

T.C
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**UMUTSUZLUK VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ: 4-5
YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cemre TAŞ

Enstitü Ana Bilim Dalı : Psikoloji

Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Özgür ERGÜN

MART - 2018

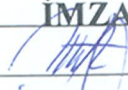


T.C
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**UMUTSUZLUK VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ: 4-5
YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Cemre TAŞ

Enstitü Ana Bilim Dalı : Psikoloji
Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji

“Bu tez ___/___/201___ tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

| JÜRİ ÜYESİ | KANAATI | İMZA |
|--------------------------------|----------|---|
| Doç.Dr. Ali Haydar SAR | BASARILI |  |
| Yrd. Doç. Dr. Özgür ERGÜN | BASARILI |  |
| Yrd. Doç. Dr. Feriye HATİPOĞLU | BASARILI |  |

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Cemre TAŞ

18.03.2018



ÖNSÖZ

Örgütsel stres kişilerin çalışma hayatını etkileyen, geleceğe umutla bakamamalarına neden olan dikkate alınması gereken bir konudur. Stres altındaki kişiler çalışma hayatında başarılı olamaz, kendilerini geliştiremez, eşleri ya da ailelerini de mutsuzluğa sürüklerler. Bu çalışmada 4-5 yıldızlı otel çalışanlarında örgütsel stresin umutsuzlukla ilişkisi incelenmiştir.

Kişilerin geleceğe umutla bakması yalnızca çalıştıkları kurum için değil, toplumsal refah açısından da oldukça önemlidir. Araştırılması, sorunlarının incelenip, çözüm aranması gereken bir alandır.

Stres altında çalışılan ortamlar insanların mutsuzluğuna hatta hastalanmalarına sebep olur. Umutsuzluk hissi ise bir süre sonra kişide bazı psikiyatrik rahatsızlıklara yol açabilir ya da depresyona sebep olabilir. Yoğun yaşanana bir umutsuzluk hissi ise kişileri intihara dahi sürükleyebilir.

Bu çalışma ile hedeflenen, 4-5 yıldızlı otellerde çalışanların yaşadığı umutsuzluk ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin değişkenlere göre ortaya konmasıdır.

Tez çalışmasının tamamlanmasında birçok değerli kişinin katkısı olmuştur. Araştırma boyunca bana yol gösteren tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Özgür Ergün'e ve değerli akademisyen Yrd. Doç. Dr. Kazım Ozan Özer'e, yüksek lisansa başlamam konusunda beni yüreklendiren, bu yolda desteğini hiçbir zaman eksik etmeyen babam Hüdaver Taş'a, endişe duyduğum tüm zamanlarda beni dinleyen ve sevgisiyle içimi ferahlatan annem Talia Taş'a, duygusal desteği ve sabrıyla yanımda olan arkadaşım Serdar Gazi'ye, araştırmamın tıkandığını düşündüğüm anda bana yaptığı uzun konuşma için sevgili arkadaşım Cihannur Akyüz'e, kilometrelerce uzaktan bile bana yardımcı olan sevgili Özlem Atalay'a ve son olarak tezin yazımında, araştırma sürecinde başından sonuna kadar daima yanımda olan, güç veren, ilham aldığım dostum Yasemin Altınsoy'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Cemre Taş

18.03.201

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----------|
| BEYAN..... | i |
| ÖNSÖZ..... | ii |
| KISALTMALAR | iii |
| TABLO LİSTESİ | iv |
| ŞEKİL LİSTESİ..... | v |
| GİRİŞ | 1 |
| 1. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL STRES VE UMUTSUZLUĞA İLİŞKİN TEORİK ARKA PLAN..... | 5 |
| 1.1. Umud ve Umutsuzluk Kavramı | 5 |
| 1.2. Farklı Yaklaşımlara Göre Umutsuzluk Kavramının İncelenmesi | 8 |
| 1.2.1. Bilişsel Yaklaşım Kuramına Göre Umutsuzluk..... | 8 |
| 1.2.2. Psikanalitik Kurama Göre Umutsuzluk | 9 |
| 1.2.3. Varoluşçu Kurama Göre Umutsuzluk..... | 9 |
| 1.2.4. Abramson, Alloy ve Metalsky'nin Umutsuzluk Teorisi..... | 10 |
| 1.3. Umutsuzluğun Nedenleri..... | 11 |
| 1.3.1. Benliğin Zayıflaması..... | 12 |
| 1.3.2. İncanın Zayıflaması..... | 13 |
| 1.3.3. Anlam yitimi | 13 |
| 1.3.4. Üretken olamama | 14 |
| 1.4. Umutsuzluğun Sonuçları | 15 |
| 1.4.1. Umutsuzluk, Depresyon ve İntihar İlişkisi | 15 |
| 1.4.2. Umutsuzluk Faktörünün Nedenlerinden Olduğu Bazı Ruhsal Bozukluklar .. | 18 |
| 1.5. Örgütsel Stres Kavramı | 18 |
| 1.6. Stresi Açıklayan Kuramlar | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 1.6.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar..... | 21 |
| 1.6.2. Stresi Açıklayan Psikolojik Kuramlar..... | 21 |
| 1.6.3. Stresi Açıklayan Sosyal Kuramlar | 22 |
| 1.6.4. Strese Yönelik Sistem Yaklaşımları | 22 |
| 1.7. Stres Kaynakları ve Belirtileri..... | 24 |
| 1.7.1. Stres Kaynakları | 24 |
| 1.7.2. Stres Belirtileri | 29 |
| 1.8. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri | 33 |
| 1.8.1. Bireysel Yöntemler | 33 |
| 1.8.2. Örgütsel Yöntemler..... | 34 |
| 2. BÖLÜM: UMUTSUZLUK VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ: 4-5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE UYGULAMA | 38 |
| 2.1. Metodoloji..... | 38 |
| 2.1.1. Konu ile İlgili Yapılmış Çalışmalar | 38 |
| 2.1.2. Yöntem..... | 42 |
| 2.2. Ölçekler | 44 |
| 2.3. Bulgular ve Analiz | 47 |
| SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 57 |
| KAYNAKÇA | 61 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 67 |
| EKLER..... | 68 |
| EK 1: STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ | 68 |
| EK-2: Beck Umutsuzluk Ölçeği – Beck’s Hopelessness Scale (BHS)..... | 69 |
| EK-3: DEMOGRAFİK VERİLER FORMU | 70 |

KISALTMALAR

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| SBTÖ | : Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği |
| BUÖ | : Beck Umutsuzluk Ölçeği |
| Akt. | : Aktaran |
| Ark. | : Arkadaşları |
| Diğ. | : Diğerleri |
| Vb. | : Ve Benzeri |



TABLO LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1: Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları | 20 |
| Tablo 2. Örgütsel Stres Kaynakları | 27 |
| Tablo 3. Çalışanlara İlişkin Demografik Özellikler (N=557) | 48 |
| Tablo 4. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Dağılımı (N=557) | 49 |
| Tablo 5. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ile Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Korelasyon Değerlendirmesi | 50 |
| Tablo 6. Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi | 51 |
| Tablo 7. Doğum Yılına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi | 53 |
| Tablo 8. Medeni Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi | 54 |
| Tablo 9. Eğitim Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi | 55 |
| Tablo 10. İş Yerindeki Pozisyona Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi .. | 56 |

