



T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**STRES FAKTÖRLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA ARASINDAKİ  
İLİŞKİNİN KİŞİLİK TİPİNE GÖRE İNCELENMESİ: ANKARA  
İTFAİYESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ERGİN YILMAZ

TEZ DANIŞMANI  
Dr. Öğr. Üyesi A. GÖZDE GÖZÜM

ANKARA  
2018

T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**STRES FAKTÖRLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA ARASINDAKİ  
İLİŞKİNİN KİŞİLİK TİPİNE GÖRE İNCELENMESİ: ANKARA  
İTFAİYESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ERGİN YILMAZ

TEZ DANIŞMANI  
Dr. Öğr. Üyesi A. GÖZDE GÖZÜM

ANKARA

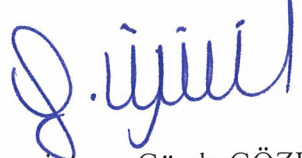
2018

## KABUL VE ONAY

Ergin YILMAZ tarafından hazırlanan “Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin Kişilik Tipine Göre İncelenmesi: Ankara İtfaiyesi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma, 31.07.2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Dr. Öğr. Üyesi Cavit ELGEZDİ -Başkan



Dr. Öğr. Üyesi Ayşe GÖZÜM- Danışman



Dr. Öğr. Üyesi Leyla GÖDEKMERDAN ÖNDER- Üye

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.



Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

**Enstitü Müdürü**

## TEŐEKKÜR SAYFASI

Araştırma sürecimde literatür, analizler ve sonuca kadar olan bütün çalışmam süresince verdiği destek için; kişiliği, mesleki tecrübesi, yansıttığı güven duygusuyla, kendimi geliştirmem konusunda bana her zaman destek olan ve kendisiyle çalışmaktan keyif aldığım değerli hocam ve tez danışmanım. Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Gözde GÖZÜM hocama, canı gönülden teőekkürlerimi sunarım. Çalışma süresi boyunca yanımdan hiç eksik olmayan ve yardımlarını hiç eksik etmeyen canım eşim Büşra Yılmaz'a, anket çalışmamda bana vakit ayırıp yardım eden bütün çalışma ekip arkadaşlarıma sonsuz teőekkürlerimi sunarım.

Ergin YILMAZ

## ÖZET

### **YILMAZ, Ergin. Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin Kişilik Tipine Göre İncelenmesi: Ankara İtfaiyesi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**

Stres uzun yıllardan bu yana insan hayatını etkileyecek bir yer edinmiştir. Araştırmacılar stresin fizyolojik, sosyolojik ve ruhsal olarak sonuçları olduğunu ileri sürmektedirler. Günümüzde çalışan bireylerin yoğun bir şekilde strese maruz kaldıkları görülmektedir. İnsan yaşamındaki sürekli değişen ekonomi, sosyal ve toplumsal faktörler stres düzeyini daha da artırmaktadır. Bu durumun en aza indirgenebilmesi için stres yönetiminin iyi bilinmesi ve uygulanabilmesi gerekmektedir.

Kişilik, bireyin kendine özgü davranış, tutum, vasıf, konuşma tarzı, iç ve dış dünyasıyla iletişim şeklini içeren bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Stres ve kişilik arasındaki ilişki oldukça önemlidir. Her bireyin farklı bir kişiliği olduğu gibi her bireye etki eden stres faktörleri de farklı olmaktadır. Yapılan birçok araştırmada kişilik ile stres arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmış olup, stres yönetiminin farklı kişiliklerdeki etkileri ölçülmek istenilmiştir.

Araştırmanın genel amacı; çalışan bireylerin stres faktörleri ve stres yönetiminin kişilik yapısı ile ilişkisini incelemektir. Bu araştırmada, kapsamlı literatür taraması ve Ankara İtfaiyesi merkez istasyonunda çalışan personeller ile yüz yüze anket çalışması yapılmıştır. Yapılan anketlerde çalışan personellerin kişilikleri ile stres düzeyi arasındaki ilişki, stres sonuçları ve stres ile baş etmede izledikleri yol ve bakış açıları hakkında bilgi edinilmek amaçlanmıştır.

Araştırmada anket yardımıyla toplanan veriler için SPSS 22.0 istatistiksel analiz programı kullanılmıştır. Araştırmada; “Bağımsız Örneklem t Testi” “Faktör Analizi” ve “Korelasyon Analizi” kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgularda istatistiksel bir fark olmasa da A ve B kişilik tipine sahip olan itfaiye çalışanlarının stres kaynaklarında farklılık olduğu ve bu stres kaynakları ile başa çıkmada farklı yöntemler uyguladıkları saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler: Stres, Stres Yönetimi, Kişilik, A ve B Tipi Kişilik.**

## ABSTRACT

### **YILMAZ, Ergin. Investigation of the Relationship Between Stress Factors and Coping with Stress According To Personality Type: An Application on Ankara Fire Department Employees**

Stress has been an important place in human life since many years. Researchers claim that stress is the reaction of physiological, sociological and spiritual. It is seen that today's working people are exposed to intense stress. The ever-changing economic, social and social factors in human life increase the stress level even more. In order to minimize this situation, stress management needs to be well known and applied.

Personality is defined as a concept that includes individual behavior, attitude, qualification, style of speech, communication with inner and outer world. So, the relationship between stress and personality is very important. As each individual has a different personality, stress factors that affect each individual are also different. In many researches, the relationship between personality and stress has been tried to be explained and it has been desired to measure the effects of stress and stress management on different personalities.

The general purpose of the study is to examine the relationship between the stress factors of the working individuals and the personality structure of stress management. In this research, a comprehensive literature search and a face-to-face questionnaire survey was conducted with the staff who work at Ankara Fire Station central station. In the questionnaire it is aimed to get information about the relationship between the personalities of the staff and their stress level, the results of stress and the ways of coping with stress.

SPSS 22.0 statistical analysis program was used for the data collected by the questionnaire in the research. In the study; "Independent Sample t Test" "Factor Analysis" and "Correlation Analysis" were used.

**Key Words: Stress, Stress Management, Personality, Type A and Type B Personality.**

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

STRESİN TANIMI, STRESİN KAYNAKLARI VE STRES YÖNETİMİ .....	3
1.1 STRESİN TANIMI.....	3
1.2 STRESİN KAYNAKLARI.....	4
1.2.1 Bireysel Stres Kaynakları .....	4
1.2.1.1 Kişilik.....	5
1.2.1.2 Biyolojik Nedenler.....	6
1.2.1.3 Maddi Nedenler .....	6
1.2.1.4 Yaş ve Cinsiyet .....	7
1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları .....	7
1.2.2.1 İş Yapısına İlişkin Stres Kaynakları .....	9
1.2.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	12
1.2.2.3. Kariyer Gelişiminden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	13
1.2.2.4. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	14
1.2.2.5. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	15
1.3 BİREYSEL STRESİN SONUÇLARI .....	16
1.3.1 Stresin Fizyolojik Sonuçları.....	16
1.3.2 Stresin Psikolojik Sonuçları .....	18
1.3.2.1. Depresyon .....	18

1.3.2.2. Kaygı.....	19
1.3.2.3. Uykusuzluk .....	19
1.3.2.4. Tükenme Belirtisi.....	20
1.3.3. Davranışsal Sonuçlar .....	20
1.4 STRESİN ÖRGÜTSEL BOYUTTA SONUÇLARI .....	21
1.4.1. Performans Düşüklüğü.....	22
1.4.2. İş Devamsızlığı ve İşe Geç Gitmek .....	24
1.4.3. Yüksek Personel Devir Hızı.....	25
1.4.4. İş Kazaları .....	25
1.4.5. Yabancılaşma .....	26
1.5 STRES YÖNETİMİ.....	27
1.5.1 Bireysel Stres Yönetimi .....	27
1.5.1.1 Egzersiz Yapmak .....	28
1.5.1.2 Gevşeme Teknikleri .....	29
1.5.1.3. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback).....	29
1.5.1.4. Meditasyon.....	30
1.5.1.5. Yoga.....	31
1.5.1.6. Masaj.....	31
1.5.1.7. Beslenme Düzeni .....	32
1.5.1.8. Zaman Yönetimi .....	32
1.5.1.9. Sosyal Etkinliklere Katılma .....	34
1.5.2. Örgütsel Stres Yönetimi.....	35
1.5.2.1. Destekleyici Bir Örgütsel İklim Yaratmak .....	36
1.5.2.2. İşin Zenginleştirilmesi ve İş Ortamının İyileştirilmesi .....	37
1.5.2.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması.....	38
1.5.2.4. Kariyer Planlama ve Geliştirme.....	38
1.5.2.5. Beden ve Ruh Sağlığının Desteklenmesi .....	39
1.5.2.6. Stresle Başa Çıkabilme Eğitim Programları .....	40



## İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK .....	41
2.1. KİŞİLİK TANIMI.....	41
2.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ .....	41
2.3. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER.....	42
2.3.1 Genetik (Biyolojik) Faktörler .....	43
2.3.2 Ailevi ve Sosyal Faktörler .....	44
2.3.3 Kültürel Faktörler.....	45
2.3.4 Durumsal (Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf) Faktörler.....	46
2.4 KİŞİLİK KURAMLARI.....	46
2.4.1 Sigmund Freud'un Kuramı (1856-1939) .....	47
2.4.2 Alfred Adler'in Kuramı (1870-1937) .....	49
2.4.3 Carl Gustav Jung'ın Kuramı (1875-1961) .....	50
2.4.4 Karen Horney'in Kuramı (1885-1952).....	51
2.4.5 Erich Fromm'un Kuramı (1900-1980).....	52
2.4.6 Eric Erickson'un Kuramı (1902-1994) .....	53
2.4.7 Erick Berne'nin Kuramı (1910-1970).....	54
2.4.8 Hans Jürgen Eysenck'in Kuramı (1916-1997) .....	56
2.5 KİŞİLİK TIPLERİ .....	59
2.5.1 Paul Costa ve Robert McCrae: Beş Faktör Kişilik Modeli.....	59
2.5.2 Myers-Briggs Tipi Kişilik Modeli .....	61
2.5.3 Kretschmer'in Kişilik Tipi.....	63
2.5.4 Friedman ve Rosenmann A Tipi ve B Tipi Kişilik Modeli .....	64

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANKARA İTFAİYESİ ÇALIŞANLARININ STRES FAKTÖRLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA İLİŞKİSİNİN A VE B KİŞİLİK TİPLERİNE GÖRE İNCELENMESİ .....	68
3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI.....	68
3.2 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....	70
3.3 ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ.....	70
3.3.1 Örnekleme Süreci.....	70
3.3.2 Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları .....	71
3.3.3 Veri Toplama Yöntem ve Aracı.....	72
3.3.4 Verilerin Analizi .....	72
3.4 DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER .....	73
3.5 FAKTÖR ANALİZİ VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ .....	76
3.6 KORELASYON ANALİZİ .....	83
3.6.1 A Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi.....	87
3.6.2 B Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi.....	93
<b>SONUÇ</b> .....	98
<b>KAYNAKÇA</b> .....	104

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil.1. Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması.....	8
Şekil.2. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Etkileri .....	22
Şekil.3. Verimlilik ve Stres İlişkisi.....	23
Şekil.4. Zaman Yönetim Süreci .....	33
Şekil.5. Çatışma Süreci.....	43
Şekil.6. Freud'da Bilinç Seviyeleri ve Buz Dağı Benzetmesi.....	49
Şekil.7. Erikson'un Sekiz Gelişim Aşaması ve Bunların Kişilik İle İlişkisi.....	54
Şekil.8. Eric Berne'e Göre Kişiliğin Üç Bölümü .....	55
Şekil.9. Eysenck'in İki Temel Kişilik Boyutuyla İlişkili Özellikler.....	58
Şekil.10. Beş Faktör Modeli Tablosu.....	60
Şekil.11. Myers – Briggs Kişilik Tip Belirleme Envanteri.....	62
Şekil.12. Kretschmer'in Kişilik Tipleri Sınıflaması.....	63
Şekil.13. Friedman ve Rosenman'ın A Tipi B Tipi Kişilik Özellikleri.....	65
Şekil.14. A Tipi ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması.....	66

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo.1. Demografik Özellikleri.....	74
Tablo.2. Stres Faktörleri Güvenilirlik Düzeyi.....	77
Tablo.3. Stres Faktörleri Ölçeği İçin KMO ve Barlett Testi.....	77
Tablo.4. Stres Faktörleri Ölçeği İçin Faktör Analizi.....	79
Tablo.5. Stresle Başa Çıkma İçin Güvenilirlik Düzeyi.....	80
Tablo.6. Stresle Başa Çıkma Ölçeği İçin KMO ve Barlett Testi .....	80
Tablo.7. Stresle Başa Çıkma Ölçeği İçin Faktör Analizi.....	81
Tablo.8. Tanımlayıcı İstatistikler.....	84
Tablo.9. Korelasyon Analizi.....	86
Tablo.10. Tanımlayıcı İstatistikler.....	88
Tablo.11. A Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi .....	90
Tablo.12. Tanımlayıcı İstatistikler.....	93
Tablo.13. B Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi.....	95

## GİRİŞ

Stres, yaşantımızın her evresinde var olan bir durumdur. Bu durum engellenemez ya da azaltılamazsa, stresi yaşayan bireyde fizyolojik ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu sebepten dolayı stres yönetiminin uygulanması çok önemlidir. Stres yönetimi, stresle nasıl başa çıkılabileceğinin yegâne anahtarıdır. Stres yönetimini iyi bilen birey, yaşamının her döneminde başarılı ve mutlu bir insan olacaktır. Örgütlerde de bu durum aynı şekilde geçerlidir. Örgüt çalışanları ve yöneticileri stresi yönetmeyi iyi bilirlerse, örgüt içi hiyerarşi durumu, iletişimi, üretimi gibi örgütün bütün yapısal durumları güçlü kalacaktır. Örgütler bu durum için personel eğitimlerine önem vermeli, seminer, elektronik eğitim sistemleri gibi ortamlarda personellerini desteklemelidir.

Kişilik bireyden bireye farklı olup, tutum, sosyal çevre ile iletişim, düşünme şekli ve göstermiş oldukları davranış biçimleridir. Kişiliğın çalışanlar üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir. Stres ile kişilik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Kişilik özelliklerine göre stres etkenleri de değışmektedir. Her stres faktörü aynı kişide aynı düzeyde etki göstermeyebilir. Bu durum, stres yönetimi içinde geçerli olmaktadır.

Araştırmanın birinci bölümünde; stresin tanımından bahsedilmiş olup stresin bireysel ve örgütsel kaynakları ve sonuçları incelenmiştir. Ayrıca stres yönetimi alt başlıklar halinde incelenip üzerinde durulmuştur.

Araştırmanın ikinci bölümünde; kişiliğın tanımları, özellikleri, kişiliğı oluşturan faktörler, kuramsal faktörler ve kişilik tipleri alt başlıklar halinde detaylandırılarak incelenmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise çalışan bireylerin stres faktörleri ve stres yönetiminin, kişilik yapıları ile ilişkisi incelenerek yapılan anket analizlerine yer verilmiştir. Anket analizlerinde A ve B tipi bireylerde stres faktörleri ve stres yönetimi ile ilişkileri gözlemlenmiştir.

Araştırma benzer konuda çalışma yapmayı düşünen araştırmacıların daha fazla sayıda bir örneklem üzerinde ve farklı sektörlerden çalışanları da kapsayacak biçimde

araştırma yapmaları önerilebilir. Yine de araştırma, benzer çalışmalar yapmak isteyenlere fikir verebilecek düzeyde önemli sonuçlar elde edilmesini sağlamıştır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### STRESİN TANIMI, STRESİN KAYNAKLARI VE STRES YÖNETİMİ

Bu bölümde stresin tanımı, strese karşı geliştirilen bakış açıları, stresin kaynakları, sonuçları ve stresin yönetimine yer verilmiştir.

#### 1.1 STRESİN TANIMI

Stres, “kişinin dış çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik sebeplerden dolayı, davranışsal, ruhsal, fiziksel değişimin, vücut üzerinde etkisiyle ilk olarak psikolojik daha sonra fiziksel olarak görülen etki” olarak tanımlanabilmektedir (Gümüştekin, 2004: 64).

Stres kelimesi, Latince “Estrictia” sözcüğünden gelmektedir. Önceleri kelime anlamı dert keder, bela, lanet gibi anlamlarda kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1998: 298). Çin uygarlığı içinde de stresin tanımı yapılmış stres kelimesi “tehlike” ve “fırsat” kelimelerinin sembollerinin karışımı olarak ifade edilmiştir. (Gökdeniz, 2005:174).

Stres kelimesi ilk kez 17. yüzyılda Fizikçi Robert Hooke tarafından kullanıldığı saptanmış olup, Thomas Young isimli başka bir fizikçi ise bunu yüzyıl kadar sonra bir formül üzerinde göstermiş ve yine Young’a göre (Şahin, 1998: 2) stres; “Maddenin kendi içinde olan güç ya da dirençtir. Madde, kendi üzerine uygulanan dış güce kendi oranında bir tepki gösterir. Elastik kütle, bu stres tepkisi sayesinde eğrilip bükülerek bu dış gücü dengelemeye ona uyum yapmaya çalışır” bu şekilde açıklanmıştır.

1842’de İngiliz hekim Thomas Curling, ağır bir yanık vakasında; 1867’de cerrah Albert Billreth, iltihap nedeni ile yapılan önemli bir cerrahi müdahaleden sonra, strese ait belirtilerin ortaya çıktığını aktarmışlardır (Baltaş, 2013: 108).

18. ve 19. yüz yıllarda ise stres daha çok kavramsal olarak değişmiş ve “güç, baskı, zor” gibi anlamlarda objelere ve insanlara yönelik kullanılmış olup 19. ve 20. yüzyıllarda “stress” ve “strain” kelimesi, sezgi yolu ile bedensel ve psikolojik hastalıkların sebebi olarak düşünülmüştür (Balcıoğlu, 2005: 9).

Selye (1977); stresi, bedeninin herhangi bir dış isteğe verdiği özel olmayan tepkisi olarak ifade ederken, Magnuson (1990); insanın gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki olarak tanımlamıştır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 64). Robins ise; kişilerin karşı karşıya kaldıkları, fırsat, sınırlama veya istemlerin belirsiz ve önemli olan etkin koşullarının sonucu olarak tanımlar (Robbins,1996:611).

Günümüzde stres; bir öğrenci için fazla ders çalışmak, bir işçi için fazla iş ve patron baskısı, bir aile yaşamında geçim sıkıntısı gibi birçok anlam ve durum ifade ederken, bilimsel olarak da stresin anlamı farklılıklar içermekte olduğunu düşünen araştırmacılar, bu durumu fizyologlara göre nörofizyolojik farklılık, biyokimyacılar göre kimyasal bir tepkime, dâhiliye uzmanlarına göre gerginlik, psikoloji uzmanlarına göre kaygı ve sıkıntı olarak tanımlamışlardır. (Aydın, 2004: 51).

## **1.2 STRESİN KAYNAKLARI**

Stresin kaynakları yapılan araştırmalarda üç ana başlık adı altında incelenmiştir. Bunlar bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynaklarıdır.

### **1.2.1 Bireysel Stres Kaynakları**

Stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabildiği gibi kişinin kendisi ile ilgili stres kaynakları, onun fizyolojik veya biyolojik nitelikleri ile ilgili de olabilmektedir. Bu durumda kişi karşılaştığı bir olayı gözünün gördüğü şeklin aksine kendi inanmak istediği şekli ve ön yargıları ile yorumlayabilmektedir. Aslında iyimser olan bir durum bile kişinin kendince ördüğü duvarlardan dolayı olumsuz bir şekle dönüşebilir. Bu nedenle, kişisel özellikler potansiyel bir stres kaynağı da denilebilir (Tutar, 2000: 222). Her bireye göre bu faktörlerin değişebilir olduğu görülmüştür.

Bireysel stres kaynaklarını, kişisel ihtiyaçlar, karakter, algılama farklılıkları, tecrübeler, ailesel sıkıntılar, maddiyat, ailevi ilişkiler, ölüm, eğitim, boşanma, gibi nedenler oluşturmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 277).

Bireysel stres kaynakları; kişilik, biyolojik nedenler, maddi nedenler, yaş ve cinsiyet olarak incelenmiştir.



### **1.2.1.1 Kişilik**

Kişilik, “persona” kelimesi ile ifade edilmiş olup, anlam olarak Latince tiyatrocuların oyunlarında kullandıkları “maske” anlamını taşımaktadır. Oyuncular yüzlerine maske taktıkları için dolayısıyla konuşmalar ve söylenen şarkılar maske içinden gelmekteydi. Bu durumdan dolayı kişilik; “person” sözcüğünden, “içinden tınlama” anlamına gelen “per-sonare” sözcüğü olarak türemiştir. Bu sözcük ise bir anlam farklılaşması ile “bir başına birlik” anlamına gelen “persona” sözcüğünü ortaya çıkarmıştır (Yanbastı,1990:9).

Kişilik, bireyin kendine has ve diğerlerinden ayırt edici uyum özelliklerini kapsamaktadır. Bu özellikler kişinin öngörülse değerlendirilmelerine izafeten iç ve dış dünyaya uyum için geliştirmiş olduğu sezgi, bakış açısı ve davranış biçimlerini kapsamaktadır. Tüm bu kişilik biçimleri, belirli vaziyetlerde belirli duygusal tepki gösterebilmekle mukavemetleri, engellenme ve çatışmalar durumunda kişiliğin yaratmış olduğu baş etme biçimleri ve savunma mekanizmalarıdır (Öztürk, 2004, s.427).

Bireyin kişiliği stres ile paralellik göstermektedir. Kişiliği etkileyen en önemli unsurlardan biri bireyin sosyal çevresiyle olan uyum ve ilişkileridir. Buna ek olarak bireyin fiziksel özellikleri, sağlıklı veya sağlıklı durumların içinde olması yaşanan stres üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerin oluşmasına neden olduğu saptanmıştır (Burger,2006:800).

Stres tepkilerinin karşılık olarak kalıtsal, mahalle baskısı, modifikasyona yatkın olan diğer çevresel etkilerin fonksiyonu olabilecek davranışlar tarafından ortaya çıkarılabileceği belirtilmektedir (Rosh, 1982:39). Her bireyin iç ve dış dünyasında karşılaştıkları durumlara verdikleri tepkiler farklılık gösterse de aynı olayı yaşayan iki kişiden biri gayet sakin ve kontrollü olabiliyorken, diğer kişi endişe ve gerginlik belirtileri sergileyebilmektedir. Bu durum iki kişinin sahip oldukları farklı kişilik özellikleri ve stresle başa çıkmada izledikleri yöntem ile ilgilidir (Aydoğan 2008, 12).

Eysenck’in kişilik ölçeğinde, stres ile kişilik özellikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu incelemede, nevrotiklik ve karşıt kavramı dengelilik, dışa dönüklük ve karşıt kavramı içe dönüklük ele alınmıştır. Eysenck’e göre (Şimşek 2005:42); birey

üzerinde, kişilik özelliklerinden birinin daha baskın olması, bireyin kişiliğini belirleyen belirgin özelliğidir. Olumsuz durumlarda birey kişilik özelliğine göre reaksiyon vermektedir.

### ***1.2.1.2 Biyolojik Nedenler***

Biyolojik bedensel faktörler arasında; bireyin yaradılıştan gelen sistem bozukluklarını, iç salgı bezleri veya hormonal denge düzensizliklerini ve kalıtsal hastalıklarını sayabiliriz. Bu tip bireylerde yüksek tansiyon ve yüksek kolesterol düzeyine bağlı kalp rahatsızlıklarına rastlamak mümkün olduğu düşünülür. Bu insanların kalıtsal olarak taşıdıkları bu tür hastalıklar aynı zamanda stresin bir sonucu olarak ta ortaya çıkmaktadır. Bu da doğal olarak stresin neden olduğu pek çok rahatsızlığı biyolojik nedenlerle taşıyan bireylerin diğerlerine oranla stres ortamından çabuk etkilenmelerine ve stresi daha yoğun yaşamalarına neden olmaktadır (Eren, 2004:294 ve Tokay, 2001:31).

Biyolojik stres etkenleri, fizyolojik olarak vücudun direncini pek çok açıdan etkileyebilmektedir. Özellikle genetik yapının otonom sinir sisteminin dengesini etkilediği saptanmış ve genetik yapının kişinin mizacını da etkileyip strese yol açtığı gözlemlenmiştir. Ayrıca genler, vücudun alt sistemlerini ve organlarını da denetledikleri için oldukça önemlidir. Çünkü strese dayanıklılığı bilinen böbrek, kalp damar sistemi, sindirim sistemi ve sinir sistemi de genlerin denetimi altındadır (Rice, 1999:16).

### ***1.2.1.3 Maddi Nedenler***

Günümüzde, zorunlu ihtiyaçlardan keyfi tüketimlere kadar paranın kullanılmadığı ve ihtiyaç duyulmadığı yer olmadığı gibi paranın zorunlu olduğu bu dönemler insanların da paraya bağımlı hale gelmesine ve eksikliğinde stresin oluşmasına neden olduğu bilinmektedir. Hatta Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde gelir seviyesi düşüklüğünün, kişilerin sahip olduğu yetenekleri dahi gün yüzüne çıkaracak zamanlarının olmadığından bahsetmiştir (Aktan, 2000: 385).

Dill ve Feld streste en güçlü etkenlerden birinin “para” olduğunu ve düşük gelir gruplarında mali güçlüklerin, güvensizlik ve belirsizliği artırarak ruh sağlığını bozduğunu ileri sürmüşlerdir (Uçman, 1990:69).

#### **1.2.1.4 Yaş ve Cinsiyet**

Okul hayatının yoğun olması, fazla aktivite, çocuklardan beklentilerin çok olması daha fazla baskı ve strese neden olduğu gibi küçük yaşlarda kişinin strese maruz kalması, ilerideki safhalarda davranış bozuklukları, kalıtsal hastalıklar gibi birçok soruna neden olmaktadır. Bu durumda ise aileler ve öğretmenler bu dönemlerde çocukların davranışlarını, ne anlatmak istediklerini ve onlarla anlayabilecekleri şekilde iletişim kurmaları çok önemli olup bazı durumlarda ise çocukları bir yetişkin gibi görmek her zaman olumlu sonuçların doğduğu araştırmalarda ortaya çıkmıştır (www.psikolojistambul.com/, 19.12.2017).

18-20'li yaşlarda yaşamını istediği gibi yaşayan kişiler bu durumun yaşlandığında da bu durumun böyle deva etmesini istedikleri görülmüştür. Fakat bireylerin yaş ve sağlık durumunun buna müsaade etmediği zaman geldiğinde bireylerde sinir seviyesinin yükseldiği ve sonuç olarak yaşın getirdiği menopoz, andropoz gibi etkenlerin bireylerde stresin daha fazla tetiklendiği görülmüştür (Bingöl, 2013: 14).

Rossi'ye göre (2005:29); meslekten kaynaklı stres ve cinsiyete bağlı değişkenleri incelerken bulunduğu bulgular, kontrol kavramının en önemli stres kaynağı olarak değerlendirildiği ve iş yükü kavramına ait algının cinsiyetler arası farklılık gösterdiğini saptamıştır. Yine bu çalışmaların verdiği sonuçlara göre, kadınlar iş yükünü hem zaman hem yeterlilik imkânları dışına çıkan görev talepleri olarak değerlendirmekte ve iş yükünü erkeklere nispeten daha kritik bir stres kaynağı olarak görmektedirler. Aynı çalışmada kişilerarası ilişkilerini ve zamanlarını yönetemediğini düşünen bireylerin mesleklerini daha stresli buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

#### **1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları**

Zamanımızın süratli değişiminde, faaliyet konusu iş çerçevesi hangi alanda olursa olsun, işletmeler bugün hızlı ve sürekli değişen bir durumda bulunmaktadır. Sürekli olan bu değişim; işletmelere, aynı zamanda çeşitli fırsat ve tehlikeleri bir arada sunmaktadır. İşletmelerin başarıları, büyük oranda bu tehlike ve fırsatlara karşı gösterecekleri duyarlılığa ve bu sürece ilişkin öngörü ve tedbirlere bağlı olmaktadır (Kitapçı, 2002: 221).

Örgütsel stres olarak ifade edilen iş stresi, işin sürdürülmesi, görevin yerine getirilmesi, ücret ve çalışma koşullarına ilişkin beklentilerin karşılanması, işyerlerinde kişilerarası ilişkilerin niteliği, işin ve işyerinin geleceği, iş güvencesi, sosyal güvence, sosyal destek mekanizmalarının işlerliği, çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığı gibi pek çok konu ile yakından ilgili olduğu düşünülmektedir (Çakır,2009:100).

Örgütler kişinin bireysel stres kaynaklarını iş yerine taşımaması ve örgütsel stres kaynaklarını azaltması için sosyal programlara, eğitimlere önem vererek örgütün başarısını, büyümesini ve gelişmesini sağlayacaktır (Barutçugil 2004, 158 – 159).

Örgütsel stres faktörlerini aşağıdaki tabloda başlıklar altında incelemek yerinde olacaktır.

<b>ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI</b>	<b>ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI</b>
<b>A. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</b> a. Aşırı İş Yükü b. İşin Sıkıcı Olması c. Ücret Yetersizliği d. Yükselme Olanağı e. Çalışma Saatlerinin Uzun Olması f. Çalışma Koşulları	<b>A. İşin gereklerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları</b> a. Bıkkınlık b. Kötü Çalışma Koşulları (Çevresel Stres Kaynakları) c. Zaman kısıtlaması d. Aşırı İş Yükü e. Aşırı Bilgi Yükü f. İş Tasarımı ve teknik sorunlar
<b>B. Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</b> a. Karar Verme b. Karara Katılma c. Yetkilerin Yetersizliği d. Çok Fazla Sorumluluk e. Değerlendirmede Adaletsizlikler f. Yöneticilerin teşvik etmemesi	<b>B. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları</b> a. Rol Çatışması b. Rol Belirsizliği c. İnsanlardan Sorumlu olma d. Örgüt alanı
<b>C. Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</b> a. Zaman Baskısı b. Araç gereç yetersizliği c. Yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması d. Çalışmaların Karşılığını alamamak	<b>C. Kariyer Gelişimden Kaynaklanan Stres Kaynakları</b> a. Yeterince İlerleyememe b. Aşırı İlerleme c. İş Güvenliğinin Eksikliği d. Engellenmiş Hırslar e. Başarı

<b>D. Toplumsal Çevre ve Stres Kaynakları</b>	<b>D. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları</b> a. Astlarla İlişkiler b. Üstlerle ilişkiler c. Meslektaşlarla İlişkiler
<b>E-Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları/ Örgütsel Yapı ve İklim İlişkin Stres Kaynakları</b> a. İş Ortamında Huzursuzluk b. Ast-Üst ve İş Arkadaşları İle Anlaşmazlık c. Toplumsal Desteğin Düzeyi d. İşyerinde Dedikodu Yapılması	<b>E- Örgüt yapısı ve İkliminden Kaynaklanan Stres Kaynakları</b> a. Katılmanın olmayışı b. Bürokratik sorunlar c. Uyum baskısı
<b>F- Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</b> a. Rol Çatışması b. İş Gerekleri İle Kişilik Uyumsuzluğu c. Rol Belirsizliği	
<b>G-Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları</b> a. İş Ortamında Görüş Farklılıkları b. Statü Düşüklüğü c. İş Çevresindeki Ortak Değer ve Normlara Uyum	

**Şekil 1.** Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması

**Kaynak:** Gökdeniz (2005), “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13, 178.

Yukarıdaki şekilde örgütsel stres kaynaklarının iki farklı çalışmadan oluşturulmuştur. Benzer çalışmaları yapılan diğer araştırmalarda görmek mümkündür.

### **1.2.2.1 İş Yapısına İlişkin Stres Kaynakları**

“Yapılan işin kendi sıkıntılarıyla ilgili stres kaynakları bulunmaktadır. Çünkü her işin kendi yapısına ve kapsamına göre birtakım istekleri, bazı özellikleri var olmaktadır. Ayrıca her işin ortak gerilim kaynakları da bulunmaktadır. Yapılan işle

doğrudan ilişki olarak nitelendirilen bu faktörlere uyum gösterme zorunluluğu örgüt çalışanlarını ve yöneticilerini strese sokmaktadır’’ (Yılmaz, 2006: 33). İş görenlerin stres kaynağını oluşturan işin yapısından kaynaklı stres faktörlerine işveren ya da yöneticiler tarafından belirli önlemler alınmadığı sürece iş gücünün en üst düzeyde verimliliğe dönüştürülmesi de imkânsız hale gelmektedir (Düzgün 2014, 32).

***İş yoğunluğu ve iş monotonluğu:*** Çalışma koşullarının sistemli ve düzenli bir dereceye getirilememesi, personelin kısa süre içerisinde yorulmasına, ortaya çıkan işten tatminsizlik ve çalışma yerinden uzaklaşma isteğine sebep olabileceği gibi, çalışmanın yapıldığı yerin uygun koşullarda olmaması da kişiyi doğal olarak strese sürüklemektedir (Güney, 2001: 522).

Hart ve Wickens’a göre (Dağdeviren vd., 2005:518).; iş yükü, makine sistemlerinde insana düşen görevlerin maliyetlerinin genel bir tanımı olduğunu ileri sürmektedirler. Bu maliyeti, dikkatin azalması, tepki süresinin uzaması, görevleri tam olarak yerine getirememesi, stres, yorgunluk ve performans azalması olarak tanımlamışlardır.

Yetersiz iş yükü ve monotonluk, aşırı iş yükü kadar strese neden olan bir faktör olduğunu yaptığı incelemeler sonucu söyleyen Yılmaz ve Ekici, çalışanın aktif çalışma yerine pasif çalışması, herhangi bir iş yapmaması, yeteneklerinin altında bir işi yapmak zorunda kalan personelin sıkıntı nedeniyle strese girdiği görülmektedir. Özellikle A tipi kişiliğe sahip çalışanlar, yetersiz iş yükünü başarısızlık olarak algılayarak daha fazla strese girmelerine neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici,2006:35).

