireysel stres kaynağı kişiliktir. Strese karşı dayanıklılık, kişiden kişiye değişmektedir. Bazı insanlar, diğerlerine oranla daha çabuk ve daha şiddetli alarm durumuna geçerek stresten çabuk etkilenir, bazıları ise; daha yavaş ve daha geç alarm durumuna geçer. Benzer şekilde, bazı insanların strese dayanıklılıkları daha uzun, bazılarının daha kısadır (Gümüştökin ve Öztemiz, 2005: 277).

Bir olayın stresli olarak algılanması, olayın yapısına ve kişinin kaynaklarına, psikolojik savunmalarına ve baş etme mekanizmalarına bağlıdır. Bütün bunlar kişinin içsel dürtüler veya dış olaylar üzerindeki algısı, düşüncesi ve davranışı sürecinin ortak soyutlaması olan egoyu içerir. Egosu uygun çalışan kişi, dış ve iç dünya ile uyumlu denge içerisinde; ego uygun şekilde çalışmıyorsa ve dengesizlik yeteri kadar uzun devam ederse kişi kronik anksiyete (kaygı) yaşar (Yavuz; 2005: 41). Sigmund Freud' a göre kişi yaşamında nesnel, travmatik (nevrotik) ve ahlaki olmak üzere 3 tip anksiyete ile karşılaşır. Bunlardan nesnel anksiyete; kişinin yaşamını tehdit eden gerçek dışsal bir tehlike olduğu durumda hissedilen doğal ve evrensel anksiyetedir. Travmatik anksiyete; Freud'un üzerinde en çok durduğu anksiyete türüdür. Bu tür anksiyete içsel tepki olarak yaratılmıştır. Gelişigüzel ortaya çıkan id hakimiyetli davranışlar yüzünden cezalandırılma korkusudur. Bu duruma bastırılmış cinsel dürtüler veya saldırgan güdüler ile başederken yaşanan anksiyete örnek olarak verilebilir. Ahlaki anksiyete ise; vicdan korkusudur. Kişi ahlaki değerlerine ters düşen bir eylemde bulunduğu veya sadece böyle bir durumu düşündüğünde bile suçluluk ve utanç duyabilir. Bu durumda kişide anksiyeteye neden olabilir. Freud' un tanımladığı bu üç tip anksiyete, kişide gerilime neden olur. Ortaya çıkan bu gerilimin azalması ise savunma mekanizmalarıyla sağlanır. Bu

savunma mekanizmalarının aşırı kullanımı da kişide hastalığa yol açar (Aktaran: Ceylan, 2005: 21).

Kişilik özellikleri ile stres arasındaki ilişki birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bunlardan biride daha önce kişilik teorileri bölümünde özellikler yaklaşımında ele alınan Eysenck kişilik ölçeği (EPI) ile yapılan değerlendirmelerdir. Eysenck organizmanın kalıtsal ve çevresel şartlarla belirlenmiş olan aktüel ve potansiyel davranış kalıplarının bütününe kişilik olarak yorumlar. Kişilikteki iki ana boyuttan birincisi nevrotiklik, bunun karşıtı olan dengeliliktir; ikincisi dışa dönüklük ve bunu karşıtı olan içe dönüklüktür (Güler vd., 2001: 9). İçe dönük kişiliğin stresle çok yakın ilişkisi vardır ve bu kişilik özelliğine sahip insanların stres eğilimleri daha yüksektir. Dışa dönük kişilik özellikleri ağır basan kişilik tipinin stres düzeyi ise görece olarak daha düşüktür ve strese karşı gösterdikleri direnç daha yüksektir (Tutar, 2004: 215). Ayrıca yapılan araştırmalarda nevrotiklik yapısı olan kişilerin olumsuz ruh halleri yaşamaları ve olumsuz hayat olaylarından etkilenme ihtimallerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu kişiler daha sık endişe veya depresif duygular yaşamaktadır. Nevrotikliğin bir kişide stresi nasıl anlamlandırdığı, hangi başa çıkma yöntemlerinin kullanılacağı, psikolojik dengesini ve sosyal hayatının birçok yönünü etkilediğini belirtilmektedir (Costa ve Mcree, 1990: 23).

Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl tepki gösterdiği kişiliği ile ilgilidir (Okutan ve Tengilimoğlu; 2002: 21). Bireyler olayları stres verici olup olmaması açısından değerlendirir ve olaylara belirli anlamlar yükler. Bu anlamlandırma süreci birincil ve ikincil değerlendirme süreçlerinden oluşmaktadır. Birincil değerlendirmede; kişi olayın kendisi için ne kadar önemli olduğunu değerlendirir ve olayı kendisi için tehdit edici, kayba neden olan ya da zarar verici bir durum olarak yorumlayabilir. Ancak kişi, karşılaştığı durumun zarar ve tehlikesini algılamasına karşın, bunun olumlu yeni yaşantılar ve olanaklar için uygun bir durum olarak algılayarsa kendisi için bir stres kaynağı olmayabilir. İkincil değerlendirme, kişinin olayı stres verici olarak algıladığında başlar. Bu da kişinin stres verici duruma yönelik başa çıkma yeteneklerinin ve kaynaklarının, durumla baş etmeye yetip yetmeyeceğinin zihinsel değerlendirmesidir (Çam ve Çakır; 2008: 23).

Bu aşamada kişi, başa çıkma davranımını yeterli bulmaz, eksik görürse artık tam bir stres söz konusudur (Baltaş ve Baltaş, 1999: 34).

Bazı kişilik özellikleri insanları strese daha duyarlı kılarken bazı kişilik özellikleri ise strese karşı duyarlılığı azaltmaktadır. Bazı insanlar yeni ortam ve kişilerden korku ve çekingenlik duyarlar. İşleri zamanında ve eksiksiz biçimde bitirmek isterler. Kolay beğenmezler mükemmeli olurlar. Sorumluluk ve görev bilinçleri yüksektir. Etraftan gelecek tepki, uyarı ve tehditlere daha duyarlı, hassas ve alıngandırlar. Çok çabuk korku, panik ve endişeye kapılabilirler. Duygusal açıdan çabuk etkilenebilirler. Bu nedenle olaylar ve insanlardan etkilenip çabucak yüksek moral ve coşkuya ya da korkuya kapılarak hareket edebilirler. Bu tip insanlara daha öncede bahsettiğimiz gibi A tipi kişiler diyoruz. Bunun aksi özellikleri taşıyan kimselere ise B tipi kişiler diyoruz (Eren, 2001: 294).

Strese yatkınlık bakımından A Tipi ile stres olgusu arasında büyük bir ilişkinin varlığı yapılan çok sayıda araştırma ile ortaya çıkmıştır. Friedman ve Rosenman'ın öncülüğünü yaptığı ve başka araştırmalarla da destekleyen bulgulara göre, A Tipi özelliklere sahip olanlar, B Tipi kişilere göre daha fazla kalp-damar hastalıklarına maruz kalmaktadırlar. A Tipi kişiler, mümkün olan en küçük zamanda en çok işi yapma çabasında oldukları için güçlü ve aşırı bir hareketlilik gösterirler. Ayrıca, yapılan araştırma bulgularına göre, A Tipi kişilerin, kendi kendilerini kontrol etme imkanı, B Tipi kişilere göre daha azdır. Bütün bunlar A Tipi özelliklere sahip kişilerin devamlı gerilim halinde bulunmaları sonucunu doğurmaktadır. Sürekli stres durumu, fizyolojik olarak organizmanın bazı kısımların birtakım tahribatlara yol açmaktadır ki, bunlar içerisinde en çok görüleni kalp hastalıklarıdır (Eroğlu, 2007: 459).

Belli bir tarz da gelişen bazı kişilik yapılarının çoğu zaman kişiyi stresin olumsuz etkilerine yakınlıştırabileceği bildirilmektedir. Mesela, mükemmelliyetçi kişilik ve öğrenilmiş karamsarlık tipik örneklerdir. Kendisi hakkında devamlı mükemmel beceri ve sonuçlar bekleyen bir insan, yaşayacağı olumsuzluklar nedeniyle bir takım reaksiyonlar gösterebilmekte ya da meydana gelen olumsuz olaylar kişinin, hep kendinden kaynaklanan sebeplere atfedilmekte ve olayların

devamlı bu şekilde süreceğine inanması (öğrenilmiş karamsarlık) depresyona neden olabilir. Strese verilen tepkilerin farklı olması, kişilerin tutumların da ki, algılarındaki farklılıktan ve stresli durumlarla başa çıkma da başvurdukları yolların çeşitliliğinden kaynaklanmaktadır. Yaşama bakışın olumlu ya da olumsuz olması, geçmiş deneyimler kadar, yaşam biçimi de stres açısından önem taşımaktadır. Mücadeleci kişiliğe sahip olanlar, olayları tehdit olarak değil kendini geliştirebilme fırsatı olarak görmektedirler. Bu insanlar, yeni ve tehditkar durumları kaçma veya düşmanca davranışlar göstererek atlama yerine bu olayları mücadele gücü nispetinde yaşamayı ve bir daha aynı olayla karşılaştıklarında daha tecrübeli olmayı düşünürler. Stres veren durum mücadele edilmedikçe hayatı kısıtlayan bir faktör olabilmektedir. Kısıtlılıklar amaçlara engel olduklarından olumsuz duygular uyandırır (Yavuz; 2005: 40).

2.3.3.2. Yaş ve Cinsiyet

Çalışanlar açısından strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaşın ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu dönemlerde çalışanlarda fiziksel ve zihinsel yönden gerilemeye neden olan ve bir daha yerine gelemeyecek bireysel değişimler yaşanmaktadır (Soysal, 2009: 27). Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde ise andropoz dönemleriyle birlikte birtakım hormonal değişikliklerin oluşması ve eski fiziksel ve zihinsel dengenin bozulması nedeniyle, çalışanların hayatında duygusal sorun ve hayal kırıklıkları giderek artmaktadır. Çalışanlar yaşlandıkça fazla mesailerin altından daha zor kalkabilir ve genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uyduramayarak daha çabuk yorulabilir (Eren, 2001: 295). Yapılan çalışmalara göre 21 yaş sonraki her yaş artışında kişinin çalışma kapasitesinin %1 oranında azalma gösterdiği saptanmıştır. İlerleyen yaş ile birlikte ve çalışma kapasitesi ile birlikte, strese tolerans azalabilmektedir (<http://www.psikiyatrist.net/hafta1.htm>, 30.12.2009). İnsanın yaşı ilerledikçe değişime karşı koyma esnekliği azalabilir ve bu durum önemli bir stres kaynağı olabilir. İnsanların yaşlılık dönemlerinde bedenleri ve zihinleri üzerindeki kontrollerinin giderek azaldığı ve kendilerini daha yorgun, tükenmiş hissettikleri söylenebilir.

Strese neden olan bir diğerk değişken ise cinsiyettir. Tüm dünyada çocukluktan başlayarak şiddet, kötü muamele gibi olumsuz yaşantılar ya da hormonal değişikler, doğum, aşırı iş yükü gibi zorlayıcı etkenler göz önüne alındığında, stresle en fazla karşı karşıya kalanların kadınlar olduğunu söylenebilir. Kadın ve erkeklerin stresi farklı yaşamalarının temel nedenleri şöyle sıralanabilir ([http://www.huksam.hacettepe.edu.tr /Turkce/SayfaDosya/stres.pdf](http://www.huksam.hacettepe.edu.tr/Turkce/SayfaDosya/stres.pdf); 31.03. 2010):

- a) Kadınlarda stresle birlikte ortaya çıkan özgül fizyolojik tepkiler farklıdır.
- b) Kadın ve erkeklerde stresle bağlantılı bozukluklar görülme oranında fark vardır.
- c) Kadın ve erkekler farklı tür stresörlerle karşı karşıya kalırlar.
- d) Kadın ve erkek aynı stresörlerle karşılaştığında bu duruma yükledikleri anlam farklı olabilir.
- e) Kadın ve erkeğin stresle başa çıkma tarzları farklı olabilir.

Özellikle son yıllarda erkekler kadar artık bayanlar da iş yaşamında söz sahibi olmaya başlamışlardır. Her geçen yıl çalışma hayatına giren bayanların oranı artmakta ve iş ortamında erkeklerle rekabet edebilmekte ve iyi pozisyonlarda kendilerini göstermektedirler. İş yerlerinde bayanlara yönelik stres faktörleri daha da fazladır. Çoğu zaman bayanların iş yaşamları ile sosyal yaşamlarının karıştığı görülmektedir. Birbiriyle çelişen bu roller kadınlarda strese yol açabilmektedir. Ayrıca işyerlerindeki bayana yönelik taciz de en önemli stres kaynaklarından biridir (Özmutaf, 2006: 77).