ŞEKİL LİSTESİ

| | |
|---------------------------------|----|
| Şekil 1: Stres Kaynakları | 25 |
|---------------------------------|----|



| | |
|---|--|
| Tezin Başlığı: Umutsuzluk ve Örgütsel Stres İlişkisi: 4 – 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Uygulama | |
| Tezin Yazarı: Cemre TAŞ | Danışman: Yrd. Doç. Dr. Özgür ERGÜN |
| Kabul Tarihi: 18.03.2018 | Sayfa Sayısı: vii (ön kısım) + 67 (tez) + 3(ek) |
| Anabilimdalı: Psikoloji | Bilimdalı: Psikoloji |
| <p>Bu araştırma, 4-5 yıldızlı otel çalışanlarında örgütsel stres ve umutsuzluk arasındaki ilişkinin çeşitli değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Beck Umutsuzluk Ölçeği, Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu çalışanların cinsiyeti, doğum yılı, medeni durumu, eğitim durumu ve iş yerindeki pozisyonu ile ilgili soruları içermektedir.</p> <p>Çalışma 185 kadın, 372 erkek olmak üzere toplam 557 otel çalışanı ile yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS, Türkiye) programı kullanılmıştır. Değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu Shapiro Wilks testi ile değerlendirilmiş ve verilerin normal dağılıma uygunluk gösterdiği saptanmıştır.</p> <p>Araştırma sonuçlarına göre; çalışanların umutsuzluk düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Çalışanların umutsuzluk düzeyleri arttıkça örgütsel stres düzeyleri artmakta ve stresle başa çıkma tarzları değişkenlik göstermektedir. Çalışanların umutsuzluk ve stres düzeyleri, doğum yılları ve medeni durumları, cinsiyetleri ve eğitim durumları ile iş yerindeki konumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.</p> | |
| Anahtar Kelimeler: Umutsuzluk, Stres, Örgütsel Stres | |

| | |
|---|---|
| Title of the Thesis: Umutsuzluk ve Örgütsel Stres İlişkisi: 4 – 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Uygulama | |
| Author: Cemre TAŞ | Supervisor: Asist. Prof. Dr. Özgür ERGÜN |
| Date: 15.01.2018 | Nu. of pages: vii (pre text)+67(main body)+3(addition) |
| Department: Psychology Subfield: Psychology | |
| <p>This study/research aims to investigate the relationship between organizational stress and hopelessness among the employees of the 4-5-star hotels in terms of various variables. Beck's Hopelessness Scale, Coping Styles with Stress Scale and personal information form developed by the researcher/author were used as data collection tools. Personal information form includes questions regarding the gender, birth year, marital status, education status and position status at work of employees.</p> <p>The study was conducted with a total of 557 hotel employees 185 and 372 of whom are female and males, respectively. IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS, Turkey) program was used for data analysis. Shapiro Wilks test was applied for testing the normality of data and according to the test data was determined as normal.</p> <p>According to the research results, it is observed that there is a significant relationship between the hopelessness level and stress coping styles among the employees. Organizational stress level increased in accordance with the hopelessness level of employees and stress coping styles varied accordingly. A significant relation among the hopelessness and stress level of employees and their birth year, marital status, gender, education status and position status at work was determined.</p> | |
| Key Words: Hopelessness, Stress, Organizational Stress | |

GİRİŞ

Umut ve umutsuzluk birbirine zıt beklentileri simgeleyen kavramlardır. Umutta hedefe varmak amacıyla uygulanan planların uygulanacağı veya gerçekleşebileceği düşüncesi vardır. Umutsuzlukta ise bu planların başaramayacağı düşüncesi hakimdir. Birbirine zıt olan bu beklentiler kişiden kişiye, durumdan duruma istenilen ve hayal edilen sonucun ne zaman ve nasıl gerçekleştiğiyle ilintili olarak değişiklik gösterir. Kişinin plan ve beklentilerinden her biri bu planlarını hedefe ne şekilde koyduğunu değil hedefinin biçimini de değiştirir (Dilbaz & Seber, 1993).

Umutsuzluğu normalden daha yüksek bireyler, sorunlarının asla çözülemeyeceğini düşünür. Bu düşünce, kendi içinde tutarlı olsa da doğru değildir. Bunun yanı sıra kendileriyle ilgili Ayrıca kendileri hakkında negatif kanaatlere sahiptirler. Yani benlik değerleri düşük ve benlik kavramları olumsuzdur (Yıldırım B. , 2015). Kişinin yaşamda kendi hayatı adına gerçekleşmesini istediği planlar, hedefler ve hayallerinin gerçekleşmesine yönelik hesap edemediği sorunlar, yolunda gitmeyen olaylar sonucu bu amaçlara ve hayallere ulaşmaya yönelik umudu kırıldığında, kişinin iç dünyasında önemli ölçüde şaşkınlık, hayal kırıklığı, çözümsüz kalma gibi durum veya durumlar ortaya çıkar.

Bu durum kişinin, hayata dair önemli değerlerine dair inancını kaybetmesine, gitgide daha içine kapanık ve umutsuz bir ruh haline bürünmesine neden olur. Bu, kişinin kendisini etkilediği kadar, çevresini, ailesini ve çalışma ortamını etkileyecektir. Kişi yalnızca mutsuz olmakla kalmayıp, üretkenliğini de yitirecektir. Umutsuzluğun en sık karşılaşılan nedenleri, benliğin zayıflaması, inanç kaybı, anlam yitimi olarak sıralanır. Bunun yanı sıra çatışma durumuna maruz kalma, üretkenliğin kaybedilmesi, fiziksel engelle sahip olma gibi etkenlerde umutsuzluk nedeni olabilir. Bir diğer sebep ise geçmiş yaşantılardır.

Çağımızın en büyük problemlerinden biri de strestir. Stresli ortam ve durumların çalışma yaşamı üzerindeki olumsuz etkileri, çalışanların psikolojisinde önemli problemlere neden olur. Çalışanlar bu olumsuz ortam ve durumlardan kurtulmak istemektedirler. Sebep ve sonuçlar kişiden kişiye değişse bile stres hakkındaki

araştırmalar, olumsuz duruma bir açıklık getirmeye çalışmakta ve stresin sonuçlarına karşı önleyici veya tedavi edici öneriler geliştirmeye çalışmaktadırlar (Cam, 2004, s. 42).

İş dünyasında örgütsel stres kavramı tartışılırken, genellikle yöneticiler, çalışanlar ve örgütün yapısı üzerine yoğunlaşılır. Bu bağlamda yöneticilerin ve yönetilenlerin kişisel olarak, örgütsel stres başlığı altında analiz edilmesinin gerekliliği açıkça görülür. Örgütsel stres değerlendirilirken, bireysel streste olduğu gibi çalışanların kişisel farklılıklarının, kaldırılabilen stres yükünü de değiştirdiği söylenebilir (Koçel, 2010).

Yapılan araştırmalar umutsuzluğun depresyonla ilişkisini ortaya koymuştur. Yaşanan stresin ise çalışma hayatını etkilediğine dair bulgular yine araştırmalarla ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, 4-5 yıldızlı otellerde çalışanların yaşadığı örgütsel stres ile umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişkinin var olup olmadığını incelemektedir.

Problem Cümlesi

Araştırmanın problem cümlesini “4-5 Yıldızlı otel çalışanlarının umutsuzluk düzeyleri ile yaşadıkları örgütsel stres düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?” sorusu oluşturmaktadır.