***Zaman baskısı:*** Zaman, her meslekte bireyler üzerine baskı yapan evrensel bir kaynak olduğu için profesyonel çalışma yapan herkesin zamanını daha akıllıca planlaması ve kullanması bireyi olumlu etkilediği gözlemlenmiştir. Zaman planı olmayan çalışanların yaptıkları işlerin hiçbir zaman vaktinde yetişmeyeceği ve büyük zorluk çekecekleri araştırmalarda ulaşılan gerçeklerdir (Eren, 2013: 159).

Belirli bir zamana yetişmek amacıyla, zaman baskısı altında çalışmak bağımsız bir stres kaynağı olabildiği gibi çalışanların yoğun tempoda çalışmaları ve sürekli koşuşturmaları onları zaman fukarası durumuna da düşürebilmektedir (Soysal, 2007: 271).

Çalışma ortamında bazen gereksiz bir mevzuat, kontrolsüz gelişen olaylar, özenle hazırlanmamış bir program, devamlı telefon trafiği, bireylerde zaman kontrolünü kaybetmesine, böyle bir durumda ise iş yığınının artmasına ve kişide gerginlik, stres gibi faktörlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. (Aytaç, Ö., 2004: 4).

***Tehlikeli işlerde çalışma koşulları:*** Bir başka faktör ise, işin fiziksel anlamda tehlikesi olan, bireyin sağlığını riskli kılan işlerde denilebilmektedir. Örnek olarak polisler, itfaiyeciler, askerler bu kategorideki tehlikeli işlerden bazılarıdır (Sutherland ve Cooper, 1990). Tehlike durumlarının olduğu işlerde çalışanlar, sürekli bir gerilim ve korku durumuyla karşı karşıya kaldıkları için bütün dikkatli olmalı işine karşı son derece odaklanmalıdır (Eroğlu, 1998).

Madencilik, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi sektörlerde çalışanların iş güvenliği mutlak surette sağlanmak zorundadır. Çünkü çalışma ortamının ısı, yükseklik, gürültü, titreşim, kirlilik ve dikkat gerektiren durumlar stresi artırmaktadır. Aksi durumda bu koşulda çalışanlarda ruh ve beden sağlığı bozularak öfke, sinirlilik, tükenmişlik, işitme kaybı ve depresyon gibi durumlar oluşarak performans düşmeleri yaşanmaktadır (Cam, 2004: 4).

***Teknolojik değişim ve belirsizlikler:*** 21. yüzyılda teknolojinin hızla değişimi nedeniyle, işletmeler global dünyaya ayak uydurmak ve diğer işletmelerle rekabet için makineleşmeye gitmiş, bu durumun sonucunda da işsizlik gibi önemli sorunlar ortaya çıkmıştır.

“Yeni teknolojilerin istihdam üzerindeki etkisini, ölçmek amacıyla Almanya’da beş şirkette on robotun kullanılmasına dair araştırmada, yeni teknolojilerin vasıflı işgücü kullanımını olumlu etkilemesine rağmen, özellikle vasıfsız işgücü üzerinde oldukça önemli ölçüde olumsuz etkide bulunduğu gözlemlenmiştir” (Bozkurt, 2000: 122).

Teknolojinin hızla gelişimi karşısında gerekli eğitim sağlanamazsa, bireyde görevini yerine getirememe korkusu oluşacağı gibi potansiyel strese de yol açtığı görülmüştür. Bu durum sadece alt kademelerde çalışan bireyleri değil, aynı zamanda, yetenekli üst ve orta düzey yöneticileri de baskı ve gerilim altına sokmuştur. Ayrıca

işletmede kullanılan teknolojilerin, işletme yapısı, çalışma grupları, bireysel performans ve tatmin üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır (Tutar, 2000: 27).

**Ücret Yetersizliği:** Düşük ücret, iş güvencesi, geçimi sağlayabilecek ücret uğruna fazla mesailere ve vardiyalardan sağlanacak primlere aşırı bağlanma çalışan birey ve ailesi için ciddi boyutta stresin ortaya çıktığı görülmüştür. Çünkü yukarıda sıralanan ve bilinmeyen için basit gibi görünen bu dört sebep, kötü evde yaşamının, yetersiz beslenmenin, çocuklarına iyi bir eğitim yaptırılmamasının, hayatı zor günleri için küçük bir tasarruf bile verememenin, hiçbir zaman borçtan kurtulamamasının uzun vadede ruh ve beden sağlığı üzerinde doğuracağı sonuçları içinde barındırmaktadır (Baltaş, 2013: 82).

“Çalışanların ücrete ilişkin tutumları birbirinden farklı iki nedene dayanabilir. Bunlardan ilki kazanç sağlama, ikincisi ise yapılan işin hakkını almanın ödülü olarak doyum sağlama isteğidir. Kazanç sağlama çalışanları işinde daha yaratıcı, devamlı ve tutarlı olmaya yönelen bir etken olarak kendini göstermiştir. Diğer yandan ücret çalışanlar için, örgütün üretimine yaptığı katkının hak edilmiş ödülü ve karşılığıdır” (Pehlivan,2008:44).

#### **1.2.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

Tutar’a göre (2016:179); müzakere ve iletişim aşamalarına katılma azlığı, karar verme, bireyin davranışlarını daraltma ve aitlik olma duygusunun olmaması, strese neden olan durumlar olup, aynı şekilde yetki ve sorumluluk denkliği, kişi rol çatışması, yetersiz örgütsel kaynaklar, işin toplumsal düzlemdeki saygınlığı, statü sembolleri, formel ve informel roller arasındaki çatışma veya rol belirsizliği gibi etkenler, örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleridir.

Örgütsel rolden kaynaklı stres, çelişki ve belirsizlik olarak iki durumda ortaya çıkmaktadır., Çalışanın işle alakalı görev ve yetki hakkında yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaması, rol belirsizliği, bulunduğu konumun amaçlarını anlamaması ve sorumlulukları ile ilgili net bir birikime sahip olmamasından kaynaklanmaktadır (Yates, 1989: 57).



**Rol Çatışması:** Rol; “belirli bir hususta yer alan ya da belirli bir fonksiyonla görevlendirilen kişiden beklenen davranış” olarak tanımlanabilir ve rollerin statüsü bireyler arası iletişimde çatışmalara neden olabilir (Köroğlu, 2012: 132).

Dökmen 'e (2002:119) göre; toplum olmazsa, rol de olmaz. Bu durumu bir adada tek başına yaşayan bir insanın rolünden ya da rollerinden söz edemediğimiz gibi toplumlarda da tanımlanmış belirli rollerin olduğunu, bu rollere talip olanlarında rolün gereğini yerine getirmelerinin beklendiğini ve rolün, toplum yaşantısındaki önemli değişkenlerden birisi olduğunu açıklamıştır.

Rol bir kişinin bulunduğu görev yerine göre gerçekleştirmek durumunda olduğu ve kendisinden beklenen davranışların dizisidir ve rol gerçekleştiricisi durumunda olanlar değişik sebeplerle kendilerinden beklenenleri yerine getirmezlerse özel bir çatışma türü olan rol çatışması ortaya çıkar. Bu durumda rol çatışması yaşayan bireyler işlerine konsantre olamayacakları gibi iş doyumları da düşük olacaktır (Paşa,2010: 117).

**Rol Belirsizliği:** Çalışanın kendinden beklenenlerine algılayamadıklarında, yapılacak iş, yetki ve sorumluluklar gerektiği kadar net değilse rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır (Pehlivan, 2002: 71).

Çalışanın işini yaparken, diğerlerinin ondan beklentileri ile kendisinin yapması gereken iş durumunun belirsizliği, iş tanımlarının ve örgütlenmesinin net olamayışı, rol belirsizliğini göstermektedir. (Ertekin, 2006: 112).

Sutherland ve Cooper' a (1990:25) göre; kişi işini yapabilmek veya kendine has görevi ile ilgili olarak beklentileri gidermek için gerekli bilgi ve donanıma sahip değilse, bu durum ekstra bir stres faktörü yaratabilir. Stres, belirli olmayan amaçlardan veya hedeflerden de oluşabilir. Kişisel güven eksikliği, depresyon, azalan kişisel saygı hissi, işte düşük motivasyon, hiçlik duygusu, artan kan basıncı ve nabız oranı, işten ayrılma isteği, iş tatminsizliğine yol açabilmektedir.

### **1.2.2.3. Kariyer Gelişiminden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

İşletmenin kariyer gelişiminden kaynaklanan stres kaynaklarıyla kişinin başa çıkabilmesi için, personelini güçlendirip, geliştirmesi gerekmektedir. Bu güçlendirme ve

gelişim, çalışan bireylerin, motivasyonun artırılması, teknik bilgi donanım ve kendilerine olan güvenlerinin artması, inisiyatif kullanarak harekete geçebilme imkanları, kontrol ve yetkiyi organizasyon amaçlarında kullanma ve uygulama gibi koşulları ifade etmektedir (Koçel,2014: 476).

Schafer'a (Cam,2004:4) göre; değerlendirme ve kariyer sorunları iş yaşamında strese sebebiyet olan örgütsel özellikler içerisinde önemli derecede etkili olan stres faktörü olarak gösterilmektedir. Çünkü çalışan bireyler genellikle başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmamaktadırlar.

Örgüt içerisinde adaletsiz başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları, liyakat esasına oturmadığı için çalışanlar arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir (Çiftçi,2007, s.193).

Örgütlerde yükselme şartlarının olmaması, ücret yetersizliği ya da performans değerlendirme standartlarının uyumsuz olması gibi kariyer gelişimine bağlı stres faktörleri bulunmaktadır. Örgüt içerisinde terfi şartlarının pek olmaması bir yana hızlı olan yükselmeler, çalışan bireylerde kolay terfiinin vermiş olduğu rahatlık ve bunu alışkanlık haline getirme gibi stres kaynaklarına yol açabilmektedir (Palmer ve Hyman, 1993: 29-30).

#### ***1.2.2.4. İsteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları***

Çalışanın örgütsel davranışı içerisinde uyum, oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Uyum, örgüt ortamında, örgüt çalışmalarının sağlıklı bir biçimde yürütülebilmesi ve bireylerin verimli bir çalışma düzeniyle işyerindeki mutluluğunun korunması için gerekli ilişkiler sistemini zorunlu kılar. Birey açısından uyum, çalışma yaşamında doyum, sevinç ve mutluluk sağlar. İşletme açısından ise, verimli çalışmanın temel gereklerinden birisidir (Pehlivan, 2016: 1).

Örgütsel iletişimde temel amaç; işlerin koordinasyonunu sağlamak, problem çözmek, bilgi paylaşımını gerçekleştirmek ve çatışmaların çözülmesine katkıda bulunmak olarak sayılabilir (Genç, 2005, s.324).

Bireyin çalıştığı işletmede üstü tarafından takdir edilmez, kendisine yakın çalışma arkadaşları bulamaz ise birey için çalışma yeri son derece mutsuz, sıkıcı ve çekilmez bir durum haline gelmektedir. Ayrıca ast-üst ilişkilerinde ortaya çıkan ve üstün asta karşı sergilediği olumsuz ve cezalandırıcı tavırlar, çalışan bireyler üzerinde önemli bir ölçüde stres yarattığı görülmektedir (Cam, 2004:4).

#### ***1.2.2.5. Örgütsel Yapı ve İklinden Kaynaklanan Stres Kaynakları***

Çalışma ortamının yeterli güvenliğinin olmaması, örgütün fiziki şartlarının çalışmaya müsait olmaması, işin ergonomik koşullarına uygunsuzluk, örgüt kültürünün çalışan bireyleri temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından çalışanların faydalanamaması, hiyerarşik ve katı merkezi örgütsel yapılar örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörlerini oluşturmaktadır. Bunlara bürokratik engeller, formel ilişkiler, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisizliği ve subjektif tutumları da ilave edilebilmektedir (Okutan, 2002: 15-42).

Terfi almanın az olması, fazla formaliteler, örgütsel bölümlerin karşılıklı bağımlı oluşu, yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma örgütün yapısal özelliklerine ilişkin stresi artırmaktadır (Aydın, 2004: 56).

Örgütsel iklim, ast-üst ilişkisi ve iletişim yoksunluğu ve hiyerarşik yapıdan kaynaklanan durumlardan dolayı belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, işletmede kapalı, tehdit edici, ast-üst arasında güven bunalımının yaşandığı soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir (Genç, 2005: 270). Örneğin bir fabrikadaki işçiler veya üniversitedeki öğretim üyeleri kurumlarının kurallarını veya politikalarını yeniden düzenlemek veya gözden geçirmek istediklerinde ve bu sonuca ulaşmada kendi davranışlarının hiç veya çok az sayılabilecek düzeyde etkili olacağını düşündükleri an onların buldukları sisteme yabancılaştıkları görülmektedir. Yabancılaşmanın bu tür kullanışına “güçsüzlük” denilmektedir. Yabancılaşma edebiyatında en fazla bu adıyla kullanılmaktadır (Paşa, 2010: 51-52).

Yönetimin çalışan bireyler için destekleyici bir örgütsel yapı oluşturması, örgütün içerisinde ki işleyiş planlanırken merkeziyetçilikten uzak, katılımcılığı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici bir ortam yaratması, örgütsel stresi azalttığı gibi üretim ve gelişimi de hızlandırmaktadır (Güçlü, 2001: 103).

### 1.3 BİREYSEL STRESİN SONUÇLARI

İnsan organizması, çeşitli sebeplerden ötürü standart dengesinin düzensizleşmesi sonucunda, savunma mekanizmalarını harekete geçerek tekrar dengeli durumunu sağlamaya çalışmaktadır. Kişiyi zorlayarak, ruh ve fiziksel sağlığı açısından zarar verici olan stres kaynakları ile bunlara karşı bireyin gösterdiği tepkiler arasında birtakım neticeler ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2003; 3).

Stres hem akut hem de kronik olarak kategorize edilebilen bir hastalık olduğunu ileri süren Faulkner, stresi şu örnekle açıklamaya çalışmıştır; kalabalık bir yolda karşıdan karşıya geçmek için atakta bulunmak, akut-kısa dönemli bir stres reaksiyonunun başlamasına sebep neden olabileceği gibi bu reaksiyonun uzun süreli etkileri yok olduğu kanısına varılmıştır. Fakat stresin güçlü, devamlı ve kalıcı olduğu durumlarda ise birey kalıcı bir etkiye maruz etkiye kaldığı saptanmıştır (Faulkner 2011: 20).

Bireysel stresten kaynaklanan etkenlerle ilgili dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta ise, stresin insanlar açısından bazı olumlu sonuçlar da içerdiği. Örgütsel stres çalışanların ve yöneticilerin kendilerini zorlayan etkenlere karşı koyabilmelerini ve amaçlarına ulaşabilmelerini sağlayacak uyarılma mekanizmasını harekete geçirmekte ve motivasyonu arttırmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 1996: 652). Buradan çıkarılacak sonuç ise stresin bazen olumlu etkilere de yol açtığı düşünülmektedir.

#### 1.3.1 Stresin Fizyolojik Sonuçları

Stresin öncelikle fiziksel bir tepki olduğu düşünülmekte olup, strese neden olan bir durum belirginleştiğinde ise insan fizyolojisi harekete geçerek stresli duruma uyum tepkisi gösterdiği savunulmuştur. Bu uyum tepkilerinin neticesinde insan vücudunda bazı belirtiler ortaya çıkabileceği gibi bunlardan kalp atışlarının artması, kana epinefrin ve norepinefrin hormonlarının salgılanması gibi bu tepkilerin vücuda zararlı olduğuna dair yeterli bir bilgi henüz bulunamamıştır. Ancak, bahsi geçen bu tepkilerin uzun süreli olması durumunda oluşan kronik strese maruz kalan insanlarda, çeşitli fiziksel hastalıklara sebep olduğu bilinmektedir (Pehlivan, 2002: 141).

Stresin birey üzerinde uzun vadede; dolaşım sistemini etkileyerek, kalp, damar hastalıklarına, hipertansiyona, solunum sistemini etkileyerek bronşiyal astıma, sindirim

sitemini etkileyerek hazımsızlığa, ülser, gastrite, üreme sistemini etkileyerek cinsel iktidarsızlığa ve cinsel isteksizliğe, iç salgı sistemini etkileyerek hipertroide, şeker hastalığına sebep olmakta yine vücudun savunma mekanizmasını zayıflatarak saç dökülmesine, kronik baş ağrılarına neden olduğu anlaşılmıştır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23).

Eren'e (2000:291) göre; stresin neden olduğu sağlık problemlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;

- Yüksek tansiyon, nefes darlığı,
- Sıkça yaşanan mide bulantısı,
- Özellikle bir sorunu olduğunda aşırı yeme ya da içme hali,
- Sinirsel ağrı ve şikâyetler,
- Uyku bozukluğu,
- Kramplar ve adale spazmları,
- Sürekli yorgun ve halsiz olma,
- Sık sık yaşanan baş ağrıları,
- Aşırı iştahsızlık ve zayıflık,
- Aşırı yemek yeme ve kilo fazlalığı,
- Ağrı kesicilere aşırı düşkünlük,
- Aşırı duygusallık ve ağlama hali,
- Cinsel isteksizlik, iktidarsızlık,
- İshal ve kabızlık,
- Fazla ilaç kullanım sonucu yaşanan mide kanamaları,

- Mineral ve vitamin türü ilaçlara yönelme ve alışkanlık.

### **1.3.2 Stresin Psikolojik Sonuçları**

Psiko-sosyal stres etkenleriyle, vücudun elektrik sistemi ve iç salgı bezlerindeki biyokimyasal değişmeler arasında bir etkileşim olduğu bilinmektedir. Bu belirtiler, stresin etkilediği bireyin iç yaşantılarına bağlı olarak, dolaylı bir biçimde, onun duygu ve davranışlarında gözlemlenmekte olup bireyin duygu, düşünce gibi iç yaşantılarına etki eden stres belirtileri davranışlarında görülmektedir (Silah, 2001:159).

Kişilerin bireysel sıkıntıları, kötü çalışma şartları, gelecek korkuları ve kişisel çatışmaları gibi faktörler biyolojik ve duygusal dengelerine olumsuz etkileri görüldüğü gibi denge durumunda ya da uyarıcılarda görülen değişimin olumsuz algılanması sonucu bireyler depresyon ve karamsarlık yaşamaktadır. Yaşanan bu duygular da kendi başlarına duygusal dengenin bozulmasına neden oldukları için, stres kaynağı olarak görülmektedir. (Tutar, 2000: 261).

#### **1.3.2.1. Depresyon**

Depresyon” kelime olarak “çöküş” anlamındadır ve belirli bir düzeyden alçalmayı ifade eder. Depresyon yeni bir hastalık değildir. Fakat sanayileşmiş ve şehirleşmiş toplumlarda bugün tarihin hiçbir döneminde görülmediği kadar yaygınlaşmıştır (Baltaş, 2013:129).

Yüksek seviyede olan stres, depresyona neden olabilmektedir. Bunun sonucunda bazı kişilerin depresyona maruz kaldıklarından dolayı intihar etme riskinin çoğalmakta olduğu ifade edilmiştir (Bergdahl ve Bergdahl, 2002).

Depresyon devamlı olarak hoşnutsuzluk, karamsarlık duygularını içermekte olup birçok birey de yaşamında depresyona maruz kaldığının farkına varamazken farkında olan bireyler ise, bu durumu zayıflık olarak kabul ettiklerinden dolayı, depresyonda olduklarını söylemekten utanç duyabilmektedirler. Bu noktada iki gerçeği önemsemek son derecede gerekli olmaktadır. Birincisi depresyonun aşırı derecede yaygın bir durum olabildiği gerçeğini savunurken, ikincisi depresyonun, kişilerin akıllı, mutlu

olmalarıyla bağlantılı olmayıp, herkesi etkileyebildiği gerçeğine dayandırılabilir (Hughes ve Booth Royd, 1997: 60).

Stresin depresyon ile olan kuvvetli bağının nelerden kaynaklandığını araştırmacılar son dönemlerde üzerinde durmuşlardır. Bu araştırmaların neticesinde ise A ve B tipi kişilik, iç-dış kontrol odağı, içe dönüklük ve dışa dönüklük gibi çeşitli farklılıkların rolü araştırılmıştır (Tuğrul, 2000: 14).

### **1.3.2.2. Kaygı**

Genel olarak düşünülürse olumsuz hissiyatların yaşandığı durumlar kaygının ortaya çıkmasına sebep olmakla beraber kaygıya ait belirtiler, kaygıyı oluşturan dış şartlardan onu yaratan kişiye doğru yaklaştıkça ağırlaştığı saptanmıştır. Bu durumda kaygı o koşullar altında yaşanmış olup bireyi zorlayan durumun sonlanması ile birlikte kaygıya ilişkin belirtilerde ortan kalktığı gözlemlenmiştir. Hâlbuki devamlı süren kaygı bireye ait bir nitelik olarak var olur ve çeşitli hallerde daha fazla hissedilmekle beraber yaşamının tamamını kapsar. Böyle bir bireyde ise gerçek tehlike ile uyuşmayan tepkiler ortaya çıkmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1998: 122).

Kaygı geniş kapsamlı kuruntu, korku ve sıkıntıdan oluştuğu düşünülmektedir. Ama önce kaygı ile korku ve kaygı ile bunalım arasındaki ayrımı belirlemek gerekmektedir. Korku, ani ve belli tehlikeler karşısında gösterilen tepkiden ibaret olup kaygı ise, içeriği belli olmayan fakat sezilen tehlikeye karşı gösterilen tepkiden meydana gelmektedir. (Yates, 1989: 103).

### **1.3.2.3. Uykusuzluk**

Stresin ilk belirtilerinden bir tanesi uyku düzensizliğidir. Kişinin karşı karşıya bulunduğu yaşam güçlüklerini ve ne kadar stres altında olduğunu araştıran bütün test ve ölçeklerde “uyku” ile ilgili sorunlar büyük önem taşır (Aydın, 2008: 85).

Uyku problemlerinin stres nedeni ile oluşan psikolojik bir netice olmakla beraber, uykusuzluğun insanları daha fazla gerilmelerine, performansta ve dikkatte azalmaya neden olarak stresi artırdığı da unutulmamalıdır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 6).

Uyku genel uyarılmışlık halinin çok düşük olduğu bir dönem olarak açıklanmaktadır. Strese maruz kalan kişilerde genel uyarılmışlık hali oldukça yüksek olmakla birlikte stres altında olan kişilerde uyumanın zorlaştığı ve uyku bozukluklarının yaşandığı görülmüştür. Yeterli uyku alınmaması unutkanlık, asabiyet, dikkat dağınıklığı gibi sorunlara neden olabilir ki bu durumlar çalışma hayatını ve iş performansını etkiler (Işıklı, 2013: 77)

#### **1.3.2.4. Tükenme Belirtisi**

Tükenmişlik sendromuna son yıllarda önem verilerek stresin psikolojik sonuçları altında incelenmiştir. Tükenmişlik, fiziksel yıpranma, çaresizlik, hayal kırıklığı, ümitsizlik duygusu, olumsuz benlik gelişimi, işe, iş yerine ve yaşama karşı olumsuz yaklaşımların gelişmesi gibi belirtileri kapsayan olgulardır (Pehlivan, 2002: 37).

Strese neden olan uyarıcılarla başa çıkıldığı zamanlarda sağlanan genel uyum belirtisi direniş ile neticelenmektedir. Ancak uyarıcı çok şiddetli ise ve birey olumsuz etkilerini gideremeyip, bu durumla yüz yüze kalıyorsa, streste tükenme dönemi yaşanmaktadır (Silah, 2001:162).

Tükenme belirtisi yaşayan bireylerin hem iş yerinde hem de çevresinde çeşitli hatalar araması ve diğer çalışanların tekliflerine de olumsuz bakması belirtilerden bazıları olarak düşünülmektedir (İlter, 2014: 7).

Tükenmişlik sendromunun bireyde sebep olduğu etkenler, stresli durumun devam etmesiyle uyum enerjisini zayıflamakta, dolayısıyla ciddi ve sürekli gerilim sonucunda bitkinlik ve yıkım başlamakta olup fizyolojik olarak birey artık tepki verememektedir. Bu durumda birey etrafında gelişen olaylar karşısında birey uyuşmuş gibi davranır ve hiçbir yapıcı tepki veremeyecek duruma gelmektedir (Thompson, 1998:152)

#### **1.3.3. Davranışsal Sonuçlar**

Stresten uzaklaşmak için kişilerin en çok uyguladığı davranış kalıpları arasında sigara, alkol, çeşitli uyarıcılar, uyuşturucu madde kullanımı, aşırı yemek yeme, uyku düzensizliği gibi kötü alışkanlıklar yer almaktadır (Gündoğdu, 2009:46).



Stresin neden olduğu başlıca davranışsal sonuçlardan söz etmek gerekirse; madde kullanımı (alkol, sigara, ilaç vs.), uykusuzluk veya uyuma isteği, iştahta azalma, çok az veya aşırı yeme, sinirli yüz ifadesi takınma, riskli davranışlar (tehlikeli araç kullanma, kumar oynama), saldırganlık, kırma dökme davranışları, hırsızlık, kişiler (iş arkadaşları, yöneticiler, aile, arkadaşlar vs.) arası ilişkilerin bozulması, intihar veya intihar teşebbüsleri şeklinde sıralanabilmektedir (Pehlivan, 2008:87).

#### **1.4 STRESİN ÖRGÜTSEL BOYUTTA SONUÇLARI**

Quick, Quick ve Nelson (1997) örgütsel stres sonucu, bireylerde düşük moral ve şiddet eğiliminin arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Liukkonen, Cartwright ve Cooper (1999), iş devamsızlığı, üretkenlikteki azalma, mesleki eğitim ve tedavi masraflarındaki artışın örgütsel stresin sonuçları olarak yorumlamışlardır. Palmer ve diğerleri (1999), stres yaşayan çalışanlara bağlı olarak kar oranlarının azaldığı, iş kazalarının arttığını savunmuşlardır. Cooper ve Dewe (2004), örgütsel stres sonucuna göre örgütün zarar ve maliyetinin çok yüksek olduğunu vurgulamakta olup, Maslach ve Leiter (2005), strese maruz kalan bireyin örgüte hem niteliksel hem de niceliksel zarar verdiğini ifade etmişlerdir. Bireylerin strese bağlı motivasyon ve örgütsel bağlılık sıkıntıları yaşayarak, çalışmalarını planlama, uygulama, sonuca ulaşma evrelerinde problem yaşadıklarını vurgulayan Aldwin (2007), stresin örgütler açısından zararlı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Örgütsel stresin hem pozitif hem de negatif sonuçları bulunmakta olup pozitif yönü, birey ve işletme için olumlu ve yapıcı etkiler yaratmaktadır. Bu durumu açıklamak gerekirse; düşük düzeyden, ılımlı bir düzeye kadar olan stres, yapıcı ve enerji verici bir etki yaratırken aşırı miktarda oluşan stres ise, bireyin bedensel ve zihinsel sistemine yüklenmekte ve işlemez duruma getirmektedir (Gümüştekin, Öztemiz, 2005: 278).

İş stresinin örgütsel ve bireysel açıdan olumsuz sonuçları olmakla beraber, çok sayıda örgütsel ve bireysel müdahale araçlarıyla stresi azaltma ve yönetme mümkün olabilmektedir (Tutar, 2016: 192).

Örgütsel stresin olumsuz etkileri aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8);

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Örgüte bağlılığın azalması</li> <li>• İşten tatminsizlik</li> <li>• Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş</li> <li>• Kararların etkinliğinin zayıflaması</li> <li>• İş gücü devrinin yükselmesi</li> <li>• Örgütsel iklimde soğukluk</li> <li>• Sağlık maliyetinde aşırı yükselme</li> <li>• Personel Şikâyet ve taleplerinin artması</li> <li>• Hile ve sabotaj</li> <li>• Müşteri Şikâyetlerinde artış</li> <li>• Bölümler arası iş birliğinin zayıflaması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş kazaları</li> <li>• Uyarı ve cezalarda artış</li> <li>• Sigorta ödemelerinin miktarında artış</li> <li>• Aleyhte açılan dava sayılarında artış</li> <li>• Kariyer durgunluğu</li> <li>• İşe devasızlıklarda artış</li> <li>• İş ilişkilerinde gerginlik</li> <li>• Örgütsel iletişimin zayıflaması</li> <li>• Uzayan yemek ve çay molaları</li> <li>• Hesapta olmayan zaman kayıpları</li> <li>• Personele ödenen tazminatların artması</li> <li>• Örgütün imajının zayıflaması</li> </ul>
---	--

## Şekil 2. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Etkileri

**Kaynak:** Yılmaz, A. ve S. Ekici, (2003), “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 10, Sayı 2, Manisa, s.1–19.

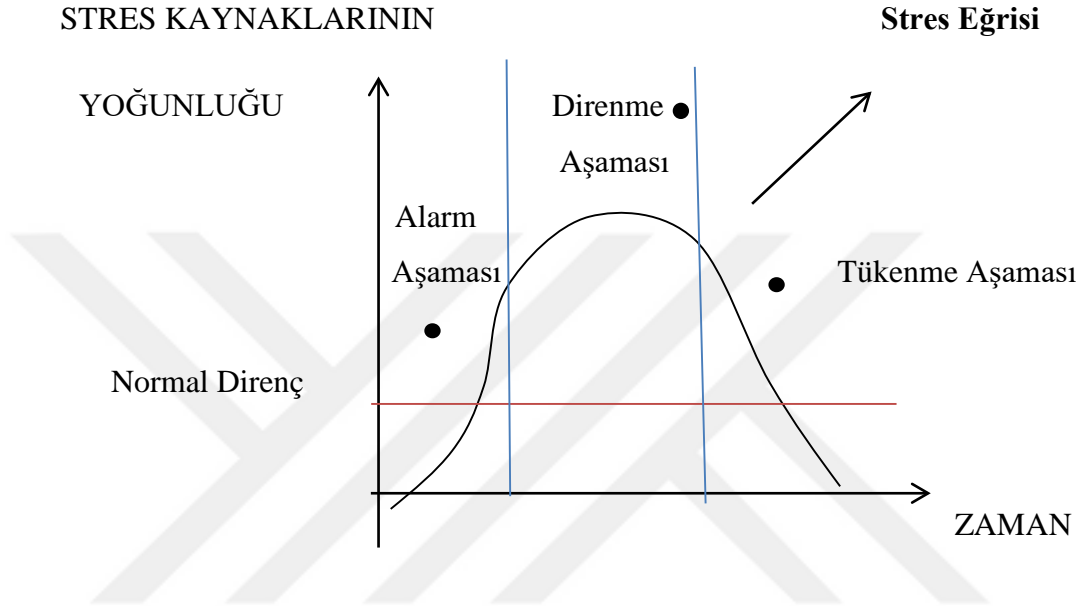
Stres durumunda çalışanların ve örgütün içindeki olumsuz durum ve davranışları yukarıdaki şekil 2’ de maddeler halinde yer verilmiştir.

### 1.4.1. Performans Düşüklüğü

Performans; çalışanın ortaya koyduğu işin, iş standartlarına göre ne derece başarılı olduğunu gösteren bir kavramdır (Baytar, 2010: 62).

Örgütün ön gördüğü düzeyde üretimin yapılamaması, üretim ve hizmetlerdeki kalite düşüşleri, firelerde artışlar, yanlış karar vermeler performans düşüklüğünü ifade etmektedir. Bu durumda bireyin çalıştığı ortamı stresli olarak algılaması sonucunda moral ve işten aldığı tatminin azaldığını göstermektedir. (Ergeneli, 2006:255).

Yerkes ve Dodson (1908), stresin performansa etkilerini araştırmışlardır. Bu araştırmalar stresin performansla ilişkisinin belirli bir noktaya kadar pozitif bir doğruya sahip olduğunu ortaya koymuştur. Belirli bir noktadan sonra ise (kırılma noktası) stres düzeyi artarsa, performans ve etkinlikte dūřme gözlemlendiği ortaya çıkmıştır.



**şekil 3.** Verimlilik ve Stres İlişkisi

**Kaynak:** Ertekin, Yücel. (1993), Stres ve Yönetim. (TODAİE) Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, No:253, Ankara, s. 91 – 97.

Yukarıdaki şekle göre stres çok fazla veya çok az ise, verimde azalmalar görölmektedir. Örneğin; işine kendini çok fazla kaptırmış bir yönetici veya o işe pekte uygun olmayan bir yönetici tersine dönmüş U eğrisini çıkış veya inişinde görölmektedir. Bu iki tip yönetici A ve B noktaları arasında belirtilen optimum (uygun değer) verimlilik bölgesinde değildir. Çalışanların ve yöneticilerin optimum verimlilik bölgesinde olması beklenen ve istenen bir durumdur (Ertekin, 1993: 91-97).

Çalışanın verimli olması sadece bireyin maneviyat ve menfaatlerini değil, aynı zamanda örgütün performansını, kazançlarını ve kalitesini de etkilediğinden örgütler için

oldukça önemlidir. Ayrıca performans değerlemesinin kullanılması bu duruma verilecek önemi arttırmaktadır (Erdil, 1998: 164-165).

#### **1.4.2. İş Devamsızlığı ve İşe Geç Gitmek**

İşe devamsızlık, en önemli insan kaynakları problemi olmakla beraber, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar (soğuk algınlığı, sakatlanma vb.) sonucunda ortaya çıkabileceği gibi stresin bir sonucu olarak da ortaya çıkabilmektedir. Yapılan araştırmalarda iş yerlerinde stresle karşı karşıya bulunan iş görenlerin, stresli ortam ve olaylardan uzaklaşmak isteyerek işe gelmedikleri görülmüştür (Baytar, 2010: 60).