2.3.3.3. Aile Hayatı ve Yaşam Tarzı

Çalışanların ailesi ile olan ilişkilerinde yaşadığı sorunlar, gerek sosyal yaşamlarında ve gerekse iş yaşamlarında strese girmelerine neden olabilmektedir. Aile hayatından kaynaklanan gerilim ve stresin önemli bir bölümü aile fertlerinin birbirleriyle ilişki biçimlerinden kaynaklanmaktadır. Aile fertleri arasındaki her üç ilişki türünde (kadın-erkek, çocuk-ebeveyn ve kardeşler arasında) meydana gelen uyumsuzluk, anlaşmazlık, bazen de iletişimsizlik, hem ilgili kişilerde hem ailenin

diğer üyelerinde büyük bir sıkıntı ve gerginliğe yol açabilir (Eroğlu, 2007: 450). Bunun dışında strese neden olabilecek en önemli ailevi sorunlar şu şekilde sıralanabilir: Eşin ölümü ve boşanma, eşlerden birinin diğeri üzerinde hakimiyet kurma isteği, taşınma, aile bireylerinin hastalığı vb. olaylar (Aktaran: Soysal, 2009: 27).

Normalde aile stresle başa çıkmada bireye yardımcı olabilecek ve destek sağlayacak en önemli kaynaklardan biridir. Ancak bireyin aile ve işyerinde sahip olduğu roller yaşamında stres yaratan bir durum haline de gelebilir (Rollinson; 2002: 285). Çalışan bireyler iş yerlerindeki ve özel hayatlarındaki rollerin birbirleri ile çatışmasını önlemek için bu rolleri belirli bir seviyede dengede tutmaya çalışır. Literatürde iş-özel yaşam dengesi olarak adlandırılan bu durum özel yaşam ve kariyer alanlarına ilişkin faaliyetlerin uyumlu bir şekilde birlikte yürütülmesi anlamına gelir. Bireyin yaşamı esnasında birden fazla rolü sürdürmesi, farklı konularla ilgilenmesi, potansiyelinin farklı yanlarını kullanması yararlıdır. Ancak zaman zaman farklı roller birbirlerini olumsuz etkileyebilir, birey zorlanabilir. Günümüzde özellikle iş yaşamı ve özel yaşama ilişkin sorumlulukları birlikte yürütmek kişinin zorlanmasına yol açabilmekte ve bunun sonucunda bireyin kendisi, yakın çevresi ve iş ortamı için olumsuzluklar söz konusu olabilmektedir. İş-özel yaşam dengesi bozulduğunda bir süre sonra bu durum kişiyi olduğu kadar iş ortamını, çalışma arkadaşlarını ve kişinin ailesini de kaçınılmaz olarak olumsuz etkiler. Bu durumda performans azalması, motivasyon ve konsantrasyon sorunları ortaya çıkabilir. Bunları kurumsal sorunların izlemesi doğaldır. İşte yetersizlik duyguları ve artan stres bir süre sonra tükenmişliğe veya strese bağlı bedensel sağlık sorunlarına yol açabilir (<http://www.erguvanim.net/blog/is-ve-ozel-yasam-dengesi;> 12. 09.2009).

Bireyin yaşam tarzı da stres yaratan bir etmen olarak karşımıza çıkabilir. Birey ne kadar doğal yaşam tarzından uzaklaşırsa ve bir takım saplantılara yönelirse stres yaşaması o kadar olası hale gelir. İçki, sigara, uyuşturucu ya da ilaç düşkünü olma vücut üzerinde anormal uyarıcı etkiler yapmaktadır. Ayrıca, hızlı yaşam tarzı, her gün her gece değişik ortamlarda değişik kişilerle yaşamının veya kumar gibi

heyecansal ve parasal açıdan insanı etkileyecek bir alışkanlığın bulunması insan vücudundaki stres yükünü artıran, direncini kıran, olumsuz etkiler bırakan bir durumdur. Bunun dışında monoton bir yaşam tarzından bıkkınlık duyan ve değişiklik arayan insanlarda gerekli ortamı bulamamanın verdiği hayal kırıklığı ve bunalım nedeni ile vücut direncinin zayıflamasıyla sağlıklarını yitirmeleri söz konusu olabilmektedir (Eren, 2001: 294).

2.3.3.4. Diğer Faktörler

Bireyin ekonomik sorunları, eğitim düzeyi, medeni durumu ve geçmiş tecrübeleri de diğer bireysel stres kaynaklarını oluşturmaktadır.

Maddi açıdan sıkıntı içinde bulunan birey, ailesini geçindirmek, ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak ve karşısına çıkacak sıkıntıların üstesinden gelmek isteyecektir. Ayrıca bazı bireyler ekonomik düzey açısından kendilerini kıt kanaat geçindirecek parasal koşullara razı iken, bazı bireylerin maddi ekonomik koşullara verdikleri önem daha fazladır, çünkü bunlar daha rahat ve lüks yaşamı düşlerler. Daha çok maddi kazanç, daha fazla çalışmayı bedensel ve fikirsel uğraş vermeyi zorunlu kılar. Bu durumda birey daha çok gerilim altına girer ve stres yaşar (Eren, 2001: 294).

Evli kadınların daha fazla sorumluluk üstlenmesi, boşanma, eşin hastalanması, eşin ölümü strese de neden olabilmektedir. Ayrıca pozitif bir evlilik süreci yaşayan bireyler için bekar olan bireylere göre stres düzeyi daha düşük olabilmektedir. Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla yıprandıkları, buna karşılık eğitim düzeyi, bilgi ve tecrübe yükseldikçe stresle baş edebilmenin daha kolaylaştığı görülmektedir. Ayrıca bilgi ve deneyimleri yetersiz gençler de stres yaşayabilmektedirler. İşe yeni başlamak, örgütün değerlerini ve hiyerarşik yapıyı yeterince anlayamama nedeniyle stres yaratır. Diğer taraftan genç insanlar kendilerini ispat etme ve ilerlemek için daha fazla strese girebilmektedirler (Özmutaf, 2006: 77).

2.4. İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi

Eysenck bazı araştırmacılar tarafından stres ve kişiliğin birbirinde bağımsız iki konu olarak ele alındığını fakat bunun büyük bir hata olduğunu belirtmektedir. Eysenck, stresin ancak bir organizmanın yaşayacağı bir gerginlik olarak tanımlandığı zaman anlam kazandığı için, bu iki kavramın birbiriyle çok bağlantılı olduğunu vurgulamıştır (Aktaran: Bardavit, 2007: 21).

İnsanlar strese karşı aynı şekilde tepki göstermezler. İnsanların aynı olaylar karşısında yaşadıkları farklı stres düzeyleri, onların kişilik özellikleriyle yakından ilişkilidir. Örneğin aynı mesleğe sahip bireylerin stresli bir durum karşısında aynı tepkiyi vermesi beklenemez. Yüksek başarı güdüsü olan biri için işle ilgili gerilimler onun başarı güdüsünü kamçılarken, bir başkası bu durumla başa çıkabilme yetersizliğinden stres duyabilir. Kısaca stres duymada kişisel farklılıklar önemli bir olgudur (http://www.isgucdergi.org/index.php?p=arc_view, 10.09.2009; Tutar, 2004: 217).

Stres kaynaklarının farklı kişilerde farklı etkiler yaratmasına neden olan kişisel farklılıklar 4 temel değişkenle sınıflandırılabilir (Bkz. <http://www.humanresourcesfocus.com/stres.asp>, 12.09.2009; Zel, 2006: 103):

a. Demografik ve Algısal Değişkenler: Kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi ve fiziksel durumu onun algılamasını etkiler. Mesela bir birey için rekabetsel ve iddialı bir ortamda çalışmak olumlu görünürken bir diğeri için tehdit unsuru olarak görünür.

b. İş Deneyimleri: Deneyim büyük bir stres azaltıcıdır. İşe ilk girilen zamanlarda çalışanlarda stres oldukça fazladır. Bu stres ilk günlerin belirsizliğinden ve yenilgiye uğrayabilme korkusundan kaynaklanır. Stresin azalması ya çalışarak strese dayanıklı hale gelmekle mümkündür ya da yılların deneyimiyle sorun çözme mekanizmalarının gelişmesiyle mümkündür.

c. Kontrol Odağı: İş stresi üzerinde önemli bir etkisi olan kişilik değişkenlerinden biri de kontrol odağıdır. Daha öncede bahsettiğim gibi kontrol odağı kavramı, bireyin kendisini etkileyen olayları kendisinin kontrol edip etmediğine ilişkin inancını anlatır. Edward' a göre, kontrol odağı çok güçlü bir kişilik değişkenidir. Spector yaptığı araştırmalar sonucu kontrol odağının hem iş stresi yaratan faktörlerle hem de işte yaşanan gerilimlerle ilişkili olduğunu bulmuştur. Dış kontrol odağına sahip çalışanlar çalışma ortamını daha tehdit edici ve stres yaratıcı bir alan olarak görmektedir. Stres yaratan durumlara karşı daha duyarlıdırlar. Son zamanlarda yapılan çalışmalarda, dış denetim odağı iş tatmini ile negatif ilişkili, fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olmama durumu ile de pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Kontrol odağı, stres ve gerilim arasında bir ara değişken olarak görülebilir (Bkz. Siu and Cooper, 1998: 56; Leung vd., 2000: 124; Field vd., 1985: 271). Stres ve gerilim arasındaki ilişki, dış kontrol odağına sahip kişilerde iç denetim odağına sahip olanlardan daha yüksektir (Siu and Cooper, 1998: 56).

Spector'un kontrol odağı çalışmaları üzerinde yaptığı bir meta-analiz göstermektedir ki, iç denetim odağı, yüksek iş tatmini, işe bağlılık, motivasyon ve performans ile ilişkilidir. Üstelik iç denetim odağına sahip kişiler daha az duygusal stres yaşarlar; fiziksel olarak daha sağlıklı olurlar, daha az işe devamsızlık yaparlar ve daha az rol stresi ve ruhsal dalgalanma yaşarlar (Bkz. Kirkcaldy vd., 2001: 1363; Ross, 1995: 9).

d. A Tipi Davranış: Sabırsız, hareketsiz duramayan, saldırgan, devamlı yarış halinde olan, çok çeşitli aktivitelerle uğraşan ve yoğun baskı altında olan A Tipi davranışa sahip kişiler iş başında ve iş dışında daha çok stresli olan kişilerdir. Bu tip kişilerin koroner yetmezliğine yakalanma riskleri, diğerlerine göre iki kat daha fazladır (Şimşek vd., 2008: 110). B Tipi davranışa sahip kişiler de stres yaşarlar fakat zorlanma ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılırlar.

Acar ve Zuhul Baltaş' a göre A tipi davranış özelliğine sahip kişilerin bu kişilik özelliğinden kurtulmaları mümkündür. A Tipi davranış biçiminin değiştirilebilmesi için şunlar yapılabilir (Baltaş ve Baltaş: 1996: 257-261):

1. Telaş ve acelecilik zaman planlaması yapılarak en az seviyeye indirilebilir.
2. Sakin bir iş ortamı ve dağınık olmayan bir masa; A tipi davranış sahiplerinin ilgisinin dağılmasını önlemeye yardım edecektir. Masadaki dağınıklık, masa sahibine verdiği en kısa mesaj “yapman gerekenleri yapmadın” mesajıdır. Bu durum telaşı doğurur.
3. Bulduğunuz toplantı ve ortamlarda daha az konuşmaya gayret ederek, yıpranma payınızı azaltabilirsiniz. A tipi özellikte insanlar konuşmayı seven bir kişiliğe sahiptirler. Bu özelliklerinden dolayı dinleyenlerde bıkkınlık ve hoşnutsuzluk oluşturup gereksiz çatışmalara sebep olabilir.
4. İş dışında harcadığınız zamanı işi düşünerek geçirmeyin. Öğlen yemekleriniz iş yemeklerine dönüşmemesine dikkat edin.
5. İş dışında uğraşlar edinin. Spor veya sanatın herhangi bir dalı size hayatın renkli kısmını gösterecektir.
6. A tipi kişilik özelliğinin değiştirilmesi için B tipi kişilik özelliğine sahip kişilerle arkadaşlık edinmelidir. A tipinin aklına gelmeyecek ilginç fikir ve yorumlar B tipi kişilikte olacağından, A tipi kişiliğin görüş açısı artmaya başlar.