Alt Problemler

- 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının doğum yılına göre yaşadıkları umutsuzluk ve örgütsel stres düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
- 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının medeni durumuna göre yaşadıkları umutsuzluk ve örgütsel stres düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
- 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının eğitim durumlarına göre yaşadıkları umutsuzluk ve örgütsel stres düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
- 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının iş yerindeki pozisyonlarına göre yaşadıkları umutsuzluk ve örgütsel stres düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Araştırmanın Önemi

Çalışma hayatı, toplumun devamlılığı ve kişilerin üretkenliği adına oldukça önemlidir. Üretkenlik, kendini değerli hissetme ve bu da mutlu bireyler olma nedenidir. Turizmin oldukça yaygın olduğu bir ülke olarak Türkiye’de fazlaca otel olduğunu söyleyebiliriz. Otel çalışanlarıyla ilgili olarak yapılan bir çalışma, diğer kurumlar için de yol gösterici olabilecektir.

“Umutsuzluğun yer aldığı en önemli psikiyatrik bozukluklardan birisi depresyondur. Birçok deprese hasta psikiyatriste mutsuzluk ve umutsuzluk yakınması ile başvurur. Beck (1967), deprese hastaların %78'den fazlasının geleceğe olumsuz baktığını belirtmiştir. Bu oran deprese olmayan hastalarda ise %22'dir. Hastaların yakınmaları ve depresif belirtilerinin şiddeti arttıkça umutsuzluğun da arttığı klinik çalışmalarla gösterilmiştir. Ayrıca depresyonun tüm bulguları içinde umutsuzluk ile en yakın ilişkisi olan intihar düşüncesidir. (Dilbaz & Seber, 1993)” diyerek umutsuzluk hakkındaki düşüncelerini dile getirmişlerdir.

Ören tarafından yapılan araştırmada konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel stres düzeyleri ile tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ve şu bulgulara ulaşılmıştır. Örgütsel stres faktörleri ile tükenmişliğin boyutlarının birbirine etkisi olup olmadığını saptamak amacı ile yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır. Örgütsel politikalardan kaynaklanan stres boyutunun konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini; işin yapısından kaynaklanan stres boyutunun ise konaklama işletmeleri çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerini belirleyen ve yordayan değişken olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan araştırmalardan görüldüğü üzere stres ve umutsuzluk kavramları, çalışanları etkilemektedir. (Ören, 2014, s. 120-121)

Bu araştırmanın otel çalışanlarının gerek iş yerindeki performansı gerekse mutluluk düzeylerinin yüksek tutulması açısından önem taşıdığı düşünülmektedir. 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının ve yöneticilerinin, umutsuzluğun nedenleri, sonuçları, örgütsel stres nedenleri ve sonuçları, örgütsel stresin azaltılması, umutsuzluğun önlenmesi ve bu konularda bilgilendirilmelerinin daha huzurlu çalışma ortamının sağlanmasına katkıda bulunması hedeflenmektedir.

Sayıtlar

1. Kullanılan ölçeklerin, umutsuzluk düzeyini ve stresle başa çıkma tarzlarını ölçmede yeterli olduğu,
2. Kullanılan sosyo-demografik bilgi formunun araştırma hedeflerine uygun olduğu,
3. Bu araştırmaya katılma konusunda gönüllü olan çalışanların kendilerine verilen kişisel bilgi formu, Beck Umutsuzluk Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'ni güvenilir ve dürüst bir biçimde yanıtladıkları,
4. Seçilen örneklemin evreni temsil ettiği, varsayılmıştır.

Sınırlılıklar

1. Bu araştırma, 4 – 5 yıldızlı otel çalışanları ile sınırlıdır.
2. Araştırma verileri Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ), Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formunun ölçtüğü verilerle sınırlıdır.

Tanımlar

Umutsuzluk: Umutsuzluk, 1997 yılında Amerikan Psikoloji Birliği tarafından yapılan tanıma göre, kişinin seçeneklerinin olmadığını veya sınırlı olduğunu fark ettiği ve enerjisini aktive edemediği öznel duygu durumudur (Yıldırım B. , 2015, s. 30)

Stres: Stres organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durumdur. (Baltaş & Baltaş, 1984) Başka bir deyişle (Selye, 1956, 1974) stres, organizmayı etkileyen herhangi bir şeye karşı organizma tarafından yapılan genel bir davranıştır. (Ersever, 1985)

Örgütsel stres: iş yaşamımızda belirlenmiş veya belirlenmemiş rolleri ve görevleri yerine getirirken karşılaştığımız durumların ortaya çıkardığı stres faktörlerini ifade eder. (Işıklı, 2013, s. 25)

1. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL STRES VE UMUTSUZLUĞA İLİŞKİN TEORİK ARKA PLAN

1.1. Umut ve Umutsuzluk Kavramı

Rideout ve Montemuro (1986), yaptıkları çalışmalarda, umut için “Gelecekle ilgili var olan bir amacı gerçekleştirmede, sıfırdan fazla olan beklentiler.” şeklinde bir tanım yapmışlardır. Bir kişinin umudunun olmasının en belirgin belirtisi kişinin bir sorun karşısında, bir çözüm yolu olduğu ve yardım ile değişiklikler oluşabileceğine dair inancıdır. Umutsuzluk ise bir hedefi gerçekleştirmede sıfırdan altında olan beklentiler şeklinde tanımlanabilir. (Dilbaz & Seber, 1993, s. 134)

TDK kaynaklarında “umut” kavramı, "Ummaktan doğan güven duygusu" veya "Bu duyguyu veren kimse veya şey, bireyi umulan şeyin gerçekleşeceğine inanarak beklemeye, geleceğe güven duymaya iten duygu" şeklinde tanımlanır. TDK sözlüğünde ummak, "Bir şeyin olmasını istemek, beklemek" ya da "Sanmak, tahmin etmek" şeklinde tanımlanır (Kollektif, 2012). Umutsuzluk, 1997 yılında Amerikan Psikoloji Birliği tarafından yapılan tanıma göre, kişinin seçeneklerinin olmadığını veya sınırlı olduğunu fark ettiği ve enerjisini aktive edemediği öznel duygu durumudur (Yıldırım B. , 2015, s. 30)

Negatif duygu durumu, bunun olumsuz sonuçları ve çaresizlik duygusu da umutsuzluk kavramına dahil edilir (Derebaşı, 1996, s. 3-5) Umutsuzluk bir anlamda negatif durumlara verilen psikolojik temelli bir tepkidir. Olumlu olmayan beklentiler sebebiyle ortaya çıkar. Gelecekte olacakları değiştirmenin beklentisi ve isteği neticesinde oluşan çaresizlik duygusuyla yakından ilintilidir. Umutsuzluk bir özellik ya da durum olarak değerlendirilebilir. (Vidinlioğlu, 2010, s. 47)

Umut ve umutsuzluk birbirine zıt beklentileri simgeleyen kavramlardır. Umutta hedefe varmak amacıyla uygulanan planların uygulanacağı veya gerçekleşebileceği düşüncesi vardır. Umutsuzlukta ise bu planların başarılamayacağı düşüncesi hâkimdir. Birbirine zıt olan bu beklentiler kişiden kişiye, durumdan duruma istenilen ve hayal edilen sonucun ne zaman ve nasıl gerçekleştiğiyle ilintili olarak değişiklik gösterir.