Örgüte yabancılaşma, toplumun isteklerinin günden güne farklılaşmasıyla iş hayatının da buna doğrusal orantı ile yaklaşması, işletme içerisinde de hızlı dönüşümlere neden olmaktadır. Böylesi bir vaziyette çalışanların, yaptıkları görevlerde sürekli değişimler yaşanmakta, iş görenler de bu değişimler neticesinde görevine ve örgütüne karşı yabancılaşmaktadır. Bunun sonucunda işe karşı soğuma, işe devamsızlık gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Erdal 2011, 36).

İş devamsızlığı yapan çalışanların, ne gibi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların %40 gibi bir oranın stresten kaynaklanan sağlık problemleri olduğu saptanmıştır (Akgündüz, 2006: 58).

Çalışanın işten ayrılması ve yerine alınacak yeni personelin seçimi, eğitimi, işe alışmaya kadar geçen zamanının maliyetleri örgüte daha fazla yük getirileceği bulgulara incelenmiştir (Işıklı, 2013: 81).

Bireyin işe geç gitmesi de örgütsel stres kaynaklarındandır. Fakat bireyin işine geç gitmeyi kâr bilmesi mi yoksa stresten uzaklaşma isteğinden mi ya da iş yerine evine uzak olmasından mı kaynaklandığının da tespit edilmesi gerekmektedir (Sökmen, 2005: 26).

### 1.4.3. Yüksek Personel Devir Hızı

Yüksek personel devir hızı, örgütteki iş gücü dönüşümü (girdi – çıktı) ve işyerinde, istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma gibi durumlarda çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklere de denilmektedir (Erdoğan, 2002: 2).

İşgücü devri istekli ya da istek dışında olabilmektedir. İş gören kendi isteği ile işi bırakmaya karar verdiği zaman işgücü devri gönüllü, işletme tarafından işten çıkarılması durumunda ise gönülsüz olarak tanımlanmaktadır. Bu durumu açıklamak gerekirse; gönülsüz işgücü devri çoğunlukla sakatlanma, kronik hastalık gibi nedenlerle çalışanın artık çalışamayacak duruma gelmesinden kaynaklanmaktadır. Gönüllü işgücü devri ise çoğunlukla idarenin tutumlarından veya kurumsal etkenlerden ortaya çıkmaktadır. Ayrıca işgücü devri yeni bir iş fırsatının yakalanması, daha fazla ücret, diğer endüstrilerin durumu ve yeterli gelir sağlayacak seçeneklerin olması gibi dışsal faktörlerle de ilişkilidir (Cesur, 1998: 82).

Rol belirsizliğinin ve araçlarının uygun değer olarak kullanılmaması, çalışma koşullarının yetersiz olması, idarecilerin çalışanlara karşı yaklaşım ve davranışları da işgücü devrinin artmasına sebep olmaktadır (Ergün, 2008: 52).

### 1.4.4. İş Kazaları

İş kazalarının önlenmesi gerek bireysel gerekse örgütsel maliyeti nedeniyle örgüt yönetimlerinin son yıllarda üzerinde önemle durdukları bir konu haline almaktadır. Buna göre yapılan araştırmalarda, örgütlerde örgütsel stresin iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakla birlikte, aralarında güçlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003; 9).

İş kazalarının, kazaya maruz kalan çalışan için fizyolojik ve psikolojik bir zarara sebep olması yanında, diğer çalışanların güvenliğini tehlikeye attığı ve örgüte büyük zararlar verdiği bilinmektedir (Eroğlu, 2007: 465).

Stresin neden olduğu korku, kaygı, depresyon, dalgınlık, tükenme ve heyecan gibi psikolojik etkenlerin hükmünde kalan iş görenlerin örgüt içerisinde tehlikeli davranışlarda bulunması muhtemel olduğu bilinmektedir. Bu davranışların neden olduğu

iş kazaları sonucunda sağlık masraflarında ve sigorta ödemelerinde de artış olduğu görülmektedir (Çınar 2010, 29).

Dünya da her 3 dakikada bir iş kazası, her 4 saatte bir de ölümlü iş kazası meydana gelmekle birlikte iş kazalarının % 98’lik kısmı, işveren ve personel ihmalkârlığı neden olmakta olup kazaların % 50’lik kısmı ise, çok rahat engellenebilecek koşulda olduğu belirtilmektedir. Ayrıca Türkiye, ölümlü iş kazalarında El Salvador ve Cezayir’in ardından dünya üçüncüsü, Avrupa’da ise başı çektiği yapılan araştırmalar neticesinde ortaya çıkmıştır (www.t24.com.tr, 01.01. 2017).

#### **1.4.5. Yabancılaşma**

Yabancılaşma kelimesi aynı stres kavramı gibi, Latince “alienatio-onis” sözcüğünden türeyip yabancılaşma kavramı, “ayrılma”, “anlaşmazlık”, “şaşkınlık” ve “bilinç bozukluğu” anlamında kullanılmaktadır. Bu kavram, bireyin “yabancılaşmasında” sadece “uzaklaşma” olabileceği gibi, “düşmanlık” duygularını da yansıtabilmektedir (Durcan, 2007: 1-2).

Yabancılaşma, iş görenlerin çalıştıkları örgütün hedeflerine, işlerinin gereği olan ilke ve kurallara, iş arkadaşlarına hem kendilerine hem de çeşitli örgütsel ve çevresel sorunlara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalmalarını ifade etmektedir. Çalışanların, yaptıkları işin ve içinde buldukları faaliyetin, genel çalışma düzeni içindeki yerini ve anlamını kavrayamadan çaba sarf etmeleri, birey olarak kendilerini örgütsel ilişkilerden uzak tutmaları, yabancılaşmayı ifade etmektedir (Eroğlu, 2007: 469).

Örgütlerdeki çalışanların yönetimi, motivasyonu, performansı ve üretim aşamaları ile o örgütteki yabancılaşmayı, kavrama ve yönetme tarzı arasında doğrudan doğruya ilişkiler bulunmaktadır. Yabancılaşmanın sebep olduğu olumsuz koşullar, örgüt içerisindeki çalışanları etkilemekte, dolayısıyla örgütün tamamına zarar verebilmektedir. Bu durumda örgüt yöneticileri “örgütsel yabancılaşma” sorunu ile başa çıkmak mecburiyetinde kalabilmektedirler (Erkılıç, 2012: 3).

## 1.5 STRES YÖNETİMİ

İnsanların stres etkenleri farklı olduğu gibi, strese karşı kendine has bir cevaplama tarzı olmakla beraber cevap verme şekli, birçok etkene bağlı olabilmektedir. Örneğin; yetişme tarzı, kendine güvenen kişinin kendine ve dünyaya bakışı, kişinin davranış ve düşüncelerinde kendini nasıl yönlendirdiği, cevap verme şeklini etkileyebilmektedir (Tutar, 2016: 215).

Strese cevap verme biçimi, çeşitli faktörlere bağlı kalmaktadır. İlk faktör, bireyin dışında gelişen stres oluşturan etkenlerdir. Kişinin etrafında olanlar tepkimeleri başlatır. İkinci faktör, kişinin içindedir. Bu bireyin etrafında olup biteni nasıl anladığı ile ilgilidir. Strese verilecek cevap dürtü ile kişinin içsel tepkilerinin etkileşimi ile ortaya çıkar. Bu aynı zamanda bireyin stres oluşturan etmeni nasıl anladığı ile ilişkilidir (Cüceloğlu, 1992: 325).

Bireyin aile çevresinde, iş ve genel yaşamında, strese neden olabilecek, yüzlerce stres kaynağı var olmaktadır. Bunlara hastalık, ayrılık, ölüm ve bazı stres yaratıcı nedenler de eklenince, stres toleransı aşılır ve ciddi hastalıklar, kendini göstermeye başlar ve çoğu kez strese kaynaklık eden olayları önlememiz, pek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle, stresle başa çıkma yollarını öğrenip, günlük yaşamımıza uygulamada büyük yararı olacaktır (Cüceloğlu, 1992: 325).

### 1.5.1 Bireysel Stres Yönetimi

Birey yaşamı boyunca birçok hadise ile karşılaşmaktadır. Bu hadiselerin bir bölümü insan yaşamında stres yaratıcı olaylardan meydana gelmektedir. Kişinin stresi yaşamaması, kişilik donanımları ve elindeki imkânları kullanabilmesi ile ilişkilidir. Bu nedenle kişisel özellikler stresten korunabilme derecesini de belirlemektedir (Baltaş ve Baltaş, 2013:158).

Lamberton ve Minor (1995:234) göre; “bireysel stres yönetiminde ön planda olması gereken kişisel stratejileri; kişilik özelliklerinin değiştirilmesi, yaşamın kontrol altına alınması, yaşamda mizah ve şakaya daha fazla yer verilmesi, bireyin kendisini diğer insanlar ile karşılaştırması, stresin olumlu yönlerinin kullanılması ve baş edilemeyen stresle yaşamının öğrenilmesi” olarak açıklamaktadır.

Bireysel stres yönetimi, kişinin stresle başa çıkmada bireysel olarak göstermiş olduğu çabalardan bahsedilmektedir. Aşağıda başlıklar halinde bireysel stres yöntemleri anlatılmaktadır.

#### ***1.5.1.1 Egzersiz Yapmak***

Vücutun bütün bölgelerini çalıştıran, kasları güçlü bir formda kullanarak derin nefes alıp vermeyi sağlayan etkinliklerin tümü olarak adlandırılır. Koşma, yürüyüş, bisiklet, yüzme, tenis, egzersize örnek olarak gösterilen hareketlerdir (Sabuncuoğlu, 2003: 246).

Stres yönetimi açısından fiziksel egzersizlerin, fizyoloji üzerindeki önemli faydalarından biri de kasları güçlendirmesi, dolaşım sistemini düzenli bir hale getirerek vücudun her noktasına her miktarda oksijen dağıtımını sağlamasıdır. Örneğin; Jogging ve yüzme gibi aerobik egzersizlerin, vücudun oksijen ihtiyacını artırarak bir kalp-akciğer sağlamlığını yükseltmekte olup, ayrıca yüksek tansiyonlu bireylerde kan basıncını düşürmektedir. Bunun yansısı başka, çeşitli fiziksel egzersizlerin ve aerobik hareketlerinin kalp rahatsızlıklarını önleme ve geciktirme gibi faydalarının da olduğu ileri sürülen görüşler arasında olmaktadır (Eroğlu,2007 :341).

Strese karşı en kolay, en ucuz ve en doğal yöntem egzersiz yapmak olduğu söylenmektedir ve egzersiz yapmak (Mentor, 2015: 7);

- Tansiyonun düşmesine
- Öfke ve düş kırıklığının azaltılmasına
- Bireyin kendini daha iyi hissetmesine
- Uykuyu daha düzenli hale getirmesine
- Performansın artmasına
- Bireyin kendine güven duygusunu oluşturmaya
- Konsantrasyona ve böylece bireyin beynine yardımcı olmasına olanak sağlamaktadır.



### **1.5.1.2 Gevşeme Teknikleri**

Gevşeme uygulaması rahatlamak ve stresi azaltmak için kullanılmaktadır. Gevşeme uygulamasını öğrenmek için zaman ayırmak ve alıştırmak gerekmektedir. Kişi bir kere bu beceride ustalaşmışsa, gevşeme uygulamasını herhangi yerde yapabilmektedir. Bu uygulama yeri, bireyin kendi evi veya danışmanın odası gibi stressiz, sakin bir yerle sınırlandırılmamakta olup halka açık yerlerde, parkta otururken veya yürürken de fazla dikkat çekmeyecek şekilde, gevşeme uygulaması yapılabilmektedir (Yıldırım, 1991:182).

**Otojenik gevşeme;** Schulz ve Luthe adlarındaki iki Alman doktorun geliştirdikleri bir uygulama olarak bilinmektedir. Daha çok ağrı kontrol kliniklerinde kullanılmıştır. Fizyolojinin saf rahatlık ve sakin konumdaki özellikleri anlatan standart cümlelerden oluşturulmuş bir egzersiz programıdır. Bu cümleler el ve ayakların sıcak olması, kalp atışlarının düzenli ve sakin olması, solunumun rahat ve derin, alnın serin, karnın sıcak olması gibi özellikleri göstermektedir (Tutar 2016: 220).

**Progressif gevşeme;** İlerleyici kas gevşemesi, vücuttaki farklı kas gruplarını kasmak ve gevşetmekten ibaret iki adımlı aşamalardan oluşmaktadır. Düzenli bir çalışma ile progressif kas gevşemesi insan vücudunun farklı bölgelerindeki kasların kasılma ve gevşemesi hissine farkındalık kazandırmaktadır. Bu farkındalık kişinin, strese eşlik eden ilk kas gerginliğinin bulgularını fark etmesine ve yok etmesine yardım etmektedir. Böylece kişinin vücudu rahatladıkça zihninin de rahatlayacağı ön görülmüştür ([www.bilisseldavranisci.org/](http://www.bilisseldavranisci.org/), 03.01.2017).

Araştırmalar işletmedeki gevşeme tekniklerinin genel sağlığı, verimliliği arttırdığı, iş görenin kendisini iyi hissetmesine ve yüksek tansiyonda azalmalara neden olduğunu göstermiştir (Budak, Budak, 2004: 589).

### **1.5.1.3. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback)**

Kişilerin vücutlarındaki olayları çeşitli ölçüm aletleri ile gözleme esasına dayanır. Belirli bedensel süreçlerdeki değişiklikler sezgi yolu ile önceden tahmin etmeye çalışılır (Sabuncuoğlu, Tüz, 2003: 199).

Biyolojik geri beslemede bilinen fizyolojik aşamalardaki değişiklikler sezgi yoluyla önceden tahmin etmeye çalışılmaktadır. Eğer bu uyarılar düzenli bir şekilde değişiyorsa, gevşeme durumuna geçiş daha kolay olacaktır. Bu niyetle kullanılan aletler tartı, termometre, yalan makinesi, galvenik deri tepkisi ölçerleri ve elektromiyograf gibi aletlerden oluşmaktadır (Sabuncuoğlu, Tüz, 2001:247).

Biyolojik geri besleme, kalp atışlarının ve kas gerilimlerinin elektronik bir araçla ölçülmesidir. Bu ölçümler ışık veya ses sinyalleri halinde bedendeki birtakım süreçlerle ilgili bilgi vermektedir. Bu geri bildirim sistemini kullanarak vücudumuzun iç durumu ile ilgili denetimleri daha sağlıklı yapabilmemiz mümkün olabilmektedir. Örneğin dinlenme halinde iken kalbimiz çok hızlı çarpıyor ve ışık yanıyor, biz bu kalp atışını koruyarak ışığın yanmasını sağlayacağımızı biliyoruz. Biyolojik geri besleme yöntemi ile bireyler yalnız kalp atışlarını değil; kas gerilimi, vücut sıcaklığı, beyin dalgaları, mide asidi ve kan basıncını da denetleyebilmektedirler (Ertekin, 2006: 136, 137).

#### **1.5.1.4. Meditasyon**

Meditasyon, beş duyu organını belirli bir süre düşünce dünyasından alarak, anlamı olmayan fakat kulağa hoş gelen bir kelimenin tekrarlanması ile bireyin kas ve zihin gevşemesini içeren bir teknik olarak açıklanmaktadır (Ivancevich & Matteson, 1990).

Gevşeme ve meditasyon yöntemlerini kullanan kişilerin verimlerinin arttığı, işten çıkmalarının azaldığı, yöneticileri ve arkadaşları ile daha güzel ilişkiler kurdukları araştırmalarda gözlenmiştir (Güney, 2001: 540).

Meditasyonda “Pasif konsantrasyon” kullanılmaktadır. Düşünce ve duyguların aktif olarak müdahale edilmeden pasif gözlem şeklinde geçişi sağlandığı savunulmaktadır. Meditasyon sırasında solunum sayısı değişmediği halde O<sub>2</sub> tüketiminin azalması, CC<sub>2</sub>' nin atılması ilginç bir bulgu olarak gözlemlenmiştir (Tarhan, 2016: 177).

İyi bir meditasyon için aşağıdaki faktörlere gerek duyulduğu araştırmalar neticesinde ortaya çıkmıştır (Mentor, 2015: 75-76):

- **Sessiz bir ortam:** Sessiz sakin bir yer bulunmalı, özel bir oda ya da dikkati dağıtmayan bir yer.
- **Zihinsel bir araç:** Tek heceden ya da tek kelimedden oluşan sabit bir uyarı seçilmeli; bir kelimesi gibi, bu kelimeyi yavaşça ve yumuşakça sürekli tekrar edilmeli. Yalnızca bu ses üzerine odaklanılmalı.
- **Pasif bir durum:** Dikkat dağıtan tüm düşünceleri görmezden gelinmeli. Kişi kendisini tamamen pasif bir hale getirmeli.
- **Rahat bir pozisyon:** Tercihen kişi boyun ve baş desteği olan rahat bir sandalyede oturmalı. Bireyi sıkan giysilerini gevşetmeli, mümkünse ayaklarını kaldırmalı.

#### **1.5.1.5. Yoga**

Sanskrit dilinde birleşme ve tek olma manasına gelen yoga; yapılan araştırmalarda elde edilen bulgulara göre, kendi kendine yapılan manevi ve sağlık için bir gelişme tekniği olarak açıklanmıştır. Kurallara uygun biçimde yapılırsa, uygulayanın sağlığına olumlu etkiler yaptığı görülmüştür (Altıntaş, 2003:147).

Yoga, sadece sürekli tekrarlama ile irade gücüne dayanan mantıklı ve etkili sonuçlar elde etmeyi amaçlayan bir rahatlama yöntemi olup, yapılan çalışmalara ile zihinsel çalışmalar en aza indirilerek, zihnin stres üretmesinin azaltmaya çalışılmaktadır. (Dunne 1997, 27)

Yogaya başlamadan önce, zihni kaygılardan arındırmak gerekmektedir. Yoga yapılırken dinginlik hâkim olmalı ve asla hızlı hareketler de bulunulmamalıdır (Altıntaş, 2014; 132).

#### **1.5.1.6. Masaj**

Masaj vücuda ellerle baskı ve bazı tekniklerle yapılan bir stres azaltıcı uygulama olarak görülmüştür. Az bir basınç ile uygulanan masajlar ağrıkesici, daha çok basınç ile uygulanan masajlar ise uyarıcı tesir yaratmakta ve her iki durumda da masaj, kasların gevşemesini sağlamaktadır. Ayrıca masaj sırasında bütün vücuda endişeyi azaltan, düşünmekten çok hissetmeye fırsat yaratan bir rahatlama hissiyatı doğduğu için bilinçli

yapılan bir masaj, bireyi stresten uzaklaştırarak, sağlıklı bir dinlenme ortamı sağlamaktadır (Güney, 2001:543).

Gün içerisinde gereğinden fazla gerilim ve sıkıntı yaşayan bireylerin hem mental hem de fizyolojik olarak rahatlamak amacıyla masaj yaptırmaları önerilmektedir. Masaj hem zihinsel hem de bedensel bir rahatlık vermektedir. Ayrıca masajın bedensel huzurdan çok zihinsel rahatlama yarattığı daha fazla gözlemlenmektedir. Bunun başlıca nedeni, insanların öncelikle masaj yaptırarak rahatlayacağını zihnine kabul ettirmesidir (Rowshan, 2003:109-110).

#### ***1.5.1.7. Beslenme Düzeni***

Çalışan Bireylerin işlerinin yoğunluğundan dolayı daha pratik olan “fastfood” olarak bilinen ayaküstü ve hızlıca tüketilebilen beslenme şekilleri büyük oranda artmıştır. Bu sağlıksız beslenme biçimi birçok insanda bir takım biyolojik rahatsızlıklara neden olduğu gibi psikolojik olarak da yemeğin acele yenmesine sebep olmaktadır. Günümüz zamanında obezite, kalp rahatsızlıkları, düzensiz uyku gibi hastalıklar bu sebeplerden dolayı giderek daha çok yaygınlaşmaktadır (Pehlivan, 2002:57-59).

Düzenli beslenme sırasında, tuz ve doymuş yağı azaltmak ve bununla birlikte lif ve vitamin bakımından meyve ve sebzeleri tüketmek, izlenecek doğru yoldur. Beslenme düzenindeki bu değişiklik stresin fizyolojik etkileriyle başa çıkmayı ve sağlığı tehdit eden zararlı etkilere karşı dirençli olunmasını sağlar (Baron, Greenberg,1989: 246).

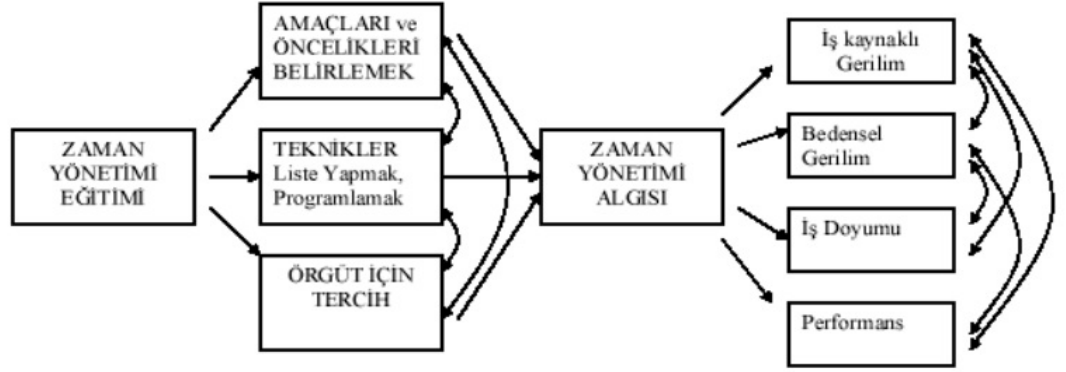
Doğru beslenmeyi genel olarak kilolu ya da zayıf olarak düşünürken, beyin sağlığı ile ilişkisi pek fazla bilinmemektedir. Oysaki vücudumuza giren a tüm besin maddeleri olumlu ya da olumsuz bir biçimde, beyin sağlığımızı direkt olarak etkilemektedir ve bu durum stres yönetimi açısından da çok önemli olmaktadır (Şahin, 2015: 250).

#### ***1.5.1.8. Zaman Yönetimi***

Zaman yönetiminin amacı, zamanı ihtiyaç ve istekleri giderebilecek şekilde kontrol altına alabilmektir. Zamanı yönetebilmek için ise amaç bulmak, amaca giden yol için planlama yapmak, planı uygulamaya ertelemeden hemen başlamak, bitiş zamanını

hesaplamak ve son olarak amaca ulaşana kadar çalışmaya devam etmek gerekmektedir (Pehlivan,2008:155).

Zamanı yönetiminin iyi planlayabilmek için yapılacak işlerin öncelik sırasının hesaplanıp yazılması daha kolaylık sağlamaktadır. Yapılacak işlerle listesi uzun olsa dahi, hangi işin önce yapılacağını bilmek bireylere zaman kazandırmaktadır. Ayrıca zamanı iyi kullanma teknikleri yanında, zaman tuzaklarına da dikkat edilmeli, zamanın etkili ve verimli kullanılmasını önleyen, zaman kaybına neden olan zaman tuzakları iyi saptanmalıdır ve bu tuzaklar belirlendikten sonra, ortadan kaldırılması için bazı önlemler alınmalıdır (Perçin ve Demirel, 2015: 471).



Şekil 4. Zaman Yönetim Süreci

**Kaynak:** Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology, 79(3), s.382.

Yukarıdaki şekilde zaman yönetimi eğitiminin birey için uygulaması ve bireye geri dönüşü evreler halinde verilmiştir.

Zamanı doğru biçimde kullanamamak gerek bireysel ilgi alanlarında gerekse sosyal bağlarında giderek komplike bir duruma neden olabilmektedir. Örnek ile durumu açıklamak gerekirse; randevulara uyamama, geç gelme ya da işler yolunda gitmediği zaman yalan söyleyerek zaman kazanmayı düşünme bireyin ilişkilerine zarar

vermektedir. Bu tip davranışlar, kişilerin zamandan kopuk olduklarını ve zamanlarını iyi değerlendiremediklerini ortaya çıkarmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2002:131-133).

Zamanı kontrol etmede belli başlı yöntemleri aşağıdaki gibi düşünebiliriz; (Makin ve Lindley, 1995: 22-39).

- Öncelikle uzun dönemli hedefler belirleyin
- Hedeflerinizi davranışsal olarak tekrar gözden geçirin
- Hedeflerinizi sizin için önemli olan zaman dilimlerini göre belirleyin
- Başlamadan önce yapmanız gereken her şey için liste oluşturun
- Her görevi yapıp yapmamanın sonuçlarını iyice düşünün
- Yedek etkinliklerden kaçınin
- Bir “Yapılmayacaklar” listesi oluşturun
- Günün sonunda bir “Yapılacaklar” listesi düzenleyin
- Zamanınızı iyi değerlendirin
- Kendinize kesintisiz bir düşünme zamanı ayırın

#### ***1.5.1.9. Sosyal Etkinliklere Katılma***

Stresi azaltmanın bir başka yöntemi de boş zamanların değerlendirilmesi ve bu zamanlarda sosyal ve sportif faaliyetlere bireyin yönelmesidir. Stresin azaltılması ya da strese karşı direnç sağlanması amacıyla, sanatsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılmak, hobilerle ilgilenmek, çeşitli etkinliklere katılmak, çeşitli beceri ve yetenek gerektiren konulara ilgi duymak gibi zamanı etkin ve rahatlamaya destek olabilecek faaliyetlere katılmak stresi azaltmada yardımcı olabilecek etkinliklerdir (Pehlivan, 2002:160-161).

İnsanların kendi kendilerine yapabilecekleri, gerektiğinde kendilerini dinlendirecekleri, kendisine zevk veren ve stres ile zihinsel ve vücut stresini arttırmayan hobiler seçerek, stres ile başa çıkması mümkün olacaktır (Akgündüz, 2006: 70).

Bireylerin yaşadıkları stres ile baş edebilmeleri için, sosyal yaşantılarına daha çok önem vermeleri ve değişimin negatif sonuçlarına karşı kendilerini daha fazla

güçlendirmeleri gerekmektedir. Bu tür güçlendirme faaliyetlerine örgüt yöneticileri, stresin negatif hükümlerini engellemeye ya da azaltmaya yönelik önemli bir yol olarak başvurmalıdırlar. Bu yöneticiler, stres sebebi her ne olursa olsun, güçlü bir stres baş etme yolu olan sosyal destek faaliyetlerine, stresli bireylerin ihtiyaç duyduğunun farkında olmalı ve bu stratejiyi gerçekleştirmeye önem göstermelidirler (Magnuson, 1990: 49).

### **1.5.2. Örgütsel Stres Yönetimi**

Örgütsel stres yönetme stratejileri, çalışanların iş görme stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel çalışmalardır (Pehlivan, 2000).

Yönetim tarafından alınan tedbirler ve uygulamalar, organizasyon düzeyindeki stres kaynaklarını ortadan kaldırmayı veya sosyal destek sistemleri ile stresin etkisini azaltmayı hedeflemektedir. Bu durumu sağlayabilmek için fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal destek sistemleri, eğitim, meslek ve stres danışmanlığı, yetki devri, işi yapılandırma ve çalışma ortamını daha uygun ve sorunsuz hale getirmek gerekmektedir (Eren, 1998: 71).

İdareciler, sağlıklı ve iş doyumunu çalışanların, işletmenin uzun dönemli kazançları için zorunlu olduğunu bildikleri için, çalışanların ağır stres altında kalmalarını önleyecek bazı öneriler aşağıda yer verilmiştir (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004; 120):

- Örgütte çalışmak için yeterli çekici bir hava sağlayarak personelin çalışma isteğini artırmak ve hareketliliğini azaltmak.
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini mümkün olduğunca en aza indirebilmek için, açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak.
- Sürekli olarak iş yükü fazlalığı ve azlığına özen göstermek ve işte uygun bir biçimde farklılık yaratarak çalışma sürecini yönetmek.
- İşletmede değişiklik ve devamlılık arasında iyi bir denge oluşturmak ve örgüt dışında değişen koşullardan, geride kalmamak çalışanın kendisini sürekli yenilemesi gerekmektedir. Ancak, bu tarz değişimler çalışanlar arasında stres oluşturabilecek kadar çok ve hızlı bir şekilde olmamalıdır.

- Çalışan bireyleri sürekli destekleyerek teşvik etmek, iş görenlerin ihtiyaçlarını gidererek onları değerlendirmek, iş görenler arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığı arttırmak.
- Mümkün olduğu biçimde, her iş görene kısa dönemde verimlilik sağlayacak kadar uzun dönemli sağlık, doyum, kendini ifade etme imkânı sağlayarak, iş yerindeki gelişmenin gerçekleştirilmesi için personel kariyer planlaması yapmak.
- Bütün çalışanlara, onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak.
- Stresli çalışanlar için stres yönetimi hizmetlerini desteklemek.
- Fiziki iş şartlarını iş görenlerin yapılarını da dikkate alarak düzenlemek.

#### ***1.5.2.1. Destekleyici Bir Örgütsel İklim Yaratmak***

Örgütsel iklimi anlatan faktörler örgütten örgüte farklılık yaratacağı gibi bireylerin anlamalarına göre de farklılık göstermekte olup, stresin yoğun olduğu çalışma hayatında psikolojik kökenli stres etkenlerinin fiziksel kaynaklı stres faktörlerinden daha çok etkili olduğunu söylemek daha doğru olacaktır (Karagül, 2011; 41).

Örgütün işleyişi planlanırken yapının merkeziyetten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde yaratılması ve yönetimin iş görenler için destekleyici bir örgütsel yapı geliştirmesi örgütsel stresin azaltılmasında etkili olacağı ön görülmüştür (Güçlü, 2001: 103).

Katılımlı bir yönetim stresin en aza indirilmesinde ve iş gören performansını artırdığı gözlemlendiği belirtilmekle birlikte, toplantılarda iş görenlerin talepleri oluşturulacak ve kontrolleri gerçekleşecektir. Bu durumda ise değişikliklere olan direnç azalacak ve değişiklikler daha kolay benimsenebilecektir. Sonuç olarak iş taleplerine olan hoşgörü çoğalacak, iş stresi de azalma gösterecektir (Özkalp ve Kırel 2001:444).

Örgütün yapısı ve iklimi ciddi stres kaynaklarıdır. Karar vermede paylaşımcılık, insan odaklı yönetme tarzı (decentralization) ve çalışanların örgüt iklimini algılama şeklinin incelenmesi örgüt ikliminin neden olduğu stresi azaltmaya yardım edecek yöntemlerdendir. İnsan kaynakları yönetimi ile ilgili bazı uygulamalar da stresi azaltma da yararlı yöntemlerdir (Ross ve Altmaier, 1994).



### ***1.5.2.2. İşin Zenginleştirilmesi ve İş Ortamının İyileştirilmesi***

İş ortamının zenginleştirilmesi, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stresin azaltılmasını sağlayacaktır. Ancak işin içeriğini zenginleştirme bazı çalışanlarda stres kaynağı olabilmektedir. Örneğin, gelişime açık olmayan veya hata yapma korkusu olan bir çalışan için iş zenginleştirilmesi daha fazla strese neden olabilmektedir. Bununla birlikte, genelde iş dizaynı iş stresini yönetmede etkili bir yol olmaktadır (Luthans,1990:211).

İş zenginleştirilmesi iş görenlere belirli sınırlar içinde, kendi çalışma hızlarını belirleme, çalıştıkları işlerin niteliklerini geliştirebilme, çalışma biçimlerini iyileştirme yapabilme, hatalarını düzeltmek için gerekli girişkenliği gösterebilme ve gerekli kaynakları seçebilme olanağı tanımaktadır. Bu durumda çalışanlar, daha önceki görevlerin öncesindeki ve sonrasındaki bazı görevleri de kontrol edebilmektedirler (Paşa, 2010: 166).

Çalışanların iş yaşamına yönelik olan farklılıkların performans sorunlarının çözümünde etkin olabilmesi için bu periyodu planlama evresinden başlayarak katılımı sağlanmalıdır. Özellikle, sıkıntılı iş görenler, kendileri için bazı çabaların verildiğini ve kendilerinin de katkılarının beklendiğini gördüklerinde sıkıntılarını çözme konusunda daha hevesli olabilmektedir (Barutçugil, 2002: 115)

İş zenginleştirme, hem işin kapsadığı sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etkenlerin hem de farklı maharetler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özünüle alakalı özelliklerin geliştirilmesini içermektedir. (Güçlü, 2001: 103).

Özetle, işin içeriği ile ilgili etkenleri güçlendirmek (sorumluluk, gelişme, tanınma, ilerleme ve başarıya götürme olanakları gibi) veya işin niteliğini iyileştirmek (görevlerin anlamlılığı ve beceri çeşitliliği gibi) yoluyla çalışanlar daha fazla motive edilerek, zenginleştirilmiş işler sayesinde, rutin işlerde görülen stres kaynakları en aza indirgenmiş olmaktadır (Aktaş ve Aktaş, 1992: 165).

### **1.5.2.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması**

Yöneticiler, astların görevlerini net bir biçimde belirleyip, onları destekleyerek çatışmanın azalmasını sağlayabileceklerdir. Bunun uygulanabilir olabilmesi için örgütte herkes tarafından anlaşılabilir ve kabul edilen açık olacak şekilde bir iş bölümü sistemi getirilmeli, çok adil ve objektif performans değerlendirmesi yapılmalı ve eşitlik ilkesine uyulmalıdır. Terfilerde dikkate alınan kıstaslar yöneticilere kesin olarak aktarılmalı, örgütsel yapı daha bir esnek hale getirilmeli, daha az belirsizlik ve çatışma, daha iyi çalışanlar arası bağ ve iletişim geliştirilmelidir. Bilgi akım sistemleri geliştirilerek rol belirsizliği azaltılmalı, gerekirse sil baştan örgütlenme ve yapılanma uygulanmalıdır (Köse,1982:8).

Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve kişiler arası çatışmayı en aza indirgeyerek bu durumun neden olduğu stresi azaltmaya önem vermeli, her görev, iş görene destek olacak şekilde açık bir biçimde istekleri ve gereken bilgiyi içermelidir. Bunun yanı sıra iş görenlere, rol tanımları bir liste halinde sunulmalıdır (Aydın, 1995). Bir örgütte iş ortamına uygulanacak eğitim ve bilgi, çalışanların neler yapacaklarını anlatan görev tebliğleri ve iş görenlerden gereksiz zamanlarda bilgi istemeyi engellemeye yönelik yapılan düzenlemeler, çalışanlar ve yöneticiler arası çatışmayı ve rol belirsizliğini önemli derecede azaltabilmektedir (Güçlü, 2001:103).

Rol çatışmasının, yöneticilerden gelen farklı istekler, iş ortamında gerginlik ve sorun olmasın diye insanlarla iyi geçinme zorunluluğu hissetme ve yöneticiler ile farklı görüşlerin olmasının yarattığı baskının bir neticesi olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Tüm bu sebeplerden ötürü gerilimle başa çıkabilmek için örgütte çok yönlü değişikliklere başvurulup örgütsel yapının tekrardan düzenlenmesi işgörenlerin ve yöneticilerin davranış, tutum ve değerlerinin değiştirilmesi gerekmektedir (Özkalp ve Kırel, 2000: 352, 353).

### **1.5.2.4. Kariyer Planlama ve Geliştirme**

Kariyer planlaması, çalışanın bilgi, beceri gibi özellikleriyle kendi kariyer yolunu oluşturarak çalışmakta bulunduğu örgüt içerisinde yükselmesini ve ilerlemesini planlamasıdır (Sabuncuoğlu, 1994: 70).

İş gören bakımından kariyer geliştirme, çalışanın geleceğini ve kariyerini planlamasına olanak sağlamaktadır. Bu durum aynı zamanda onun işine karşı motive olmasını sağlamaktadır. Örgüt bakımından ise iş gören hazzı ve örgüt bağının artırılması, iş görenlerin kariyer hedefi ve planlarını oluştururken daha gerçekçi hazırlanmaları ve iş görenlerin becerilerinin zenginleştirilmesi gibi yararları olduğu görülmektedir (Can, 1998: 331).

Genellikle örgütlerde, çalışanların mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmesinin klasik adımlarla bir yönetici tarafından kariyerinin yükseltildiği görülmektedir. Büyük işletmelerde ise, çalışanların sonraki pozisyonlarının ne olacağını ve ne yapacaklarını bilememesi büyük bir stres kaynağı yaratmaktadır. (Pehlivan, 2000: 186). İş görenlerin örgüt içi kariyerin mümkün olduğu zamanlarda hiyerarşik yapıda üst basamaklara çıkmak isteyeceklerdir. Bu istekleri karşısında yükselmeyi kolaylaştırma ya da planlama, iş görenlerin çalışma doyumunu olumlu olarak etkileyecektir. Bu da yaşanması olası olan stresi önleyebilecektir (Çakır, 2009: 58).

#### ***1.5.2.5. Beden ve Ruh Sağlığının Desteklenmesi***

İş görenlere periyodik olarak genel sağlık muayene kontrolünün yapılması, sağlık problemi olan çalışanların tedavi edilmesi, çalışmaya uygun olmayan personelin kanunlar çerçevesinde işten ayrılması sağlanmalıdır. (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996).

Stres yönetiminde, gerilimin oluşumunu engelleme ve mevcut gerilimleri azaltmanın yanında, gerilimin sebebiyet verdiği çeşitli hastalıkların önlenmesi ve tedavisinin yapılması önemli bir yer tutmaktadır. Örgütlerde gerilimin neden olduğu bazı hastalıkların ortaya çıkmasını önceden önlemek ve çeşitli stres bulgularını doğru bir şekilde teşhis etmek için kullanılan yaklaşıma, sağlık profili adı verilmektedir. Bu durumda Her bir çalışanın genel sağlık durumunun, kurum doktorları tarafından, titizlik ve özenle takip edilmesi personelin moral seviyesini yükseltmenin yanında, ileride oluşabilecek muhtemel bir hastalığa karşı da önceden hazırlık olma avantajını da sağlamaktadır (Eroğlu, 2007: 456).

Örgütlerde danışma, psikoterapi, mesleki danışma gibi psikolojik yardım hizmetleri ve tedavi, rehabilitasyon gibi sağlık hizmetleri ile ilgili önlemler alınmalıdır.

Stres yönetimi programları gibi danışmanlık hizmetlerinin özellikle iş görenlerin çalışma ile alakalı değiştiremedikleri stres durumlarında ya da iş dışı stres stresörleri ile başa çıkmalarında olumlu sonuçlar olduğu belirtilmektedir (Yöndem, 2006:166).

#### ***1.5.2.6. Stresle Başa Çıkabilme Eğitim Programları***

İş görenler için, çalıştıkları işle alakalı yetenek geliştirici eğitim programları yapılması, çalıştıkları işi daha iyi anlamalarını, daha aktif çalışmalarını sağlamakta ve stres seviyelerinin azalmasına yardımcı olmaktadır. Stres seviyesi yüksek iş görenlere, örgüt tarafından stres yönetme tekniklerinin öğretildiği eğitimler oluşturulması, vücutlarını dinlendirici, rahatlatıcı egzersizler yapma fırsatı sağlanması da stres düzeyini azaltacaktır (İlgar, 2001: 88).

Çalışanların stresle başa çıkabilmeleri için işletmeler; sosyal yardım personeli görevlendirebilir veya profesyonel danışmanlık hizmeti verebilmektedir. Özellikle; algılanan örgütsel stres kaynağının çalışanların hayal ürünü veya gerçeğin saptırılmasından oluşan durumlarda, bakış açılarının değiştirilmesi ve problemin altında yatan gerçek sebeplerin ortaya çıkarılması için profesyonel danışmanlık hizmetine başvurulması yerinde olmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 112).

İş görene yardım programları, gizli danışmanlık hizmetleri ile iş veya kişisel meseleleri takip eden servislerdir. Genellikle evlilik, tek ebeveyn, çalışan ebeveynlerle ilgili danışmanlık, stres yönetimi workshopu (çalıştay), gevşeme seminerleri ve diğer destek çeşitlerini sağlamakta olup, sürekli devamsızlık, sağlık harcamaları ve disiplin eylemlerini azaltmak için ve bireylerin karşı karşıya kaldıkları stresi azaltmak için oldukça önemli stres yönetimi faktörlerinden biri olmaktadır (Luthans,2005:399).

## İKİNCİ BÖLÜM

### KİŞİLİK

Bu bölümde kişilik kavramı, kişiliği oluşturan faktörler, kuramsal faktörler ve kişilik modellerine yer verilmiştir.

#### 2.1. KİŞİLİK TANIMI

Kişilik; bireye kendine has ilgi, tutum, vasıf, konuşma tarzı, dış görünüş ve çevresiyle etkileşim biçimini gösteren, çocukluktan itibaren edinilmeye başlayan kalıcı ve tutarlı davranışlar bütününe denilmektedir (Horowitz vd., 2000).

Farklı bir tanıma göre kişilik; bir kişinin bütün yaklaşım, alaka ve hünelerini, giyim ve konuşma biçimini, fiziksel görünümünü, beden dilini, iletişim yeteneklerini, tepkilerini ve alışkanlıklarını içeren oldukça geniş bir konu olmakla beraber, kişinin tüm özelliklerini açıklayan bir kavram olarak açıklanmaktadır (Günel, 2010: 44). Kişilik kavramı; arkadaş canlısı, hoş, güçlü veya asabi, kötümser gibi kelimelerle tanımlamaya çalışılmaktadır. Aynı zamanda bireyin diğer bireylerin yanında gösterdiği davranış özellikleri ve bireysel bir olgu olarak anlatılmıştır. (Morgan, 2009).

Kişilik kavramının tarih açısından incelenmesi milattan önceye dayanmaktadır. Roma ve Antik Yunan dönemlerinin oyunlarında aktörlerin farklı karakterleri canlandırmak için yüzlerine taktıkları maskeleri ifade eden kişilik (persona) kavramı, ilerleyen zamanlarda kişilerin başka ruhani hallerde olmasını ifade etmek üzere kullanılmaya başlanmıştır ve daha sonraki yıllarda görülmektedir ki özellikle modern bilimciler, psikologlar ve sosyal psikologlar kişilik kavramı üzerinde geniş biçimde durmuşlar ve değişik tanımlar geliştirmişlerdir (İbicioğlu, 1998:21).

#### 2.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Kişilik özellikleri; bireyler arasındaki farklılıklar olarak da görülmektedir. Bu farklılıklar zaman, sosyal çevre, kültürel ve psikolojik etkileşimlere göre biçimlenmektedir. Ayrıca fiziksel, zihinsel ve duygusal yönden pek çok farklılık gösteren

bireyler, bunun sonucunda olayları ve olguları da farklı şekilde yorumladıkları görülmüş, bu farklılıkların ise kişiliğin temelini oluşturduğu düşünülmüştür (Durna, 2005: 275).

Kişiliğin bir diğer özelliği ise aktif olduğu yönündedir. Bu kişilik özelliklerinin tutarlılık göstermesi ve değişmeyeceği anlamına gelmemektedir. Çünkü kişilik evrensel etkenlerin etkisi ile değişiklik gösterebilmektedir (Başaran, 2000: 57). Aşağıda kişilik özelliklerini inceleyen araştırmacıların, bu konu hakkında bulgu ve düşünceleri, madde madde yer verilmiştir.

Erdoğan'a göre (2007: 246-247) kişiliğin en önemli özellikleri şu şekildedir;

- Kişisel denkliğin bir oluşumu,
- Kişilik birtakım davranışların tamamı,
- Özgü çevrenin ortaya çıkardığı bir gerçeği,
- Belirli zaman periyotları içindeki davranışların bütünleşmesinden ortaya çıkan,
- Davranışlara yön veren ve idare eden bir kavramdır.

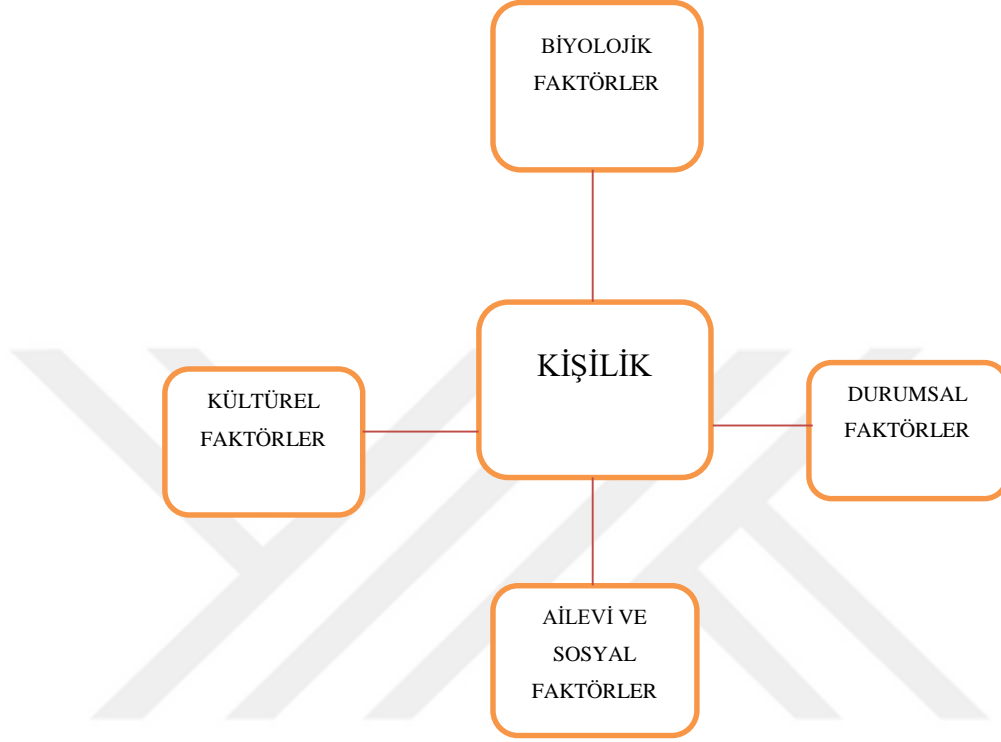
Güney'e (2006: 188) göre kişiliğin özellikleri şunlardır:

- Kişilik, doğduğumuz andan itibaren bizde var olan ve sonradan edinilen özelliklerden oluşmaktadır.
- Kişilik, sosyal çevre içerisinde sergilenen davranışların tamamıdır.
- Kişilik, planlı bir biçimde meydana getirilen bir çevrenin ortaya çıkardığı bir gerçektir.
- Kişilik, zihinsel ve fizyolojik özelliklerin tamamından oluşmaktadır.
- Kişilik, davranışları yönetir ve onları yönlendirir.
- Her kişilikte doğuştan meydana gelen bir mizaç bulunmaktadır ve mizaç kişiliğin kesinlikle olması gereken bir özelliğini ortaya çıkarır.
- Kişilik bireysel dengenin meydana geldiği bir bütündür.

### **2.3. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER**

Kişiliği oluşturan faktörler, araştırmacılar tarafından yapılan araştırmalarda genel olarak dört ana başlık altında incelenmiştir. Bunlar; genetik (biyolojik) faktörler,

ailevi ve sosyal faktörler, kültürel faktörler, durumsal faktörlerden oluşmaktadır (Nair, 2010:137).



**Şekil 5.** Kişiliği Oluşturan Faktörler

**Kaynak:** Nair, S.R. (2010), “Organizational Behaviour”, Himalaya Publishing House, Mumbai, s, 137.

Yukarıdaki şekilde kişiliğin 4 temel faktörden oluştuğu anlatılmıştır. Bunlar; Biyolojik (Genetik) Faktörler, Ailevi ve Sosyal Faktörler, Kültürel Faktörler, Ailevi ve Sosyal (Durumsal) Faktörlerdir.

### 2.3.1 Genetik (Biyolojik) Faktörler

Yapılan teorik açıklamalarda, birçok davranışsal özelliğin temelinin araştırılmasında kalıtım, tüm psikolojik özelliklerin önemli bir faktör olarak değerlendirilmiştir (Erdoğan, 1994: 240).

Kişiliğe etkisi olan faktörlerin en önemlilerinden birisi kalıtım olarak gösterilmiş olup, ifade olarak, bireyin anne ve babasının birtakım özelliklerinin kromozomlar ile bireye geçmesi olarak anlatılmıştır. Bireyin fiziksel duruşu, dış güzelliği, beden ve kas yapısı gibi özellikler anne ve babanın kalıtımsal olarak etkilediği özelliklerdir (Robbins, 2012: 135).

İnsana has olan kalıtımsal faktörler içerisinde, anne ve babadan gelen genetik ile kişinin fizyolojik ve ruhsal yaşamının alt yapısı oluşmaktadır. Bu alt yapıyla hem canlılar içinde, insan türü olarak gelişim gösterilmekte hem de bireyin başka insanlardan farklı olmasını sağlayan bireysel nitelikler, kişisel özellikler ortaya çıkabilmektedir (Özgüven, 2003: 31).

Kişilerin sahip olduğu saç rengi, göz rengi, burun yapısı gibi fizyolojik özellikler kişiliklerini göstermektedir. Örneğin; kahverengi gözlü bir birey göz renginin mavi olmasını isterse lens takarak istediği göz rengini kullanabilir. Fakat bu birey lensi çıkardığı vakit göz rengi tekrar kahverengi olacaktır. Ya da siyah saç rengi olan bir birey saçını sarı renge boyatabilir. Fakat bireyin saçı uzadıkça tekrar saç rengi siya olacaktır. Bütün bu fizyolojik faktörler geçmiş kuşaklardan şimdiki kuşaklara aktarılmaktadır. O yüzden bu faktörlerin değişmesi mümkün olmamaktadır (Littauer vd., 2011:17). Ayrıca bireyin kilosu, boyu, ten rengi, gibi özellikleri bireyin diğer insanlar üzerindeki etkilerini ve bu etkiler neticesinde başka insanların bireye nasıl davrandıkları da bireyin kişiliğini önemli ölçüde etkilemektedir (Özcan, 2011: 69).

### **2.3.2 Ailevi ve Sosyal Faktörler**

İnsanoğlu doğumundan itibaren genellikle bir aile ortamında büyümeye başlamaktadır. Bu durumda kişi, sosyalleşirken ilk olarak anne ve babayı kendine örnek model olarak görmektedir. Aynı zamanda anne ve babanın henüz çocuk olan bireye davranış biçimleri de çocuğun kişiliğinin oluşmasında önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla kişiliğin oluşmasında en önemlisi aile faktörü olarak saptanmıştır (Ertuğrul, 2009: 28).

Bireyin büyüdüğü aile şartları ve aile bireyleri ile olan ilişkileri, kişiliğin oluşmasında oldukça önemli bir role sahip olmaktadır. Baba ve annenin demokratik bir



yapıya sahip olup baskıcı bir tutum uygulamadıkları durumlarda, çocuğun daha rahat yetiştiği ve bu rahatlık sonucu objektiflik kazandığı, rasyonel davrandığı görülmüş ve zamanla daha aktif olduğu, kolay ilişki kurduğu saptanmıştır (Bozkurt, 2006: 6).

Ailenin kendi çocuklarına göstermiş oldukları ilgi, alaka ve davranışlarının ölçüsü, şekli ve süresi de çocukların kişiliklerini birçok yönden etkilemekle beraber anne ve babanın çocuklarına çok hoşgörülü, ya da hoşgörüsüz, aşırı koruyucu ya da ilgisiz davranışları, fazla sevgi ya da az sevmeleri gibi davranışların yanı sıra, takınılan tavır ve davranışların birbirleriyle farklı olması, çocukta kavram ve davranışların olumlu ve ılımlı bir açıdan gelişmesini engellemektedir. Böyle bozuk ve tutarsız davranışlarla büyüyen çocuğun ileride geniş toplumsal çevre içerisindeki insanlarla ilişkilerinde olumlu bir uyum sağlaması daha da zorlaşmaktadır (Koptagel, 2001: 201).

Kişilik ve çevre sürekliliği olan bir etkileşim içerisindedir. Bu durum karşılıklı sürekliliği olan bir alışveriş gibidir. Birey bu alışverişlerin sonucunda kişiliğinin içinde olan bölgelerde, gergin durumundan kurtulup dengesini oluşturmaktadır (Yanbastı, 1990:192).

### **2.3.3 Kültürel Faktörler**

Kişilik; yaşanılan toplumun özellikleri, kültürel yapısı ve ahlak anlayışının şekil verdiği bir kavram olmakla birlikte, toplumların kendilerine has yaşam tarzı, töresi, dili, kutsal inançları, dili, tarihi, amaç ve tutumları olmaktadır. Bu özelliklerin kişiliğin gelişimini büyük ölçüde etkilediğini söylemek oldukça mümkün olacaktır. (Odabaşı ve Barış, 2006: 211).

Toplum ve kültürel yapı, kişinin toplumun değerlerinden etkilenerek sosyalleşmesine neden olmaktadır. Bu sosyalleşme evrelerinde, toplumun özellikleri, toplumun yaşam felsefesi, kültür ve ahlak anlayışı, kültür seviyesi, dini yapısı ve buna benzer diğer etkenleri kişiliğin oluşma sürecinde önemli role sahiptirler. Ayrıca toplumun giyim, yemek, temizlik alışkanlığı, konuşma biçimi, çalışma ve zamanı kullanma anlayışı ve kalıp yargıları da kişiliği etkilemektedir (Aytaç, 2004: 220).

Kültür, bir nesilden diğesine aktarılan değerleri ve normları oluşturmakla beraber, bir kültürde yoğun olarak kabul görülen, beslenen bir ideoloji diğere bir kültürde sadece ılımlı bir etkiye sahip olabilmektedir (Robbins, 2003: 95).

Kültür, bireylerin kişiliklerini farklı bir biçimde etkilese bile, benzer davranış kalıplarının ortaya çıkmasını da sağlayan önemli bir faktör olarak görülmektedir. Bu durumda, bir kültürün içindeki bireylerin çoğunun ortak kişilik özelliklerine sahip olmaları durumunu ortaya çıkarmaktadır ki, buna milli karakter denilmektedir (Eroğlu, 2011: 215).

### **2.3.4 Durumsal (Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf) Faktörler**

Kişinin bazı seçenekler arasından seçmiş olduğu seçim ve olaylar karşısındaki tutum ve kararları, bireyin büyüdüğü ve bulunduğu sosyal sınıftan etkilenmekte olup kişinin olaylar karşısındaki davranış ve kararları da kişiliğinin bir yansıması olarak görülmektedir (Sudak, 2011:4). Örneğin, durumu dar gelirli olan bir ailede büyüyen çocuk, sahip olduğu şartlarla durumu iyi olan bir ailede yetişen başka bir çocuğa göre beslenme ve yeteneklerini geliştirme fırsatları açısından daha az imkâna sahip olmaktadır. Bu durum ise, imkânları olan ve olmayanlara farklı kişisel özellikler kazandırmaktadır (Eroğlu, 2011;218).

Bireylerin üyesi oldukları sosyal yapı içerisindeki faktörleri kullanabilme şansı ya da kullanma oranları da kişilik farklılaşmasında önemli bir etken olmaktadır. Yine bireyin üyesi olduğu sosyal gruplara bağlılık derecesi de bu şekillenmede etkili olmaktadır (Erdoğan, 1997:243).

Bazı yapılan incelemelere göre bir iş yerinde çalışan tembel ve isteksiz bir çalışanın farklı bir bölüme yerleştirildiğinde daha azimli ve çalışkan olabileceğini göstermektedir. Bu da uzun dönemde kişiliğin biçimlenmesine neden olmaktadır (Kumar, 2009: 255).

## **2.4 KİŞİLİK KURAMLARI**

Dünyanın en zor anlaşılabilir varlığı sorusuna yapılan araştırmalarda “insan” cevabı verilmiş olup insanı; beden, düşünce, duygu ve inanç bakımından farklı özelliklere sahip

çok karmaşık bir varlık olarak açıklamış, bu sebeplerden dolayı kişiyi inceleyen psikologlar birbirinden farklı birçok kişilik kuramları geliştirmişlerdir (Güney, 2008).

Kişilik konusunda açıklanmaya çalışılan temel kuramlar, kişilik tiplerinin belirlenebilmesine kaynaklık ederek, kişilik tipleriyle ilişkili sınıflandırmaların gelişmesine yardımcı olmuşlardır. Bu kuramlara göre kişilik özellikleri, farklı koşullarda devamlılık ve kalıcı nitelik gösterdiğinden, bireylerin kişilik özelliklerinin testler ya da değerlendirme ölçekleriyle belirlenebilmesi mümkün olacaktır (Morgan, 1995: 312).

Kişilik kuramlarında, araştırmalarında ve kişiliğin değerlendirilmesinde özellik kavramının merkezliği batı psikolojisinde önemli bir yeri olmakla beraber bireyin düşünce, duygu ve davranışlarındaki değişmezlik olarak da anlatılan özellik kavramı kişiliğin “çekirdeği” (McCrae ve Costa, 1996), “merkezi ve tanımlayıcı özelliği” (Buss, 1989) ve kişiliği “sistematik olarak anlayabilmek için bir gereklilik” (Johnson, 1997) olarak tanımlanmaktadır. Bazılarına göre ise özellikler olmadan kişiliğin araştırılması ve psikometrik yaklaşım olası değildir (Wiggins, 1997; Zuroff, 1986).

Araştırmada aşağıda yer verilmiş kuramlar, dünya literatürlerinde genel kabul görmüş kuramlardır.

#### **2.4.1 Sigmund Freud’un Kuramı (1856-1939)**

Sigmund Freud psikanalitik kuramı, kişinin bebeklik ve çocukluk döneminde yaşamış olduğu tecrübelerin büyüdüğünde kişiliğini veya karakterini oluşturduğunu düşünmektedir. Freud kişilik gelişimini kısmen evrimsel olarak görmektedir (Sayar ve Dinç, 2011: 98-101).

Sigmund Freud’a göre yapısal kişilik kuramı; id (ilkel benlik), ego (benlik) ve süperego (üst benlik) olmak üzere üç ana yapıdan oluşan kuramlar aşağıda detaylı olarak incelenmiştir.

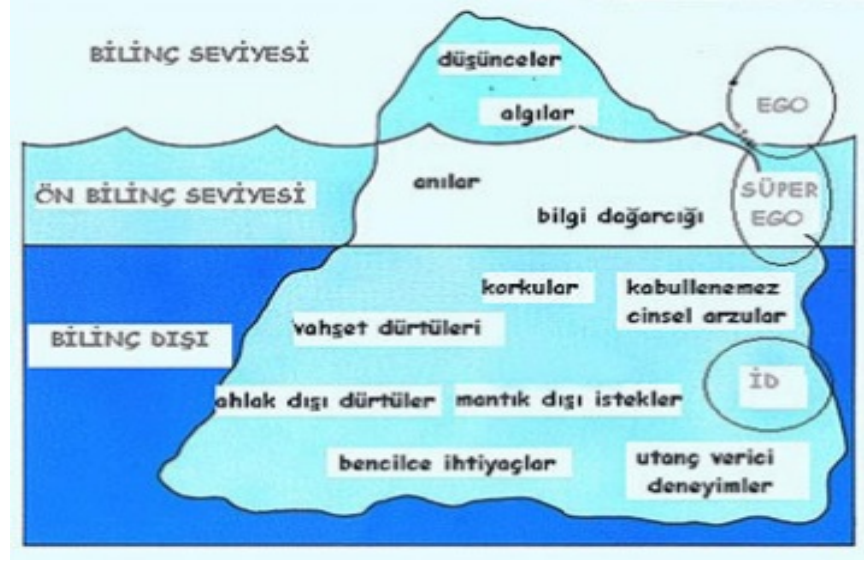
- **İd (Alt benlik);** İnsanların en kaba, en ilkel, kalıtsal dürtü ve arzularını içerdiğini söylemiştir. Bu ilkel kısmın, kalıtsal dürtülerden cinsiyet ve saldırganlık, diğerlerinden daha baskın olmaktadır. İd, davranışlarımızın altında yatan psikolojik enerjinin kaynağı olarak görülmekte olup zevk ilkesine göre çalışır ve hiç

geciktirilmeksizin bütün istek ve arzularının yerine getirilmesini istemektedir. Kişiliğin bu kısmı hiç beklemek istemez, düşüncenin bu kısımda pek etkili olduğu söylenemez ve kişiliğin doğuştan gelen yönü olup bitmez bilmez istekleri bulunmaktadır (Cüceloğlu, 2004: 407).

- **Ego (Benlik);** Gözetim altına almaya çalışan kişilik kısmı ego, gerçeklik ilkesine uyarak, gerçek dünya ile id arasında bir köprü görevi üstlenmektedir. (Odabaşı ve Barış, 2006: 193).

“İkincil Süreçlere” dayalı düşünce tarzında çalışan ego, daha çok mantık ve gerçekçi düşünceyi öne çıkarmakta olup, id’in “hemen şimdi istiyorum” komutuna karşı, ego “koşullar uygunsa sana isteğini verebilirim” demektedir. Ayrıca akılcılık ve pratikliğini kullanarak, id’le çoğu zaman çelişki halinde olsa da onun arzu dürtülerini mümkün olduğunca yerine getirmeye çalışır ve herhangi bir ahlaksal tutumu olmayıp iyi, kötü kavramlarıyla ilgilenmemektedir (Hazar, 2006:136).

- **Süperego (Üst Benlik);** Kişiliğin değer yargılarının toplandığı kısım olarak düşünülmüştür. Bu değer yargıları çoğunlukla kişinin aile değer yargılarından oluşmuş olup toplumdaki ahlaki değerlere ters düşen edimleri kısıtlamaktadır. Bu tür durumların gerçekleştirilmesi sonucunda, kişinin kendisini kötü ya da suçlu hissetmesine, utanç duymasına neden olmaktadır (Oktuğ, 2007: 9).



**Şekil 6.** Freud’da Bilinç Seviyeleri ve Buz Dağı Benzetmesi

**Kaynak:** <http://www.biltek.tubitak.gov.tr/gelisim/psikoloji/kisilik>, s.e.t: 12.01.2018)

Yukarıdaki şekilde Freud bilinç seviyelerini bir buz dağına benzeterek ego ve süper egonun bilinç seviyesinde olduğunu, yani buz dağının görünen kısımda olduğunu vurgulamıştır. Bilinç dışı olan kısımda bulunan id kısmının ise buzdağının görünmeyen kısmı olarak düşünülmüştür. Ayrıca Freud buzdağı benzetmesi için “Zihin bir buz dağı gibidir. Yalnızca yedide biri suyun üzerinde görebilir” demiştir.

#### 2.4.2 Alfred Adler’in Kuramı (1870-1937)

Adler’e göre (Kutunis, 2009: 72); bireyin motivasyonun ana kaynağını, üstünlük kurma gayreti olarak düşünülmüştür. Yani bireyin yaşamının amacı, kendisini geliştirmesidir ve bireyin bütün etkenleri bu amaca yönelik olmaktadır.

Adler’e göre (Aytaç, 2004: 86); kişi kendini eksik ve yetersiz gördüğü konularda iyileştirmeye almaktadır. Bu durum bireyin davranışını biçimlendirmektedir. Çünkü kişi bu konularda kendini geliştirmek isteyecektir.

Adler kişiliğin merkezini bilinç olarak düşünülmüştür. Çünkü insan bilinçli bir varlık olarak genellikle davranışlarının sebeplerini, eksik kısımlarını ve amaçlarının neler olduğunu bilmektedir. Ayrıca insanı geçmişteki yaşanmışlıklarının yerine, daha çok geleceğe yönelik beklentiler motive ettiğini iddia etmiştir (Güney, 2009: 202).

Adler'e göre (Usal ve Kuşluyan, 2002: 90-92); kişilik, duyumsanan ve/veya algılanan tüm uyarıcıların, kişinin sübjektif değer yargıları, ilgi duyduğu alanlar, düşünceleri ve duyguları yardımıyla çözümlemesinin bir neticesi olarak düşünmüştür. Dolayısıyla bireyin uyarıcıları güncel yorumlama tarzına ilişkin davranışları, bireyin kişiliğiyle ilgili göstergelerdir.

Adler, kişiliği bireyin üstesinden gelmek durumunda kaldığı çevresel unsurları ve bunlara karşı geliştirdiği tutumlar ekseninde incelemeye çalışmıştır. Bu unsurlar temel alınarak kişilerin meslek seçimi, karşı cinsle ve arkadaşlık ilişkileri, geliştirdiği tutumları, yeme içme ve uyuma alışkanlıkları ekseninde değerlendirmek ve anlayabilmek mümkün olacaktır (Dal, 2009: 54-56 ve Zel, 2001: 36).

#### **2.4.3 Carl Gustav Jung'ın Kuramı (1875-1961)**

Jung'a göre (Calvin, Gardner, 1957: 32); kişiliği oluşturan üç ana sistem vardır. Bunlar; ego, kişisel bilinç dışı ve kollektif bilinç dışıdır.

**Ego:** Jung egonun, kişiliğin en bilinçli bölümü olup egodan geçmeyen hiçbir şey kişiliğin bilinç düzeyine ulaşamadığını düşünmüştür. Ayrıca egonun, kişiliğin bilinçli tarafına doğru açılan bir kapı olduğunu, egonun kişisel kimlik duygusunun kazanılması için önemli bir rol oynadığını iddia etmiş, kişisel kimlik duygusu olmadan algılar, düşünceler, günlük yaşam anılarının insanları bunalttığını araştırmalarında dile getirmiştir (Cloninger, 2008, s. 70).

Jung'un kişilik kuramında, kişiliğin gelişiminde merkez düşünce olarak kolektif bilinç diye tanımladığı ırk ve soya çekim faktörleri, arketipler ve bilinçaltı kavramı oldukça önemlidir. (Coleman, 1994).

**Kişisel Bilinçdışı (Bilinçaltı):** Kişisel bilinçaltı, arzulardan, anılardan, dürtülerden, belirsiz algılardan ve unutulmuş kişisel tecrübelerden meydana gelmekte olup bilincin hemen altında yer almaktadır. "Kişisel bilinçaltındaki tecrübeler, gruplaşarak kompleksleri oluştururlar. Kompleksler, zihin, güç ve aşağılık hissi gibi düşüncelerle meşgul olmasıyla tanımlanan ortak ana konularla, duygu, anı ve isteklerin kalıplarıdır" (Özgür ve Köçer, 2013).

Kişisel bilinçdışı, egoya hiç ulaşmamış ya de egoya ulaştıktan sonra kişide rahatsızlık yarattığı için geri çevrilmiş yaşantıların, duygu ve düşüncelerin depolandığı yer olmaktadır. Bu yaşantılar gerektiğinde bilinç alanına kolayca çıkarılabilmektedir (Berkman, vd., 2001:423).

**Kolektif Bilinçdışı:** Tehlike, korku, güçlü olana karşı direniş, cinsler arasındaki ilişkiler, çocuklar, anne ve baba arasındaki ilişkiler, kin ve sevgi, doğum ve ölüm, aydınlık ve karanlık prensipler kolektif bilinç altındadır (Jacobi, 2001:46).

Kolektif (ortak) bilinçdışı, genetik ve evrimin ruhsal yapıda bıraktığı iz olarak düşünülmektedir. Kişi, geçmişi ile ilişki içerisinde olup kişisel bilinç dışının içeriği, daha önce bilinçte var olmuş yaşantılardan oluşmaktadır. Irksal bilinç dışının içeriği ise, insanın yaşamı süresince, hiçbir zaman bilinçte yaşanmamış olmasıdır (Geçtan, 1981: 104).

#### **2.4.4 Karen Horney'in Kuramı (1885-1952)**

Horney bir davranışın, şu anki yaşanmakta olan zamanın içinde ortaya çıkış şeklinin anlam ve önem taşıdığı görüşündedir. Ona göre, çocukluk yaşantıları ile yetişkin yaşam arasında doğrudan ve yalın bir bağ kurma imkânı sınırlı olmaktadır. Bunun nedeni aradan geçen sürede, kişinin yeni davranış biçimleri geliştirmesine sebep olan başka olaylar yaşamasıdır. (Horney,1937).