Bireysel özellikler; kişilerin stres ile başa çıkma davranışlarını etkilemektedir. Bireylerin; stres ile başa çıkmada başarısız olmaları durumunda depresyon, mutsuzluk gözlemlenmektedir. Başa çıkma; problemleri durumu düzeltmek veya yönlendirmek için benimsenen açık ve gizli tüm davranışları içermektedir. Bireylerin, stres ile baş etme yöntemleri de stresi algılamalarını etkilemektedir. Örneğin; içten denetimli bireyler çözüm odaklı başa çıkma yöntemleri kullanırken, dışsal denetimli bireyler ise sorunu görmezden gelebilmektedirler. Smith ve Everly, adapte edici başa çıkma yöntemi kullanan bireylerin; stresten daha az etkilendiklerini tespit etmişlerdir, bu sonuçta içsel denetimli bireylerden beklenen bir davranıştır. Grannis içsel denetimin; stresi hafifletici özellik taşıdığını tespit etmiştir. Ivancevich ve Matterson, bireylerin denetim odağının strese adapte olmaları ile ilişkili olduğunu söylemektedirler. Dıştan denetimli bireyler; genel hayata ilişkin stresle ve de örgütsel stres ile pozitif korelasyona sahiptirler. Bireyin denetim odağı inancı, stresi algılama derecesini etkilemektedir (Sarıkaya; 2007: 79).

Bireyin sahip olduğu kişisel özellikler stresten korunabilme derecesini belirlemektedir. Bunlar kişinin değişimlere uygun olarak kendini programlayabilme yeteneği, çevre gelenekleri ve geçmiş tecrübelerinden elde ettiklerine bağlıdır. Bu özellikler stresle başa çıkmak konusunda büyük önem taşır. Çeşitli araştırmalar stresle başa çıkmayı zorlaştıran bazı kişilik özelliklerini ortaya çıkarmıştır. Düşmanlık duyguları baskın olan kişiler, kendilerine her konuda bir suçluluk payı çıkaranlar, aşırı duyarlı ve duygusal tepkileri önde olanlar, benmerkezci olarak adlandırılan egoist kişilik özelliği baskın olanlar, olayları çok iyi ya da çok kötü bulanlar, çocuksu diye bilinenler (olgunlaşmamış) ve çevreleri ile ilişkilerinde yetersiz kalan pasif kişiler stresle başa çıkmakta başarısız olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1999: 42-43).

Bazı insanların strese daha dayanıklı olduğu bilinmektedir. Örneğin, bütün bir ulusun sorumluluğunu taşıyan devlet adamları. Bu konuda en çarpıcı örnekler, İsmet İnönü ve Winston Churchill' dir. Bu güçlü kişilikler gerçek savaşları, bir satranç oyunu gibi görmüşlerdir. Oysa birçok kişi, satranç oyununu gerçek bir savaş gibi algılamaktadırlar. Bazı insanların strese dayanıklı olmaları bilim adamlarının dikkatini çektiğinden bu tip insanların ortak özelliklerini araştırmışlardır. Şu özelliklerin onlarda bu durumu yarattığı tespit edilmiştir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 63):

- İşlerine ve sosyal hayata daha aktif katılanlar. Yaptıkları işten ve sosyal faaliyetten zevk alanlar.
- Mücadele ve değişiklikten zevk alanlar.
- Hayatlarını ve çevrelerindeki şartları kontrol ettiklerine inanlar.
- Gelecekle ilgili olumlu beklenti içinde olanlar.
- Kişiliklerinde hoşgörü ve esneklik faktörünü bulunduranlar.
- Yakın çevre ile olumlu duygusal ilişki içinde bulunanların strese karşı daha dayanıklı olduğu gözlemlenmiştir.

Kişilerin stres yaşayıp yaşamayacağı veya ne oranda stres yaşayacaklarını belirleyen özellikler arasında, kişinin dünyayı değerlendirme tarzı da gelmektedir. Kötü olayları açıklarken; içselleştiren, kötü durumun değişmeyeceğini düşünen ve

diğer olaylara da genelleyen kimselerin kötümser olduğu söylenebilir. Bir başka deyişle bu kişiler yaşamlarını kötü bir falcılıkla devam ettirmeye çalışırlar. Bu kişiler tutarlı bir şekilde olayların kötü gideceğini ve kötü sonuçlanacağını düşünürler. Belki de daha kötü olanı bu kişilerin bu durumun her zaman için geçerli olacağına da inanmalarındır. Dünyaya daha çok olumluları gösteren bir pencereden bakan kişiler ise kendilerini genel olarak daha iyi hissetmektedirler ve çevresel kaynaklarını daha iyi bir şekilde değerlendirebilmektedirler. Yaşama daha olumsuz bir açıdan bakanlar için en büyük stres kaynağı, kontrolün kendilerinde olmadığına ilişkin inançlarıdır. Yani bu kişiler ne yaparlarsa yapsınlar olumsuz uyarıcıyı ortadan kaldırma veya etkilerini azaltma şansına sahip olmadıklarını düşünmektedirler. Yaşamda kontrol sağlanamayacağına ilişkin bilgi ise neredeyse her verinin belirsiz olarak yorumlanabileceği anlamını taşımaktadır ki bu durum başlı başına bir stres kaynağı oluşturmaktadır. Bu temel inançlarına rağmen kötümserler başlarına gelen kötü olaylar için kendilerini daha çok suçlama eğilimindedirler. Yaşama ilişkin daha olumlu bir bakış açısına sahip olan kişiler ise; yaşama ilişkin daha olumlu değerlendirmeler yapmakta ve başlarına gelen kötü olayları felaketleştirmekten uzak durmaktadırlar ki bu bakış açısı onları stresten koruyan önemli bir faktördür (Aktaran: Ceylan; 2005: 59).

Bireyin sahip olduğu değişime uyum yeteneği, stresle başa çıkma açısından önemli bir faktördür. Yeni durumlara uyum yeteneği yüksek olan bireylerin, strese karşı dirençleri daha yüksek, dolayısıyla stres düzeyleri daha düşük olacaktır. Yeni süreçlere ve yöntemlere uyum yeteneği zayıf olan bireylerin stres eğilimi daha yüksek olacaktır. Ayrıca, farklı toplum ve gruplara dahil olma yetenekleri zayıf olan bireyler, yoğun bir yalnızlık ve yabancılaşma duygusu ile birlikte, stres eğilimi göstereceklerdir (Tutar, 2004: 217).

Boyun eğici kişilik özelliğine sahip bir kişi, içinde bulunduğu durumu çözümsüz olarak algılar veya kendi kaynaklarının çözüm için yeterli olmadığına dair güçlü bir inanca sahiptir. Bu temel özellikleri nedeniyle sorunları ile karşı karşıya gelip çözüm üretmeye çabalamak yerine daha pasif bir tutum sergiler. Sorun yaşamalarına rağmen sürekli olarak pasif kalmaları ise psikolojik sorunlara kaynaklık

edebilir. Kişinin bu pasif şekildeki geri çekilmeleri çevrelerindeki insanlar tarafından da genelde öfke ile karşılanmaktadır. Çevreleri ile uyumlarının bozulmasının ise yeni bir stres kaynağı yaratacağı açıktır. Bu kişilerin içinde buldukları duruma ilişkin kontrol algılarının zayıflamış olduğu görülmektedir. Kişi dünyanın anlaşılabilir ve bu doğrultuda düşünürsek sorunlarının da çözülebilir olduğuna ilişkin bir inanç geliştirebilirse, sorunları ile daha etkili bir şekilde baş edebilecektir. Yaşamının kendi yaşamı olduğuna ve her kişinin de kendi patronu olduğuna inanmayan bir kişinin ise; pasif kalmayı ve edilgen davranmayı seçmesi anlaşılabilir bir durumdur. Sorunların üstesinden pasif tavırları ile gelmeye çalışanların etkili olduklarından söz etmek mümkün değildir. Buna karşın kontrolün kendilerinde olduğuna inananlar, sorun çözümüne katkılarını daha etkili bir biçimde sunabilmekte, başlarına geleni pasif bir şekilde izlememektedirler (Aktaran; Ceylan; 2005: 60).

Stres kaynaklarından biri olan mobbing konusunda da hem mobbing uygulayan hem de mobbinge maruz kalanlar açısından kişilik önemli bir konudur. Freud'a göre insanoğlunun doğuştan getirdiği iki temel eğilim vardır; bunlar cinsellik ve saldırganlıktır. Bu iki temel eğilimin güçlü olması, insanoğlunun toplum içinde uyumlu yaşamasını zorlaştırmaktadır. Mobbing uygulayıcıları; doğuştan getirdikleri bu iki dürtüden saldırganlık dürtüsünün etkisini fazla hissetmektedir. Bu insanları düşmanlık duyguları yüksek insanlardır. Kinle doyar düşmanla beslenirler. Düşmanlar olmaması durumunda başka bir düşman bulmakta zorlanmazlar (Tutar: 2004: 39).

Kişilik tipleri bakımından mobbinge verilen tepkiler farklılık gösterir. Kimi kişiler, bazı tutum ve davranışları mobbing olarak görüp onunla mücadele ederken, kimileri bunu mobbing olarak görmeyip bu tutum ve davranışları olağan bir durum gibi değerlendirir. Yani bir işyerinde hangi davranışların mobbing olarak kabul edildiği, çalışanların kişilik özelliklerine, değer yargılarına, kültürlerine ve inançlarına göre değişiklik gösterir (Tutar: 2004: 14).

Çalışanlarda stres düzeyi mobbinge yakalanma riskini tetikleyebilmektedir. Strese daha çok yatkın olan A tipi kişilik yapısına sahip insanlar, mobbinge daha fazla maruz kalmaktadır. Bu anlamda da stres mobbing sürecinde tetikleyici bir

özellik taşımaktadır. Stres mobbing için bir sonuç değil tetikleyici bir neden olarak karşımıza çıkmaktadır. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar mobbing olaylarına karşı daha kontrollü bir yapıya sahiptirler. Bu yüzden mobbing sürecinden ve mobbingin meydana getirdiği stresten daha az etkilenmektedirler (Solakoğlu 2007: 89).

İnsan A tipi bir kişilik özelliğine sahip ise, hem mobbing kurbanı olma, hem de ona karşı koyma potansiyeli daha yüksek olacaktır. A tipi kişilerin çoğunda görülen saldırganlık, ihtiras, rekabet, iş tutkunluğu, acelecilik, sabırsızlık gibi özellikler, onları; dinginlik, sabır, hoşgörü, tolerans, göz ardı etme, önemsememe, ağırdan alma gibi özelliklere sahip olan B tiplerinden ayırır. Buna göre mobbingin hedefi olma ve ona direnç gösterme potansiyelini belirleyen temel faktör, kişinin A veya B tipi kişilik özelliklerine sahip olmasıdır. A tipi kişilik özelliğine sahip olanlar çabuk düşünürler, pratik zekaları vardır; birkaç işi aynı anda gerçekleştirirler, belli bir zamanda maksimum etkinlik ve sonuç elde etmeyi başarırlar. Bu özellikler, kişilerin mobbinge uğrama olasılığının artmasına neden olur (Tutar: 2004: 36).

B tipi kişilik özelliğine sahip olanlar ise; daha rahat, daha uysal, daha az rekabetçidirler. A tiplerinin küçük ayrıntılara takıldıkları yerde, B tipleri olaylara daha farklı yönlerden bakabilirler. Yaşama dair fazla beklentileri yoktur, telaşları daha az, kaygıları daha düşüktür. B tiplerinin de mobbing kurbanı olma ihtimalleri vardır; ancak bunlar mobbing karşısında fevri hareket etmez, daha kontrollü ve dengeli tepki gösterirler (Tutar: 2004: 37).