Kişinin plan ve beklentilerinden her biri bu planlarını hedefe ne şekilde koyduğunu değil hedefinin biçimini de değiştirir. (Dilbaz & Seber, 1993)

Amerikan Psikoloji Birliği (1997)'ne göre umutsuzluğun nedenleri ve belirtileri Şu Şekilde sıralanabilir (Tanç, 1999, s. 21)

Umutsuzluğun Nedenleri:

- Çeşitli sebeplere bağlı olarak bireyin etkinliklerinin uzun süre kısıtlanmasını ve bu sürecin neticesinde ortaya çıkan yalnızlık
- Beden sağlığının bozulması
- Uzun süren stres
- Kendini bırakmak
- Soyut değerlere ve/ veya Tanrı inancını kaybetmek

Umutsuzluğun Belirtileri:

- Ktmsel konuŐmalar, dilde olumsuz ifadeler
- Edilgenlik, az konuşma
- Duyguların ifade edilmesinin azalması
- İnisiyatif kullanmada azalma
- Dış uyaranlara karşı tepkilerde azalma
- Kendisiyle konuŐan kişiyi dinlememe, ilgisizlik
- Umursamaz ve aldırılmaz davranışlar
- İŐtah azalması
- Uyku düzeninde bozulma
- Kişisel bakımına önem vermeme
- Sosyal çevreden kaçınma

Olumsuz gelecek algısı, bilişsel teoriye göre, ruhsal kriz dönemlerinde ve strese maruz kalınan durumlarda ortaya çıkar. Őayet ruhsal kriz atlatılamaz ve buna bağlı olarak kişi, daha kötü bir geleceğin olacağına inanırsa bunun neticesinde umutsuzluk ortaya çıkar. (Duruarı, 1994, s. 11)

Umutsuzluk duygusu, normalden fazla bireyler, problemlerinin asla çözülemeyeceği şeklinde kendi içlerinde tutarlı olan fakat doğru olmayan bir düşünceye kapılırlar. Bunun yanında kendileri ile ilgili de mantık dışı, depresif ve olumsuz kanaatler geliştirirler. Yani benlik değerleri düşüktür ve benlik kavramları negatiftir. (Yıldırım B. , 2015, s. 33)

Umut ve umutsuzluk durumları birbirine zıt olarak, sürekli bir şekilde, kişinin hissettikleri beklentileri tanımlamaktadır. Umut kavramının içerisinde, bir hedefe veya hayale ulaşmak amacıyla pratiğe dönüşmüş planlarda başarılı olunacağı fikri ve öngörüsü mevcut iken umutsuzluk kavramında, bu amaçlara veya hayallere varamama ihtimalinin endişesi, başarıya ulaşamama duyguları vardır. Umutsuzluk veya gelecekle ilgili negatif duyguları sürekli hissetme, depresyona uzanan süreçte kişiyi etkisi altına alır ve olayları çözülemez bir duruma doğru iter. (Yıldırım B. , 2015)

Depresyonda negatif düşünce, beklenti ve yanlış öğrenmenin etkili olduğunu varsayan ve bunu umutsuzluk ile ilişkilendiren kuramlar da mevcuttur. Bu kuramlardan biri de Beck tarafından 1979 yılında geliştirilen bilişsel bozukluk kuramıdır ve Beck, depresyonu şemalaştırırken üç kavram üzerinde durmuştur.

Bilişsel üçlü: Bireyin inançlarını kapsar. Bu inançlar, insanın kendisi, çevresi ve geleceği hakkındaki inançlarıdır. Bu inançlara binaen kişi kendisini önemsiz ve işlevsiz hisseder. Hayatı yetersiz ve hayal kırıcıdır. Çevresi ona yardım etmez. Gelecek karanlıktır ve geleceğe dair hedefleri yoktur. Bu nedenle de olumlu bir süreç başlatmakta zorlanır.

Sessiz kabullenişler (şemalar): Depresif olan kişinin kendisine de pek mantıklı gelmeyen bir dizi inançları ve kuralları vardır. Tüm sevinç ve üzüntülerini, yaptıklarını hatta bilgilerini bile bu inançlara göre tasarlar. Mesela eşi iltifat etmezse "artık beni beğenmiyor, beni kimse sevmiyor, değersizim" diye düşünür.

Bilişsel hatalar: Hastanın sahip olduğu çeşitli otomatik düşünceler vardır. Bu düşünceler kullanılarak gerçek olaylar hakkında çeşitli mantık hataları yapılır. Örneğin, keyfi anlam verme, seçimli dikkat, genelleme, fazla büyütme veya küçültme ya da özelleştirme gibi.

Beck'in bu kuramı geliştirirken umutsuzluk özerinde durmasının önemli bir nedeni vardır.

O da umutsuzluğun depresyonun belirtilerinden biri olan karamsarlıkla yakın ilişkili olmasıdır. Daha sonra Beck umutsuzluğu ölçmek için araştırmalara yapmaya başlamıştır.

1963 yılında Beck depresyonda olan kişiler üzerinde psikoterapi esnasındaki gözlemleri doğrultusunda, intihar ile çok fazla ilgilenen ayrıca intihara meyilli olan kişilerin tanımlarını umutsuzluk olarak isimlendirmiştir. Sonrasında bu kişiler umutsuzluk nedenlerini anlık olarak hissettikleri ön yargı veya bilişsel çarpıtma olarak açıklamışlardır. Birçok araştırma, depresyondaki kişilerin sahip olduğu umutsuz duygu durumu ile depresyonun şiddeti ve intihar riski arasında yakın bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır (Kaplan ve Sadcok, 1985, akt. (Dilbaz & Seber, 1993, s. 137)

Beck depresyonu şu modele göre açıklar; Kişinin çocukluk dönemine ait deneyimleri, öğrenme sayesinde çeşitli düşünce sistemlerinin ortaya çıkmasına neden olur. Şema olarak adlandırılan bu sistemlerin tamamı hayatın geri kalan kısmında insanın kendisine ve hayatına karşı tavırlarını belirleyici bir rol üstlenir (Holat, Bitlis, Dilbaz, Tüzer, & Bayam, 1994)

1.2. Farklı Yaklaşımlara Göre Umutsuzluk Kavramının İncelenmesi

1.2.1. Bilişsel Yaklaşım Kuramına Göre Umutsuzluk

Bu yaklaşıma göre umutsuzluk, umut kavramından farklı olarak bireyin içinde bulunduğu duruma ve gelecekte yaşayacağı olaylara karşı negatif bir tavır takınmasıdır. Eski yaşanmışlıklar neticesinde şimdi ve gelecek arasında bir boşluk oluşmakta ve bağ kurulamamaktadır. Umutsuzluk, bireyin zihinsel alt yapısı ile de ilintilidir. Bilişsel açıdan bakıldığında kişinin yaşadığı olumsuz duyguların temelinde olaylar değil daha önceden kişinin bu duygular hakkındaki anıları yani yorum ve düşünceleri vardır. Bu durum Beck'in bilişsel üçlüsünde yer alan kişinin kendisi, çevresi ve geleceği ile ilgili olumsuz düşünceleri bulunması durumu ile birebir olarak örtüşmektedir. (Yılmaz & Dursun, 2014)