Horney araştırmalarında, nevrozların kökünün anne-baba yetersizliği olarak öngörmüştür. Bu durum kişide düşmanlık duygusunu ortaya çıkarmaktadır. “Özellikle çocuklarda görülen ve anne-babanın eksiklik ve yetersizliklerinin sebep olduğu “düşmanlık duygusu” üzerinde durur: düşmanlık duygusunun alenen ifade edilmesi, çocukla anne-baba arasındaki bağın bozulmasına neden olacağı için bastırılmakta, bu bastırma ise, çocukta temel bir endişe kaynağı haline dönüşmektedir.” (Cebeci, 2009: 240).

Horney, bireylerin korku ve endişelerden kendini koruyabilmesi için belirli taktiksel ilkeler üzerinde durmuştur. Bu taktikler aynı zamanda sosyal açıdan toplumda üç tip kişiliği belirleyen ilişki kalıbıdır ve aşağıda belirtildiği gibi özetlenebilir (Eren, 2004: 89):

- İnsanlara yakınlaşmak, yakınlık ve sevgi yoluyla korku ve endişe azaltan taktikler
- İnsanlardan uzakta durmak, insanlara karışmamak ve bağımsız şekilde hareket ederek korkulardan ve endişelerden kurtulma taktikleri
- İnsanlara karşı çıkmak, onlarla mücadeleye girmek, güçlülüğünü diğer insanlara kabullendirme yoluyla korkulardan ve endişelerden kurtulma taktikleri

Horney her insanın diğer insanlarla ortak ihtiyaçları olduğunu düşünmektedir. Fakat bunların arasındaki en önemlileri; emniyet ve güvenlik olarak savunmuştur. Çünkü insan korkunun olmadığı bir yaşam arzular ve korku ile güvenlik aynı temelden gelen gereksinimlerin iki ayrı noktasıdır; kişi önce güvenilir bir yer arar ve korku ortamından uzaklaşır. Bireye göre korku, insan sağlığını ve mutluluğunu tehdit eden bir düşman, güvenlik ihtiyacı ise insan davranışlarının en büyük biçimlendiricisi olarak algılanmaktadır (Yanbastı,1996:106).

#### **2.4.5 Erich Fromm'un Kuramı (1900-1980)**

Erich Fromm, geliştirdiği kişilik kuramına “Hümanistik Psikanaliz” adını vermiştir. Fromm, insanın doğadan ve birbirinden ayrılması sonucu, kendisini yalnız ve soyutlanmış hissettiği görüşünü vurgulamaktadır. Ayrıca çalışmalarında psikolojinin odak noktasını bireyden alıp çevreye ve nesnel şartlara yöneltmiştir (Akkoyun, 1995).

Fromm, özgürlükten kaçma kuramını geliştirmiş ve çalışmalarında Karl Marx'ın düşüncelerinden önemli ölçüde etkilenmiştir. Ayrıca Freud ve Marx'ın görüşlerini karşılaştırmış, çelişkileri ortaya çıkarmış ve bu iki görüşün kombinasyonu için çalışmıştır (Gençtan, 1986: 59).

Fromm'a göre (2004: 41); “modern toplumun geldiği noktada insanın varoluş unsularının yok olması ile farklılıklar kalmayıp, düşünen insanın yok olmasıyla özgürlük de ortadan kalkacaktır. Bu, eğer böyle devam ederse, her iki sistem de yaratıcı, düşünen ve hisseden insanın yerine, yabancılaşmış insanı yerleştirecektir. Bu insan, amacı olmayan, bürokratlar tarafından yönetilen, iyi beslenmiş, iyi giydirilmiş ve iyi bakılmış bir robot insan olacaktır. Böylesi kişilerden oluşan bir toplumda nesnel birinci sırayı alacaklar ve insan da psikolojik açıdan ölmüş olacaktır” .



Fromm'a göre (Köknel, 2005 :125); birey tarihsel ve bireysel gelişim aşamalarında geliştikçe, giderek artan bir kopma ve yalnızlık içine itilmektedir. Bu durum kaygıyla sonlanabilmektedir. Onu bu kaygıdan kurtaracak yollar sevgi, egemen olmak, yok etme, boyun eğme, robotlaşma gibi savunma ya da uyum düzenleridir

#### **2.4.6 Eric Erickson'un Kuramı (1902-1994)**

Erikson psikanalitik bir yaklaşıma sahip, çeşitli duyguların tarifiyle ilgilenmiş olup, onun araştırdığı evrelerinde güdüleyen ilerleme gücü, olgunluk ve sosyal beklentiler bulunmaktadır. Ayrıca güven, özerklik, girişimcilik ve kimlik gibi aynı temel gelişimler için farklı bakış açıları getirmektedir. (Ataman, 2004; 36).

Gelişim aşamaları, Erikson'ın görüşlerinin temelidir ve kişiliğin oluşumunda sekiz psikososyal evreyi ön görmüştür. Belirli temel kişilik özelliklerinin gelişimi için her aşama kritik öneme sahip olmakta olup Erikson ilerideki araştırmalarında gelişim evrelerine etki eden kültürel faaliyetleri ya da sosyal ritüelleri tanımlamak için ritüelleştirme ifadesini öne çıkarmıştır (Weiner, 1991: 111).

Erikson, gelişim aşamalarını detaylı bir biçimde incelemiş ve kişilik evrelerini sekiz evreye bölmüştür. Her evrede bireylerin çözmesi gereken kargaşalar bulunmaktadır. Sıradaki evrenin sağlıklı bir gelişim göstermesi, içinde bulunulan evrenin başarılı bir biçimde tamamlanmasına bağlı kalmaktadır. Herhangi bir evrede yaşanan olumsuz bir durum diğer evreleri de etkileyecektir (Aydın, 2000: 85).

<b>Psikososyal Aşamalar</b>	<b>Kişilik İlişkisi</b>
0-1 yaş (oral-sensory)	Temel güvene karşı güvensizlik
2-3 yaş (muscular-anal)	Özerkliğe karşı utanç ve şüphe
3-5 yaş (Locomotor-genital)	Girişimciliğe karşı suçluluk
5-12 yaş (latency)	Çalışmaya ve başarılı olmaya karşı aşağılık kompleksi
Buluğ çağı	Kimliğe karşı rol karmaşası
Genç Yetişkinlik	Yakınlaşmaya karşı yalıtılmışlık
Yetişkinlik	Üretkenliğe karşı durgunluk
Yaşlılık	Benlik bütünlüğüne karşı umutsuzluk

**Şekil 7.** Erikson'un Sekiz Gelişim Aşamaları ve Bunların Kişilik ile İlişkisi

**Kaynak:** Seymour Feshbach; Bernard Weiner, (1991), Personality, Third Edition, Heath and Company, s. 112, Los Angeles.

Yukarıdaki şekilde Erikson'un gelişim aşamaları ile kişilik ilişkisi, yaş dönemleri ve kişilik davranışları ile birlikte yer verilmiştir.

#### **2.4.7 Erick Berne'nin Kuramı (1910-1970)**

Zaman oluşumunun kişilik çeşitlemesi üzerindeki etkinliği Berne'nin kişilik kuramının asıl yapısını oluşturmakta olup ona göre kişilik; "atalık (ebeveynlik dönemi), olgunluk (yetişkinlik dönemi), çocukluk (çocukluk dönemi)", olmak üzere üç kısımdan oluşmaktadır (Kutunis, 2006: 56). Aşağıdaki şekilde de Berne'nin kişilik kuramı yer verilmiş olup ayrıntılı olarak incelenmiştir.

BÖLÜM (KISIM)	AÇIKLAMA
Ebeveynlik	Ana-Babalık Dönemi (Bireylerin bir ebeveyn yönleri vardır)
Olgunluk	Kişiliğin Yetişkinlik Dönemi (Her bireyin bir olgunluk yönü olup, yaşamak için önem arz etmektedir)
Çocukluk	Kişiliğin Olgun Olmayan Dönemi (Her birey kısmen çocuktur)

**Şekil 8.** Eric Berne'e Göre Kişiliğin Üç Bölümü

**Kaynak:** Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (7. basım). Ankara: Gazi Kitabevi, s:104

**Kişiliğin ebeveynlik dönemi:** Kişiliğin bu döneminin amacı, bireye öğüt vermek, yol göstermek, doğru yanlışını düzenlemek ve iyimser karşılanan tarafların doğru yöne yöneltilmesidir. Ayrıca bu dönemde kişiliğin ebeveyn yönü, yetişkin davranışlarını çevrede yaygınlaştırmak için çaba gösterdiği görülmüş, bu dönemin büyük, küçük her bireyde görüldüğü saptanmıştır. (Eren, 2004: 43-44).

Ebeveynlik dönemi, bireyin hayatında istikrar faktörü olarak incelenmiş, yapılan araştırmalarda geleneklere olan bağlılık ebeveynlik yönü ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Her insanın doğasında var olan bu yönün, kişiliğin tamamlanmasındaki katkısı ve derecesi her bireyde farklı olmakla beraber kişiliğin olgun yönünün çocukluk evresi eğilimlerinin disiplin altına alındığı ve denetlenerek etrafındaki sosyal yaşama empotize edildiği görülmüştür. Bu yönün herkeste olduğu, yaşamak için ise gerekliliğinin önemli olduğunu ileri sürmüştür (Karabacak, 2010: 43-44).

**Kişiliğin olgun dönemi:** İnsan hayatının, çocukluk ile yaşlılık arasındaki dönemini, genel olarak olgunluk (yetişkin) dönemi olarak ifade edilmektedir. Bu dönemde bağımsız ve aktif davranışlar, büyük sorumluluklar ve duyarlılık seviyeleri, çok alternatifli bir davranış zenginliği, çalışmaya ve başarılı olmaya önem verme, istek ve arzuların sosyo-ekonomik şartlara göre sınırlandırılması gibi konular, olgunluğun çağrıştırdığı başlıca davranış standartlarıdır (Topçu, 2015: 51). Kişiliğin bu dönemleri, görülen, duyulan ve düşünülen verileri doğru olarak işleyip, problemlere çözüm önerdiği ve var olan veriyi

önyargılı düşüncelere ya da duygulara dayatmadan değerlendirdiği açıklanmıştır (Solomon, 2003).

**Kişiliğin çocukluk dönemi:** Berne çocukluk döneminde bireyin, toplumu önemsemeyen, davranışlarının getireceği sonuçları pek düşünmeden istediği gibi davrandığını, bireyin kişiliğinin gelişimi ile birlikte çocukluk yönü, her kişide küçük yaşlarda daha baskın iken, ilerleyen yaş dönemlerinde bu kıyas günbegün azaldığını öne sürmüştür (Zel, 2006: 30-31).

“Çocukluk dönemi duyguların taşıyıcısı olarak bilinmekle beraber yaşamın ilk yıllarından itibaren yaşanan duyguların aynı şekilde tekrar tekrar yaşanıyor olduğuna işaret etmektedir. Bunlar, çocuğun hayatının ilk yıllarında hissettiği dünyaya karşı güvensizlik, korku veya yaşama sevinci, mutluluk gibi duyguların yanı sıra, onun sezgisel yeteneğini, merakını, öğrenme arzusunu da içermektedir” (Olgun, 2007: 16-17).

#### **2.4.8 Hans Jürjen Eysenck’in Kuramı (1916-1997)**

Eysenck’e göre (Yanbastı, 1996: 235-236); kişilik insanın gerçek veya gizli kalmış davranışlarının tümünü kapsamaktadır. Bunların hem genetik hem de çevre etkenlerinden kaynaklanıp karşılıklı etkileşim sonucu şekillendiğini, çağdaş kişilik kuramlarının birçoğunun anlaşılmasız, ölçülmez, karmaşık ifadeler barındırdığını tasvir etmiştir.

Eysenck’e göre (Yerlikaya, İnanç, 2011: 272); ana kişilik özellikleri büyük ölçüde kalıtsal olarak oluşturulmaktadır. Fakat davranışın şekillenmesinde genetik ve çevre faktörleri de oldukça önemlidir. Bu yüzden fark edici özellikler ve tipler temel olarak kalıtımla belirlenmekle birlikte çevresel ve durumsal etkenlerde kişiliği etkilemektedir’.

Eysenck insanın kişiliği hem kalıtım hem de çevresel etkenlerin karşılıklı etkileşiminden biçimlendiğini ve dört temel boyutu olduğunu varsaymıştır. Bunlar, bilişsel boyut (zekâ), değerlendirici boyut (karakter), duygusal boyut (mizaç) ve somatik boyut (yapı)’tur (Yanbastı, 1990).

Teorisinde tümenden gelim, tüme varım teknikleri, yatay ve dikey benlik kavramlarını açıklayan Eysenck, kişiliği ölçmeye ilişkin dört temel düzey belirtmektedir (Eysenck, 2004: 461).

**Birinci düzey;** Kişiliğin en alt ve özel tepki düzeyi olarak ifade edilmektedir. İlk düzey, belirli uyarılara belirli tepkilerin verilmesi ve kalıtsal özelliklere göre bireyin belirli özellikler taşımasını içermektedir (İyigün, 2011, 83).

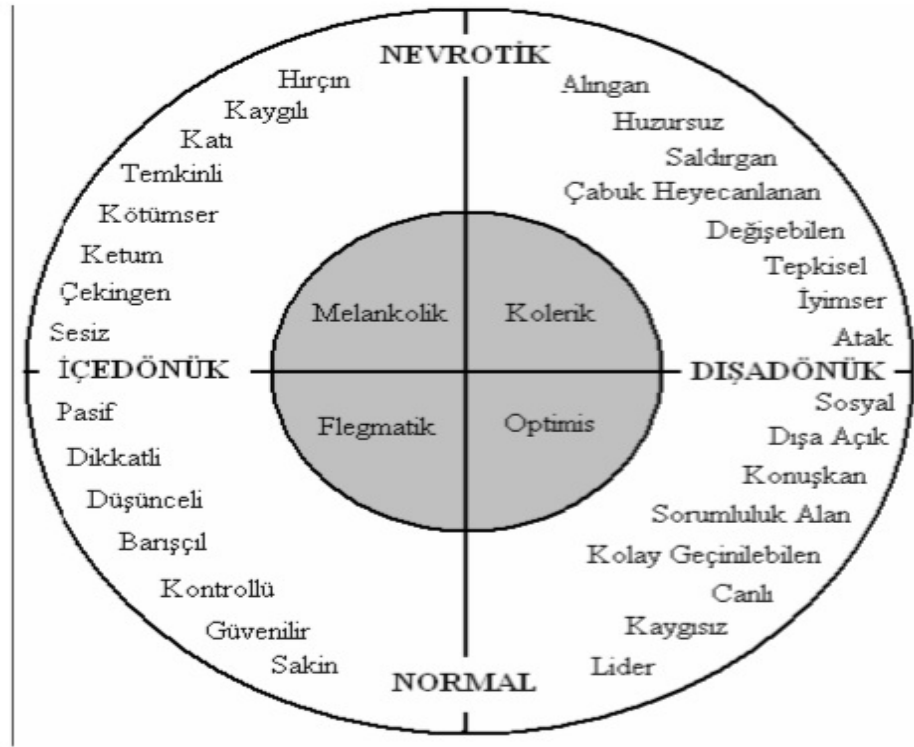
**İkinci düzey;** Bireyin bulunduğu ortamlardan elde ettiği alışkanlıklara dayalı özellikleri ile bazı bilgi ve tecrübeleri öğrenen bireyin benzer durumlarda benzer davranışlar sergilemesi bu düzeyde gerçekleşmektedir. Kişiliğin bu düzeyi ile bireysel davranışlar ve yapının süreklilik kazanması gerçekleşecektir (Silah, 2000: 256).

**Üçüncü düzey;** Bireylerin bazı genetik özellikler ve alışılmış davranışların sonucu bu düzeyde eğilimler meydana gelmektedir. Ayrıca kişiliğin, devamlılık, değişmezlik, bireysel dengesizlik, doğruluk ve heyecanlılık özellikleri yine bu düzeyde ortaya çıkmaktadır (Güney, 2008: 201).

**Dördüncü düzey;** Eysenck dördüncü düzeyde belirgin tiplerin oluşmakta olduğunu, tipin meydana çıkmasında ise her bir düzeyin baskın faktörünün etkisi olduğunu savunmuştur. Buna göre, bir kişiliğin, karakter özelliğinin hangi kısmından daha fazla etkilendiği önem kazanmaktadır. Kişiliğin meydana çıkması ve bir tipin oluşmasında da bu etkenlerin ağırlığı bireyden bireye farklılıklar yaratabilmektedir. (Silah, 2000: 256).

Kişiliğin gelişimindeki farkın üçte ikisinin doğuştan geldiğini ileri sürmektedir. Kişilik öğelerini adlandırıp kişiliğin temelini üç süper özellikten oluştuğu fikrindedir. Bunları içe dönüklük, dışa dönüklük, nevroz ve psikotiklik olarak açıklamıştır (Burger, 2001: 350).

Hans Eysenck (1975), kişilikle ilgili çok farklı bir sonuca ulaşmış ve kişiliğin iki temel boyut açısından en iyi şekilde açıklanabileceğini öne sürmüştür: İçedönüklük-dışadönüklük ve nevroz-dengeli boyutlardır. (Feldman, 1989: 372).



**Şekil 9.** Eysenck'in İki Temel Kişilik Boyutuyla İlişkili Özellikler

**Kaynak:** Aşan, Ö., Aydın, E.M. (2006). Örgütsel Davranış, İstanbul, s.67.

“Nevrotik içe dönük tip, sürekli kaygı ve endişe içinde, gerçeklerden kaçan, takıntılı düşünce ve korkuları olan bir tip olarak belirlenmiştir. Nevrotik dışa dönük tip ise, kaygılı, endişeli, tedirgin, düşünmeden karar veren, yaptığı işleri batıran, kendince başarılı saydığı davranışlarıyla övünen ve hızlı düşünen bir tiptir. Melankolik ve kolerikler güçlü duygulara, optimis ve flegmatikler ise, zayıf duygulara eğilimlidirler. Buna karşılık, optimis ve koleriklerde yüksek değişme hızı, melankolik ve flegmatiklerde düşük değişme hızı var olmaktadır” (Zel, 2001: 43).

Normal uçta bulunan tipte, dengeli ve düzenli duygulanım alanı, güven duygusu, düşünceli hareket gibi nitelikler yer almıştır. Eysenck, bu iki boyut üzerinde yer alan niteliklerin ve tiplerin, kişiliği açıklamak ve anlamak için yeterli olmadığını kabul etmiş, ancak günümüze dek yapılan birçok araştırmada çeşitli açılardan doğrulandığını ileri sürmüştür.” (Köknel, 2005: 94).

## 2.5 KİŞİLİK TİPLERİ

Kişilik tipi; bireylerin neyi neden dolayı yaptıklarını kavramaya çalışan, bireyin sınırlılıklarını, neleri yapabileceğini, neyi yapamayacağını ve bilgi işleme aşamasında bireyin kendine has tercihlerindeki doğal eğilimlerini anlamayı sağlayan muazzam bir sistem olarak görülmektedir (Balkıs, 2003: 10).

İnsanların düşünce yapısı, davranış şekilleri, yetenekleri, duyguları, dış görünüşleri, olayları algılama biçimleri ve bu olaylara olan tepkileri birbirlerinden farklı olabilmektedir. Bu farklılıklara kişilik özelliklerinin de etken olduğu söylenebilir (Durna, 2005: 275).

Uzun yıllardan beri alışılmakta olan kişilik konusu zaman geçtikçe örgütsel çalışmalar alanında daha uygulanabilir bir duruma gelmektedir. Bu noktada bir takım örgütsel streslerde (işe alım, terfi ve diğer bir takım insan kaynakları yönetimi uygulamaları) uygulanabilen kişilik modelleri, kişilik özelliklerini kullanılabilir ve ölçülebilir bir duruma getirerek ve kişilik özelliklerini sınıflama imkânı sunarak oldukça faydalı birer araç olarak düşünülebilir (Özsoy, 2013: 22).

### 2.5.1 Paul Costa ve Robert McCrae: Beş Faktör Kişilik Modeli

Paul Costa ve Robert McCrae (1985) tarafından geliştirilen “Beş Faktör Kişilik Kuramı” bütün kişilik özelliklerini bünyesinde toplayan ve bu özellikleri geniş kapsamlı olarak açıklayan bir kuramdır (McCrae ve Costa, 2006: 227). Bu noktada Beş Faktör Kişilik Kuramı, evrensel ve eksiksiz bütün kişilik özelliklerinin, gözleme dayalı olarak beş temel boyutta ele alınıp sınıflandırılması olarak tanımlanabilir. Bu beş temel boyut, dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve gelişime açıklık olarak ifade edilmektedir (Demirci vd., 2007: 21).

Beş faktör kişilik modelinin temelini, algılanan farklı kişilik özelliklerinin, çeşitli kültürlerin günlük hayatlarındaki söylemlerine yansıtacağı ve önem taşıyan bireysel farklılıkların yaşayan ‘dil’ de farklı sözcükler halinde kodlanacağı düşüncesi oluşturmaktadır. Bu çalışmalar; yüzyılımızın başından beri farklı dil grupları üzerinde devam etmekte olup, tam bir uyum içerisinde olmasa da kişilikle alakalı ifadelerin hiyerarşik bir yapının çatısını oluşturacak beş büyük faktör altında toplanabileceğine dair

önemli bilgiler içermektedirler. Böyle bir tanımlayıcı haritaya varılması, çok farklı kişilik araştırmalarını ilişkilendirmekte önemli görülmektedir (Somer,1998).

Düşük Puan	Faktör	Yüksek Puan
Sakin, duygusal olmayan, özdenetimli, kendine güvenen	Duygusal Denge (N)	Sinirli, kaygılı, duygusal, güvensiz
Sessiz, çekingen, pasif	Dışa dönüklük (E)	Sosyal, aktif, konuşkan,neşeli, merhametli
Yaratıcı olmayan, dar ilgi alanı olan, rutini tercih eden	Deneyime Açıklık (O)	Meraklı, yaratıcı, geleneksel olmayan, hayal gücü kuvvetli
Kaba, alaycı, şüpheli kinici, çıkarıcı	Uyumluluk (A)	İyi huylu, yumuşak kalpli, yardımsever, affedici
Amaçsız, sorumsuz, umarsız, tembel	Sorumluluk (C)	Güvenilir, çalışkan, özdisiplinli, hırslı, sorumlu

**Şekil 10.** Beş Faktör Modeli Tablosu

**Kaynak:** Lawrence, A.P.- Oliver, P.J., Personality, New York, 1997

- **Dışadönüklük:** Dışa dönük kişilik yapısı olanlar, insanlar içinde olmayı seven, enerji dolu ve her zaman pozitif düşünen, heyecan için fırsatlara ‘evet’ diyebilen, hareketli ve istekli kişilerdir. Ayrıca kalabalık ortamları, toplantıları, grup içinde konuşmayı ve dikkat çekmeyi severler, kendilerini ifade edebilir, başkalarına karşı sıcak kanlı ve sevecendirler (McCrae, Costa, 2000: 5, Loveland, 2004: 27). Çalışmalar dışa dönük özelliği fazla bireylerin, risk almayı ve heyecanı seven; hızlı yürüyen ve sportif faaliyetlerden hoşlanan, harekete geçmeyi ve geçirmeyi seven kişiler olduklarını göstermiştir (Gültekin, 2009, 29-30).
- **Uyumluluk:** Uyumluluk boyutunda, yüksek puan alan kişiler yardımsever, güvenilir, şefkatli ve iş birliğini rekabete tercih eden kişiler oluşturmaktadır. Ayrıca uyumlu bireyler kavgadan kaçınırlar ve stresli ortamlarda daha rahat çalışabildikleri yapılan araştırmalarda çıkan sonuçlardır. (Burger, 2006:254). Uyumluluk boyutunda düşük puan alan kişiler ise düşmanca yarışmayı seven, güvenilmez, inatçı, kaba ve şüpheli kişilik özellikleriyle bağdaştırılmaktadır (Graziano, vd., 1996:820).



- **Sorumluluk:** Sorumluluk boyutunda, faktörün ilerletici yönü başarı ihtiyacı ve çalışma azminde görülmektedir. Bu özelliğe sahip bireyler amacı olan, iradesi sağlam ve istikrarlı kişilerdir. Ayrıca bilinçlilik, başarılı yönelim, düzenli çizgi, etkili organizasyonel planlama, sorumlu, mükemmeliyetçilik ve çok çalışkanlığı kapsamaktadır (Sudak ve Zehir, 2013: 143). Sorumluluk boyutu az olan bireyler ise, dikkat eksikliği çeken, kolay vazgeçen ve nispeten güvenilmez kişiler olarak görülmüştür (Burger, 2006:254).
- **Nevrotiklik:** “Nevrotiklik düzeyi yüksek bireyler endişeli, güvensiz, öfkeli, alıngan bireyler olarak değerlendirilmektedir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireylerin ise rahat, duygusal olarak dengeli, stresli durumlarda sakin kalabilen, kolay kolay öfkelenmeyen, kendine güvenleri yüksek ve olumlu duygular yaşamaya eğilimli bireyler olduğu belirtilmektedir” (Costa ve McCrae, 1995:21; Somer vd., 2002:21-33). Adler’e (1996) göre; nörotik aşama, toplumsal uyumdan yoksun, sağduyuya ters bilişsel sürecin en fazla ağırlık taşıdığı bir olguyu temsil etmektedir. Birçok araştırmacı, depresyon, anksiyete ve stresin genel duygusal problemler olduğunu bununla birlikte bu problemlerin çeşitli yollarla açığa çıktığını, bazı durumlarda geri çekilme ve izole olma, bazı durumlarda ise aşırı hareketlilik ve gerginlik semptomlarının görüldüğünü, bu üç kavramın birbirinden farklı olmalarına rağmen, aralarında orta düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Akın & Çetin, 2007:241-268).
- **Gelişime Açıklık:** Gelişime açık insanlar genel olarak hayal gücü kuvvetli, yaratıcı, eğlenceli, orijinal ve sanatçı olarak görünmektedirler. Estetik değerlere ve entelektüel uğraşlara değer vermektedirler. Çünkü geniş bir deneyim rantı aramaktadırlar. Gelişime açıklığı yüksek olan insanlar sanatçı ya da yazar olabilirler (Friedman ve Schustack, 1999). Bu boyutu yüksek olan kişiler, üretken, icatçı, hayal gücü kuvvetli, yenilikçi ve düşünceli olarak; düşük olan bireyler ise gelenekçi, analitik düşünmeyen ve ilgi alanları dar olarak tanımlanabilirler (Zhao ve Siebert, 2006: 261).

### 2.5.2 Myers-Briggs Tipi Kişilik Modeli

Myers-Briggs Tipi Gösterge (Myers-Briggs Indicator-MBTI); Robbins’e göre(2012:137); dünyada en çok kullanılan kişilik değerlendirme araçlarından birisidir. Bu tipoloji kişiliği dışa dönük ya da içe dönük, algısal ya da sezgisel, düşünen ya da hisseden, yargılayan ya da kabul eden olarak kategorize edilmesini kapsar.



Şekil 11. Myers - Briggs Kişilik Tip Belirleme Envanteri

Kaynak: [www.mentorink.com/kisilik-testi](http://www.mentorink.com/kisilik-testi) e.t.:22.04.2018

Myers tipi kişilik modeli dört ana başlıkta açıklanmıştır. Bunlar;

- **Dışa Dönük ya da İçe Dönük:** Dikkati odaklama boyutu, bireyin yaşam enerjisini nereye yönlendirme eğiliminde olduğunu göstermektedir (Silver, Hanson, Strong & Schwartz, 1998:134). İçedönükler, yaşam enerjilerini iç dünyalarına yönlendirerek düşünce ve duyguların iç dünyasıyla ilgilenirler. Dışadönükler ise yaşam enerjilerini dış dünyaya yönlendirirler. Ayrıca sürekli hareket halindedirler ve insanlarla iletişim kurmak istemektedirler (Silver, Strong & Perini, 2007:125).
- **Algısal ya da Sezgisel:** Bilgi edinme boyutu, bireyin bilgiyi hangi yollarla toplama eğiliminde olduğunu göstermektedir. Algısal tipteki kişiler, bilgiyi küçük parçalar halinde toplama ve ayrıntılara önem verirler. Öncelikle bilgi parçalarına odaklanır, sonra bütünü oluşturmak için bu parçaları bir araya getirirler. Sezgisel tipteki insanlar ise öncelikle büyük resme bakar, ardından büyük resmi parçalarına ayırıp ayrıntılara geçmektedirler (Quenk, 2000:15).

- **Düşünen ya da Hisseden:** “Düşünen sınıfına giren bireyler karşılaştıkları problemler karşısında düşünce ve mantıklarını kullanırlar. Hisseden sınıfına giren bireyler ise değer ve duygularına önem vererek hareket ederler” (Robbins, 2012: 137).
- **Yargılayan ya da Kabul Eden:** Yargılayan kişilik tipindeki bireyler hemen karar vermeyi tercih ederler. Kabul eden kişilik tipindeki bireyler ise karar vermeden önce bilgi edinmeye devam etmeyi seçen kişilerdir (Myers & Myers,1997:122). Yargılama değeri yüksek bireyler, bütün olayları organize eden ve planlarına kesin bir uygunluk içinde hareket eden insanlardır. Algılama değeri yüksek insanlar ise, doğaçlamaya eğilimi olan ve alternatifleri kollayan insanlardır (Silver vd., 1998:102). Yargılayanlar; planlı, zamanlı çalışırlar, ayrıntılara ve konuya odaklanırlar. Algısal olanlar; uyum sağlayıcıdırlar, hep daha fazlasına ulaşma peşindedirler. (Silver vd., 2007:48).

### 2.5.3 Kretschmer’in Kişilik Tipi

Kretschmer, kafanın, yüzün ve bedenin çeşitli ölçülerini alarak insanları fizyolojik yapıları bakımından üç bölüme ayırmıştır. Bunlar: astenik tipler, atletik tipler ve piknik tiplerdir (Baymur, 2006: 276).

TİP	TANIMLAMA	KİŞİLİK ÖZELLİĞİ
<b>Piknik Tip</b>	Orta boylu, tıknaz bir endam, yuvarlak karınlı toparlak tiplerdir.	Neşeli, yaşamayı sever, dışa dönük, açık kalpli, yumuşak, hoş huylu insanlardır.
<b>Astenik Tip</b>	Bu tipe girenler ortadan biraz uzun boylu, zayıf vücutlu, dar omuzlu ve göğüs kafesi yassı olan tiplerdir.	Duygulu, içine kapanık, yalnızlığı seven ve idealist insanlardır.
<b>Atletik Tip</b>	Kemik ve adaleleri gelişmiş, geniş omuzlu, çelik karın, dar kalça ve ince belli tiplerdir.	İçe dönük, soğukkanlı, genellikle asteniklere benzerler.
<b>Displastik Tip</b>	Beden ve kişilik yapıları diğer üçüne benzemeyen tiplerdir.	

### Şekil 12. Kretschmer’in Kişilik Tipleri Sınıflaması

**Kaynak:** Şimşek, M., Ş., Akgemci, T., Çelik, A., (1998), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Atletik tiplerin boyları orta bedenlerin üstünde, kol ve bacakları uzun, kasları ise iyi gelişmiştir. Saçlar ve kıllar bol ve serttir (Köknel, 2005: 84). Zihinsel özellikleri şunlardır; topluluğu, insanlarla hoş sohbet etmeyi sever, etrafındakilerin neşe ve kederlerini paylaşırlar (Baymur, 2006: 277).

Astenik tip orta ile ortadan biraz uzun boylu olurlar. Ciltleri kuru, omuzları dar, göğüs kafesleri yassıdır ve bu tipe sahip olanların bir kısmı çok güçsüz olmakla beraber, bazıları da çok güçlü bir enerjiye sahiplerdir (Erdem, 1968: 130). Zihinsel özellikleri ise şunlardır; Soğukkanlı, inatçı, alıngan, içe dönük, yalnızlığı seven, duygularını pek belli etmeyen, kapalı ve az toplumsal sorular soran, idealist olan, alaycı, kindar ve intikamcı, kötümser, soğuğa kaçan bir mizacı olmaktadır. Çekingendir, soyut etkinliklere daha meyillidir, gururludur, güçlü bir dikkat toplama yeteneğine sahip kişilerdir (Şimşek 1998: 51).

Piknik tip, orta boylu, kafatası, göğüs kafesi ve karnı enlemesine gelişmiştir. Ağır bir görünümü ve dolgun bir yüzü olmakla beraber kasları yumuşak ve yağlanma eğilimi göstermektedir (Erdem, 1968: 130). Zihinsel özellikleri; dış dünyaya açık, çok toplumsal, yaşamayı sever, realist düşünceye sahiptir, sıcak bir dostluğu vardır, sempattir, açık kalpli ve duyguları ateşlidir, yufka yüreklidir, kin tutmaz, yemeği ve içmeyi sever, iyimserdir, somut etkinlikleri vardır, alçak gönüllülüğe sahip kişilerdir (Zel, 2001: 44).

#### **2.5.4 Friedman ve Rosenmann A Tipi ve B Tipi Kişilik Modeli**

A tipi ve B tipi kişilik ilk olarak iki kardiyolog Meyer Friedman ve Rosenman tarafından gözlemlenmiş olup fikir ilk defa, oturma odasının sandalyelerini tamir eden döşemecinin sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söylemesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bu durumdan, iki kardiyolog da kalp hastalarının çoğunun endişeli olduklarını ve otururken zor zamanlar geçirdiklerini anlamışlardır. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanan ve kendi klinik uygulamalarını da temel alan Friedman ve Rosenman hastalarının iki çok farklı davranış tipi sergilediği sonucuna varmışlardır. Araştırmaları onları farklılıkların kişilik esaslı olduğu sonucuna götürmüştür (Moorhead/Griffin, 1992: 463).