Yapılan bir araştırmaya göre bir stres hormonu olan cortisolun seviyeleri ölçülerek mobbing davranışının stres üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır ve mobbing davranışına maruz kalan kişilerin tatil günlerinde bile hala stres hormonu salgıladıkları tespit edilmiştir (Demirçivi, 2008: 27). Solakoğlu' nun Eskişehir merkezdeki bir sağlık kuruluşu çalışanları üzerinde, mobbingin örgütsel stres üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda ise; mobbing davranışının örgütsel stres düzeyini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Stres olumsuz düzeyde ve uzun süre yaşandığında birçok zararlı sonuçlara neden olabilmektedir. İnsanların doğal ve ideal dengelerini bozan birtakım stres olaylarının, organizma üzerindeki etkilerinin ne kadar sürdüğü önemli bir konudur. Bu bakımdan, potansiyel stres vericilerin, organizmayı etkileme sürelerini üç kategoride incelemek mümkündür. Birincisi, kısa süreli stres durumlarıdır. Bu kategori, hemen hemen herkesin günlük hayatta karşılaştığı, birkaç saniyeden en fazla birkaç saate kadar süren ve genellikle hafif olarak ortaya çıkan stres olaylarından meydana gelmektedir. Mesela, trafik sıkışıklığının devam etmesi ve bir sigara içenin yanına oturma gibi durumlarıdır. İkincisi, birkaç saatten çok sayıda güne kadar süren olaylardan ibarettir. Mesela, ağır iş yükü devreleri, yeni iş sorumlulukları ve aile üyelerinden biriyle olan uyuşmazlığın devam etmesi gibi durumlarıdır. Üçüncüsü ise, uzun süreli stres durumlarıdır. Bunlar, şiddetli ve kronik stres halleri olup, haftalarca, aylarca ve hatta yıllarca sürebilirler. Bu kategoriye, sevilen birinin ölümü, uzun süren mali güçlükler ve uzun süreli hastalık durumları gibi stres olayları girmektedir (Eroğlu, 2007: 460).

Az miktarda ve kısa süreli stres olumlu etkilerde bulunabilirken, uzun süreli ve yoğun bir stres bireyin dengesini alt üst ederek çeşitli belirtilerin meydana gelmesine neden olabilmektedir. Stresin neden olduğu bu belirtileri ve sonuçları birey ve örgüt düzeyinde olmak üzere iki şekilde ele alabiliriz.

2.4.1. Birey Üzerindeki Etkileri

Stresin birey üzerindeki etkileri fiziksel, davranışsal ve psikolojik olarak ele alınabilir.

I. Fiziksel Etkiler: Zararlı etkenler organizmanın belirli istemlerinde ve işlevlerinde değişikliklere yol açar. Bu değişikliklerin farklı evreleri de, çeşitli belirtilerin ve yakınmaların ortaya çıkmasında rol oynar. Organizmayı tehdit eden ve mevcut dengesini bozan stresli durumlar karşısında bedensel olarak gözlenen ve bazen de ölçülebilen fizyolojik belirtilerin başlıcaları şunlardır (Bkz. Eroğlu, 2007: 461; Tutar, 2004: 250):

- Dolaşım sistemi, kalp ve damar hastalıkları: Çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve artışlar, göğüs ağrısı, hipertansiyon
- Solunum sistemi hastalıkları: Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım,
- Sindirim sistemi hastalıkları: İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar,
- Üreme sistemi hastalıkları: Üreme organlarında meydana gelen çeşitli hastalıklar.
- İç salgı bezi hastalıkları: Hipertroid, şeker hastalığı
- Deri hastalıkları: Kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi
- Hareket sistemi hastalıkları ve migren: Kireçlenme, kas gerilimine bağlı hastalıklar, migren, kronik baş ağrıları.

II. Davranışsal Etkiler: Stresin kişi davranışları üzerinde açık ve doğrudan etkileri bulunmaktadır. Bu etkiler kapsamında uykusuzluk, uyuma isteği, iştahsızlık, yemede artış, konuşma güçlükleri, sigara kullanma, alkol ve uyuşturucu kullanmadan söz edilebilir. Bu davranışlar birey üzerinde uyuşturucu etki yaratarak hayatın gerçeklerinden kaynaklanan gerçekleri unutmaya yardım ederler (Bkz. Akat vd., 2002: 424; Güney, 2008: 336; Sökmen; 2005: 5; Tutar, 2004: 252). Stresin bir diğer davranışsal etkisi ise kişilerin dikkatlerini ve uyanıklığını etkileyerek kazalara neden olması veya saldırganlık duygusu yaratmasıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 197).

III. Psikolojik Etkiler: Örgütlerde stresten kaynaklanan çeşitli psikolojik belirtilere rastlanmaktadır. Bu belirtileri gerginlik, geçimsizlik, sürekli endişe, yetersizlik duygusu, yorgunluk, depresyon, can sıkıntısı, yersiz telaş ve düş kırıklığı olarak ifade etmek mümkündür (Bkz. Tutar, 2004: 251; Eroğlu, 2007: 461).

2.4.2. Örgüt Üzerindeki Etkileri

Örgütte yönetici ve çalışanların yoğun ve sürekli strese maruz kalmaları, örgütte kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına neden olabilir. Stres neden olduğu verim kaybı, işe devamsızlık, arttırdığı sigorta ve hastane masrafları, yol açtığı sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri nedeni ile örgütlere önemli bir maliyet yükü oluşturur (Soysal, 2008: 28).

Stresin işyerine olan maliyetini doğrudan ve dolaylı olmak üzere ikiye ayırabiliriz. Stresin doğrudan maliyeti personel devrinin fazla olması, devamsızlık ve performans problemleri iken dolaylı maliyetleri çalışanların moral ve iş tatminlerinde düşüş ve çalışma ilişkilerinde güvensizliğe yol açmasıdır (Siu and Cooper, 1998: 55).

Stres altında sağlığını ve moralini kaybeden kişinin örgüte yansıyan sonuçları performans ve verim düşüklüğü, işgören devir hızı, işe devamsızlık, iş kazaları, yabancılaşma ve tükenmişlik şeklinde ortaya çıkar.

2.4.2.1. Verimsizlik

Üretimin kalitesini arttırmak veya hizmet kalitesini yükseltmek, diğer etmenlerle birlikte ilk önce insan ögesine bağlıdır. Çalışanların ne kadar etkin olduğu verimlilik ve stres düzeyleri arasındaki ilişki ile açıklanabilir. Stresin verimlilik ile olan bu ilişkisi tersine dönmüş bir U harfi ile açıklanabilir. Buna göre verimlilik, çalışanlar üzerindeki stres orta düzeyde iken en uygun durumdadır. Stres çok fazla veya çok az ise verimlilikde düşüşler olmaktadır. Örneğin aşırı bir biçimde işe boğulmuş bir yönetici ya da o iş için hazır olmayan bir yönetici tersine dönmüş U eğrisinin çıkış ve inişindedir. Bu nedenle stresin yoğunluğunu hiçbir zaman orta ya da optimum düzeyin altına düşürmemek gerekir (Bkz. Eren, 2001: 304; Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 279).

Stres nedeniyle sağlığı bozulan kişi, hastalık nedeniyle işe gelemeyiz; işe dikkatini yoğunlaştırmakta güçlük çeker; işe ilgisi, yaratıcılığı ve iş tatmini azalır, hataları artar. Sonuç olarak, işinde etkin ve verimli olamaz. Stresten kaynaklanan her

türlü fizyolojik hastalık ve rahatsızlıkların, bazı saldırı ve depresyonla davranış biçimlerinin, çeşitli iş kazalarının, işyerindeki personel devri ile devamsızlık ve işe yabancılaşma olaylarının, iş performansı üzerinde olumsuz etkileri vardır.

2.4.2.2. Personel Devri

Personel devri işgörenlerin bir örgüte giriş ve çıkış hareketleri ile ilgili bir kavramdır. Bir işletmede çalışmakta olan kişilerin, bu kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi sebeplerle ayrılmaları personel devri olarak adlandırılmaktadır (Eroğlu, 2007: 467).

İşgören devir hızının yüksekliği çalışanların stres altında olduklarının bir belirtisi olabilir. Bir örgütte sürekli olarak stres altında çalışmak çalışanların örgüte bütünleşmesini ve iş tatminini engeller. Kişilerin yeteneklerini kullanma olanağı bulamaması, örgütlerin kariyer gelişiminde problem olan otokratik yönetim anlayışını benimsemesi işgören devir hızının yüksek olmasına neden olan stres faktörlerinden bazılarıdır. İşgören devir hızının optimum düzeyde olması, işletmeye taze kan gelmesi ve örgütsel amaçlara ulaşma yönünde etkilidir. Ancak bu oranın genel ortalamaya göre yüksek olması tehlike işareti olarak kabul edilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:198).

Stres nedeniyle hastalanan personelin izin alması veya işten ayrılması, işletmenin kârlılığını olumsuz etkiler. İşçinin işten ayrılması demek, işletmenin yeni işçi alması ve eğitmesi için, bir maliyete katlanması demektir. Ayrıca, ayrılan işçi yerine yenisi bulunamadığı için bazı işlerin yapılmaması nedeniyle fazla çalışmaya gereksinim duyulması gibi bir ek maliyet daha söz konusu olabilir.

2.4.2.3. İşe Devamsızlık

Devamsızlık, kısaca işgörenin çalışma programı veya planına göre çalışması gereken zaman diliminde işine gelmemesi olarak tanımlanabilir. Bazı tanımlamalarda haklı bir mazeret veya hastalık nedeniyle işyerine gelmemek devamsızlık sayılsa da,

izin veya normal yıllık tatiller dışında iş programında işe gelmeme nedeniyle sorun doğuran tüm hususlar devamsızlık kapsamındadır (Sökmen; 2005: 6).

Mesleki hastalıklar, iş kazaları, çalışma saatlerinin çokluğu, işgörenlerin sorumluluk duygularının gelişmemesi, ulaşım sorunları, kötü hava şartları, başka iş arama çabaları ve çeşitli çevresel etkenler gibi hususlar önemli devamsızlık sebepleridir. Bu devamsızlık sebeplerine dikkat edildiği zaman bütün bunların aynı zamanda birer stres etkeni olduklarını görebiliriz. Devamsızlığın ortadan kaldırılması ya da en aza indirilmesi için devamsızlığa neden olan hastalıkların örgütsel kaynaklarına inilerek bunların düzeltilmesi gerekir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:198).

Grant ve Langan-Fox tarafından 2006 yılında kişiliğin iş stresi, baş etme yaklaşımları ve iş memnuniyeti üzerindeki etkisi üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarında düşük nevrotiklik puanı, yüksek dışa dönüklük ve yüksek sorumluluk puanı olanların strese ve hastalıklara daha az maruz kaldıkları, iş doyumlarının ise düşük olmadığı görülmüştür. Diğer yandan, yüksek nevrotiklik puanı ile düşük sorumluluk puanı olan kişilerin daha fazla strese ve hastalıklara maruz kaldıkları, daha fazla işlevsel olmayan baş etme yaklaşımlarını kullandıkları, iş doyumlarının düşük olduğu ve işe devamsızlık oranların yüksek olduğu saptanmıştır (Grant ve Fox, 2006: 723).

2.4.2.4. Performans Düşüklüğü

Bir işin üstesinden gelmek, bir kimsenin üzerine düşen görevi etkin bir biçimde tamamlaması anlamına gelen performans, işlevsel olarak ele alındığında işin gereği olarak önceden belirlenen ölçüleri karşılayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve ulaşılmak istenen amacın gerçekleşme oranı olarak ifade edilmektedir. Performans bireyin nitelik ve yeteneklerinin işe ilişkin olarak düzenlenmiş olan işletme başarı ölçütleri ile karşılaştırılmasıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 280).

Stres performans ve etkinlik üzerinde yararlı ve zararlı etkiler gösterir. Bu konuda ilk kez 1908'de Yerkes ve Dadson araştırma yapmışlar, stres ile performans

ve etkinlik arasında belli bir noktaya kadar doğrusal ilişki bulmuşlardır. Bu araştırmanın sonucuna göre belli bir noktadan sonra stres artarsa performans ve etkinlik azalmaktadır. Aşırı stres özellikle zihinsel yetenek, yargı ve karar verme gibi zihinsel beceri gerektiren işlerde dikkat azalması sonucu işletme için zarar verici sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 197).

Tamera Schneider tarafından 2004 yılında Amerika’ da yapılan bir çalışmada, nevrozluğun psikolojik ve fizyolojik stres tepkisi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmaya 33 erkek, 26 kadın olmak üzere 59 kişi katılmıştır, Çalışmanın yönteminde bir stres uyararı olarak katılımcılara matematik soruları verilmiştir. Soruları yanıtlarken katılımcılardan kan basıncı ve kalp atışları gibi fizyolojik veriler alınmıştır. Ayrıca kişiler soru aralarında tehdit (soruyu çözemeyeceğini inanmak) veya pozitif mücadele potansiyeli (soruyu doğru yanıtlayabileceğini inanmak) algıladıklarını belirtecek anketler doldürmüşlerdir. Bu metotların sonucunda elde edilen verilerle yapılan istatistik çalışmalarında, nevrozlu puanı yüksek olan kişilerin daha fazla tehdit algıladıkları ve bağlantılı olarak daha fazla negatif duygusal deneyimler yaşayıp daha düşük performans gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Ancak nevrozlu puanı yüksek olan kişilerin stres yaşamaya daha eğilimli oldukları görülmüş olsa da, ancak karşılaştıkları durumu bir tehdit olarak algıladıkları zaman bu yaşanmaktadır. Dolayısı ile kişinin algı ve anlamlandırma tarzının önemi bir kez daha burada vurgulanmış olmaktadır (Schneider, 2004:796-802).