1.2.2. Psikanalitik Kurama Göre Umutsuzluk

Bu kuram, depresyonun, umutsuzluğun görüldüğü bazı psikolojik bozukluklardan biri olduğu görüşü üzerine kurulmuştur. Deprese hastaların uzmanlara şikayet ettiği en fazla duygu mutsuzluk ve umutsuzluktur. Beck (1967), depresyon vakalarında hastaların %80'e yakınının geleceğe yönelik kötümser ve olumsuz bir düşünce yapısı içerisinde olduklarını tespit etmiştir. Normal bireylerde ise bu sayı %20 civarındadır. Ayrıca hastaların depresyon belirtileri ile ilgili şikayetleri arttıkça umutsuzluğun da arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca depresyon vakalarında tespit edilen birçok bulgu arasından umutsuzluk intihar düşüncesi ile en yakın ilişkili olandır. Melges tarafından 1969 yılında yapılan çalışmalarda depresyon vakalarında problemin, umutsuzluktan kaynaklandığını tespit etmiştir. Umutsuzlukla beraber ortaya çıkan diğer duygular da değersizlik, çaresizlik, mutsuzluk, kararsızlık, eyleme geçememe, işlerini sürdürememe ve suçluluktur. Psikanalitik kuram baz alınarak yapılan depresyon açıklanmasında da geleceğe yönelik karamsarlık duygusu ve öz değer yitirilmesi baz alınarak yapılmıştır. Öz değer kaybedilmesinin, geleceğe yönelik umutsuzluğu artırdığı tespit edilmiştir. Beck ve ark. (1975, 1974) tarafından geliştirilen umutsuzluk ölçeği kullanılarak, hastaneye yatışı yapılarak tedavi edilen hastalar üzerinde yapılan çalışmalarla depresyon ve umutsuzluk duyguları ile intihara meyilli olmanın ilişkili olduğunu tesbit edilmiştir. Umutsuzluk kontrol altına alındığında ise depresyon ve intihar eğilimi arasındaki ilişkinin yok olduğunu ama tersinin geçerli olmadığını tesbit etmişlerdir. Baumeister tarafından 1990 yılında yapılan araştırmaya göre ise umutsuzluk istatistiksel açıdan incelendiğinde, depresyon ve intiharın öncü belirtileri arasında olma özelliğini yitirmektedir. (Dilbaz & Seber, 1993)

1.2.3. Varoluşçu Kurama Göre Umutsuzluk

Varoluşçu kuram açısından depresyonu değerlendiren Sartre “Terk edilmişlik içinde bulunan insan, doğruluk ölçütünden yoksun olarak ne yapacağını bilemez durumdadır” der. Bunu açıklamak için de “bulantı” ve “umutsuzluk” kavramlarını kullanır. Sarte’ye göre umutsuzluk, “kişinin kendini iradesine bağlı olayların ihtimallerine mahkum etmesidir. İhtimaller hayatımızda hep var olacaktır. Kişi, bu umutsuzluk ve bulantı durumunda kendini oyalar. Bu açıdan Sartre, eylemsizlik hakkında ciddi eleştiriler yapar (Çelebi, 2010)

Umutsuzluk hakkında Ericson, psiko-sosyal gelişim kuramında şöyle der; “Umutsuzluğun ilk yansımaları pişmanlık ifadeleridir, keşke ile başlayan cümleler sık sık kurulur. Kişi hayatını sorguladığında geçmişinde olanları kabullenemiyorsa artık tekrar bir hayat yaşam şansı olmadığı için umutsuzluk içindedir.” (Senemoğlu, 2007)

Umutsuzluğun yansımalarından biri de normalin çok üstünde hissedilen karamsarlık duygusudur. Yaşı büyük olan bir insanın (ihtiyarlık) kendinden küçük kişilerle tartışma yaşamasının nedeni, hasta olmaktan ve yalnız kalmaktan korkmasıdır. Yaşlı kişi yaşadığı ölüm korkusu nedeniyle sık sık hastaneye gider ve bu süreçte ona eşlik edecek birilerini yanında ister. Bireyin içe kapanması ve yakınlarının çevresinde olması için farklı çabalar içine girmesinin temel nedeni, ümitsizlik, nefret ve ölüm korkusu içinde olmasıdır. Bu kişilerde, hastalık hastalığı, depresyon, psikosomatik hastalıklara rastlanmaktadır. (Senemoğlu, 2007)

Marcel umutsuzluğu bir kapalılık tecrübesi olarak tanımlar. Ona göre umutsuzluk duygusu kişide zamanın durduğu bir ortamda yaşıyormuş hissi uyandırır. Çünkü umutsuz kişilere göre gelecekte bir şey değişmeyecek ve tek düze geçecektir. Bu şekilde düşünen bir kişi verimli kullanılması gereken bir zaman diliminden bahsetmek imkansızdır (Kızılgeçit, 2011, s. 62)

1.2.4. Abramson, Alloy ve Metalsky'nin Umutsuzluk Teorisi

Öğrenilmiş Çaresizlik kuramının geliştirilmesinde sonra Abramson, Metalsky ve Alloy umutsuzluk kuramı üzerinde çalışmalar yapmışlar ve bir kuram ortaya koymuşlardır. Bu kuram çerçevesinde kişi umutsuzluğa düşmeden önce bilişsel olarak olumsuz 25 tavır gösterir. Ayrıca bazı olumsuz ve onu strese sokan olaylar yaşamıştır. Umutsuzluğu yüksek olan kişi, hayatında olumsuz olayların olacağına, hiçbir zaman olumlu gelişmelerin ortaya çıkmayacağına ve olumsuz durumlardan kurtulmak için bir yol olmadığına kendilerini inandırırılar (Dinçer, 2013)

Beck (1967), hastalar üzerinde yaptığı araştırmalarda ilk başta umutsuzluğun intihar düşüncesi ile yakın ilişkili olduğu sonucuna varsa da; Abramson, Alloy ve Metalsky (1990) onun ulaştığı sonuçları resmi hipotezler aracılığıyla daha net bir biçimde ortaya koydular.

Öncelikle umutsuzluğu iki şekilde tanımladılar:

Olumsuz bir şeylerin olacağı ya da yolunda giden bir olayın bozulacağı hissi.

Bir kişinin sonucu değiştirebilme kabiliyeti ile ilgili tereddütü veya negatif beklentisi.

Abramson, alt-tip depresyonları umutsuzluk depresyonu şeklinde tanımlamıştır. Uyku düzensizliği, üzüntü, motive olamama ve konsantre olmada güçlük bulguları aslında temel depresyon belirtisidir. Buna karşın, intihar düşüncesi şeklinde adlandırılan bu tip bulguların alt-tip umutsuzluk depresyona özgü olduğunu belirtir. Bu tanım, umutsuzluk belirtileri gösteren kişinin durumu için kullanılsa da tüm depresyon türlerini tanımlayacak bir ölçüt olarak kabul edilemez. Özellikle, son 20 yıldır ortaya konulan araştırma sonuçları, depresyon ve intihar eğilimi arasındaki ilişkinin kilit aracısının umutsuzluk olduğu tezini destekler durumdadır. (Yıldırım B. , 2015, s. 16)

1.3. Umutsuzluğun Nedenleri

Umutsuzluğun temelinde kişinin önceki yaşantısında yaşamış olduğu olumsuz bir olay vardır. Bireyler bir taraftan deneyimledikleri kötü olayın nedenleri ve olumsuz ve bunların kendisinde bırakacağı etkilere dair bazı değerlendirmelerde bulunur ve sonuçta “umutsuzluk” şeklinde tanımlanan durum kişide ortaya çıkar. Bu bağlamda umutsuzluk kavramı, başarısızlık karşısında alınan mağlubiyet ve teslimiyet neticesinde gelecek inancının ortadan kalkmasını ifade eder. (Demirel, Yılmaz, & Üngüren, 2015)

Umutsuzluk, Beck tarafından, bilişsel depresyon modelinde, bilişsel üçlünün (cognitive triad) bir bölümü olarak ifade edilmiştir. Bilişsel üçlü; insanın kendine, geleceğine ve dış dünyasını negatif bir gözle değerlendirmesidir. Bu bilişsel etmenler, depresyonda olan kişinin yaşam kalitesini düşürür ve hayatını negatif bir şekilde değerlendirmesi sonucunda, insanın kendini değersiz bulmasına, çevresini düşman olarak algılamasına ve gelecekteki yaşantısına umutsuz bir şekilde görmesine olmaktadır. (Demirel, Yılmaz, & Üngüren, 2015)

Umutsuzluk, şimdiki an ile gelecek arasındaki bağın kopmasını ifade eder. Umutsuzluk, hem geçmişteki davranışlara dair pişmanlıkları hem de hayatın anlamının yitmeye başlaması manasına gelir. Oluşan boşluk neticesinde anlamlandırma süreci de sekteye uğrar. (Demirel, Yılmaz, & Üngüren, 2015)

Umutsuzluğun en sık rastlanan nedenleri arasında, öz güvenin azalması, inancın yitirilmesi, anlam kaybı sayılabilir. Bunun yanı sıra fiziksel engelli olma, üretken olamama, çatışma gibi olaylar da bazen umutsuzluk nedeni olabilir.