- **A Tipi Kişilik:** A tipi davranışlar tipik olarak, devamlı zamanla yarışan, başarılı olan insanlarda görülmektedir. Bu kişiler hızlı çalışırlar ve hızlı konuşurlar. Aynı anda birkaç işi birden yapmaya çalışırlar (Batıgün ve Şahin, 2006; 33). Ayrıca sabırsızdır, her şeyin hemen olup bitmesini isterler. Diğer insanların konuşmalarını bitirmesini beklemeden onları yarıda keserler (Kunananatt, 2003:722). A tipi kişiler azimli, çalışkan, hızlı ve verimli çalışsalar da yıpranma paylarının yüksek olduğu görülmektedir (Soysal, 2008:10). Bu kişiler ayrıca dinlenme, dostluk veya zevk verici şeyler için çok az zaman ayırmaktadırlar (Pehlivan 1995:134).
- **B Tipi Kişilik:** B tipi kişiliğe sahip olanlar zaman ve başarı ile ilgilenmemek, işte kalite aramak, başkalarıyla yarışmamak, kendisinden emin, sağlığına düşkün ve boş vakti çok olmak, her şeyi olduğu gibi kabul etmek, herkesle dostluk içinde olmak, çevreye açık ve sosyal yaşamı seven bireylerdir (Aktaş, 2001; 31). A tipinin tam tersi olup daha rahat, daha sakin ve rekabeti sevmeyen bir yapıları vardır. Bu bireyler esnek tipler olup katı kurallara gelemezler (Güney, 2006:67). Zaman konusunda çok hassas olmayıp sabırlı bir yapıları vardır ve bir iş yapacakları zaman kendilerini fazla sıkmazlar. Bu nedenle, çalışma hayatında yetkilerini devrettikleri görülmektedir (Tokat ve Giderler, 2006: 62).

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Asla geç kalmazlar	İş ve görevler konusunda yeterince ciddi değildirlir
Aşırı rekabetçidirler	Rekabetçi değildirlir
Diğer kişilerin söyleyeceklerini beklemezler	İyi dinleyicidirler
Her zaman acelecidirler	Baskı altında dahi aceleci değildirlir
Sabırsızdırlar ve beklemeyi sevmezler	Sabırla bekleyebilirler
Aynı anda birçok iş yapmaya çalışırlar	Aynı süreç içinde sadece tek bir işle uğraşırlar
Vurgulu konuşurlar	Yavaş ve ağır konuşurlar
Yaptıkları işleri diğerlerinin fark etmesini isterler	Yaptıkları işten kendilerince tatmin olmak isterler
Yemek yemek, yürümek gibi aktiviteleri hızlı yaparlar	Yemek yemek, yürümek gibi aktiviteleri yavaş yaparlar
Yönlendirilmeleri zordur	Daha kolay yönlendirilebilirler
Duygularını saklarlar	Duygularını dışa vururlar
Az dinlenirler, az spor yaparlar	Kendilerine daha fazla özen gösterirler
Dış dünya ile ilgili değildirlir	Dış dünya ile son derece ilgilidirler

**Şekil 13.** Friedman ve Rosenman'ın A Tipi B Tipi Kişilik Özellikleri

**Kaynak:** Phil Nuumberger, Freedom From Stress, Himalayan Institute Press, New York, 1981, s.11.

Friedman ve Rosenman, A tipi olarak tanımladıkları bireylerin, B tipi davranışlara sahip kişilerden üç katı daha fazla kalp krizi geçirme olasılığına sahip olduğu belirlenmiştir. Friedman ve Rosenman'ın bu savı, 30 ile 60 yaş arasındaki sağlıklı 3 bin 500 iş adamını on yıl süreyle gözlemledikleri bir çalışmadan sonra ortaya çıkmıştır. (Linn, 1978: 41).

Friedman ve Rosenman'ın (1974: 164) çalışmaları sonucu kişiliği, A ve B tipi olarak açıklamışlardır. Bu tiplerin özellikleri ise aşağıda listelenmiştir.

<b>A TİPİ KİŞİLİK</b>	<b>B TİPİ KİŞİLİK</b>
Kendisine boş vakit ayırmakta zorlanır. Boş zamanlarında ise iş ile ilgili konulara zihnini yorar.	Kendine boş zaman ayırdığında suçluluk hissi duymadan o zamanı harcar ve bu süreçte de rahattır.
Tek seferde birden fazla işi kucaklamaya çalışır.	Tek seferde tek bir iş yapar.
Sabırsızdır.	Nadiren sabırsızdır.
Çabuk öfkelenir.	Kolayca sinirlenmez
Sürekli kendisini zaman baskısı altında hisseder.	Nadiren zaman baskısı altında hisseder.
Sayılar karşı takıntılıdır ve başarıyı niceliksel değerlerle ölçmeye eğilimlidir.	

**Şekil 14.** A Tipi ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması

**Kaynak:** Buchanan, D ve A. Huczynski. (1997). Organizational Behaviour, An Introductory Text. 3. Prentice Hall International, UK. and Luthans, F. (2010). Organizational Behaviour, An Evidence Based Approach, Mcgrow Hill, 12. N. Y.

Yukarıda yer verilmiş olan kişilik tiplerinin stres faktörlerinin farklı olduğu saptanmıştır. Aktaş'ın (2001: 30) üst düzey yöneticilerin stresi ve kişilik özellikleri

arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine yapmış olduğu araştırmada, 83 kişilik bir 6rneklem grubunun %54'ünün orta d6zey, %45'inin ise y6ksek d6zey stres bulgularına rastlanılmıştır. Bu stres altındaki 6rneklem grubunun 68 (%81,92)'inin ise A tipi kişilik sahibi saptanmıştır.

Bu tez 7alışmasında araştırma b6l6m6n6n kişilik tiplerinden Friedman ve Rosenman'ın kişilik tiplerinden A ve B tipi kişilik 6zerinden araştırma yapılması uygun g6r6lm6ř ve bu yaklaşım araştırmada kullanılmıştır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANKARA İTFAİYESİ ÇALIŞANLARININ STRES FAKTÖRLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA İLİŞKİSİNİN A VE B KİŞİLİK TİPLERİNE GÖRE İNCELENMESİ

Çalışmanın bu bölümünde; Ankara İtfaiyesinde çalışan personellerin stres faktörleri ile stres yönetiminin ilişkisi A ve B kişilik tiplerine göre anket ve analiz yöntemleri uygulanarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bu bölümde; araştırmanın amacı, kapsamı, metodolojisi ve yapılan anket çalışması sonrası elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirilmesi ve bu verilerin yorumlanmasına yer verilmiştir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Stres; bireyin fizik ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir (Cüceloğlu 2004:321). Stres, organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla ortaya çıkan bir durumdur (Baltaş ve Baltaş, 2011:23).

Kişilik; bir insanı diğerinden ayıran ve nispeten kalıcı olan duygu, düşünce ve davranış kalıplarıdır (Buchanan ve Huczynski, 1997: 132). Davranış bilimciler göre kişilik; bireyin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının tamamının, kendi davranış biçimlerine ve yaşama tarzına yansımaları şeklinde ifade etmektedir (Erdem ve diğerleri, 2009: 106).

Bu tanımlardan yola çıkarak; araştırmada stres kaynaklarının belirlenmesi ve kişilik ile ilişkisinin tespit edilmesidir. Araştırmada itfaiyecilik mesleğinde stres yaratan faktörler ele alınarak bu faktörlerin çalışan üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir.

Ayrıca bu çalışmada edinilen amaç, çalışan personelin stres faktörlerinin kendi kişilik özelliklerinden mi? yoksa görevlerinden dolayı mı? stresin ortaya çıktığını saptamak ve stresle mücadele konusunda çalışan personelin ne derece başarılı olduğunu ortaya koyabilmektir.



A tipi kişiliğin mesleki stres üzerindeki etkisini konu alan başka bir araştırmada elde edilen bulgulara göre, A tipinin öznel iş streslerine karşı aşırı duyarlı olduğu hipotezini desteklemektedir. Bununla birlikte, objektif stres faktörlerinin incelenmesine çok az rastlanmaktadır (Ganster, 1987: 61).

A tipi kişilik ve strese karşı savunmasızlık konusu üzerine yapılan bir araştırmaya göre, A tipi kişilik davranışı (zor sürüş, rekabetçi, aciliyet, düşmanlık-sinir) yüksek stres seviyelerine ve nihai kardiyovasküler problemler (yani koroner kalp hastalığı, KKH) riskine bağlanmıştır. Bununla birlikte, bu davranış biçimi geleneksel maskülen enstrümantal (hedefe yönelik) oryantasyona çok benzemektedir ve sınırlar içinde tutulursa, başarı odaklı, orta sınıf üniversite öğrencilerine uyarlanabilirliği savunulmuştur (Heilbrun, Friedberg, 1988: 420).

A tipi ve B tipi kişiliğin, rolden kaynaklanan stres ile baş etme üzerine yapılan bir araştırmada polis memurlarının doğal olarak meydana gelen stresli olaylarla uğraşma ve baş etme yolları incelenmiştir. A tipi polis memurlarının, problemlerin çözümlenmesinde daha etkin ve sıkı bir şekilde B tipi polis memurlarına göre daha fazla odaklanmış stratejiler seçtikleri görülmüştür. A Tipi memurun stresle başa çıkması, değerlemeden göreceli olarak bağımsız iken, B Tipi memurun stres ile başa çıkması ve değerlendirilmesi için birbirine bağlı süreçler olduğu belirlenmiştir (Kirmeyer, Diamond, 1985: 183).

Yapılan başka bir çalışmada ise iş stresi, stres faktörleri ve A Tipi kişilik ile çalışanların iş doyumu, örgütsel bağlılık, psikosomatik sağlık sorunları ve tam zamanlı hemşireler arasında iş motivasyonu (Kanada'da büyük bir hastanede çalışan hemşireler arasındaki ilişki incelenmiştir. Hem iş stresi hem de stres faktörleri (rol belirsizliği, aşırı yüklenme, çatışma ve kaynak yetersizliği), dört sonuç değişkeniyle anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. A tipi kişilik, yüksek iş stresi, yüksek rol belirsizliği, çatışma, kaynak yetersizliği ve psikosomatik sağlık sorunları ile ilişkili olduğu görülmüştür. Ayrıca, A tipi kişilik stres-sonuç ilişkilerinin önemli bir moderatörü olarak bulunmuştur (Jamal, 1990).

Bir başka makalede ise kişiliğin örgütsel davranış üzerindeki etkileri incelenmiştir. Kişiliğin işteki tutumları ve duyuşsal durumlar üzerindeki etkisine dair güncel literatür gözden geçirilmiştir. İki özellik, olumlu duygu durum ve olumsuz

duygulanım, iş yerinde duygusal tepkilerin anahtar belirleyici faktörleri olarak sunulmuştur. İhtiyati yaklaşımlar ele alınmış ve etkileşimli psikolojinin bütünleştirici bakış açısı tartışılmıştır... Son olarak, A tipi kişilik ile olumsuz duygu faktörleri ve işle ilgili sıkıntı arasındaki bağlantılar açıklığa kavuşturulmuştur (George, 1992; 185).

Yukarıdaki çalışmalardan yola çıkılarak, stres faktörlerinin stres yönetimi ile ilişkisinin kişilik tiplerine göre incelenmesi, ölçümü ve değerlendirilmesi yoğun stresli bir meslek olan itfaiye çalışanları üzerinde araştırmaya değer görülerek anket olarak uygulanmıştır.

### 3.2 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacı doğrultusunda hipotezler şu şekilde belirlenmiştir.

H1: A Tipi Kişilik yapısına sahip bireylerde stres yaratan faktörler ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H2: B Tipi Kişilik yapısına sahip bireylerde stres yaratan faktörler ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

### 3.3 ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu bölümde örnekleme süreci, veri toplama yöntemi ve analiz süreci gibi araştırmanın yöntemi ile ilgili açıklamalar yapılacaktır.

#### 3.3.1 Örnekleme Süreci

Araştırma ile ilgili literatürden faydalanarak oluşturulmuş anket formu son şeklini almadan önce Ankara İtfaiyesi merkez çalışanlarından 20 kişi ile görüşülerek bir ön test yapılmış ve anket ile ilgili görüşleri alınmıştır. Anketteki anlaşılmayan noktalar düzeltildikten sonra anket formunun dağıtımına başlanmıştır.

Örnekleme büyüklüğümüzün hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır;

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$$

Formülde;

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı, %20 olduğu kabul edilmiştir.

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı, %80 olduğu kabul edilmiştir.

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer.

d: Olayın gerçekleşme olasılığına göre kabul edilen örnekleme hatası. %5 hata payı.

Araştırmamızda %90 anlamlılık düzeyine karşılık gelen değer 1,645 değeridir.

Değerleri formülde yerine koyup hesaplama yaptığımızda;

$$n = \frac{545 \cdot 1,645^2 \cdot 0,20 \cdot 0,80}{0,05^2 \cdot (545 - 1) + 1,645^2 \cdot 0,20 \cdot 0,80} = 131$$

Yukarıdaki hesaplama göre %5 örneklem hatası için gerekli örneklem büyüklüğü 131 kişidir. Bu çalışmada 130 kişiden veri toplanmıştır.

Ankara itfaiyesi toplam personel sayısı 545'dir. Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Analizler 130 personelin verdiği cevaplar üzerinden değerlendirilmiştir. Ankete katılım oranı %24'tür.

### 3.3.2 Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırmada Ankara İtfaiyesinde çalışan personelin kişilik özellikleri, karşılaştıkları stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemleri incelenmiştir. Sonraki aşamada ise A ve B Tipi Kişilik yapılarına göre gruplandırılan personelin stres faktörlerinden ilişki ve stresle başa çıkma biçimlerinde farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Anketler örneklem grubuna, daha az maliyetli, daha yüksek geri dönüşlü ve yanlış anlama ve hata olasılıklarını yerinde ve ivedilikle giderme ihtimali nedenleri ile yüz yüze görüşülerek yapılmıştır.

### 3.3.3 Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Anket formu 4 bölümden ve toplamda 68 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik bilgilerinin yer aldığı toplam 8 soru yer almaktadır. İkinci bölümde personele stres yaşamalarına neden olan stres kaynakları ile ilgili toplam 26 soru sorulmuştur. Üçüncü bölümde stresle başa çıkma yöntemleri hakkında 26 soru sorulmuştur. Dördüncü bölümde ise A ve B kişilik yapılarını belirleyebilmek amacıyla toplam 7 soru sorulmuştur.

Anket formunda yer verilen stres faktörleri ve stresle başa çıkma yöntemlerine ait ölçekler Balcı (1993)'nin çalışmasından araştırmamıza uyarlanmıştır. Anket formunda yer alan ifadeler için 5'li likert ölçeği oluşturulmuş ve katılımcıların kendilerine uyan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Bu ölçek; 1= Tamamen Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Fikrim Yok, 4= Katılıyorum ve 5= Tamamen Katılıyorum seçeneklerinden oluşmaktadır.

A ve B Tipi Kişilik ile ilgili ölçek ise Özsoy (2013)'ün çalışmasından uyarlanmıştır. *A/B Tipi Kişilik Yapısı Ölçeği*, *Bortner derecelendirme ölçeğinin* kısa formundan oluşmaktadır. Kişilik yapısının ölçümünde, 7 satır ve her bir satırda birbirinin zıttı olan 2 kişisel özelliğin yer aldığı ifadeler, 1-8 arası rakamlardan oluşan bir skalanın başına ve sonuna yerleştirilmiştir. Katılımcılardan kendilerini en iyi yansıtan ifadeyi karakterlerine uygunluk derecesine göre skalada işaretlemeleri istenmiş ve her satırda işaretlenen puanlar toplanarak 3 ile çarpılmıştır. Toplam puanı 99 ve altı olanların B tipi kişilik yapısına, toplam puanı 100 ve üstü olanların ise A tipi kişilik yapısına sahip oldukları kabul edilmektedir (Sulu, 2010: 78).

### 3.3.4 Verilerin Analizi

Anket yardımıyla toplanan veriler SPSS 22.0 istatistiksel analiz programına girildikten sonra *Missing Value (Kayıp Veri) analizi* yapılarak anket içeriğindeki ifadelerde boş bırakılan yanıtların sistematik dağılıp dağılmadığı incelenmiş ve herhangi bir boş yanıt olmadığı belirlenmiştir.

Veri analizi sürecinde öncelikle frekans analizi uygulanmış ve anket çalışmasına katılan kişiler demografik özelliklerine göre gruplandırılmıştır. Sonraki aşamada stres

yaratılan faktörler ve stresle mücadele yöntemleri şeklindeki 2 ayrı grup soru için ayrı ayrı faktör analizleri uygulanmıştır. Sonraki aşamada ise ölçeklere ait alt boyutların güvenilirliği *Cronbach's Alfa katsayısı* yardımıyla incelenmiştir. Sonraki aşamada A ve B tipi kişilik yapıları ile stres faktörleri ve stresle mücadele yöntemleri arasındaki korelasyon ilişkisi incelenmiştir. Bu analizde amaç, A ve B tipi kişilik yapılarının stres faktörleri ve stresle mücadele yöntemlerinin hangi alt boyutları ile ilişkili olduğunu belirlemektir. A ve B Tipi kişilik yapısına sahip katılımcı sayıları birbirine yakın olduğu için (A tipi kişi sayısı 63, B tipi kişi sayısı 67) fark testlerinin uygulanmasında Bağımsız Gruplar t-Testi yönteminden yararlanılmıştır.

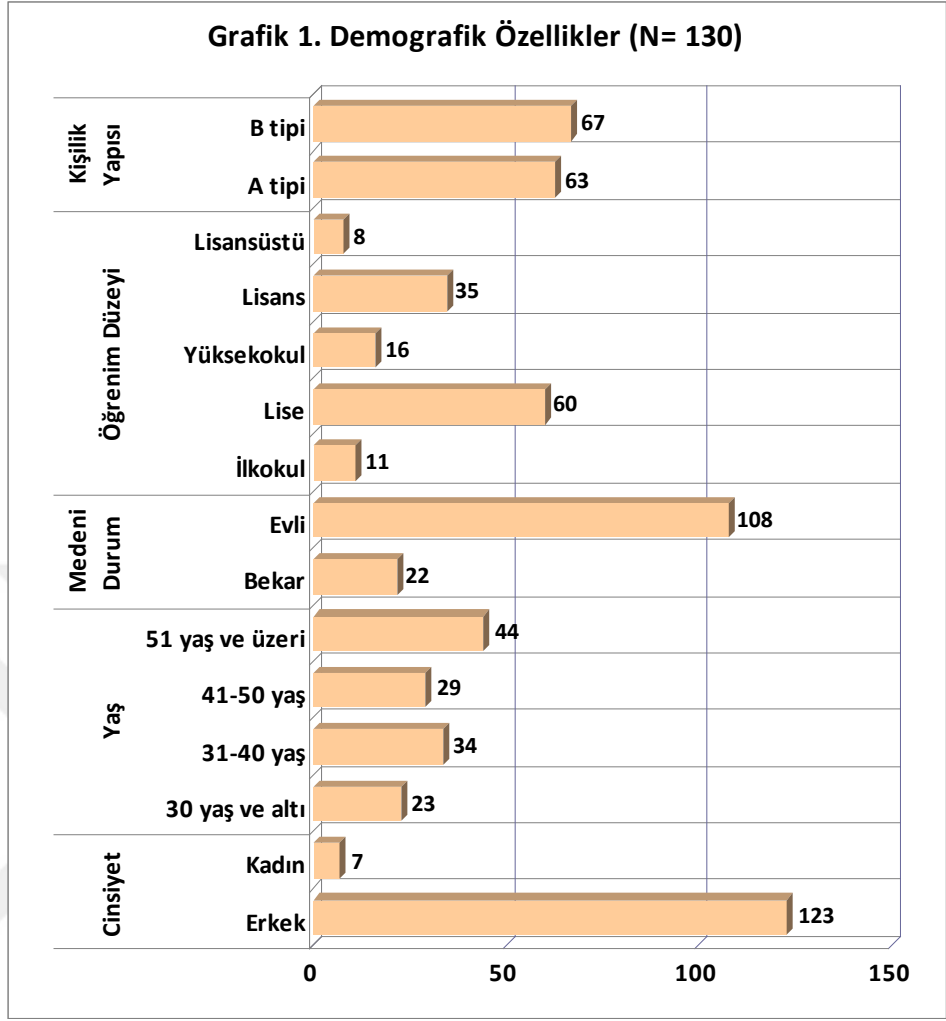
### **3.4 DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER**

Anket çalışmasına katılan kişilerin demografik özellikleri aşağıdaki tabloda ayrıntılı biçimde gösterilmiştir.

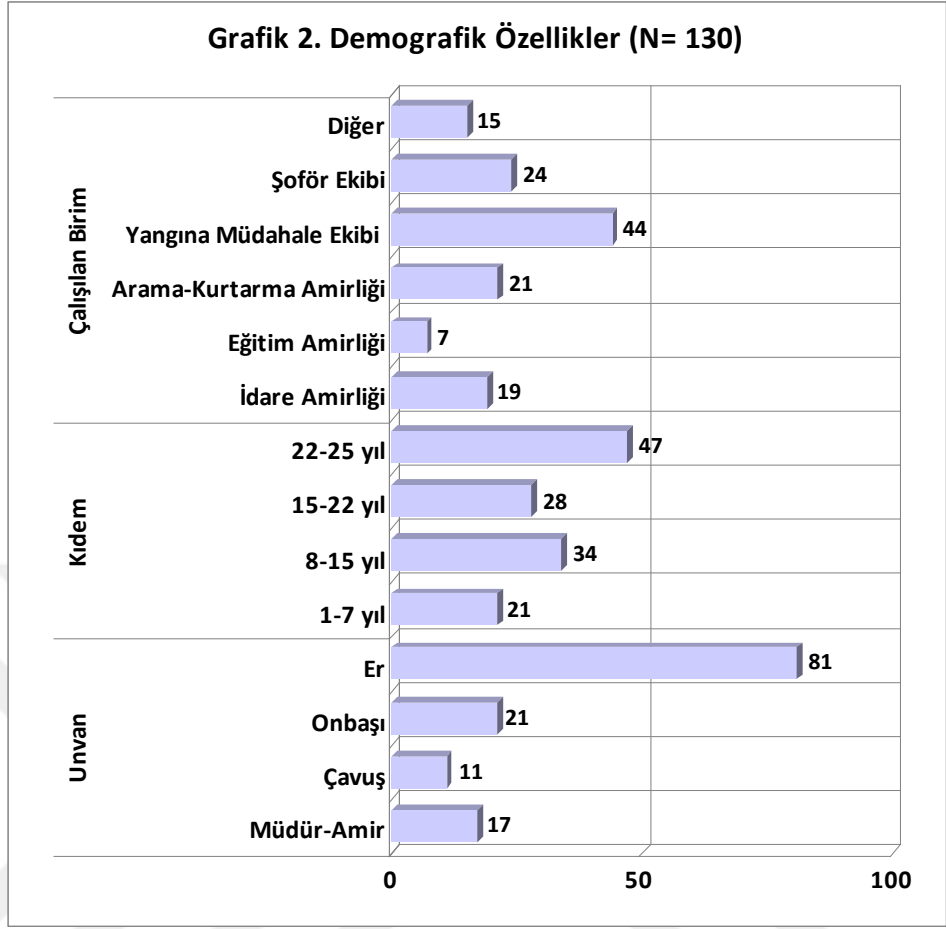
**Tablo 1. Demografik Özellikler**

(N= 130)							
Demografik	Grup	Frekans	Yüzde	Demografik	Grup	Frekans	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	123	94,6	<b>Unvan</b>	Müdür-Amir	17	13,1
	Kadın	7	5,4		Çavuş	11	8,5
	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>		Onbaşı	21	16,2
<b>Yaş</b>	30 yaş ve altı	23	17,7		Er	81	62,3
	31-40 yaş	34	26,2		<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>
	41-50 yaş	29	22,3		<b>Kıdem</b>	1-7 yıl	21
	51 yaş ve üzeri	44	33,8	8-15 yıl		34	26,2
	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	16-22 yıl		28	21,5
<b>Medeni Durum</b>	Bekar	22	16,9	23 yıl ve üzeri		47	36,2
	Evli	108	83,1	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	
	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>Çalışılan Birim</b>	İdare Amirliği	19	14,6
<b>Öğrenim Düzeyi</b>	İlkokul	11	8,5		Eğitim Amirliği	7	5,4
	Lise	60	46,2		Arama-Kurtarma	21	16,2
	Yüksekokul	16	12,3		Amirliği		
	Lisans	35	26,9		Yangına		
	Lisansüstü	8	6,2		Müdahale Ekibi	44	33,8
<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	Şoför Ekibi		24	18,5	
<b>Kişilik Yapısı</b>	A tipi	63	48,5	Diğer	15	11,5	
	B tipi	67	51,5	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	
	<b>Toplam</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>				

Tablo 1’de ve Grafik 1’de görüleceği üzere ankete katılanların 123 tanesi erkek, 7 tanesi kadındır. 30 yaş ve altında çalışan sayısı 23 kişi, 31-40 yaş arası çalışan sayısı 34 kişi, 41-50 yaş arası çalışan sayısı 29 kişi ve 51 yaş ve üzeri çalışan sayısı 44 kişidir. Katılımcılardan 22 tanesi bekar oldukları ifade ederken, 108 tanesi evli olduklarını beyan etmişlerdir. Anket çalışmasına katılan kişilerin neredeyse yarısı (%46,2) lise mezunu iken sadece 8 kişi lisansüstü mezundur. Kişilik yapıları ile ilgili sorulara çalışanların verdikleri yanıtlar incelendiğinde 63 kişinin A tipi kişilik yapısına sahip olduğu belirlenirken 67 kişinin B tipi kişilik yapısına sahip oldukları belirlenmiştir.



Kurumdaki unvanlar bakımından incelendiğinde (Tablo 1 ve Grafik 2) katılımcıların büyük bir kısmının (81 kişi; %62,3) er olarak görev yaptıkları belirlenmiştir. Müdür ya da amir sayısı ise 17 kişidir. Çalışanların kurumdaki kıdemleri incelendiğinde 1-7 yıllık deneyime sahip çalışan sayısının 21 kişi olduğu, 34 kişinin 8-15 yıl deneyime sahip olduğu, 28 kişinin 16-22 yıl deneyime sahip olduğu, 47 kişinin ise 23 yıl ve üzerinde deneyim sahip olduğu belirlenmiştir.



Katılımcılardan 19 kişi idare amirliğinde, 7 kişi eğitim amirliğinde, 21 kişi arama-kurtarma amirliğinde, 44 kişi yangına müdahale ekibinde, 24 kişi şoför ekibinde, 15 kişi ise diğer birimlerde görev yapmaktadır.

### 3.5 FAKTÖR ANALİZİ VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Anket çalışmasında kullanılan stres faktörleri ölçeği ve stresle başa çıkma ölçeğinin faktör analizi yapmaya uygun olup olmadığını belirlemek için öncelikle *Keiser-Meyer-Olkin (KMO)* ve *Bartlett Küresellik Testleri* uygulanmış ve örnekleme yeterliliği değerleri belirlenmiştir. Temel değişkenleri oluşturan faktörleri elde etmek için *Varimax Rotasyonu* ile birlikte *Temel Bileşenler Analizi* uygulanmıştır. Değişkenlerin içsel tutarlılıklarını (güvenilirliklerini) değerlendirmek için ise *Cronbach's Alpha katsayısı* incelenmiştir. Bu analizi yaparken önemli noktalardan birisi *Cronbach's Alpha* değerinin yer aldığı aralığa göre ölçülen değişkenin güvenilirlik düzeyine karar verilmektedir. Bu değer;



- ✓ 0.40 değerinin altında olması ölçeğin güvenilir olmadığını
- ✓ 0.40-0.60 değerleri arasında olması ölçeğin düşük güvenilirlikte olduğunu
- ✓ 0.60-0.80 değerleri arasında olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu
- ✓ 0.80-1.00 değerleri arasında olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir.

Örgütsel stres faktörleri ölçeğinde yer alan 26 ifadenin genel güvenilirlik düzeyi ölçüldüğünde bu değer ,832 olduğu ve ölçeğin genel güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 2. Stres Faktörleri Güvenilirlik Düzeyi**

<i>Cronbach Alpha</i>	Bileşen Sayısı
,832	26

Stres faktörleri ile ilgili alt boyutları belirlemek amacıyla uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre *Bartlett testinin p* değeri ,05 anlam düzeyinden düşük ( $p= ,000$ ) ve KMO değeri ise ,708 çıkmıştır. Bu değerler, stres faktörlerini ölçmek amacıyla anket formunda yer verilen ifadelerin faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3. Stres Faktörleri Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi**

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçümü</i>		,708
Bartlett Küresellik Testi	Approx. Chi-Square	3923,074
	df	351
	Sig.	,000

İş ortamında stres yaratan faktörleri ölçmek amacıyla anket formunda yer verilen 26 ifadeden 1 tanesi (10. ifade) düşük faktör yükü nedeniyle analizden çıkartılmıştır. Tablo 3'te görüleceği üzere; analiz sonucunda 25 ifadenin 5 alt boyuta ayrıştığı belirlenmiştir. İlkesizlik-yanlış davranışlar-önyargı şeklinde adlandırılan 1. faktör 9

ifadeden oluşmaktadır ve ,773 güvenilirlik düzeyine sahiptir. Mesleki yetersizlik ve Zaman azlığı olarak adlandırılan 2. faktör 4 ifadeden oluşmaktadır ve ,647 güvenilirlik düzeyine sahiptir.

Kendini geliştirme zorunluluğu olarak adlandırılan 3. faktör 5 ifadeden oluşmaktadır, güvenilirlik düzeyi ,655 çıkmıştır. İş yükü-kazanç yetersizliği olarak adlandırılan 4. faktör 3 ifadeden oluşmaktadır ve güvenilirlik düzeyi ,733 çıkmıştır. 5. faktör ise Üst olma sorumluluğu-yetenek uyumsuzluğu olarak adlandırılmıştır, 4 ifadeden oluşmaktadır ve ,604 güvenilirlik düzeyine sahiptir. Tüm bu boyutların açıkladığı toplam varyans ise %50,34 düzeyindedir.



**Tablo 4. Stres Faktörleri Ölçeği için Faktör Analizi**

Değişkenler	Faktör Yüğü	Varyans	Özdeğer	Güvenilirlik
<b>İlkesizlik-Yanlış Davranışlar-Önyargı</b>		13,610	5,052	,773
İstasyonlardaki ilişkilerde bireylere falancanın adamı gözü ile önyargılı davranılması	,714			
İşlerin görölmesindeki ilkesizlik	,709			
Her düzeyde yöneticilerin atama ile gelmesi	,604			
İş yerinde doğrudan ilgili kararlara katılamama	,559			
Rol Çatışması	,557			
İstasyonlardaki kaynak ve imkanların dağıtımındaki dengesizlik	,546			
Mesleğin toplumdaki statüsü	,507			
Mesleki ilke ve geleneklerin sıkça değişmesi	,479			
İdari görevlerin çokluğundan asıl işe yeterince zaman ayıramama	,390			
<b>Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı</b>		9,694	2,673	,647
Kendini işinde yetersiz hissetme	,783			
Koğuşların çok kalabalık olması	,750			
Zaman azlığı	,528			
Meslekteki değişme ve gelişmeleri izleyememe	,492			
<b>Kendini Geliştirme Zorunluluğu</b>		9,658	1,750	,655
Terfi almak için sınav ve mülakat zorunluluğu	,737			
İşsiz kalma korkusu	,558			
Mesleki değişim ve gelişmeler için gece gündüz çalışma zorunluluğu	,535			
Çalışmaların dost ve meslektaş ziyaretleri yüzünden kesintiye uğraması	,515			
Strf14	,467			
<b>İş Yüğü-Kazanç yetersizliği</b>		8,780	1,638	,733
Yetersiz maaş ve diğer parasal ödemelerin azlığı	,795			
İstasyonlardaki bina ve donanımların yetersizliği	,727			
İş yükünün fazlalığı	,724			
<b>Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu</b>		8,596	1,471	,604
Tatil sonu işe dönüş	,704			
Astlarından – maiyetinden sorumlu olma	,639			
Sahip olunan yeteneklerle yapılan işte gereken yetenekler arasındaki uyumsuzluklar	,589			
İşe gelip gitme	,562			

Özetle tablo 4 'te de görüldüğü üzere stres faktörleri ölçeği faktör analizi sonucunda *ilkesizlik-yanlış davranışlar-önyargı*, *mesleki yetersizlik ve zaman azlığı*,

*kendini geliştirme zorunluluğu, iş yükü-kazanç yetersizliği, üst olma sorumluluğu-yetenek uyumsuzluğu* olarak adlandırılan toplam beş faktör elde edilmiştir.

Stresle başa çıkma ölçeği 25 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi ölçüldüğünde bu değer ,819 olduğu ve güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 5. Stresle Başa Çıkma için Güvenilirlik Düzeyi**

Cronbach Alpha	Bileşen Sayısı
,819	25

Stresle başa çıkma değişkeni için alt boyutları belirlemek amacıyla uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre *Bartlett testinin p* değeri ,05 anlam düzeyinden düşük ( $p=$  ,000) ve KMO değeri ise ,707 çıkmıştır. Bu değerler, stresle başa çıkma yöntemlerini ölçmek amacıyla anket formunda yer verilen ifadelerin faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir

**Tablo 6. Stresle Başa Çıkma Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi**

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü	Örnekleme Yeterliliği	,707
Bartlett Küresellik Testi	Approx. Chi-Square	3923,074
	df	351
	Sig.	,000

Tablo 7’de gösterilen faktör analizi sonuçlarına göre; stresle başa çıkma ölçeği 5 alt boyuta ayrılmaktadır. *Stresli duruma aldırmama* şeklinde adlandırılan 1. Faktör 8 ifadeden oluşmaktadır ve güvenilirlik düzeyi ,781 çıkmıştır. *Stresli durumun geçeceğine kendini inandırma* şeklinde adlandırılan 2. Faktör 7 ifadeden oluşmaktadır ve ,700 güvenilirlik düzeyine sahiptir. *Sorunlarını başkalarıyla paylaşma* şeklinde adlandırılan ve 3 ifadeden oluşan 3. Faktörün güvenilirlik düzeyi ,685 çıkmıştır. *Stres anında öfkeyi dışa vurma* olarak adlandırılan, 3 ifadeden oluşan 4. Faktör ,506 güvenilirlik düzeyine sahiptir.