2.4.2.5. İş Kazaları

İş kazası, birtakım iç ve dış etkenlerin bir araya gelmesi sonucu işin yapılması sırasında meydana gelen ve önceden planlanmamış olan herhangi bir olaydır. Toplam iş kazalarının büyük bir oranını bu kazaya yatkın kişilerin sebep olduğu kazalar neden olmaktadır. Bu kazaya yatkın kişilerin özelliklerinden önemli bir kısmı, fertlerin stres durumlarından kaynaklanmaktadır. Stres ve gerilim yüzünden, işgörenlerin kaza yapma ihtimallerini arttıran fizyolojik ve psikolojik etkenlerden bazıları şunlardır: Hatalı davranış, tehlikeyi fark etmeme, üzüntü ve depresyon, çabuk yorulma, dikkati devam ettirememe ve tecrübesizlik. Stresin çalışanlarda

fizyolojik ve psikolojik olarak meydana getirdiği kaza yapma eğilimi işin teknik yapısı ve işyerinin olumsuz çalışma şartlarının neden olduğu kaza yapma ortamı ile birleştiği zaman insan kökenli kazaların ortaya çıkma ihtimali yükselmektedir (Eroğlu, 2007: 467).

2.4.2.6. Yabancılaşma

Örgütsel yabancılaşma, işgörenleri çalıştıkları örgütün amaçlarına, işlerinin gereği olan ilke ve kurallara, iş arkadaşlarına, hem kendilerine hem de çeşitli çevresel ve örgütsel sorunlara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalmalarını ifade etmektedir (Budak, 2008: 391).

İşgörenler, işlerinde umdukları ortamı bulamazlarsa, kendilerini sadece üretim yapan robotlar olarak görüldüğü hissine kapılırlarsa veya yöneticilerin katı ve sert davranışlarıyla karşılaşılırlarsa; yabancılaşabilecek, yoğun bir stres yaşayabilecek, saldırgan veya içe kapanık bir davranışta bulunmak suretiyle etrafındakilere tepki gösterebileceklerdi. Diğer taraftan örgütsel açıdan yabancılaşma, düşük üretkenlik, bozuk moral ve ahlaki değerler, yüksek düzeyde işgücü devri ve işten kaçma ile hastalıklar ve rahatsızlıkların birçok biçimi örneğin, artan suç oranları, sabotaja yönelme, sağlık ve sosyal güvenlik maliyetlerinde artış, iş yavaşlatma ve grevler nedeniyle baskı altına alınmış bir ekonomi biçiminde kendini gösterebilecektir (Soysal, 2008: 30).

2.4.2.7. Tükenmişlik

Cherniss, tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin psikolojik olarak işinden soğuması olarak tanımlar. Tükenmişlik insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendromdur (Aktaran; http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler, 17.05. 2008).

Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutta ele almaktadır. Duygusal tükenme; tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve “Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir. Yorgunluk hissi, baş ağrısı, uykusuzluk, yeme alışkanlıklarında değişim, depresyon, çaresizlik gibi durumlar bu boyutta görülen tükenmişlik belirtileridir. Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Duyarsızlaşan birey çevresindekileri birer insan olarak değil de nesne olarak görür ve kendisini, işini, örgütü ve hatta hayatını ihmal eder. Düşük kişisel başarı duygusu ise; kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir. Bu duyguyu yaşayan birey sürekli olarak geçmişe göre daha düşük başarı elde ettiğini düşünür ve gelecekte de bu durumun devam edeceğini, bu durumu değiştiremeyeceğine inanır (Bkz. Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Greenberg ve Baron, 2003: 129; Mcshane ve Glinow, 2003: 209).

Yaşanılan stresin bir sonucu olarak tükenmişlik duygusu yaşayan insanlar kurumlarına ve kendilerine karşı düşmanca tavır sergilerler. Can sıkıntısı, kötümserlik, hoşnutsuzluk, yetersizlik duygusu bu tip insanların sergilediği davranışlar arasındadır. Sonuç olarak tükenmişlik duygusu bireyin, beklenti seviyesini aşağı çekip, kendine güven duygusunu yitirmesine ve gittikçe başlangıçtaki amaçlardan uzaklaşmasına neden olur (Şimşek vd., 2008: 342).

SONUÇ

Stres, özellikle son otuz yıl içerisinde evrensel bir ilgi odağı olmuştur. Bu ilginin nedenleri stresin insan sağlığını ve iş yaşamında başarıyı olumsuz yönde etkilemesinden kaynaklanır. Stres alkolizme, kalple ilgili sorunlara kazalara ve kısa süreli hastalıklar nedeniyle işgücü kaybına da neden olmaktadır. Son yirmi yıl içinde bütün ülkelerde ortaya çıkan nüfus artışı, teknolojik gelişim, değişim, işsizlik, ekonomik sorunlar gibi birçok faktör dikkate alınırsa bu hastalıkların daha ciddi boyutlarda problemlere yol açacağı tahmin edilebilir.

Stres, vücudumuzun hareketli dengesini bozan herhangi bir uyarıcıdır. Stres açlık, susama, çalışma, psikolojik baskılar vb. değişkenlerin bir arada bulunmasıyla da doğar. Bununla birlikte birçok stresin nispeten önünü kesmek mümkündür. Açıkken yemek yenmesi böylece bedensel dengenin yenilenmesi yolu ile geçici olarak stresin azaltılabilmesi buna bir örnektir. Stres, Hans Selye'nin kuramsal çalışmalarının ışığında incelenmeye çalışılmış, sonuçta stres karşısında, çevresel faktörler kadar bireysel farklılıkların ve kişisel özelliklerin de önemli olduğu vurgulanmıştır. Herkes stres hisseder; ancak, farklı insanlar olaylardan farklı şekilde etkilenir ve farklı tepkiler verir.

Stres bireye özgü bir olaydır. Aynı stres yaratıcısına iki kişinin verdikleri cevaplar farklı olabilmektedir, çünkü aralarında bireysel farklılıklar bulunmaktadır. Stres bireylerin onu algılama durumlarıyla sıkı sıkıya bağlıdır. Ayrıca, bireyden bireye değiştiği gibi, aynı birey için farklı zamanlarda algısal farklılıklarda söz konusu olabilmektedir. Nitekim birey mutlu ve güvende olduğu zamanlarda stresli olarak algılamadığı bir değişkeni, psikolojik olarak zayıf olduğu zamanlarda birer tehdit olarak görebilmektedir.

Her birey, gerek hayat görüşü gerekse hayat biçimi açısından diğerlerinden ayrılır. Bilimsel olarak belirli özelliklere sahip insanlar benzer kişilik kuramları içinde incelenmeye çalışılmıştır, ancak, bu ayırım sadece kuramsaldır. Kısacası, bireylerin davranışlarını anlama ve açıklamada bilim insanlarına analiz yapma

kolaylığı sağlaması bakımından kişilik kalıpları oluşturulmaya çalışılmıştır. Örneğin; içe dönük kişilik ya da dışa dönük kişilik gibi. Gerçekte bütünüyle içe dönük ya da dışa dönük birey bulma oranı düşüktür. Çünkü, gerçekte bireyin hangi kişilik kalıplarında olduğunu belirlemek, zamanla değişim göstereceğinden, güçtür. Bireyin sahip olduğu kişilik tipi, onun algılama ve çevresinde olup bitenleri yorumlama şeklini etkiler ve böylece bireyin çeşitli faaliyetlerde gösterdiği performans değişir (Mcclure, 1993: 40).

Her bireyin kişilik yapısı farklı olduğundan verdikleri tepkiler de farklı olur. Bazılarının heyecan, stres, kaygı düzeyleri yüksek olur ve bunlar, uyarılma düzeyi yüksek olarak tanımlanır. Uyarılma düzeyi düşük olanlardaysa heyecan, stres, kaygı düzeyleri düşüktür.

Stres ve kişilik arasındaki ilişki üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Çin' de yapılmış bir araştırmada kişiliğin stres tepkisi üzerindeki etkisi psikolojik ve fizyolojik açılardan incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda nevroitiklik puanı yüksek olan kişilerin algıladıkları stres daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca nevroitiklik ile nabız seviyeleri arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur (Aktaran; Bardavit, 2007: 22).

Avusturalya' da yapılan bir başka araştırmada lise öğrencilerinin akademik strese nasıl tepki verdikleri araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda nevroitiklik puanı yüksek olan kişilerin akademik stresi daha fazla tehdit olarak algıladıkları ve daha çok depresif semptomlar gösterdikleri görülmüştür. Diğer boyuta bakıldığında, dışadönüklük puanı yüksek olan öğrenciler ise, akademik stresi daha fazla pozitif mücadele potansiyeli olarak algılayıp daha az depresif semptomlar göstermişlerdir (Aktaran; Bardavit, 2007: 22).

Bu araştırmadan yola çıkılarak benzer sonuçları da Hemenover ve Dienstbier 1996' da yapmış oldukları araştırmada bulmuşlardır. Yaptıkları araştırmada negatif duygulara odaklanmanın daha fazla stres algılanmasına yol açtığı bulunmuştur.

Buradaki ilişkinin tehdit algılamasıyla ilintili olduğu da saptanmıştır (Aktaran; Bardavit, 2007: 22).

Strese yol açan durumların yarattığı duygular ve psikolojik uyarılma son derece rahatsız edicidir ve bu rahatsızlık kişiyi bunu azaltmak için bir şeyler yapmaya iter. Bir kişinin stres yaratan durumlarla uğraşma sürecine başa çıkma denir (Atkinson vd., 2002: 509). Stresle başa çıkma ya da stres yönetimi, stres kaynaklarının insan üzerindeki bütün sonuçlarını en aza indirmek ve bu gerilim kaynakları ile rasyonel ve etkili bir şekilde başa çıkmak için gösterilen çabaların tümüdür (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 65).

Stresi önlemede bireysel ve örgütsel önlemler tek başına yeterli olmadığı için stres yönetimi bireysel ve örgütsel stres yönetimi olarak iki boyutta ele alınmaktadır.

Bilinçli bir şekilde olmasa da stres, çoğunlukla bireyin kendisinden kaynaklanmaktadır. Bu yüzden bireyler strese neden olan etmenler konusunda daha dikkatli davranmayı öğrenerek, bu etmenlere karşı düşük seviyede tepki düzeyleri geliştirebilirler. Birey stres etmenlerine karşı düşük düzeyde tepki vermenin yanında bu etmenlerin ortaya çıkmasını da engelleyebilir (Şimşek vd., 2008: 344).

İş stresini azaltmaya yönelik bireysel yöntemler kısaca açıklanacak olursa (Güler vd., 2001: 28);

- **Bedene Yönelik Yöntemler:** Nefes egzersizleri, aerobik, jimnastik, çeşitli gevşeme yöntemleri (derinlemesine kas gevşetme, yoga, meditasyon vb), doğru-beslenme (strese yol açan beslenme alışkanlıklarından vazgeçme).
- **Duygu ve Düşüncelere Yönelik Yöntemler:** Hayata bir bilim adamı gibi yaklaşmayı bir alışkanlık haline getirme (tek bir olaydan hareketle genellemeler yapmadan her görüş için sürekli kanıt arama, kanıtı olmayan görüşlerden vazgeçme) stres oluşturucu faktörleri bir tehdit gibi yorumlamak yerine, yeteneklerini sınama imkanı gibi yorumlama,

irrasyonel inançlarını, varsayımlarını sınamayı öğrenme, duygularını başkalarıyla paylaşabilme, duygularını açıkça ancak uygun biçimlerde ifade edebilmeyi öğrenme.

- **Duruma Yönelik Yöntemler:** Zamanı iyi kullanma, sosyal destekten yararlanma, iletişim becerilerini geliştirme, atılgan davranış alışkanlıkları edinme, problem çözme becerilerini geliştirme.

Örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri, çalışanların iş ve iş ortamlarından kaynaklanan streslerini azaltmak ya da önlemek için örgütsel düzeyde stres yaratan faktörlerin kontrol edilmesi veya azaltılması için yönetim tarafından yapılan aşağıda özetlenmeye çalışılan düzenlemeleri ifade etmektedir (Güney, 2008: 345):

a. Yönetim, işgörenler için destekleyici bir organizasyonel yapı ve örgüt iklimi geliştirilmelidir. İşletmenin örgütsel işleyişi planlanırken yapıyı merkeziyetten uzak, katılımcılığı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici, ast üst arası iletişim engellerini yok edici bir organizasyon geliştirilirse, yalnızlık, desteksizlik ve aşırı işbölümünün yarattığı olumsuz stres, önemli ölçüde engellenecektir.

b. İş zenginleştirmesine dönük örgütsel düzenlemeler yapmak gerekir. En basit anlatımla iş zenginleştirmesi, çalışana kendi işi ile ilgili olarak planlama, örgütlenme, denetleme yapabilmesi konusunda yetki ve sorumluluk verilmesidir (Soysal, 2008: 34). Sürekli tekdüze yapılan ve önemli zihinsel çaba, farklı düşünme gerektirmeyen işler, bir müddet sonra işgörenler için sıkıcı ve çekilmez olmaya başlar. Özellikle yetenekli ve yaratıcı tipler, işlerinde boyut, derinlik ararlar. Yönetim yapacağı düzenlemelerle işgörenlerin yaptıkları işi zenginleştirmelidir (http://www.humanresourcesfocus.com/st_res01.asp; 15.09.2009). Gerek işin özellikleri (sorumluluk, yetki, tanınma, başarı ve yükselme için fırsatlar kullanma gibi), gerekse işin esası ile ilgili (beceri farklılığı, işin önemi ve taşıdığı toplumsal değer, bağımsızlık ve geri bildirim gibi) etmenler güdüleyici etkiler yaratabilir. Ancak işin içeriğini zenginleştirmekte bazı kişiler için stres yaratabilir. Örneğin gelişme seviyesi düşük olan veya hata yapmaktan korkan bir kişi için iş zenginleştirmesi daha çok strese neden olabilir (Güler vd., 2001: 31).

İş ve görevlerin yeniden düzenlenmesi (job redesign) ile çalışanlara verilecek olan daha fazla sorumluluk, kararlara daha çok katılım, daha anlamlı işler, daha fazla özerklik ve daha çok geri bildirim sağlanarak stresin olumsuz etkileri azaltılabilir (<http://www.humanresourcesfocus.com/stres01.asp>; 15.09.2009).

İş değiştirme (job rotation), işi tekdüzelikten kurtarmanın en basit yolu olarak görülebilir. İş değiştirme, işi yapan kişi için o iş bir anlam taşımadığı zaman, işi yapanın aynı düzeyde ve benzeri becerileri gerektiren bir işe verilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Soysal, 2009: 34). İş değiştirme yöntemi ile, çalışanların işte eskime korkusu, az ya da fazla iş, yetersiz terfi imkanları, rutin işler ve yetersiz fırsatlar gibi işte görülen stres belirtileri, bireyin yeni bir işte yeni görevler üstlenmesi ile azaltılarak stresle karşılaşma olasılığı azaltılır.

İşin, çalışma grubu dikkate alınarak yatay ve dikey genişletilmesi işin yeniden yapılandırılması (job restructuring) olarak değerlendirilir (Soysal, 2008: 34). Çalışma ortamında stresle baş etmede kullanılan işi yeniden yapılandırma yöntemi, aşırı ve az iş yükü, zaman baskıları, iş teslimleri, rol çatışmaları ve rol belirsizliklerinin neden olduğu stresi önlemede etkili olmaktadır (<http://www.humanresourcesfocus.com/stres01.asp>; 15.09.2009).

İş genişletme, işin akışı içerisinde, işgörenin yaptığı işlerin, sayısını, türünü artırarak işleri onun için daha doyurucu ve ilginç bir hale getirme sürecidir. Birbiriyle ilişkili birden fazla görevin merkezi olarak bir araya gelmesiyle işin genişletilmesi (job enlargement) sonucu, iş ve bu iş için harcanacak zaman daha iyi denetlenebilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 66).

c. Çalışanlar arasındaki çatışmayı azaltmak ve örgütsel rolleri belirgin hale getirmek gerekir. Bir işletmede ortaya çıkan rol çatışması ve belirsizliği belli başlı bireysel stresörlere bağlıdır. İyi bir organizasyon yeterli iş başı eğitimi, kişilerin ne yapacağını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye yönelik düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişiler arası çatışmayı önemli ölçüde azaltır (Güler vd., 2001: 31).

d. İyi ve açık bir kariyer planı yapmak, bu konuda çalışanlara danışmanlık yapmak gerekir. Eğer işletmede yükselme ve ilerleme basamakları belirli ise ve kişiler tarafından kavranırsa çalışanlar kendilerini istedikleri hedeflere göre yetiştirmeye çalışacaklar, ara sıra yöneticilerinden tavsiye isteyeceklerdir. İşgören yapacağı çalışmalar sonunda geleceğinin ne olacağını bilirse daha az olumsuz stres yaşayacaktır (<http://www.humanresourcesfocus.com/stres01.asp>; 15.09.2009).

e. Çalışma ortamının iyileştirilmesi ve düzenli hale getirilmesi, çalışanların moral ve motivasyon değerlerini olumlu yönde etkileyerek, iş kazalarının meydana gelme ihtimalini ve sıklığını düşürür. İşyerinin ve çalışma sırasında kullanılan aletlerinin temiz olması da çalışanların moral ve motivasyonlarını olumlu yönde etkileyerek, işlerine daha fazla önem vermelerini ve dikkatli davranmalarını sağlar (Soysal, 2009: 33).

Gürültü sağlık üzerinde olumsuz etkiler yapmakta, frekans ve şiddet bakımında aşırı olan gürültüler bedensel direnci düşürerek kronik yorgunluk yaratmaktadır (Eren, 2001: 288). Gürültünün olumsuz etkileri çalışma ortamında kulak koruyucuları ve kulak tamponlarının kullanılması, duvar ve ekranların örülmesi, gürültü kaynakları arasında kauçuk levhalar ya da kalın keçe konularak titreşimin sınırlandırılması gibi önlemler ile azaltılabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 201).

Aydınlatma ve renk düzeni açısından ise doğal güneş ışığı en sağlıklıdır. Günde en az bir saatin açık havada güneş altında geçirilmesi yararlıdır. İş yerlerindeki aydınlatmada güneş ışığından yararlanmak gerekir. Bunların dışında hava koşulları çok sıcak ve soğuk, çok kuru ve çok nemli olmamalı, fazla hava akımı bulunmamalı ve atmosfer açık olmalıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 201).

Çalışanların streslerini azaltmada kullanılan bir diğer uygulama ise örgütlerde ergonomik çalışma sisteminin oluşturulmasıdır. İşyerlerinde sağlıklı, güvenli ve verimli olarak çalışılabilmesi; çalışma yerleri ve gerekli donanımların, ses, aydınlatma, çevre sıcaklığı gibi faktörlerin, iş organizasyonu ve yönetime yönelik

sistemlerinin işgörenlerin yapısal, boyutsal ve psikolojik özelliklerine uygun olarak düzenlenmesi ile mümkün olabilecektir (Soysal, 2009: 33).

f. Örgütlerde çalışanların stresle başa çıkma yollarında öngörülen bir diğer uygulama ise stres yönetimi eğitimi adı altında verilmektedir. Bu eğitimde, çalışanlardan bir gruba onların yaptıkları işin içeriğine bağlı olarak yaygın ve kapsamlı bir eğitim programı verilmektedir. Bu programdan öncelikle işgörelere stresin sonuç ve nedenleri hakkında eğitim sağlanmaktadır. Ayrıca işgörelere stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltacakları öğretilmektedir. Stres yönetimi eğitimi kapsamında şu uygulamaların yapıldığı söylenebilir; rahatlama egzersizleri, biyolojik geri besleme, meditasyon, pozitif düşünme becerileri, psikoterapi ve bireysel rehberlik hizmetleri, işgören yardım programları (Aydın, 2004: 67).

g. Stres yönetimi konusunda örgüt düzeyinde yapılan en önemli çalışmaları, örgütsel programlar oluşturmaktadır. Bu programlar; iyileştirme programları, çalışanlara yardım programları, stres danışmanlığı ve stres yönetim asistanlığıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67).

Çalışanlara sağlık desteği veren iyileştirme programları, bireylerin zihinsel ve fiziksel durumlarını geliştirme üzerine yoğunlaşmıştır. İyileştirme programları stres önlemede etkili bir stres yönetim stratejisi olarak önemli bir etkiye sahiptir. Etkili bir iyileştirme programının hem bireye hem de örgüte pek çok yarar sağladığı görülmektedir. İş kazalarının ve devamsızlığın azalması, verimliliğin artması, iş tatmininin yükselmesi, motivasyonun sağlanması, sağlık harcamalarının düşmesi, iş gücü dönüşüm oranındaki azalmalar bu yararlılardan bazılarıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67).

Çalışanlara yardım programları, daha çok gevşeme yöntemleri, biyolojik geri besleme, algılama becerilerinin geliştirilmesi gibi yöntemleri kapsamaktadır. Bu programlar, katılımcıların psikolojik etki düzeylerini düşürmekte, gerginliklerini azaltmakta, daha uyumlu olmalarını sağlamakta, stresle bireysel çabalarda başarılarını artırmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67).

Örgütte stres içinde olan kişi, bireysel stratejilerle çözemediği sorunlarını danışacak, olanları anlatıp yardım isteyecek profesyonel bir yardımcıya gereksinme duyabilir. Strese ilişkin konularda, uzman bir danışmanın bireylere yol göstermesi son derece başarılı sonuçlar yaratabilir. Bu bağlamda stres danışmanlığı, bir çalışanla duygusal bir sorunu anlamak ve azaltmak amacıyla karşılıklı görüşme yapılmasıdır. Bu amaçla işletmelerde psikolog veya sosyal psikolog istihdam edilmesi gerekir (Bkz. Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 202; Soysal, 2009: 35).

Çeşitli nedenlerle oluşarak iş yerinde hem üst yönetimi hem de çalışanları tehdit eden ve onların giderek tükenmelerine neden olan stresle başa çıkmak için işletmelerin geliştirdiği bir yöntem de stres yönetim asistanlığıdır.

h. Stresi önlemenin en etkin yollarından bir diğeri, yaşamın bütün alanlarında sosyal desteğe sahip olmaktır. İşyerinde veya bulunulan herhangi bir çevrede, özveri temelinde kurulan arkadaşlıklar, geliştirilen insani ilişkiler ve bu amaçla yöneticilerce sunulacak hizmetler bireye önemli ölçüde sosyal destek sağlayacaktır. Sosyal destek, bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireylerle (arkadaşları, ailesi, üstleri veya profesyonel danışmanlar vb.) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir. Yüksek düzeyde sosyal desteğe sahip olan çalışanların stres kaynaklarından biri olan güvensizlik hissine sahip olmamaları nedeniyle, aynı ortamda olmalarına rağmen sosyal desteğe sahip olmayan bireylere oranla daha az stres yaşadıkları araştırmalarla ortaya konulmuştur (Ekici ve Ekici, 2003: 110).

i. Personel güçlendirme yardımlaşma, paylaşma, yetiştirme ve ekip çalışması yolu ile kişilerin karar verme haklarını artırma ve kişileri geliştirme süreci olarak tanımlanabilir. Personel güçlendirme kavramı, işi yapan bireyin, işletmenin üst kademelerindeki yöneticilere göre bu alanda uzman olduğu anlayışına dayanmaktadır. Kısacası bu alanda uzman olduğundan, yaptığı işin sahibi gibidir ve doğal olarak iş hakkındaki fırsatları görüp karar vermesi bireyin inisiyatifine kalmıştır (Koçel, 2007: 316). Bu anlamda birey, kariyer planlaması konusunda daha gerçekçi ve etkin karar verebilme gücünü elinde bulundurabilmekte, işinde kendine

daha fazla güvenmekte, daha bağımsız çalışabilme olanağına sahip olabilmekte ve geleceği konusunda belli bir kontrole sahip olabilmektedir. Bu kazanımlar ise çalışanın stresli olmasını önleyen güçlü duygusal yönelimler olarak değerlendirilebilir (Soysal, 2009: 34).

j. Örgütlerde en sık karşılaşılan stres kaynaklarından birisi de yetersiz ve adil olmayan ücret politikalarıdır. Bu nedenle, işletmelerde çalışanların daha tatmin olmuş ve verimli olmalarının yolunu açacak anlamda adil ve etkili ücret politikalarının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Gerek işgörenin verimlilik ve çabasına dayanan ve gerekse eşit işe eşit ücretin ödenmesini gerektiren ücret politikaları ile çalışanların beklentilerine ve emeklerine uygun beklentiler oluşturularak moral ve motivasyon düzeyleri olumlu hale getirilmeye çalışılır (Aydın, 2004: 70).