1.3.1. Benliğin Zayıflaması

Benlik, kişinin kendisi hakkında yaptığı değerlendirmelerinden ve yargılamalarından oluşur. Diğer bir deyişle, kişinin kendisi hakkında zihninde oluşturduğu şemaların bütünüdür.

Birey, kendisini çevresinden ayırd etmeye başladıktan sonra, benlikte ortaya çıkan değişimler, çevresindeki kişiler tarafından negatif veya pozitif olarak değerlendirilir ve bunun yanı sıra kabul görme gibi olaylardan etkilenir. (Geçtan, 2010) İdeal benlikte ortaya çıkabilecek herhangi bir problem kişinin benliğini ve öz saygısını negatif etkilemektedir. (Kulaksızoğlu, 1999) İdeal benliğini oluşturan bir kişinin doyumunu ise kişinin kendi benliğine karşı olan saygısını pozitif bir şekilde etkilemektedir. (Bakırcıoğlu, 1994) Benlik saygısı ise kişinin kendisini değerlendirmesi sonucunda ulaştığı benlik kavramını onaylamasından doğan beğeni durumudur. Bunun neticesinde kişi, kendini pozitif ve değerli hisseder. Çocuğun aile içinde ve çevresi ile ilgili yaşadığı ilişkilerde ortaya çıkan bozukluk, birey atılganlığını da olumsuz etkilemektedir (Kasatura, 1998; Alberti ve Emmons, 2002). Ayrıca, Mustafa Otrar ve Mesut Demirbilek, yaptıkları çalışmalarda, ailedeki parçalanmanın kişinin atılganlığını olumsuz etkileyebilmekte olduğunu belirtmişlerdir. (Demirbilek, 2013)

Benlik algısı kişinin kendi farkındalığıdır. Bu nedenle de davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Çeşitli kişisel ve toplumsal nedenler benliğin gelişmesi engeller. Bu tür durumlarda öz benlik ile sahte benlik arasında çatışma ortaya çıkar. Gerçek öz ile yalancı öz arasında ortaya çıkan çatışmayı bitirmek için gerçek öz, bilinçten uzaklaştırılır, ve baskı altına alınır. Bunun sonucunda, çatışma bilinç düzeyinden uzaklaşmakla kalmaz, yoğunluğunu yitirir. Gerçek öz hayattan çekilir ve kişi kendine yabancılaşır. Bu durum insanın hayatını sürdürme dürtüsü ve parçalanmama arzusundan kaynaklanır. Bu durumun sonucu umutsuzluktur. Buna bağlı olarak umutsuzluk, çözülmemiş çatışmanın son halidir ve en önemli özelliği, içten olamama ve bölünmüşlük sonucu bireyde ortaya çıkan umutsuzluktur (Fromm, 2000, s. 168-192)

1.3.2. İnancın Zayıflaması

Kişinin, ahlak üzerine geliştirdiği düşünce sisteminin çökmesi veya inanç sisteminin yok olması, soyut değerlere ve/veya Tanrı'ya olan inancını kaybetmesi, umutsuzluğa düşmesinde sayılabilecek nedenler arasındadır. (Kierkegaard, 2004, s. 47) Benzer bir görüş Budak tarafından da şu şekilde dile getirilmiştir; İnsanlar, kendilerine, yakın ve uzak çevrelerine, geleceğe, kısacası hayata dair inançlarını yitirdiklerinde umutsuzluk ortaya çıkmaktadır. Kişinin, inancını yitirmesi, duygusal olarak çöküşe yol açmaktadır. Bununla beraber, eğer kişinin inanabileceği birisi ye da bir şey kalmazsa, bireysel çökmenin yanı sıra, onun açısından hayat nefret edilen bir şey hale gelir. Bir insanın hayal kırıklarının acısına katlanması çok zordur. Kendisinin ve çevresindeki herşeyin kötü olduğunu ispatlamak ister (Fromm, 2000, s. 31-32)

1.3.3. Anlam yitimi

Günlük hayatta da kişi önce kendisine bir anlam vermeye çalışır. Sonrasında ise var olmasını anlamlandırmaya çalışır. Kişiyi duygusal olarak çok fazla etkileyen çeşitli olaylar, kişinin dünya üzerindeki herşeyin anlamını sorgulamasına neden olur. Hatta zaman zaman anlam yitimine neden olur. Bunun nedeni insanın hayatı boyunca çevresindeki insanlarla bir arada yaşama isteği ve çevresine bağlı şekilde yaşamaya yönlendirilmiş olmasıdır. (Yalom, 2001, s. 23)

Tüm insanlar az ya da çok yaşamı anlamlandırma çabası, isteği ve kaygısını yaşar. Sevdiği bir insanı kaybetmek, bir krizle karşılaşmak veya ona tanıklık etmek, bir hastalık veya günlük rutinde olan bir değişiklik Yaşamın evreleri arasındaki geçiş anlam yitimine neden olabileceği gibi zaman zaman aksine hayata daha olumlu bakmamıza da katkıda bulunabilir. Hayatın anlamı ve kişinin hayat algısıyla eş anlamlıdır. Nörotik bozukluklar, intihar eğilimi, alkol ve madde kullanımı, noojenik ya da varoluşsal nörozlar, boşluk hissiyatı, apati, özgüven yitimi, can sıkıntısı, fazlaca yemek yeme ya da çalışma davranışlarının tamamı anlam yitimi sonucunda karşımıza çıkabilecek durumlardır. Hayatı anlamlandırmak için en mühim kaynaklardan biri de “bağlanma”dır. Umutsuz ve yalnız olan kişiler hayatlarında önemli bir boşluk hissederler.

Bunun sonucunda da hayatı tanımlamak bu kişiler için oldukça zor bir hal alır. Yalom'a göre bağlanma, boşluk hissi karşısında verilebilecek en önemli tedavi yöntemlerinden biridir (Yalom, 2001, s. 23)

İnsanın, kendi hayatı adına gerçekleşmesini istediği planlar, hedefler ve hayallerinin gerçekleşmesine yönelik hesap edemediği sorunlar, yolunda gitmeyen olaylar sonucu bu amaçlara ve hayallere ulaşmaya yönelik umudu kırıldığında, kişinin iç dünyasında ciddi bir düş kırıklığı, şaşkınlık ve bir çözüm ortaya koyamama durumu veya durumları oluşur. Bunun sonucu olarak kişi, olumlu kavramlara karşı umudunu yitirir ve kendi kabuğuna çekilerek umutsuz bir ruh haline bürünür.