**Tablo 7. Stresle Başa Çıkma Ölçeği için Faktör Analizi**

<b>Değişkenler</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Varyans</b>	<b>Özdeğer</b>	<b>Güvenilirlik</b>
<b>Stresli Duruma Aldırmama</b>		14,900	5,137	,781
Hayattan beklenti ve amaçlarını açıklığa kavuşturma	,759			
Hayattan beklenti ve amaçlarına ulaştırıcı kişi, koşul ve olayları bilinçli olarak seçme	,658			
Hayattan beklenti ve amaçlarına ulaştırıcı etkinliklerde kendini yetiştirme	,612			
Daha kötüşü olabilirdi diye düşünme	,596			
Stres yaratan durum ya da olayla yüz yüze gelme	,581			
Stres yaratan olayları, tepkileri en küçük yapan bir tarzda yorumlama	,546			
Kendi kendine gevşemeyi öğrenme	,538			
Stres yaratan durumu düşünmeme, boş verme	,522			
<b>Stresli Durumun Gececeğine Kendini İnandırma</b>		11,689	2,531	,700
Baskılarla baş edebilmek için fiziksel egzersiz yapmak	,687			
Kendini işe verme	,617			
İşin uzun dönemde yoluna gireceğine kendini inandırma	,591			
Hoş olmayan durumların yaşanabileceği personel ya da vatandaşlarla yüz yüze gelmekten kaçınma	,578			
Stres yaratan problemi analiz ederek çeşitli çözümler önerilerine karar verme	,487			
Elinden gelenin en iyisini yaptığının başkaları tarafından fark edilmesini sağlama	,469			
Müzik dinleme	,421			
<b>Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma</b>		8,190	1,909	,685
Sorun hakkında yapıcı eylemde bulunma	,725			
Sorunlarını başkalarına anlatarak paylaşılmasını sağlama	,598			
İşini yeniden dizayn etme	,489			
<b>Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma</b>		7,879	1,644	,506
Gün içinde iş yerinde olanları unutmaya çalışma	,737			
Sigara ya da puro içme	,673			
Zor durumlarda sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	,481			
<b>Stresli Durumu Unutmaya Çalışma</b>		7,851	1,406	,550
Konuyla ilgili birini suçlama	,652			
Sinema ya da tiyatroya gitme	,616			
Stresle baş edebilmek için evde ya da bir mekânda içki içme	,504			
Uyku uyuma	,447			

Son faktör ise *stresli durumu unutmaya çalışma* olarak adlandırılmıştır, 4 ifadeden oluşmaktadır ve ,550 güvenilirlik düzeyine sahiptir. Görüleceği üzere son iki faktör düşük güvenilirlik düzeyine sahip olmakla birlikte analizlerde bu boyutlara da yer verilmiştir. Tüm bu boyutların açıkladığı toplam varyans ise %50,51 düzeyindedir.

Faktör analizi sonucunda çalışanlarda stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemlerinin alt boyutlara ayrıştığı belirlenmiş ve araştırmaya konu olan hipotezler aşağıdaki biçimde yeniden düzenlenmiştir;

H1a: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İlkesizlik-Yanlıı Davranış-Önyargının neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H1b: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığının neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H1c: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Kendini geliştirme zorunluluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H1d: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İş yükü-kazanç yetersizliğinin neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H1e: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H2a: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İlkesizlik-Yanlıı Davranış-Önyargının neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H2b: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığının neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H2c: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Kendini geliştirme zorunluluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H2d: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İş yükü-kazanç yetersizliğinin neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H2e: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

### 3.6 KORELASYON ANALİZİ

Faktör analizleri sonucunda stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemlerine ait alt boyutlar belirlendikten sonra, bu boyutların her birinin A ve B tipi kişilik yapılarıyla ilişkileri Tablo 9'daki korelasyon analizi yardımıyla incelenmiştir.

Öncelikle stres faktörleri ve stresle başa çıkma boyutlarının her biri için verilen yanıtların ortalama değerleri Tablo 8'de gösterilmiştir. Tüm boyutlar için verilen yanıtların ortalamaları 2,3365 ile 3,5769 arasında değişmektedir. Stres yaratan faktörler incelendiğinde *mesleki yetersizlik ve zaman azlığı* olarak adlandırılan boyutu ifade eden sorulara katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,3365 çıkmıştır. Bu sonuca göre katılımcılar; *mesleki yetersizlik ve zaman azlığını* tanımlayan ifadelere “katılmadıklarını” yani mesleki anlamda yetersiz olduklarını ve zaman azlığı yaşadıklarını düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Stres yaratan faktörlerden biri olarak belirlenen *iş yükü ve kazanç azlığı* isimli boyutu ifade eden sorulara verilen yanıtların ortalaması ise 3,5769 çıkmıştır. Bu değer 5’li likert ölçeğinde 4 = katılıyorum yanıtına daha yakın bir değerdir. Bu nedenle, katılımcıların iş yükünü ve kazanç azlığını ifade eden sorulara ortalama olarak “katılıyorum” yanıtını verdikleri, iş yükünü ve kazanç azlığını stres yaratan faktörler olarak gördükleri kabul edilmiştir.

**Tablo 8. Tanımlayıcı İstatistikler**

	<b>Değişkenler</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>	<b>N</b>
<b>Stres Yaratıcı Faktörler</b>	İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı	3,2812	,77094	130
	Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı	2,3365	,85290	130
	Kendini Geliştirme Zorunluluğu	2,5046	,91506	130
	İş Yükü-Kazanç Yetersizliği	3,5769	1,03662	130
	Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu	2,8192	,84336	130
	<b>Stresle Başa Çıkma Yöntemleri</b>	Stresli Duruma Aldırmama	3,1115	,75230
Stresli Durumun Gececeğine Kendini İnandırma		2,9571	,76522	130
Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma		2,9718	,93642	130
Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma		3,1179	,97855	130
Stresli Durumu Unutmaya Çalışma		2,4654	,79226	130

Stresle başa çıkma yöntemlerini tanımlayan alt boyutlarda ise en düşük ortalama değer 2,4654 ile *stresli durumu unutmaya çalışma*; en yüksek ortalama değer ise 3,1179 ile *stres anında öfkeyi dışa vurma* şeklindedir. Bu bulgulara göre çalışanların *stresli durumu unutmaya çalışma* başlığı altında yer alan ifadelere verdikleri yanıtların ortalaması likert ölçeğinde 2= katılmıyorum değerine daha yakındır; çalışanlar *stresli durumu unutmaya çalışmayı* bir stresle başa çıkma yöntemi olarak görmemektedirler. En yüksek ortalama değer ise 3,1179 ile *stres anında öfkeyi dışa vurma* değişkeni için ortaya çıkmıştır. Bu değer likert ölçeğinde 3= Fikrim yok değerine yakındır. Çalışanlar *stres anında öfkeyi dışa vurmaya*, stresle başa çıkma yöntemi olarak görme konusunda fikir beyan etmemektedirler.



Aşağıdaki Tablo 9’da ise özellikle A ve B tipi kişilik yapılarının stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemleri ile ilişkileri incelenmiştir. Tabloda görüleceği üzere stres yaratan faktörlerden sadece *ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı* olarak adlandırılan boyut ile A/B tipi kişilik yapısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir ( $r= ,181$ ;  $p< ,05$ ). Bu *değer ilkesizlik-yanlış davranış ve önyargı* nedeniyle stres yaşadıklarını ifade eden çalışanların bu stres düzeylerinin A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olmaları bakımından bir anlam ifade ettiğini göstermektedir.

Stresle başa çıkma boyutlarından ise sadece stresli duruma aldirmama ile A/B tipi kişilik yapısı arasında ( $r= ,273$ ;  $p< ,01$ ) ve stresli durumun geçeceğine kendini inandırma ile A/B tipi kişilik yapısı arasında ( $r= ,214$ ;  $p< ,05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu değerler *stresli duruma aldirmama ve stresli durumun geçeceğine kendini inandırma* yoluyla stresle başa çıkan çalışanların bu mücadele biçimlerinin A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olmaları bakımından bir anlam ifade ettiğini, farklılık gösterdiğini ifade etmektedir.

**Tablo 9. Korelasyon Analizi (N= 130)**

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. A/B Tipi Kişilik	-										
2. İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı	,181*	-									
3. Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı	,135	,251**	-								
4. Kendini Geliştirme Zorunluluğu	,013	,307**	,424**	-							
5. İş Yükü-Kazanç Yetersizliği	,010	,384**	,254**	,243**	-						
6. Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu	-	,257**	,282**	,309**	,131	-					
7. Stresli Duruma Aldırmama	,273**	,104	-	,196*	,109	-	-				
8. Stresli Durumun Gececeğine Kendini İnandırma	,214*	,109	,284**	,331**	,117	,227**	,358**	-			
9. Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma	-	,109	,096	,276**	,193*	,262**	,401**	,461**	-		
10. Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma	,117	,364**	,189*	,227**	,392**	,353**	,132	,258**	,173*	-	
11. Stresli Durumu Unutmaya Çalışma	,128	,029	,301**	,396**	-	,252**	,167	,337**	,162	,179*	-

\*\* ,01 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

\* ,05 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

### 3.6.1 A Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi

Stres faktörleri ve stresle başa çıkma boyutlarının her biri için verilen yanıtların ortalama değerleri A tipi kişilik yapısına sahip bireyler için Tablo 10’da gösterilmiştir. Tüm boyutlar için verilen yanıtların ortalamaları A tipi kişilerde 2,2183 ile 3,5662 aralığında değişmektedir. Stres yaratan faktörler incelendiğinde *mesleki yetersizlik* ve *zaman azlığı* olarak adlandırılan boyutu ifade eden sorulara katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,2183 çıkmıştır. Bu sonuca göre A tipi kişilik yapısına sahip katılımcılar; *mesleki yetersizlik* ve *zaman azlığını* tanımlayan ifadelere “katılmadıklarını” yani mesleki anlamda yetersiz olduklarını ve zaman azlığı yaşadıklarını düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Stres yaratan faktörlerden biri olarak belirlenen iş yükü ve kazanç azlığı isimli boyutu ifade eden sorulara verilen yanıtların ortalaması ise 3,5662 çıkmıştır. Bu değer 5’li likert ölçeğinde 4 = katılıyorum yanıtına daha yakın bir değerdir. Bu nedenle, A tipi kişilik yapısına sahip katılımcıların *iş yükünü* ve *kazanç azlığını* ifade eden sorulara ortalama olarak “katılıyorum” yanıtını verdikleri, *iş yükünü* ve *kazanç azlığını* stres yaratan faktörler olarak gördükleri kabul edilmiştir.

**Tablo 10. Tanımlayıcı İstatistikler**

	<b>Değişkenler</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>	<b>N</b>
<b>Stres Yaratıcı Faktörler</b>	İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı	3,1376	,80342	63
	Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı	2,2183	,89182	63
	Kendini Geliştirme Zorunluluğu	2,4921	,89790	63
	İş Yüğü-Kazanç Yetersizliği	3,5662	1,00810	63
	Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu	2,8214	,80250	63
	Stresli Duruma Aldırmama	2,9027	,79471	63
	Stresli Durumun Geçeğine Kendini İnanđırma	2,7895	,73141	63
<b>Stresle Başa Çıkma Yöntemleri</b>	Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma	2,9952	,86864	63
	Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma	3,0000	,99059	63
	Stresli Durumu Unutmaya Çalışma	2,3611	,72370	63

Stresle başa çıkma yöntemlerini tanımlayan alt boyutlarda ise en düşük ortalama değer 2,3611 ile *stresli durumu unutmaya çalışma*; en yüksek ortalama değer ise 3,000 ile *stres anında öfkeyi dışa vurma* şeklindedir. Bu bulgulara göre A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların *stresli durumu unutmaya çalışma* başlığı altında yer alan ifadelere verdikleri yanıtların ortalaması likert ölçeğinde 2= katılmıyorum değerine daha yakındır; çalışanlar *stresli durumu unutmaya çalışmayı* bir stresle başa çıkma yöntemi olarak görmemektedirler. En yüksek ortalama değer ise 3,000 ile *stres anında öfkeyi dışa vurma* değişkeni için ortaya çıkmıştır. Bu değer likert ölçeğinde 3= Fikrim yok değerine yakındır. A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar *stres anında öfkeyi dışa vurmaya*, stresle başa çıkma yöntemi olarak görme konusunda fikir beyan etmemektedirler.

Tablo 11’de A tipi kişilik yapısına sahip bireyler için stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Tabloda görüleceği üzere A tipi bireylerde *ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı* bir stres faktörü olarak ortaya çıktığında, bu stres faktörüyle başa çıkmak için *öfkeyi dışa vurma* yöntemine başvurulmaktadır ( $r= ,286$ ;  $p< ,05$ ). *Mesleki yetersizlik ve zaman azlığının* bir stres faktörü

olarak ortaya çıkması durumunda A tipi bireyler stresli durumu unutmaya çalışma eğilimi sergilemektedirler ( $r = ,251$ ;  $p < ,05$ ). A tipi bireylerde *kendini geliştirme zorunluluğu* bir stres faktörü olarak ortaya çıktığında ise stresle başa çıkma yöntemlerinin hepsine başvurulduğu görülmektedir. Ancak en güçlü ilişki, stresli durumun geçeceğine kendini inandırma ile gerçekleşmektedir ( $r = ,376$ ;  $p < ,01$ ). *İş yükü ve kazanç yetersizliğinin* bir stres faktörü olması durumunda A tipi kişilerde *öfkeyi dışa vurma* şeklinde bir stresle başa çıkma yöntemi ortaya çıkmaktadır ( $r = ,306$ ;  $p < ,05$ ). *Üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğunun* bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda da A tipi kişiler sadece öfkeyi dışa vurma şeklinde bir tepki vermektedirler ( $r = ,307$ ;  $p < ,05$ ).



Tablo 11. A Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi

(N= 63)

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı</b>	-									
<b>2. Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı</b>	,196	-								
<b>3. Kendini Geliştirme Zorunluluğu</b>	,336*	,379*	-							
<b>4. İş Yükü-Kazanç Yetersizliği</b>	,281*	,374*	,333*	-						
<b>5. Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu</b>	,158	,012	,150	,136	-					
<b>6. Stresli Duruma Aldırmama</b>	,047	-,144	,325*	,233	-,137	-				
<b>7. Stresli Durumun Geçeceğine Kendini İnandırma</b>	,084	,078	,376*	,174	,073	,251*	-			
<b>8. Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma</b>	-,012	-,054	,365*	,216	,106	,621*	,547*	-		
<b>9. Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma</b>	,286*	,131	,359*	,306*	,307*	,087	,278*	,131	-	
<b>10. Stresli Durumu Unutmaya Çalışma</b>	-,092	,251*	,367*	,118	,030	-,039	,284*	,162	,212	-

\*\* ,01 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

\* ,05 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

Yukarıdaki analizler sonucunda elde edilen bulgular ışığında A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar için araştırmaya konu hipotezlerin geçerliliği şu şekilde açıklanmıştır;

H1a: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargının neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı boyutu ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r = ,286$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p < ,05$  çıkmıştır. Bu değerler, A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların iş ortamında ilkesiz, yanlış davranışlara ve önyargılara maruz kalmaları halinde stres yaşadıklarını ve bu stres durumuna öfkelerini dışa vurarak tepki verdiklerini göstermektedir.

H1b: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığının neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stresli durumu unutmaya çalışma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan mesleki yetersizlik ve zaman azlığı ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stresli durumu unutmaya çalışma arasında ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r = ,251$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p < ,05$  çıkmıştır. Bu değerler, A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların mesleki yetersizliklerini ve zaman azlığını bir stres faktörü olarak görmeleri halinde bu stres yaratan durumu unutmaya yöntemini seçerek stresle başa çıkmaya çalıştıklarını göstermektedir.

H1c: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Kendini geliştirme zorunluluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemlerinin tamamı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan kendini geliştirme zorunluluğu ile stresle başa çıkma yöntemlerinin hepsi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. En güçlü ilişki kendini

geliştirme zorunluluğu ile stresli durumun geçeceğine kendini inandırma arasında gerçekleşmiştir ( $r= ,376$ ;  $p< ,01$ ). Mesleki açıdan kendilerini geliştirmelerinin zorunlu olduğunu düşünen çalışanlarda bu durum bir stres faktörü olarak ortaya çıkmakta ve uzun dönemde bu durumun düzeleceğini düşünerek bu stres faktörüyle mücadele etmeyi tercih etmektedirler.

H1d: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İş yükü-kazanç yetersizliğinin neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan iş yükü ve kazancın yetersizliği ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r= ,306$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p< ,05$  çıkmıştır. Bu değerler, A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların iş yüklerinin fazla olması ve kazançlarının yetersiz olması halinde stres yaşadıklarını ve bu stres durumuna öfkelerini dışa vurarak tepki verdiklerini göstermektedir.

H1e: A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğunun neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğu ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r= ,307$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p< ,05$  çıkmıştır. Bu değerler, A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların üst olmalarının gerektirdiği sorumluluk duygusunu ve mevcut yeteneklerinin işleriyle uyumlu olmadığı yönündeki düşüncelerinin strese neden olduğunu ve bu stres faktörleriyle başa çıkmada öfkelerini dışa vurmaya tercih ettiklerini göstermektedir.



### 3.6.2 B Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi

Stres faktörleri ve stresle başa çıkma boyutlarının her biri için verilen yanıtların ortalama değerleri B tipi kişilik yapısına sahip bireyler için Tablo 12’de gösterilmiştir. Tüm boyutlar için verilen yanıtların ortalamaları B tipi kişilerde 2,4478 ile 3,5876 aralığında değişmektedir. Stres yaratan faktörler incelendiğinde *mesleki yetersizlik ve zaman azlığı* olarak adlandırılan boyutu ifade eden sorulara katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,4478 çıkmıştır. Bu sonuca göre B tipi kişilik yapısına sahip katılımcılar; *mesleki yetersizlik ve zaman azlığını* tanımlayan ifadelere “katılmadıklarını” yani mesleki anlamda yetersiz olduklarını ve zaman azlığı yaşadıklarını düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Stres yaratan faktörlerden biri olarak belirlenen *iş yükü ve kazanç yetersizliği* isimli boyutu ifade eden sorulara verilen yanıtların ortalaması ise 3,5876 çıkmıştır. Bu değer 5’li likert ölçeğinde 4 = katılıyorum yanıtına daha yakın bir değerdir. Bu nedenle, B tipi kişilik yapısına sahip katılımcıların *iş yükünü ve kazanç yetersizliğini* ifade eden sorulara ortalama olarak “katılıyorum” yanıtını verdikleri, *iş yükünü ve kazanç yetersizliğini* stres yaratan faktörler olarak gördükleri kabul edilmiştir.

**Tablo 12. Tanımlayıcı İstatistikler**

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	N
İlkesizlik-Yanlı Davranış-Önyargı	3,4166	,71966	67
Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı	2,4478	,80545	67
Kendini Geliştirme Zorunluluğu	2,5164	,93753	67
İş Yükü-Kazanç Yetersizliği	3,5876	1,07007	67
Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu	2,8172	,88611	67
Stresli Duruma Aldırmama	3,3121	,65595	67
Stresli Durumun Gececeğine Kendini İnandırma	3,1155	,76796	67
Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma	2,9503	1,00210	67
Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma	3,2290	,96109	67
Stresli Durumu Unutmaya Çalışma	2,5634	,84538	67

Stresle başa çıkma yöntemlerini tanımlayan alt boyutlarda ise en düşük ortalama değer 2,5634 ile *stresli durumu unutmaya çalışma*; en yüksek ortalama değer ise 3,3121 ile *stresli duruma aldirmama* şeklindedir. Bu bulgulara göre B tipi kişilik yapısına sahip çalışanların *stresli durumu unutmaya çalışma* başlığı altında yer alan ifadelere verdikleri yanıtların ortalaması *likert ölçeğinde* 2= katılmıyorum değerine daha yakındır; çalışanlar *stresli durumu unutmaya çalışmayı* bir stresle başa çıkma yöntemi olarak görmemektedirler. En yüksek ortalama değer ise 3,3121 *stresli duruma aldirmama* değişkeni için ortaya çıkmıştır. Bu değer *likert ölçeğinde* 3= Fikrim yok değerine yakındır. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar *stresli duruma aldirmamayı*, stresle başa çıkma yöntemi olarak görme konusunda fikir beyan etmemektedirler.

Tablo 13'te B tipi kişilik yapısına sahip bireyler için stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Tabloda görüleceği üzere B tipi bireylerde bir stres faktörü olan *ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı* ile bir stresle başa çıkma yöntemi olan *stres anında öfkeyi dışa vurma* arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır ( $r= ,421$ ;  $p< ,01$ ). B tipi kişilik yapısına sahip bireyler *ilkesizlik-yanlış davranış-önyargıdan* oluşan stres faktörleriyle karşılaştıklarında *öfkelerini dışa vurma eğilimi* sergilemektedirler. *Mesleki yetersizlik ve zaman azlığının* bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda B tipi bireyler stresli durumun geçeceğine kendilerini inandırmaya daha fazla başvurmaktadırlar ( $r= ,449$ ;  $p< ,01$ ). B tipi bireylerde *kendini geliştirme zorunluluğu* bir stres faktörü olarak ortaya çıktığında ise *stresli durumu unutmaya çalışma eğilimi* daha fazla sergilenmektedir ( $r= ,422$ ;  $p< ,01$ ). *İş yükü ve kazanç yetersizliğinin* ilişkili olduğu tek stresle başa çıkma yöntemi ise *stres anında öfkeyi dışa vurma yöntemidir* ( $r= ,473$ ;  $p< ,01$ ). *Üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğunun* bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda ise B tipi kişilerde *stresli duruma aldirmama* dışındaki bütün stresle başa çıkma yöntemlerine başvurulmaktadır. Ancak en güçlü ilişki *stresli durumu unutmaya çalışma yöntemi* ile gerçekleşmektedir ( $r= ,419$ ;  $p< ,01$ ).

Tablo 13. B Tipi Kişilik Yapısı İçin Stres Faktörleri İle Stresle Başa Çıkma Üzerine Korelasyon Analizi

(N= 67)

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı</b>	-									
<b>2. Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığı</b>	,276*	-								
<b>3. Kendini Geliştirme Zorunluluğu</b>	,286*	,475**	-							
<b>4. İş Yükü-Kazanç Yetersizliği</b>	,496**	,139	,166	-						
<b>5. Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğu</b>	,362**	,545**	,439**	,128	-					
<b>6. Stresli Duruma Aldırmama</b>	,069	,017	,068	,018	,060	-				
<b>7. Stresli Durumun Gececeğine Kendini İnandırma</b>	,062	,449**	,301*	,071	,362**	,397**	-			
<b>8. Sorunlarını Başkalarıyla Paylaşma</b>	,231	,241*	,208	,175	,376**	,240	,425**	-		
<b>9. Stres Anında Öfkeyi Dışa Vurma</b>	,421**	,224	,105	,473**	,399**	,125	,203	,217	-	
<b>10. Stresli Durumu Unutmaya Çalışma</b>	,095	,328**	,422**	,166	,419**	,315**	,348**	,169	,129	-

\*\* ,01 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

\* ,05 anlam düzeyinde çift yönlü korelasyon

Yukarıdaki analizler sonucunda elde edilen bulgular ışığında B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar için araştırmaya konu hipotezlerin geçerliliği şu şekilde açıklanmıştır;

H2a: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İlkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargının neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında ilişki bulunmaktadır.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan *ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı* boyutu ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan *stres anında öfkeyi dışa vurma* arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r = ,421$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p < ,01$  çıkmıştır. Bu değerler, iki değişken arasında oldukça güçlü ilişki bulunduğunu göstermektedir. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanların iş ortamında *ilkesiz, yanlış davranışlara ve önyargılara maruz kalmaları* halinde oldukça yüksek düzeyde stres yaşadıklarını ve bu *stres durumuna öfkelerini dışa vurarak* tepki verdiklerini göstermektedir.

H2b: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Mesleki Yetersizlik ve Zaman Azlığının neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan mesleki yetersizlik ve zaman azlığı ile stresle başa çıkma yöntemlerinden olan stresli durumun geçeceğine kendini inandırma, sorunlarını başkalarıyla paylaşma ve stresli durumu unutmaya çalışma arasında ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanların mesleki yetersizliklerini ve zaman azlığını bir stres faktörü olarak görmeleri halinde bu stres yaratan durumla başa çıkmak için en fazla stresli durumun geçeceğine kendilerini inandırdıkları görülmüştür.

H2c: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Kendini geliştirme zorunluluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan kendini geliştirme zorunluluğu ile stresle başa çıkma yöntemlerinden olan stresli durumun geçeceğine kendini inandırma ve stresli durumu unutmaya çalışma arasında ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. En fazla başvurulan stresle başa çıkma yönteminin ise stresli durumu unutmaya çalışmak olduğu belirlenmiştir. Korelasyon katsayısı incelendiğinde  $,422$  çıktığı ve istatistiksel anlamlılık değerinin  $,01$  olduğu belirlenmiştir.

H2d: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda İş yükü-kazanç yetersizliğinin neden olduğu stres ile sadece stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan iş yükü ve kazancın yetersizliği ile stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı  $r = ,473$  ve istatistiksel anlamlılık değeri  $p < ,01$  çıkmıştır. Bu değerler, B tipi kişilik yapısına sahip çalışanların iş yüklerinin fazla olması ve kazançlarının yetersiz olması halinde stres yaşadıklarını ve bu stres durumuna öfkelerini dışa vurarak tepki verdiklerini göstermektedir.

H2e: B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda Üst Olma Sorumluluğu-Yetenek Uyumsuzluğunun neden olduğu stres ile stresle başa çıkma yöntemlerinin tamamı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda stres yaratan faktörlerden biri olan üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğu ile stresle başa çıkma yöntemlerinin tamamı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Korelasyon katsayıları incelendiğinde en fazla başvurulan stresle başa çıkma yönteminin stresli durumu unutmaya çalışmak olduğu görülmüştür ( $r = ,419$ ;  $p < ,01$ ).

## SONUÇ

Bu araştırmada Ankara İtfaiyesinde görev yapan bir grup çalışanın iş stresi yaratan faktörler ile ilgili algıları ve stresle başa çıkma yöntemleri araştırılmış ve kişilik yapıları bakımından bu stres unsurlarında farklılıklar söz konusu olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırma içeriğinde çalışanlarda strese neden olan faktörler 5 temel alt boyutta ele alınmıştır. Bu boyutlar; ilkesizlik-Yanlış Davranış-Önyargı, mesleki yetersizlik-zaman azlığı, kendini geliştirme zorunluluğu, iş yükü-kazanç yetersizliği, üst olma sorumluluğu-yetenek uyumsuzluğu şeklinde gruplandırılmıştır. Bu faktörlerin her biri çalışanlarda iş stresinin ortaya çıkışını tetikleyen önemli unsurlardır. Strese neden olan bu faktörler yanında çalışanların stresle başa çıkmalarını kolaylaştıran yöntemler de bulunmaktadır. Bu unsurlar da araştırma içeriğinde 5 alt boyut halinde ele alınmıştır. Bu boyutlar; stresli duruma aldırmmama, stresli durumun geçeceğine kendini inandırma, sorunlarını başkalarıyla paylaşma, stres anında öfkeyi dışa vurma ve stresli durumu unutmaya çalışma şeklinde kendini göstermektedir.

Çalışanlarda strese neden olan faktörler ve stresle başa çıkmalarını sağlayan yöntemler yanında araştırma içeriğinde çalışanların kişilik yapıları da incelenmiş ve A ve B tipi kişilik yapısına uygun biçimde gruplandırma yapılmıştır. A tipi kişilik yapısına sahip bireyler ve B tipi kişilik yapısına sahip bireyler için ayrı ayrı korelasyon analizleri yapılmış ve çalışanlar için stres yaratan faktörlerin stresle başa çıkma yöntemleri ile ilişkileri incelenmiştir.

A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda en güçlü stres faktörü iş yükü ve kazanç yetersizliği olarak ön plana çıkmaktadır. Bu kişilik yapısına sahip çalışanlar stresle başa çıkma yöntemi olarak stres anında öfkeyi dışa vurmaya daha fazla tercih etmektedirler. Stres faktörleri ile stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde A tipi kişilik yapısına sahip çalışanların ilkesizlik-yanlış davranış-önyargılardan kaynaklanan stres faktörüne tepki olarak öfkeyi dışa vurma eğilimi sergiledikleri belirlenmiştir. Mesleki yetersizlik ve zaman azlığının bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda A tipi bireyler stresli durumu unutmaya çalışma eğilimi göstermektedirler. A tipi

bireylerde diğer bir stres faktörü ise kendini geliştirme zorunluluğudur ve bu stres faktörüne karşı stresle başa çıkma yöntemlerinin hepsine başvurdukları görölmektedir. Ancak en çok stresli durumun geçeceğine kendini inandırma şeklinde bir stresle mücadele yöntemi tercih edildiği görölmektedir. İş yükü ve kazanç yetersizliğinin bir stres faktörü olması durumunda A tipi kişilerde öfkeyi dışa vurma şeklinde bir stresle başa çıkma yöntemi görölmektedir. Üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğunun bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda ise A tipi kişiler sadece öfkeyi dışa vurma şeklinde bir tepki vermektedirler.

B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda iş yükü ve kazanç yetersizliği isimli stres faktörü en fazla ön plana çıkan stres etkeni olarak görölmektedir. Stresle başa çıkma yöntemi olarak en fazla başvuru alan yöntem ise stresli duruma aldırma şeklinde kendini göstermektedir. Stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise B tipi bireylerde bir stres faktörü olan ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı ile bir stresle başa çıkma yöntemi olan stres anında öfkeyi dışa vurma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Mesleki yetersizlik ve zaman azlığının bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda B tipi bireyler stresli durumun geçeceğine kendilerini inandırmaya daha fazla başvurmaktadır. B tipi bireylerde kendini geliştirme zorunluluğu da bir stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır ve böyle bir durumda stresli durumu unutmaya çalışma eğilimi sergiledikleri belirlenmiştir. İş yükü ve kazanç yetersizliğinin ilişkili olduğu tek stresle başa çıkma yöntemi ise stres anında öfkeyi dışa vurma yöntemidir. Üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğunun bir stres faktörü olarak ortaya çıkması durumunda ise B tipi kişilerde stresli duruma aldırma dışındaki bütün stresle başa çıkma yöntemlerine başvurulmaktadır. Ancak üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğunun bir stres faktörü olarak ortaya çıkması halinde en fazla başvuru alan stresle başa çıkma yönteminin stresli durumu unutmaya çalışmak olduğu belirlenmiştir.

Çalışma içeriğinde yer alan asıl araştırma konusu A ve B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda strese neden olan faktörlerin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek ve çalışanların stresle başa çıkma yöntemlerinin kişilik yapılarına göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amaçlanmıştır.

Elde edilen bulgulara göre; çalışanlarda stres yaratan faktörlerden sadece ilkesizlik-yanlış davranış-önyargı olarak adlandırılan faktörün çalışanların A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olmaları bakımından farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Çalışanların yanlış davranışları, saygısızlık, disiplinsizlik, ideolojik gruplaşmalar, bireylere karşı önyargılı yaklaşımlar ve işlerin yapılmasındaki ilkesizlik çalışanlarda strese neden olan önemli faktörlerdir. Bu faktörler çalışanın A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olması bakımından farklılık göstermektedir. Araştırma bulgularına göre B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlara kıyasla bu stres faktörlerinden daha fazla etkilenme eğilimine sahiptirler. Diğer stres faktörleri incelendiğinde A ya da B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanamamıştır.

Stresle başa çıkma yöntemlerinden sadece stresli duruma aldırma ve stresli durumun geçeceğine kendini inandırma yöntemleri önemli birer boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanların stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stresli duruma aldırma davranışları A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olmaları bakımından anlamlı biçimde farklılık göstermektedir. B tipi kişilik yapısına sahip olan çalışanlar A tipi kişilik yapısına sahip olan çalışanlara kıyasla kendi kendine gevşemeyi öğrenme, stres yaratan olayları ve tepkileri küçümseme, daha kötüsü de olabilirdi diye kendini teselli etme ve stres yaratan durumu düşünmeme, boş verme gibi mücadele yöntemlerine daha fazla başvurumaktadırlar. Diğer bir stresle başa çıkma yöntemi olan stresli durumun geçeceğine kendini inandırma yöntemi de çalışanın A ya da B tipi kişilik yapısına sahip olması bakımından anlamlı farklılık arz etmektedir. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlara kıyasla stresli durumun uzun dönemde yoluna gireceğine kendini inandırma, kendini işe verme, daha çok ve daha uzun çalışarak sorunlardan kaçma, stresli durumu analiz ederek çeşitli çözüm önerilerine karar verme, fazlasıyla çaba harcadığının başkaları tarafından fark edilmesini sağlama gibi stresle başa çıkma yöntemlerine daha fazla başvurumaktadırlar.

Hem A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda hem de B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda iş ortamında işlerin görülmesindeki ilkesizlik, istasyonlardaki ilişkilerde bireylere önyargılı davranılması, mesleki ilke ve geleneklerin sıklıkla değişmesi, kaynakların dağıtılmasındaki dengesizlikler ve kararlara katılmama gibi sorunlar önemli



stres faktörleri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu stres faktörleriyle başa çıkma yöntemi olarak en fazla tercih edilen yöntem ise öfkenin dışa vurulmasıdır. Bu stres faktörlerini ortadan kaldırmada üst yönetime önemli görevler düşmektedir. Çalışma kural ve ilkelerinin standartlara bağlanması ve sıklıkla değiştirilmemesi, kaynakların dağıtımında ve tahsis edilmesinde adil davranılması, çalışanlara karşı önyargılı davranışlardan kaçınılması ve kararlara katılımlarına izin verilmesi stres yaşamalarını önemli ölçüde engelleyecektir.