İşverenler çalışanlarının stresi değerlendirmelerinin kişilik yapılarına ve bireysel algılarına bağlı olduğunun farkında olmalıdırlar. Bu takdirde çalışanların daha rahat hareket etmelerini teşvik etmek amacıyla nevroklikli besleyebilecek bazı davranışlardan, endişe uyandırabilecek belirsizliklerden ve kuşku uyandırabilecek davranışlardan kaçınabilirler. Örgüt içinde stresi yönetebilmek için, öncelikle örgüt içinde bilgi birikimi olmalı ve personel kurum özelliklerine göre ve rasyonel verilerle çalışmalıdır. Örgüt içinde stres yaratan bir durumla karşılaşıldığında ise; öncelikle sorun tanımlanmalı ve durumu çalışanların nasıl algıladığı açıklığa kavuşturulmalı, daha sonra ise stres kaynakları değiştirilmelidir.

KAYNAKLAR

A. KİTAPLAR

ADLER, Alfred. **İnsanın Doğası**, Çev. Ayşen Tekşen Kapkın, Payel Yayınevi, İstanbul, 2004.

ALDWIN, Carolyn M. **Stress, Coping and Development: An Integrative Perspective**, Guilford Publications, Newyork, 2007.

ALLEN Bem P. **Personality Theories Development, Growth and Diversity**, Pearson Education, Boston, 2003.

ALTINTAŞ, Ersin ve Mücahit Gültekin. **Psikolojik Danışma Kuramları**, Aktüel Yayıncılık, İstanbul, 2005.

ATKINSON, Rita, Richard C. Atkinson, Edward E Smith, Darly J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema, **Psikolojiye Giriş**, Arkadaş Yayınları, Ankara, 2002.

BALTAŞ, Acar ve Zuhul Baltaş. **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996.

BALTAŞ, Zuhul. **Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2002.

BAŞARAN, İbrahim Ethem. **Örgütsel Davranış-İnsan Gücünün Üretimi**, Feryal Matbaası, Ankara, 2000.

BAŞARAN, İbrahim Ethem. **Örgütsel Davranış-İnsan Gücünün Üretimi**, Siyasal Basım Yayın Dağıtım, Ankara, 2008.

BAYMUR, Feriha Balkış. **Genel Psikoloji**, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 2006.

BUDAK, Gönül. **Yetkinliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi**, Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi, İzmir, 2008.

BUDAK, Gülay. **İşletmeleri Başarıya Ulaştıran Yol: Organizasyon Yapısı-Birey-İş Doyum-Uyumu**, İzmir Ticaret Odası Yayını, Sayı: 61, 1999, ss. 28.

BURGER, Jerry M. **Kişilik**, Çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu, Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2006.

CLONINGER, Susan C. **Theories of Personality Understanding Persons**, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River Newjersay, 2004.

COHEN Allan R. ve Stephen L. Fink. **Effective Behavior İn Organizations: Cases, Concepts, And Student Experiences** , McGraw-Hill/Irwin, Boston, 2001.

COSTA, Paul Jr. ve Robert R Mcrae. “Personality: Another Hidden Factor in Stress Research”, *Psychological Inquiry: An International Journal for the Advancement of Psychological Theory*, Sayı 1, 1990, ss. 22-24.

CÜCELOĞLU, Doğan. **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003.

ÇOBANOĞLU, Şaban. **Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**, Timaş, İstanbul, 2005.

DAVENPORT Noa, Ruth Distler Scwartz ve Gail Pursell Elliott. **Mobbing**, Çev. Osman Cem Önertoy, Sistem Yayıncılık, İzmir, 2003.

DAFT, Richard L. **Management**, Thomson Learning/South-Western, Ohio, 2003.

DİNÇER, Ömer. **Örgüt Geliştirme Teori ve Uygulamaları**, Timaş Basım, İstanbul, 1992.

DIXON, Melissa M., Carla J. Reyes, Mark F. Leppert, Lisa M. Pappas. “Personality and Birth Order in Large Families”, **Personality and Individual Differences**, Sayı:44, 2008, ss. 119–128.

DOĞAN, Muammer. **İşletme Ekonomisi ve Yönetimi**, Montaj-Baskı, İzmir, 2002.

EREN, Erol. **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2001.

EREN, Erol. **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım A.Ş., 9. Baskı İstanbul, 2006.

ERDOĞAN, İlhan. **İşletmelerde Davranış**, Evrim Ofset Matbaacılık, İstanbul, 1983.

ERDEM, Selman. **Psikoloji**, Ayyıldız Matbaası A.Ş., Ankara, 1968.

EROĞLU Feyzullah. **Davranış Bilimleri**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul, 2007.

FİELD, Tiffany M., Philip McCabe, Neil Schneiderman. **Stress And Coping**, Lawrence Erlbaum Associates, Newjersay, 1985.

FORDHAM Frieda. **Jung Psikolojisi**, Çev. Aslan Yalçın, Say Yayınları, İstanbul, 1997.

FREUD, Sigmund. **Cinsellik Üzerine**, Çev. Emre Kapkın, Payel Yayınları, İstanbul, 2006.

FREUD, **Haz İlkesinin Ötesinde Ben ve İd**, Çev. Saffet Murat Tura, Metis Yayınları, İstanbul, 2009.

FREUD, Sigmund. **Psikanaliz Üzerine**, Çev. Avni Öneş, Say Yayınları, İstanbul, 2008.

FORDHAM, Frieda. **Jung Psikolojisinin Ana Hatları**, Çev. Aslan Yalçınır, Say Yayınları, 6. Baskı, s.17-18, İstanbul, 2004.

FREIDMAN, Howard s. and Miriam W. Schustack. **Personality Classic Theories And Modern Research**, Allyn and Bacon, United States Of America, 2003.

GEÇTAN, Engin. **Psikanaliz ve Sonrası**, Metis Yayınları, İstanbul, 2005.

GREENBERG, Jerald, Robert A. Baron. **Behaviour in Organizations**, Pearson Education, Upper Saddle River Newjersay, 2003.

GÜLER, Zeki, Nuran Öztürk Başpınar ve Hüseyin Gürbüz. **İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001.

GÜNEY, Salih. **Davranış Bilimleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008.

GÜROL, Ender. **Sigmund Freud**, İz Yayıncılık, İstanbul, 2002.

HERGENHAHN, B.R. and Mathevw H. Olson. **An Introduction To Theories Of Personality**, Pearson Education, Upper Saddle River Newjersay, 2003.

HORNEY, Karen. Çev. Selçuk Budak, **Psikanalizde Yeni Yollar**, Öteki Yayınevi, Ankara, 1999.

KAĞITÇIBAŞI, Çiğdem. **Yeni İnsan ve İnsanlar**, Evrim Yayınları, İstanbul, 2006.

KEİTNER, Robert and Angelo Kinicki. **Organizational Behaviour**, McGrawHill Companies, Newyork, 2004.

KLARREİCH, Samuel H., **Stressiz Çalışma Ortamı: İşinizde Duygusal ve Fiziksel Rahatlığınız İçin Pratik Bir Rehber**, Çev. Bengi Güngör, Öteki Yayınevi, Ankara, 1999.

KOÇ, Mustafa, Yasemin Yavuzer, Demir Çalışkan. **Gelişim ve Öğrenme**, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara, 2001.

KOÇEL, Tamer. **İşletme Yöneticiliği**, Arıkan Basım Yayım, İstanbul, 2007.

KÖKNEL, Özcan. **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**, Altın Kitaplar, İstanbul, 2005.

SCHIFFMAN, Leon G., Leslie Lazar KANUK. **Consumer Behavior**, International Edition, Eighth Edition, Pearson Prentice HALL, United States of America, s.120, 2004.

LUTHANS, Fred. **Organizational Behavior**, McGraw Hill Inc., NewJersay, 1992.

MCADAMS, Dan P. **Handbook of Personality Psychology**, Academic Press, Northwestern, 1997.

MCSHANE, Steven L. ve Mary Ann Von Glinow. **Organizational Behaviour Emergin Relaties Fort He Workplace Revolution**, McGrawHill Irwin, Nework, 2003.

MORGAN, Clifford T. **Psikolojiye Giriş**, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2000.

ÖNER, Uğur. **Stresle Başa Çıkma**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.

ÖZKALP, Enver. **Davranış Bilimlerine Giriş**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2004.

RANK, Otto. **Doğum Tramvası**, Çev. Sabir Yücesoy, Metis Yayınları, İstanbul, 2001.

ROBBİNS, Stephen P. **Organizational Concepts, Controversies and Applications**, Prentice Hall International, New Jersey, 1986.

ROLLINSON, Derek. **Organisational Behaviour and Analysis: An Integrated Approach**, Prentice Hall Financial Times, New York, 2002.

ROWSHAN, Arthur. **Stres Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2008.

RYCKMAN, Richard M. **Personality**, Wadsworth Thompson Learning, Belmont, 2000.

SABUNCUOĞLU, Zeyyat ve Melek TÜZ. **Örgütsel Psikoloji**, Alfa Aktüel Kitapevleri, Bursa, 1998.

SELYE, Hans, M.D. **The Stress of Life**, McGraw Hill Book Company, New York, 1976.

SCHULTZ, Duane P. Ve Sydney Ellen Schultz. **Modern Psikoloji Tarihi**, Çev. Yasemin Aslay, Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2002.

SOMER, Oya, Mediha Korkmaz ve Arkun Tatar. **Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri**, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 2004.

STEVE Ellis ve Penny Dick. **Introduction To Organizational Behaviour**, McGraw Hill Education, London, 2003.

STORA, Jean Benjamin. **Stres**, İletişim Yayınları, Çev. Ayşen Kalın, İstanbul, 1992.

SÜRGEVİL, Olca. **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayın Dağıtım, İzmir, 2006.

ŞİMŞEK, M. Şerif, Tahir Akgemici ve Adnan Çelik. **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2008.

TANER, Ali Haydar. **Psikoloji**, Maarif Matbaası, İstanbul, 1940.

TEZCAN, Mahmut. **Türk Kişiliği ve Kültür-Kişilik İlişkileri**, T.C. Kültür Bakanlığı Kültür Eserleri Dizisi, No.191 Ankara, 1997.

TUTAR, Hasan. **Kriz ve Stres Yönetimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004.

TUTAR, Hasan. **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, Barış Kitap Baim Yayın, Ankara, 2004.

TÜRKÜM, Sibel A. **Stresle Başa Çıkma ve İyimserlik**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1999.

USAL, Alpaslan ve Zeynep Kuşluvan. **Davranış Bilimleri**, Barış Yayınları, İzmir, 1998.

WOFFARD, Jerry C., **Organizational Behaviour Foundation For Organizational Effectiveness**, Kent Publishin Company, Boston, 1982.

YANBASTI, Gülgün. **Kişilik Kuramları**, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 1996.

ZANGWILL O.L. **Modern Psikolojinin Gelişimi**, Çev. Yılmaz Özakpınar, Selçuk Üniversitesi Yayınları, Konya, 1990.

ZEL, Uğur. **Kişilik ve Liderlik**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.

B. MAKALELER

AK, Mehmet, Yücel Gülsün ve K. Nahit Özmenler. “Özkıyım ve Kişilik”, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2009, Sayı:1, ss. 45-54.

ARKAR, Haluk, Oya Sorias, Zeliha Tunca, Cennet Şafak, Tunç Alkın, Berna Binnur Akdede, Seda Şahin, Yıldız Akvardar, Özden Sarı, Ayşegül Özerdem ve Can Cimilli. “Mizaç ve Karakter Envanteri’nin Türkçe Formunun Faktör Yapısı”, *Geçerlik ve Güvenilirliği, Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:16, 2005, ss. 190-204.

AYDIN, Şule. “Örgütsel Stres Yönetimi”, *D.E.Ü. S.B.E. Dergisi*, Cilt:6, Sayı:3, 2004, ss. 49-74.

AYDIN, Şule ve Emrah Özkul. “İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 7, Sayı:2, 2007, ss. 169-186.

AYTAÇ, Serpil. “İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları”, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1, 2000, http://www.isgucdergi.org/index.php?p=arc_view (10.09.2009).

BEZ, Yasin, Duygu Biçer, T. Hakan Yöney. “Stres, İş Stresi ve Sağlık ile Etkileşimleri”, *Klinik ve Deneysel Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 1, Sayı 1, 2010, ss. 51-56.