1.3.4. Üretken olamama

İnsan türü, biyolojik, psikolojik ve sosyal olanaklar bakımından değerlendirildiğinde kendisi dışındaki canlılara kıyasla çok daha avantajlı bir durumdadır. Buna karşın insanı doğar doğmaz kuşatan doğal sınırlılıklar vardır. Olanaklar ve sonuçlar açısından ele alındığında en köklü tecrübe şekli olarak üretkenlik karşımıza çıkar. Üretkenlik ve canlılık birbirinin doğal tamamlayıcısıdır. Canlılığın olduğu her yerde tabii olarak üretkenlikte vardır. Bu nedenle insan yaşadığı müddetçe onun hayatında mutlak bir pasiflikten veya durağanlıktan söz edilemez. İnsan davranışlarında pasiflik eğilimi, ruhsal karışıklık olduğu anlamına gelir. Buna karşın, insanın hayatı sevmesi kişinin üretkenliğe yönelmesi ile mümkündür. Yani, insan yaratıcı ve üretken yönünden uzaklaştığı zaman, zayıflık ve korkuya kapılıp umutsuzluğa düşer. İnsan üretken olamadığı yoksun bir hayat sürdüğünde mutlu olamaz. Bu da kişiyi, umutsuzluk ile karşı karşıya bırakır. Bizim toplumumuzda bir çok kişinin, yaşlanma düşüncesi ile umutsuzluğa kapıldıkları görülür. Benzer olarak bazı kadınların da menopoz dönemlerinde üretkenliklerinin sona erdiği düşüncesine kapıldığı ve kendilerini işe yaramaz veya değersiz bir varlık gibi düşündükleri ve bunun sonucunda da umutsuzluk hissettikleri görülür. Sonuç olarak, insan için yaratıcı ve üretken bir şekilde yaşamama, umutsuzluğa kapılma sebepleri arasında görülür. Zaman zaman, umutsuzluk kaynağının farklı nedenlerden olduğu düşünülse de nedenlerden biri üretme özelliğimizi yitirmemiz olabilir. (Kızılgöçer, 2011, s. 62)

Bilişsel yaklaşımda önce, kişilik kuramları üzerinde durulsa da daha sonraki süreçte Beck ve Weishaar (2004) tarafından sosyotropi ve otonomi şeklinde iki kişilik eğiliminden bahsetmiştir (Aktaran: Murdock, 2012). Sosyotropisi yüksek kişiler, kendilik değerlerini çevreleriyle olan ilişkilerine göre şekillendirirler. Otonom kişiler ise, tersine özgürlüğü ön planda tutar ve benlik saygılarını, kendi başarıları üzerine kurarlar. Yani, sosyal çevre ile olan ilişkilerde ortaya çıkan sorunlar, kişinin benlik algısına bağlı değerlendirmesini etkiler, bunun sonucu olarak kişi kendisini negatif olarak değerlendirir. Bunun sonucunda da yalnızlık ve umutsuzluk duygusunu yaşar. Zaten bilişsel yaklaşımın özünde, kişinin kendisine ve çevresine dair negatif olarak yüklediği anlamlar yatar. Bu negatif anlamlar, çarpıtılmış bilinçlerden kaynaklanan değişmeyen şemalardan oluşur. Beck (2005), berbat bir insanın şemasında; çözümsüzlük, sevilme, değersiz hissetme şeklinde üç temel negatif inancının olduğunu belirtmektedir. Bilişsel yaklaşım umutsuzluk durumlarında, negatif düşünceler üzerinde çalışma yapılması gerektiğini savunur. Bu negatif düşünceler gelecek kaygılarını ve kendisi hakkında negatif düşüncelerden kaynaklı problemleri kapsar (Galioğlu, 2014, s. 34)

1.4. Umutsuzluğun Sonuçları

1.4.1. Umutsuzluk, Depresyon ve İntihar İlişkisi

Umutsuzluk ve depresyonun duygularının intihar düşüncesi ile yoğun bir şekilde ilişkisi olduğu halde araştırmacılar, umutsuzluk ile intihar düşüncesi arasında depresyondan daha fazla ilişki olduğunu buldular. Bununla beraber bilimsel çalışmalar, umutsuzluk ve depresyonun intiharı öngörmeye önemli olduğunu ancak klinik araştırmalarda umutsuzluğun otomatik bir şekilde intihar riskinin önemli bir belirleyicisi olmadığını belirtmişlerdir. Cole tarafından 1988 yılında yapılan bir çalışmada, hasta kişilerde umutsuzluk, intihar riskini depresyondan daha etkili bir biçimde belirlediği ortaya konmuştur. Ancak sağlıklı grubu taramak için daha ileri düzeyde araçlara ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Bazı araştırmacılar, umutsuzluğun, bilişsel tedavi ile iyileştirilebileceğini ve bunun sonucu olarak da intiharın önlenmesinde kritik bir basamak olabileceğini bildirmişlerdir (Dilbaz & Seber, 1993)

Beck, intihar girişiminde bulunan ve tedavi gören hastalar üzerinde yaptığı araştırmalarda, bu kişilerin, problemlerinin çözülemeyeceğine dair inançları ile intiharı deneyimlemelerinin ilişkili olduğunu tesbit etmiştir.

Kişiler, negatif anlamlar yükledikleri olaylara karşı çoğu zaman gerçekçi bir nedene sahip değillerdir. Ayrıca bir çalışma içerisinde olmadığı halde hedefine ulaşacağı ile ilgili negatif beklentileri vardır (Durak & Palabıyıköğlü, 1994)

Umutsuzluk ifadesi zor olan bir kavramdır. Çoğu zaman derindir ve geriye dönüp bakıldığında çok bir şey ifade etmez. Depresyon kavramı tanımlanırken umutsuzluk ve acizlik sıklıkla başvurulan kavramlardır. Ancak bu kavramlar depresyon geçiren bir kişinin davranışlarını değerlendiren bir uzman açısından yeterli olmayabilir. Kişi umutsuzluk sorunun çözüleceğine ilişkin bir süre limiti belirleyerek bu zaman zarfında sabretmeli, elinde olmayan ve kendisinin yönetmediğı bir durum için umut besleyip süreci yönetmeye çalışmalıdır. Depresyon sürecinde, sık sık öfke yükselmesi, çökkünlük, kişiyi işlevsiz bırakan ve soyutlanmaya yönlendiren duygular görülebilir (Thomas, 1979, akt. (Yıldırım B. , 2015, s. 9) Ayrıca Bibring tarafından 1953 yılında yapılan çalışmalarda, sadece öz saygı yitiminin depresyona neden olmadığı buna çaresizliğin ve umutsuzluğun da eklendiğı durum veya durumlarda depresyonun ortaya çıkabileceğini dile getirmiştir. (Dilbaz & Seber, 1993, s. 136)

Umutsuzluk, psikolojik ve psikiyatrik alanlarda oldukça sık incelenir. Umutsuzluk ve gelecek ile ilgili negatif düşünme depresyonun genel çerçevesini belirlediğinden önemlidir. Bununla birlikte, umutsuzluk, depresyon ve intihar arasındaki bağda önemli rol oynar (Tekin & Filiz, 2008)

Depresyonda önemli belirtilerden kabul edilen karamsarlık duygusu ile bağlantılı yaşanan umutsuzluk, intihar girişimleri incelenirken üzerinde dikkatle durulan konulardan biridir. Beck'in bilişsel kuramı baz alarak yaptığı açıklamalarda intihar davranışının kaynağında bilişsel çarpıtmaların olduğunu vurgular. Aslında intihar teşebbüsü insanın çaresizliğini ve umutsuzluk durumunu çözememesi sonucunda, bir çözüm olarak algılanır. Umutsuzluk, bilişsel yanılsamalar ve realist dayanaktan yoksun düşünceler ile ilişkili olarak artar. O nedenle umutsuzluk duygusu intihar teşebbüsünün bir yordayıcısı olarak kabul edilebilir. (Durak & Palabıyıköğlü, 1994, s. 312)