Mesleki yetersizlik ve zaman azlığının da bir stres faktörü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Çalışanların işleriyle ilgili olarak kendilerini yetersiz hissetmeleri, zaman azlığı ve mesleki değişim ve gelişmeleri izleyememeleri gibi etkenlerde önemli stres kaynakları olarak ön plana çıkmaktadır. A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar bu stres etkenlerine tepki olarak stresli durumu unutmaya çalışmayı seçerken B tipi kişilik yapısına sahip çalışanların en fazla başvurdukları yöntemin stresli durumun geçeceğine kendilerini inandırmak olduğu görülmektedir. Bu stres faktörünü engellemede çalışanların kendilerini geliştirebilecekleri eğitim programlarının, aktivitelerin, kurs ve seminerlerin uygulanması faydalı olacaktır. Zaman azlığı konusundaki şikayetleri azaltmak için çalışma saatleri yeniden düzenlenebilir.

Kendini geliştirme zorunluluğu olarak adlandırılan stres faktörü de çalışanlarda önemli etki oluşturmaktadır. Mesleki değişim ve gelişmelerin gece gündüz çalışmayı zorunlu kılması, terfi almak için sınav ve mülakatların zorunlu olması, gösteri ve tatbikatlar yüzünden işe odaklanmada sorunlar yaşanması ve çalışmaların sık sık kesintiye uğraması gibi etkenler önemli stres faktörleri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu stres faktörlerine özellikle A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar tüm stresle başa çıkma yöntemleri yoluyla tepki göstermektedirler. B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlarda başvurulan stresle başa çıkma yöntemi ise stresli durumun geçeceğine kendini inandırmaktır. Bu stres faktörünün ortadan kaldırılmasında yine eğitim programlarının düzenlenmesi, terfilerin adil süreçlere dayandırılması ve çalışanların kendilerine de vakit ayırabilecekleri boş zamanların temin edilmesi önemli uygulamalar olarak ortaya çıkacaktır.

İş yükü ve kazanç yetersizliğinin bir stres faktörü olarak ortaya çıkması halinde hem A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar hem de B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olan stres anında öfkeyi dışa vurmayı tercih etmektedirler. Maaş ve diğer parasal ödemelerin azlığı, bina ve donanımların yetersizliği ve iş yükünün fazlalığı tüm itfaiye çalışanları için önemli stres faktörleri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu stres faktörlerine tepki olarak öfkenin dışa vurulduğu, sigara içmenin tercih edildiği görülmüştür. Sadece itfaiye çalışanlarında değil neredeyse tüm meslek gruplarında maaş ve diğer parasal ödemelerin yetersiz olması, makina, teçhizat ve kaynak dağılımındaki yetersizlikler ve buna karşın iş yükünün fazla olması gibi etkenler önemli stres nedenler olarak ön plana çıkmaktadır. Bu stres faktörlerinin engellenmesinde örgüt içi adaletin sağlanması, çalışanların iş yüklerinin azaltılması gibi yöntemler etkili olacaktır.

Çalışanlarda strese neden olan diğer faktörler üst olma sorumluluğu ve yetenek uyumsuzluğu olarak ortaya çıkmaktadır. Üst olmanın gerektirdiği sorumluluklar ve astlara karşı sorumlu olma özellikle yaşam riskinin söz konusu olduğu itfaiyecilik mesleğinde önemli bir stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır. Mevcut yetenekler ve işin gerektirdiği yetenekler arasındaki uyumsuzluk da önemli bir stres faktörüdür. İnsan yaşamını kurtarmanın önemi ve mesleğin getirdiği riskler göz önünde bulundurulduğunda itfaiyecilik mesleğinin çok yüksek sorumluluk duygusu ve üst seviyede yetenek gerektirdiği kabul edilmektedir.

Yukarıdaki bulgular stres yaratan faktörler ve stresle başa çıkma yöntemleri hakkında bilgi vermekle birlikte A ya da B tipi kişilik yapıları bakımından bu faktörler ve mücadele etme yöntemlerinde farklılık olup olmadığı konusunda kısmen bilgi verebilmektedir. Araştırma sonucunda yeterli düzeyde olumlu sonucun çıkmamasının muhtemel nedenleri, anket çalışmasının sınırlı ve az sayıda bir örnekleme uygulanmış olması, kişilerin hem iş yükleri nedeniyle hem de çalıştıkları kurumu eleştiriyor görüntüsü vermemek açısından bu tür çalışmalara katılım konusunda isteksiz olmalarıdır. Daha yüksek sayıda bir örneklem üzerinde çalışılması elde edilecek bulguları muhtemelen önemli ölçüde etkileyecektir. Benzer konuda çalışma yapmayı düşünen araştırmacıların daha fazla sayıda bir örneklem üzerinde ve farklı sektörlerden çalışanları da kapsayacak

biçimde araştırma yapımları önerilebilir. Yine de araştırma, benzer çalışmalar yapmak isteyenlere fikir verebilecek düzeyde sonuçlar elde edilmesini sağlamıştır.



## KAYNAKÇA

- ADLER, Alfred (1996), Psikolojik Aktivite: Üstünlük ve Toplumsal İlgi, (Çeviren: Belkıs Çorakçı). 3. Baskı, Say Yayın Dağıtım, İstanbul.
- AVCI, Ayşe (2016), “Stres faktörleri ve Örgütsel İklimin Çağrı Merkezi Çalışanları Performansı Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- AKTAN, C. (2000), Maslow’un Motivasyon Teorisi. Demet Yayınları, Ankara.
- AKGÜNDÜZ, Sevgül (2006), “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanları İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- AKKOYUN, F. (1995), Danışma Psikolojisi Kuramları, 72 TDFO Ltd. Şti., Ankara.
- ALBRECHT, Karl (1988), Gerilim ve Yönetici, (Çeviri: K. Tosun ve diğerleri), İstanbul İletişim Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- ALTINTAŞ, ERSİN (2003), Stres Yönetimi, Alfa Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- ALTINTAŞ, Ersin (2014), Stres Yönetimi, 2. Baskı, Anı Yayıncılık, Ankara
- AKIN, Ahmet, Çetin Bayram (2007), “Depresyon, Anksiyete Stres Ölçeği (DASÖ): Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, 7 (1).
- AKTAŞ, Aliye, AKTAŞ Ramazan, (1992), “İş Stresi”, Verimlilik Dergisi. Milli Prodüktivite Yayınları, Sayı 2.
- AKTAŞ, A. M. (2001), “Ankara Üniversitesi SBF Dergisi”, Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, 56(4).
- ARIKANLI Ahmet, Ulubaş Bekir, (2004), Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları, Ankara.

AŞKUN, N. C. (2006), “Örgütsel Stres İle Kariyer Planlaması Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

ATAMAN, Ayşegül (2005), Gelişim ve Öğrenme, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.

AYDIN, Şule (2004), “Örgütsel Stres Yönetimi”. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı3, İzmir.

AYDIN, İ. (1995), Yönetimde Stres Kaynakları, Pegem Yayınları, Ankara.

AYDIN, İ. (2008), İş Yaşamında Stres, Pegem Akademi, Ankara.

AYDOĞAN, O. (2008), “İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama”, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

AYTAÇ, Serpil (2004), İnsanı Anlama Çabası (Psikolojiye Giriş), 2. Basım, Ezgi Kitabevi, Bursa.

AYTAÇ, Ö. (2004), “Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), Ocak, 3.

BALKIS, Murat (2003), “Üniversite Öğrencilerinin Düşünme Stilleri İle Kişilik Tipleri Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

BALTAŞ, A., BALTAŞ Z. (1998), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BALTAŞ, A., BALTAŞ Z. (2002), Stresle Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BALTAŞ, Zuhâl, BALTAŞ Acar (2013), Stres ve Başa çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, 32.Baskı, İstanbul.

BARON, A. Robert, Greenberg Jerald, (1989), Behavior In Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work; Printed in The United States of America

BARUTÇUGİL, İsmet (2002), Performans Yönetimi, Kariyer Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.

BARUTÇUGİL, İsmet (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul.

BAŞARAN, İ. Ethem (1982), Örgütsel Davranış, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Yayın No: 108, Aktaran; PEHLİVAN, İnayet (1990), “Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/505/6106.pdf>, Sayfa: 792 (ET:23.12.2017).

BAŞARAN, E. (2000), “Örgütlerde Davranış”, İnsanın Üretim Gücü, 3. Baskı, Feryal Matbaası, Ankara.

BATIGÜN, A. Şahin, N. H. (2006), “Türk Psikiyatri Dergisi”, İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu, 17(1).

BAYMUR, F. B. (2004), Genel Psikoloji, İnkılâp Kitabevi, İstanbul.

BAYTAR, Ö. (2010), “İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

BERGDAHL, J., BERGDAHL M. (2002), Perceived stress in adults: Prevalence and association of depression, anxiety and medication in a Swedish population. *Stress and Health*, 18, 235-241.

BERKMAN, Ü., vd. (2001), Yönetim ve Organizasyon, Ankara.

BİNGÖL, G. (2013), “Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bilişsel Davranışçı, “Gevşeme tekniği 2: Stresten kurtulmak için progressif kas gevşemesi”, <http://bilisseldavranisci.org/geveme-teknikleri> , (ET:03.01.2017).

Yönetimi, Alfa Akademi, 1. Baskı, Sayfa: 117, Bursa.

BOZKURT, Ö. (2006), “Girişimcilik Eğiliminde Kişilik Özelliklerinin Önemi”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Cilt 1, Sayı 2.

BURGER, M. J. (2001), Kişilik, (Çev. İnan, Deniz, Erguvan Sarıoğlu), Kaktüs Yayınları, İstanbul.

BURGER, J. M. (2006), Kişilik, Kaktüs Yayınları, (Çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu), İstanbul.

BUDAK Gülay, Gönül Budak, (2004). İşletme Yönetimi, Barış Yayınları, 5. Baskı, İzmir.

CAM, E. (2004), “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1): 1-10.

CALVIN, S. H., Gardner L. (1957), Theories of Personality, London.

CAN, Halil (1998), Organizasyon ve Yönetim, Siyasal Kitapevi, 1. Baskı, Ankara.

CEBECİ, Oğuz (2009), Psikanalitik Edebiyat Kuramı, İthaki Yayınları, İstanbul.

CESUR, Ayhan (1998), “İş görenlerin Çalışma Hayatına İlişkin Sorunlarının İş Tatmini Yönünden İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

CLONINGER, S. C. (2008), Theories of Personality: Understanding Persons (5th Ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

COLEMAN, J. C. (1994), Abnormal Psychology and Modern Life, Scott Foresman Com, Dallas.

COSTA, P. T., McCrae R. R. (1995), Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the revised neo personality inventory. Journal of Personality Assessment, 64.

COSTA, Paul T., Mc Crae Robert R. (2000), Revised Neo Personality Inventory, Interpretive Report.

CÜCELOĞLU, Doğan (1992), İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, 1. Baskı, İstanbul.

CÜCELOĞLU, D. (2004), İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

ÇAKIR, Özlem (2009), “Çalışma Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi İle Başa Çıkmada Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir,

ÇINAR, Funda (2010), “Sanayi İşkolunda Faaliyet Gösteren Bir İşyerinde Çalışanlarda Stres Düzeyi ve Etkileyen Bazı Faktörler” Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

ÇİFTÇİ, Birgül (2007), Performans Değerlemesi, İnsan Kaynakları Yönetimi, Editör: U. Dolgun, Ekin Kitabevi, Bursa.

DAL, V. (2009), “Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Bireylerin Risk Algılarının Tüketici Davranışı Açısından İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

DAĞDEVİREN, Metin, E. Eraslan, M. Kurt, (2005), “Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması”, Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fak. Dergisi, Cilt 20, No: 4

DEMİRCİ, M. Kemal, Derya E. ÖZLER, Birsen GİRGIN (2007), “Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri–Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama”. Journal of Azerbaijani Studies, Vol. 10.

DENİZ, A. (2007), “Kişilik Özellikleri ile Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

DUNNE, Desmond (1997), Herkes İçin Yoga, İnkılap Yayıncılık, (Çev. F. Hansoy), Ankara.



DURCAN, Nergis Melis (2007), “Yabancılaşmanın İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Aktaran; ERKILIÇ, Eren (2012), “Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerin Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

DURNA, Ufuk (2005), “A ve B Tipi Kişilik Yapıların ve Bu Kişilik Yapıların Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. Cilt: 19, Sayı: 1.

DÜZGÜN, Arife, (2014), “Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

DÖKMEN, Üstün (2002), İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, s. 119, İstanbul.

EKİNCİ, Hasan, EKİNCİ Süleyman (2003), “Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama”, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Sayı:2, s. 93-111, Bursa.

ERDEM, R., vd., (2009), “Hastane Çalışanlarının Kişilik Özellikleri ve Zamanı Kullanma Biçimlerinin İncelenmesi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 2.

ERDEM, Selman (1968), Psikoloji, Ayyıldız Matbaası, A.Ş., Ankara.

ERDİL, O. (1998), “İş görenlerin Performans Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama”, 6. Ulusal İşletmecilik Kongresi, Antalya.

ERDOĞAN, H. (2002), “Personel Devri Ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Düşüncesi Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul.

ERDOĞAN, İ. (1994), İşletmelerde Davranış, Beta Basım Yayım Dağıtım, 4. Baskı, İstanbul.

- ERDOĞAN, İ. (1997), İşletmelerde Davranış, Dönence Basım, İstanbul.
- ERDOĞAN, İrfan (2007), İşletmelerde Davranış, Kişisel Yayınlar, İstanbul.
- EREN, E. (1998), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.
- EREN, E. (2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Genişletilmiş 6. Baskı, Beta Yayın, İstanbul.
- EREN, Erol (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım, Yayın No:1433, İstanbul.
- EREN, Erol (2007), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, 10. Baskı, İstanbul.
- EREN, Erol (2013), Yönetim ve Organizasyon Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar, Beta Yayıncılık, 11. Baskı, s. 159, İstanbul.
- ERGENELİ, Azize (2006), Örgüt ve İnsan, Hacettepe Üniversite Basımevi, Ankara.
- ERGÜN, Gonca (2008), "Sağlık İşlemelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Ve Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ERKİLİÇ, Eren (2012), "Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar
- EROĞLU, Feyzullah (2007), Davranış Bilimleri, 8. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- EROĞLU, F. (2011), Davranış Bilimleri, Beta Basım, İstanbul.
- ERTEKİN, Yücel (2006), Stres ve Yönetim, Gazi Kitapevi, 2. Baskı, Ankara.
- ERTEKİN, Yücel (1993), Stres ve Yönetim. (TODAYE) Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, No:253, Ankara, s. 91-97, Aktaran; ERGUN, Gonca (2008), "Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin

İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

ERTUĞRUL, Ş. (2009), “İstanbul İli İlköğretim Okulu Müdürlerinin Yönetim Biçimleri İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EYSENCK, Michael W. (2004), “Psychology An International Perspective”, Psychology Press Ltd., NY.

FAULKNER, Gordon (2011), Çigong ile Stres Yönetimi, (Çev. Sabaz, Tuğçe), Sistem Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul.

FELDMAN, Robert S. (1989), Essentials of Understanding Psychology, McGraw Hill, U.S.A.

FRIEDMAN, H. S., Schustack M. W. (1999), Personality: Classic Theories and Modern Research. USA: Allyn & Bacon.

FROMM, E. (2004), Çağdaş Toplumların Geleceği, (Çev. Aydın Arıtan, Kaan H. Ökten), Arıtan Yayınevi, İstanbul.

GANSTER, Daniel, C., (1987), Journal of Organizational Behavior Management, Volume 8, Department of Management, University of Nebraska.

GENÇ, Nurullah (2005), Yönetim ve Organizasyon, 2.b., Seçkin Yayıncılık, Ankara.

GENÇTAN, E. (1981), Psikanaliz ve Sonrası, Hürriyet Yayınları, İstanbul.

GENÇTAN, Engin. (1986), Çağdaş Yaşam Ve Normal Dışı Davranışlar, Remzi Kitabevi, İstanbul.

GEORGE, M. Jennifer (1992), The Role of Personality in Organizational Life: Issues and Evidence, Texas A&M University, Volume: 18.

GÖKDENİZ, İsmail (2005), “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi:13, Konya.

GRAZINO, W. G., Jensen Campbell, A. L., Hair C. E. (1996). Perceiving interpersonal conflict and reacting to it: The case for agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70.

GÜÇLÜ, Nezahat (2001), Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 21, Ankara.

GÜLTEKİN, Erdoğan (2009), Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerine Etkisi, Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

GÜMÜŞTEKİN, Gülten, Ali Bircan Öztemiz (2004), Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s. 23-64.

GÜMÜŞTEKİN, Gülteren, Eren ÖZTEMİZ, A. Bircan (2005), “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla İlişkisi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 1, Adana.

GÜNDOĞDU, R. (2009), Halkla İlişkiler ve Davranış Kuralları. Ankara

GÜNEL, Ö. Devrim (2010), “İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 3, İzmir.

GÜNEY, Salih (2000), Stres ve Stresle Başa Çıkma, Davranış Bilimleri, Editör Güney Salih, Nobel Dağıtım, Ankara.

GÜNEY, Salih (2001), Stres ve Stresle Başa Çıkma: Yönetim ve Organizasyon, Editör: Salih Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

GÜNEY, Salih (2006), Davranış Bilimleri, 3. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.

GÜNEY, S. (2008), Davranış Bilimleri, Nobel Yayınları, Ankara.

GÜNEY, Salih (2009), Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

HAZAR, M. Ç. (2006), Kişilik ve İletişim Tipleri, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, Konya.

HEILBRUN, B. Alfred, FRIEDBERG, B. Eric, (1988), Type A Personality, Self-Control and Vulnerability to Stress, Journal of Personality Assessment, Volume 52.

HORNEY, K. (1937), The Neurotic Personality Of Our Time, New York: Norton, (çev. Bagatur, E. 1986), Yaprak yayınları, İstanbul.

HOROWITZ, L. M., Alden L. E., Wiggins J. S., Pincus A. L. (2000), "Inventory of Interpersonal Problems", TX: The Psychological Corporation, San Antonio.

HUGHES, B., R. Boothroyd, (1997), Günlük Hayatın Stresine Son, Çev., Işık Kursun, Doruk Yayıncılık, Ankara.

İŞIKLI, B. (2013). Çatışma ve Stres Yönetimi-II, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2758, 25.

IVANCEVICH, J.M., Matteson M.T. (1990), Organizational behavior and management. (2nded.), MA., Irwin, Aktaran; Balaban, J. (2000), "Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 5, Denizli.

IVANCEVICH, M. John, T. Micheal Matteson (1996), Organizational Behavior and Management, Irwin Mc Graw Hill, Boston.

İLGAR, Ö. (2001), "Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İBİCİOĞLU, Hasan (1998), "Kişilik-Liderlik", Yönetim Dergisi, Yıl: 9, Sayı: 30.

İYİĞÜN, Öykü N. (2011), “Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü ve Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

JACOBI, J. (2001), Jung Psikolojisi, (Çev. M. Arap), İlhan, İstanbul.

JAMAL, Muhammad (1990), Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation

KARABACAK, Gülçin (2010), “İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

KARAGÜL, Mustafa (2011), “Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü”, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

KIRMEYER, L. Sandra, DIAMOND, Alice, (1985), Type A and Type B Behavior and Occupational Stress, Journal of Organizational Behavior Management, Volume 6.

KİTAPÇI, Hakan, SEZEN B. (2002), “Çalışanların Tatminini Belirleyici Unsurlar Üzerine Bir Araştırma: Kariyer Süreci Örneği”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 12, Sayı:1, Elâzığ.

KOÇEL, Tamer (2014), İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, 15. Baskı, s, 476, İstanbul

KOPTAGEL, İlal, G. (2001), Davranış Bilimleri Tıpsal Psikoloji, Nobel Tıp Kitapevleri, İstanbul.

KÖKNEL, Özcan (2005), Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, 17. basım, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.

KÖROĞLU, Özlem, KÖROĞLU, Ahmet, ALPER Bilge (2012), “Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme”, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt:14, Sayı:22, Sayfa: 131-139.

KÖSE, Sevinç (1982), “Çalışma Ortamında Gerilimi Giderme Yolları” Personel Yönetimindeki Gelişmeler Semineri, İzmir.

KUMAR, N. (2009), “Organizational Behaviour; A New Look, Concept, Theory and Cases”, Himalaya Publishing House, Mumbai.

KUNNANATT, J. W. (2003), “Type A behavior pattern and managerial performance: A study among bank executives India”, International Journal of Manpower, V.24 (6), p. 720-735.

KUTANİS, R. Ö. (2009), Örgütlerde Davranış Bilimleri (Ders Notları), 4. Baskı, Sakarya Kitapevi, Sakarya.

LAMBERTON, L. H., Minor, L. (1995), Human Relations: Strategies for Success. Chicago: Irwin Mirror Press

LINK, Bruce G. (1990), “Problems In Measuring Role Strains and Social Functioning In Relation To Psychological Symptoms”, Journal of Health and Social Behaviour, Vol: 31, No: 4, 1990, s.354’ den Aktaran; PAŞA, Muammer, KAYMAZ, Kurtuluş, (2010), Stres

LINN, Dennis, LINN Mathew (1978), Healing Life's Hurts: Healing Memories Through Five Stages of Forgiveness, Paulist Press Inc, New York.

LITTAUER, F., Sweet Rose (2011), Personality Plus At Work: How To Work Successfully With Anyone, Revell, USA.

LOVELAND, J. Michael (2004), Cognitive Ağabeylity, Big Five And Narrow Personality Traits İn The Prediction Of Academic Performance, The University Of Tennessee, Phd Dissertation, Knoxville, UMI.

LUTHANS, Fred (1990), Organizational Behavior. New York: Mc Graw Hill

LUTHANS, Fred (2005), Organizational Behavior, Mc Graw Hill, 10. Edition.

MACAN, T. H. (1994), “Time management: Test of a process model”, Journal of Applied Psychology, Cilt:79, Sayı:3, Sayfa: 381–391.

MAGNUSSON, D. (1990), Personality research in the 90's. In P. J. D. Drenth, J. A. Sergeant, & R. J. Takens, European perspectives in psychology, Sayı: 1, Chichester: Wiley.

MAKIN, Peter, E. LINDLEY, Patricio A. (1995), Pozitif Stres Yönetimi, Rota yayını, İstanbul.

MCCRAE, Robert R., Paul T. Costa (2006), "A Five-Factor Theory Perspective on Traits and Culture". Psychologie Française, 51.

MERMER, Pınar, Çocuklarda Stres Sebepleri, <http://www.psikolojistambul.com/portfolio/cocukluk-ve-ergenlik-doneminde-stres-kaynaklari/> (ET:19.12.2017).

MICHAEL W. (1998), Drafke and Stan Kossen, The Human Side Of Organizations, Seventh Edition, NewYork: Addison Wesley Longman, Inc.

MORGAN, J. C. (1995), Psikolojiye Giriş, (Çev. S. Karataş), Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Ankara.

MORGAN, C. T. (2009), Psikolojiye Giriş (Çev. Sirel Karakaş, Rükzan Eski), Eğitim Akademi Yayınları, Konya.

MOORHEAD, Gregory/Griffin, Ricky W. (1992), Organizational Behavior, 3. B., Houghton Mifflin Company, Boston.

MUNZ, David, C. Kohler, Jennifer M. (1997), "Do Worksite Stress Management Programs Attract The Employees Who Need Them and are They Effective?" International Journal of Stress Management, Vol, 4, No. 1. Aktaran; TUTAR, Hasan (2016), Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Sayfa: 179-180, Ankara.

MÜHENDİS MAKİNE, (1994), "İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinin Ekonomik Boyutu", Makine Mühendisleri Odası Aylık Yayın Organı, Cilt. 35, No: 419.

MYERS, I., Myers, P. B. (1997), Kişilik: Farklı Tipler Farklı Yetenekler, (Çev. H. Ovsık,), Kuraldışı Yayınları, İstanbul.



- NAIR, S.R. (2010), “Organizational Behaviour”, Himalaya Publishing House, Mumbai.
- NELSON, Jones R. (1995), Danışma Psikolojisi Kuramları (Çev. Ed. F. Akkoyun), 72 TDFO Ltd. Şti., Ankara.
- ODABAŞI, Y., Gülfidan B. (2006), Tüketici Davranışı, Mediat Kitapları, Konya.
- OKTUĞ, Z. (2007), “Freud’un Kişilik Birimleri (İd-Ego-Süperego) İle Reklam İletisinin İzleyici Üstünde Yarattığı Etkiler Arasındaki Bağlantı”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- OKUTAN, Mustafa, Tengilimoğlu Dilaver (2002), “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi, Cilt:4, Sayı:3, Ankara.
- OLGUN, Mine Gökçe (2007), “Bireysel Tercih Olarak Örtünme ve Açılma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZCAN, Esra Dinç (2011), Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini, Beta Yayınları, İstanbul,
- ÖZGÜR, N. Köçer, Ş. (2013), “Carl Gustav Jung”, Yeni Yüksektepe, e-dergi, 68, Kasım-Aralık, [http://dergi.aktifelsefeor.index.php?option=comcontent&viewarticle&id74:nurdanoezguer-uekriye\\_koecer&catid=19:68&Itemid=27](http://dergi.aktifelsefeor.index.php?option=comcontent&viewarticle&id74:nurdanoezguer-uekriye_koecer&catid=19:68&Itemid=27) (ET:10.12:2017).
- ÖZGÜVEN, İbrahim E. (2003), Endüstri Psikolojisi, Sistem Ofset, Ankara.
- ÖZKALP, Enver ve KİREL, Çiğdem, (2000), Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, Eskişehir.
- ÖZSOY, E. (2013), “A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- ÖZTAŞ, B. (1987), “Stres Fizyolojisi ve Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler, TÜSSİDE, Stres Yönetimi Semineri”, Kocaeli.

ÖZTÜRK, M. O. (2004), Ruh Sağlığı ve Bozuklukları, Yenilenmiş 10. Baskı, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara.

PAŞA, Muammer, KAYMAZ Kurtuluş (2010), Stres Yönetimi, Alfa Akademi, 1. Baskı, Bursa.

PALMER, Margaret, HYMAN Beverly (1993), Yönetimde Kadınlar (Çev. Kurul), Rota Yayınları, İstanbul.

PEHLİVAN, İnayet Aydın (2008), İş Yaşamında Stres, Pegem Akademi Yayınları, 3. Baskı, Ankara,

PEHLİVAN, İ. (2000), İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, 1. Baskı, Ankara.

PEHLİVAN, İ. A. (2002), İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, Ankara.

PERÇİN, Nilüfer Ş., DEMİREL Hatun (2015), Yönetimsel ve Örgütsel Etkinliği Geliştirme Yöntemleri, Narda Yayıncılık, İstanbul.

POCKET, Mentor, (2015), Stres Yönetimi, Harvard Business School Press, Optimist Yayın, İstanbul.

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

ROSH, P. (1982), "Stress Management", Health Promotion: Principles and Clinical Applications Health Prentice Hall.

ROSSİ, A. M. (2005), Occupational stressors and gender differences. In A. M. Rossi, P. L. Perreve, and S. L. Sauter (Eds.) Stress and quality of working life. International Stress Management Association.

ROBINS, Stephen P. (1996), Organizational Behavior, USA: Prentice Hall Inc., 6.b., p: 611.

ROBBİNS, Stephen P. (1996), Organizational Behavior. Prentice Hall In., Seventh Edition. Usa.

ROBBİNS, Stephen P. (2003), Organizational Behavior, 10th Prentice Hall, New Jersey.

- ROBBINS, S. P., T. A. Judge (2012), Örgütsel Davranış 14. Basımdan (Çev. Ed. İnci Erdem) Nobel Yayıncılık.
- ROWSHAN, A. (2003), Stres Yönetimi (Çev. Doğan Cüceloğlu), Sistem Yayınları, İstanbul.
- SABUNCUOĞLU, Z. (1987), Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat, Tüz, Melek (1996), Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat, TÜZ M. (2001), Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat, Tüz M. (2003), Örgütsel Psikoloji, Furkan Ofset, Bursa.
- SALTÜRK, M. (2006), “İşletme Yönetiminde Yöneticinin Kişilik Özellikleri ile Algılanan Yönetim Başarısı Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- SAYAR, K., M. Dinç (2011), Psikolojiye Giriş. 3. Baskı, Dem Yayınları, İstanbul.
- SILVER, H. F., Hanson J. R., Strong R. W., Schwartz P. B. (1998), Teaching styles and strategies (3rd. ed.). Woodbridge: Thoughtful Education Press.
- SILVER, H. F., Strong R. W., Perini M. J. (2007), So each may learn: Integrating learning styles and multiple intelligences. Alexandria: ASCD; Association for Supervision and Curriculum Development.
- SİLAH, Mehmet (2000), Sosyal Psikoloji (Davranış Bilimi), Gim Ofset-Gazi Kitabevi, Ankara.
- SİLAH, Mehmet (2001), Çalışma Psikolojisi, Selim Kitabevi, Ankara.
- SOLOMON, C. (2003), “Transactional Analysis Theory: Basics”. Transactional Analysis Journal, Vol: 33, No: 1.
- SOMER, O., Korkmaz M., Tatar A. (2002), “Beş faktör kişilik envanterinin geliştirilmesi-I: Ölçek ve alt ölçeklerinin oluşturulması”, Türk Psikoloji Dergisi, s.17.

SOYSAL, Abdullah (2007), Boş Zaman Etkinlikleri Rehberi İçinde: Zaman Yönetimi ve Yöneltil Zamanda Etkinlik, Gazi Kitabevi, Ankara.

SOYSAL, A. (2008), “Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir literatür Taraması” İşveren, Ocak, Ankara.

SÖKMEN, A. (2005), “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz- Sayı 1.

SUDAK, Melike K. (2011), “Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

SUDAK, Melik Kıvanç, Cemal Zehir (2013), “Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 22, Çanakkale.

SULU, S., (2010), “Örgütsel Adaletsizlik-İş Davranışları İlişkisinde İş Tutumlarının Rolü”, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi.

SUTHERLAND, Valerie J., Cooper Cary L. (1990), Understanding Stress: A Psychological Perspective for Health Professionals. Chapman and Hall, Great Britain, s. 25-56.

ŞAHİN, Nesrin Hisli (1998), Stresle Başa Çıkma-Olumlu Bir Yaklaşım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

ŞİMŞEK, M. Ş., Akgemci T., Çelik A. (2011), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (7. basım), Gazi Kitabevi, Ankara.

ŞİMŞEK, M. A. (2005), “Stres Yönetimi Programına Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

T24 İnternet Haberleri, “Türkiye ölümlü iş kazalarında dünyada üçüncü, Avrupa’da birinci sırada”, <http://t24.com.tr/haber/turkiye-olumlu-is-kazalarinda-dunyada-ucuncu-avrupada-birinci-sirada,335085>, (ET:03.01.2017).

TARHAN, Nevzat (2016), Mutluluk Psikolojisi ve Stresle Başa Çıkma, Timaş Yayınları, 25. Baskı, İstanbul.

THOMPSON, B. Lawrence (1998), Üstün Performans Geliştirme, Hayat Yayınları, Yayın no:27, İstanbul.

TOKAY, T. (2001), “Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TOPÇU, Kemal Mustafa (2015), “Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü”, Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

TUĞRUL, D. Ceylan (2000), “Stres ve Depresyon”, Psikiyatri Dünyası Dergisi, 2000, Sayı:4.

TUTAR, H. (2000), Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. Hayat Yayıncılık, İstanbul.

TUTAR, Hasan (2016), Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, s. 179,180, Ankara.

UÇMAN, P. (1990), “Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar”, Psikoloji Dergisi, 7(24)

ULUTAŞ, M. (2011) “Katılımcı Yönetimin Örgütsel Bağlılık ve Yaratıcılığa Etkisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

USAL, A., Z. Kuşluvan (2002), Davranış Bilimleri (Sosyal Psikoloji). 4. Baskı, Barış Yayınları Fakülteler Kitapevi, İzmir.

Weiner, Bernard, Feshbach Seymour (1991), Personality, Third Edition, Heath And Company.

WIGGINS, J.S. (1997), In defense of traits. R. Hogan, J. Johnson, & S. Briggs (Eds.), Handbook of Personality Psychology, San Diego: Academic Pres.

QUENK, N. L. (2000), Essentials of myers–briggs type indicator assessment: Essentials of psychological assessment. New York: Wiley.

YANBASTI, Gülgün (1990), Kişilik Kuramları, Ege Üniversitesi Basımevi, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları No: 53, İzmir.

YANBASTI, G. (1996), Kişilik Kuramları, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.

YATES, Jere E. (1989), Gerilim Altındaki Yönetici, (Çev. Dilber, Fatoş), İlgı Yayınları, İstanbul.

YERLİKAYA, E., İnanç B. (2011), Kişilik Kuramları, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

YILDIRIM, İbrahim (1991), “Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 6, Ankara.

YILMAZ, Abdullah, Ekici Süleyman (2003), “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2).

YILMAZ, Abdullah, EKİCİ Süleyman (2006), “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:11, Sayı:33, Isparta.

YÖNDEM, Zeynep D. (2006), Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Morpa Yayınları, İstanbul.

ZEL, U. (2001), Kişilik ve Liderlik: Evrensel Boyutlarıyla Yönetmel Açıdan Araştırmalar, Teoriler ve Yorumlar, Seçkin Kitapevi Ankara.

ZEL, U. (2006), Kişilik ve Liderlik, 2. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

ZHAO, H., Seibert S. E. (2006), "The Big Five Personality Dimensions and Entrepreneurial Status: A Meta-Analytical Review", Journal of Applied Psychology, 91 (2).