BUDAK, Gülay ve Olca SÜRGEVİL. “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 20, Sayı:2, Yıl: 2005, ss: 95-108.

CAM, Erdem. “Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:1, No:1, 2004, ss.1-10.

CEYLAN, Adnan, Yıldırım Hüseyin Ulutürk. Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt:1, Sayı: 7, 2006, ss. 48-58.

ÇAM, Sebahattin, İsmail Çakır. “Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması”, **Polis Bilimleri Dergisi** Cilt:10, Sayı 3, 2008, ss.21-40.

EFEÖĞLU, İ. Efe, Hüseyin Özgen. “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:16, Sayı:2, 2007, ss. 237-254.

EKİNCİ, Hasan ve Süleyman Ekici. “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, **C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:27, Sayı:1, 2003, ss. 109-120.

ERCAN Alp Arslan, Sevgi Şar. “Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres”, **Ankara Ecz. Fak. Dergisi**, Cilt:4, 2004, ss. 217-242.

ERDOĞAN, Tolga, A. Sinan Ünsar, “Necdet Süt. Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 2, 2009, ss.447-461.

FUNDER, David C. “Personality”, **Annu. Rev. Psychol**, Cilt: 52, 2001, s.s. 197–221. www.AnnualReviews.org, (02.02.2010).

GERNİ G. Mine, “İşyerinde Cinsel Taciz: Erzurum İlinde Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, Cilt:3, 2001, ss. 19-46.

GÖNÜLLÜ, Müzeyyen. “Lise Öğrencilerinin Buldukları Liseye Göre Gösterdiği Toplumsal Farklılıklar: Sivas İli Merkez İlçe Örneği”, **C.Ü. Sosyoloji Tartışmaları Dergisi**, Sayı:1, 2003, ss. 28-50.

GÜÇLÜ, Nezahat. “Stres Yönetimi”, **G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt: 21, Sayı:1, 2001, ss. 91-109.

GÜMÜŞTEKİN Gülten Eren ve A. Bircan Örtemiz. “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, 2005, ss. 271-288.

GÜMÜŞTEKİN Gülten Eren ve A. Bircan Örtemiz. “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:23, 2004, ss. 61-85.

GRANT, Sharon, Fox, Janice. “Occupational Stress, Coping And Strain: The Combined/Interactive Langan Effect Of The Big Five Traits., **Journal of Personality and Individual Differences**, Sayı 41, 2006, ss. 719-729.

KARACAOĞLU, Kurban ve Metin Reyhanoğlu. “Kıbrıs Türkü ve Türkiyeli Ayrımı Bağlamında İşyerinde Yıldırma”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, Cilt:61, Sayı:4, 2006, ss.145-176.

KAYA, Ali, Yasemin Kaya. “Küçük Ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayser İlinde Bir Araştırma”, **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı :23, 2007, ss. 41-62 .

KILIÇ, Kemal Can, Efe EFEOĞLU, Hande Mimaroğlu, Hüseyin Özgen. “Adana İli’ndeki Özel Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin İş-Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu Ve İş Stresine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:17, Sayı:2, 2008, ss.241-254.

KIRKCALDY, Bruce D., Roy J. Shephard Adrian F. Furnham. “The Influence of Type A Behaviour and Locus of Control Upon Job Satisfaction And Occupational Health”, **Personality and Individual Differences**, Cilt 33, 2002, 1361–1371.

KOCACIK, Faruk. “Üniversite Gençliğinde Kimlik Bunalımı: Farklılaşma ve Özdeşleşme (Bütünleşme)”, **C.Ü. Sosyoloji Tartışmaları Dergisi**, Sayı:1, 2003, ss. 1-10.

KÖSE, Sevinç, Semra Tetik ve Cuma Ercan. “Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:7, Sayı:1, 2001, ss. 219-242.

LEUNG Tat-wing, Oi-ling Siu and Paul E. Spector. “Faculty Stressors, Job Satisfaction, and Psychological Distress Among University Teachers in Hong Kong: The Role of Locus of Control”, **International Journal of Stress Management**, Cilt:7, Sayı:2, 2000.

MAITLAND, Scott B., Lars Nyberg, Lars Backman, Lars-Goran Nilsson, Rolf Adolfsson. “On The Structure of Personality: Are There Separate Temperament and Character Factors?”, **Personality and Individual Differences**, Sayı: 47, 2009, ss. 180-184.

Mcclure Lynee, William B. Werther, Jr. Personality Variables in Management Development Interventions. **Journal of Management Development**, Sayı: 12, 1993, ss. 39-47.

MONTGOMERY, Cameron ve André A. Rupp. “A Meta-Analysis for Exploring the Diverse Causes and Effects of Stress in Teachers”, **Canadian Society for the Study of Education**, Cilt:28, Sayı:3, 2005, ss. 458-486.

MORSÜN BÜL, Ümit ve Bilgen Tümen. “Ergenlik Döneminde Kimlik ve Bağlanma İlişkileri: Kimlik Statüleri ve Bağlanma Stilleri Üzerinden Bir

İnceleme”, **Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi**, Cilt:1, Sayı:15, 2008, ss. 25-31.

NG. Thomas W., Kelly L Sorensen and Lillian T. Eby. “ Locus of Control at Work: a Meta-analys”, **Journal Of Organizational Behaviour**, Sayı:27, 2006, ss. 1057-1087.

OİSHİ, Shegehiro. “Personality in Culture: A neo-Allportian View”, **Journal Of Research in Personality**, Sayı:38, 2004, ss. 68-74.

ÖZMUTAF, Nezh Metin. “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, E.Ü. **Su Ürünleri Dergisi**, Cilt:23, Sayı:2, ss. 75-81.

OKUTAN, Mustafa ve D. Tengilimoğlu, 2002, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, **G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı. 3, ss.15-42.

PEHLİVAN, İnyet. “ Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik”, **A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. Cilt:4, Sayı:2, 1992, ss. 791-801.

RAİTANO, Robert E. and Brain H Kleiner. “Stress Management: Stressors, Diagnosis And Preventative Measures”, **Management Research News**, Cilt 27, Sayı 4/5, 2005, ss. 32-38

RAYNER, Charlotte, Michael Sheehan and Michelle Barker. “Theoretical Approaches To The Study Of Bullying At Work”, **International Journal of Manpower**, MCB University Press, 1999, ss. 11-15.

ROSS, Glenn F. “Work Stress And Personality MESAURES Among Hospitality Industry Employees”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Cilt:7, Sayı:6, 1995, ss. 9-13.

SALDAMLI, Asım. “Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi**, Cilt:6, Sayı:6, 2000, ss.288-302.

SCHNEIDER, Tamera R. “The Role Of Neuroticism On Psychological And Physiological Stress Responses”, **Journal of Experimental Social Psychology**, Cilt 40, U.S.A, 2004, ss. 795-804.

SİU, Oi-Ling ve Cary L. Cooper. “A Study Of Occupational Stress, Job Satisfaction and Quitting Intention in Hong Kong Firms: The Role Of Locus Of Control And Organizational Commitment, Stress Medicine, **International Journal of Stress Management**, Cilt:14, Sayı:1, 1998, ss. 55- 66.

SOLMUŞ, Tarık. “İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktör Kişilik Modeli”, **Türk Psikoloji Bülteni**, Sayı:34-35, 2004, ss. 296-205.

SÖKMEN, Alptekin. “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2005, 1-27.

SOYSAL, Abdullah. “Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması”, **Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası Dergisi**, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale129.pdf>, (20.04.2009).

SOYSAL, Abdullah. “İş Yaşamında Stres”, **Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası Dergisi**, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf>, (01.09. 2009).

ŞAHİN, Nesrin Hisli, Murat Güler, H. Nejat Basım. “A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekanın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 20, 2009, ss. 243-254

TENGİLİMOĞLU, Dilaver, Fatma Akdemir Mansur, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Cilt:1 Sayı:3, 2009, http://www.kenancelik.com/documents/4_dilaver_tengilimoglu.pdf, (05.01.2010).

TÜMKAYA, Songül. “İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı ve Tükenmişlikle İlişkisi”, **PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2000, Sayı:8, ss 1-8.

YELBOĞA, Atilla. “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişki İncelemesi”, **İş Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, 2006, ss. 196-211.

C. DİĞER KAYNAKLAR

AYDEMİR, Muzaffer. Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma, <http://ibf.kocaeli.edu.tr/ceko/armaganlar/turanyazgan/19.pdf>, (01.05.2010).

BARDAVİT, Mihal. “Kişilik Yapılarının-Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul, 2007.

BAYPINAR, Başar. “İşyerinde Cinsel Taciz”, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 5, Sayı: 2, 2003. http://www.isgucdergi.org/?p=arc_view&ex=137&inc=arc&cilt=5&sayi=2&year=2003, 15.04.2008.

B.F.Skinner ve Edimsel Koşullanma, http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=6740&baslik=b.f.skinner_ve_edimsel_ko%C5%9Fullanma,29.05.2009.

Cattell ve Eysenck'in Kişilik Kuramı, <http://www.psikolojiegitimi.com/kisilik/kisilik-kuramlari/cattel-eysenck-faktor-analizi-kurami>; 29.04.2009.

CEYLAN, Mine. Stresle Başa Çıkma Bilişsel Stratejilerin Kullanılmasında Cinsiyet ve Kişilik Değişkeninin Etkisi, (Yüksek Lisans Tezi), Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2005.

“Çalışmaya Engel Olabilecek Kaygı, Sıkıntı ve Gerilimi Azaltmak İçin Yapılabilecekler”, <http://www.psikiyatrlist.net/hafta1.htm>, (13.02. 2007).

Demirçivi, B. Murat. Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İşgören Verimliliğine Etkisi Ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı., Ankara, 2008.

DREIKURS, Rudolf. An Introduction To Individual Psychology, Great Britain, Routledge, 1999, <http://site.ebrary.com/lib/deulibrary/docDetail.action?docID=2003933&p00=introduction%20%20individual%20psychology>, (31.03.2010).

EYSENCK, H.J. Dimensions of Personality, Great Britain, Routledge, 1999. <http://site.ebrary.com/lib/deulibrary/docDetail.action?docID=10017669&p00=ey senck %2C%20hj>, (31.03.2010).

GÜMÜŞTEKİN Gülten Eren ve A. Fikret Gültekin. “Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı:20, 2010, <http://www.akademikbakis.org>.

<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/EHSM/1024/unite08.pdf>, (20.04.2009).

<http://www.humanresourcesfocus.com/stres.asp>, (15.09.2009).

http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=326&id=19, (19.09.2009).

<http://www.google.com.tr/imgresimgurl=http://www.felsefeekibi.com/dergi4/grafik/dergilogo.gif&imgrefurl=http://www.felsefeekibi.com/dergi4>; (10.02.2010).

KÖK, Sabahat BAYRAK. “İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri”, http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler%5CSabahat%20BAYRAK%20K%C3%96K%5CK%C3%96K,%20SEBAHAT%20BAYRAK.pdf, 15.05.2008.

Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/cocukgelisim/moduller/cocukruhsagligi.pdf>, (29.08.2009).

PEYKAN, G. Gökalp, Stres, Anksiyete ve Kadın. <http://www.huksam.hacettepe.edu.tr/Turkce/SayfaDosya/stres.pdf>.

SARMAŞIK, Şeyda. “İşyerinde Cinsel Taciz Algılaması Ve Yönetim İlişkilerine Etkisi Hakkında Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2009.

SOLAKOĞLU, İlkay. “İşletmelerde Mobbing’ in Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama”, (Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya, 2007.

YAVUZ, Ruhi. “Stres ve Kişilik, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi”, Sayı: 47, 2005, s.s. 39-43, <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4704.pdf>, (30.12.2009).

YÖNEY, Hakan. İş ve Özel Yaşam Dengesi, <http://www.erguvanim.net/blog/is-ve-ozel-yasam-dengesi>; (12.09.2009).

YURDAKOŞ, Ertan. Stres Fizyolojisi, <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4711.pdf>, (30.03.2010).

YÜCEL, Harika. Psikanalitik Bir Perspektifin Milliyetçiliği Anlamaya Yönelik İmkanları, <http://www.elestirelpsikoloji.org/arsiv/02/yucel.pdf>, (30.08.2009).

YÜCETÜRK, Elif. “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?”, <http://www.ikademi.com/orgut-sosyolojisi/512-orgutlerde-durdurulamayan-yildirma-uygulamalari-dus-mu-gercek-mi-ii.html>;(15.03.2004).