Depresyon belirtileri arasında umutsuzlukla en fazla bağı olan düşünce intihardır. Melges tarafından 1969 yılında yapılan çalışmada, depresyon sürecinde en önemli problemin umutsuzluk olduğu tespit edilmiştir. Umutsuzlukla beraber ortaya çıkan duygular arasında değersiz hissetme, karar vermede güçlük, çözüm bulamama, mutlu olmama, eylemsizlik, işlerini sürdürmemeye ve suçlu hissetme duygularıdır. Kişilerin, depresyon öncesinde, bireysel veya başka insanlara duyurdukları planlar için hedef odaklı eylem planları bakımından gelecek odaklıdır. Tetikleyici durum, genelde kişisel çabaların başarılı olmaması veya geçmiş yaşantısını paylaştığı kişinin kaybı ya da doyumun önlenmesi sebebiyle hayal edilen planların gerçekleşmemesidir. Depresyonu olan kişilerde uzun süreli hedefler güçlü üst benlikleri sebebiyle önemlidir. Planları her ne kadar sekteye uğrasa da gelecekle ilgili hayallerden vazgeçmek onlar açısından zordur. Bu nedenle depresyondaki birey hedeflerine ulaşmak amacıyla çabasını sürdürür. Sonuçta önceki yaşantılarında başarılı olan amaca yönelik davranıştan vazgeçmek kolay değildir. Tüm bu nedenler, depresyonda olan kişinin hedefe ulaşma konusunda umudu olmamasına rağmen niçin hedeflerinden vazgeçemediklerini bağlı kaldıklarını bir nebze de olsa açıklığa kavuşturmuştur.. Depresyondaki kişi bu duygularını "istediğim şeyleri yapamayacağımı bilmeme karşın yine de yapmak istiyorum" ifadesiyle açıklamaya çalışır. Tüm bu süreç kişinin kendine güvenme ihtiyacını zedeler. depresyondaki insanlar hissettikleri güvensizlik duygusu nedeniyle kendilerini suçlarlar. Orta ve şiddetli düzeyde depresyon geçiren hastaların büyük çoğunluğunda kendini suçlama duygusunun hakim olduğu Beck tarafından 1963'de yapılan çalışmalarda ortaya konulmuştur. daha ileri düzeydeki depresyon vakalarında bu oranın artmaktadır. Kişi kendisini suçladıkça kendine güveni azalır. bunun sonucunda da kişi etrafına bağımlı hale gelir. Sonrasında umutsuzluk o kadar artar ki kişi çevresinden gelecek her türlü yardımı yararsız bulur. Yine de çevresinin yardımına umutsuzca sığınır. Kısaca depresyondaki kişi hayallerinin uzun vadede gerçekleşmeyeceğine inanır ve doyumsuzlaşır. Bunun yanı sıra biraz da olsa başaramama nedeni olarak kendisini görür. Bu süreç sonunda en belirgin depresyon yakınmaları ortaya çıkar (Dilbaz & Seber, 1993, s. 135)

Bir çok araştırmadaki ortak sonuç, 15- 24 yaşları arası intihara teşebbüs etme oranının en yüksek olduğudur. Ergenlikte yaşanan yalnız kalma kimlik karmaşası,

anlamlandırma gibi duygusal süreçler önemsenmeli ve duruma uygun bilinçli hareket edilmelidir (Suvarlı, 1995, s. 99)

1.4.2. Umutsuzluk Faktörünün Nedenlerinden Olduğu Bazı Ruhsal Bozukluklar

Uzun süren umutsuzluk duygusunun sonucunda bireyde depresyon ile başlamak üzere birçok psikiyatrik bozukluk görülebilir. Sebepleri arasında, “umutsuzluk” duygusunun da bulunduğu çeşitli ruhsal bozukluklardan aşağıda kısaca bahsedilmiştir.

1.4.3. Yeğın majör depresyon bozukluğu

Günlük iş ve akış sırasında işlevsellikte düşmenin olduğu bir depresyon türüdür. Neneleri arasında umutsuzluk vardır. Çökkün duygu durum, istemsiz bir şekilde kilo verme, çökkün duygu durumu gibi belirtilerle başlar ve bu belirtiler iki hafta süresince devam ettiğinde yeğın depresyon bozukluğu tanısı konulabilir. (DSM 5, 2014, s. 93)

1.4.4. Distimi

Az veya aşırı yeme, uykusuzluk gibi belirtilerle başlar. En az iki yıl gibi bir süre boyunca devam eden çökkün duygudurum Distimiye işaret eder. (DSM 5, 2014, s. 96)

1.4.5. Çekingen Kişilik Bozukluğu

Kişinin çeşitli korkularından dolayı ilişki kurmaktan kaçındığı bir durumdur. Belirtileri arasında kolay ilişki kurmama, tutuk davranma, dışlanma düşünceleriyle sürekli mücadele etme davranışları çekingen kişilik bozukluğuna işaret eder. (DSM 5, 2014, s. 334)

1.5. Örgütsel Stres Kavramı

Çağımızın önemli problemlerinden biri stres ve stresin iş yaşamı üzerindeki etkileri, çalışanlar üzerinde sıkıntılar ortaya çıkarmakta ve bu rahatsız edici, baskıcı ortamdan iş yaşamındaki kişiler kurtulmayı istemektedir. Sonuçlar ve sebepler kişisel olarak değişse de stres hakkındaki yapılmış araştırmalar bu rahatsız edici ortama bir netlik kazandırmayı hedeflemektedir. Ayrıca bu durumun negatif sonuçları için iyileştirici çözümler geliştirmeye çalışmaktadırlar. (Cam, 2004, s. 42) İş hayatında ve İşletme yönetimi biliminde "örgütsel stres" genellikle çalışanlar, yöneticiler ve örgüt yapısı üzerine odaklanmaktadır. Bu bağlamda yöneticilerin ve yönetilenlerin kişisel olarak,

örgütsel stres kapsamında analiz edilmesi gerekliliği açıkça ortaya çıkmaktadır. Bireysel srteste olduğu gibi örgütsel streste de çalışanların farklılığına göre, altından kalkabileceği stres yükünün de değiştiği söylenmelidir. (Koçel, 2010, s. 370)

Geleneksel toplumdan modern topluma geçiş ile birlikte, bireyin sosyal yaşamında olduğu gibi iş yaşamında da stres faktörleri de artış göstermiştir. Çünkü modern toplumlar, rekabet avantajı sağlamanın zorluğundan dolayı işletmeleri, nitelikli iş gücünün gerekliliğinden dolayı da çalışan bireyleri daha fazla çalışmaya zorlamıştır. Çalışma hayatına giren bu hız ve hareketlilik ise çalışanların ve yöneticilerin iş yaşamının her anında strese maruz kalmalarına neden olmuştur. (Güney, 2000, s. 427)

Çalışan kişiler için ödül anlamına gelen başarı, bazı kişiler için strese sebep olur. Bunun sebebi örgüt içindeki çalışanların organizasyonda başarısı ile stres düzeyi arasındaki doğru orantıdır. Biri arttıkça diğeri de artar. Hatta başarının elde edildiği ilk zamanlarda başarının artması stresi çok fazla artırır. Ancak başarıya alıştıkça stres ilk zamanki kadar ani yükseliş göstermez. Bir süre sonra ise tersine başarının azalması stresi artırır. Bunun sebebi kişinin gelecek kaygısının artmasıdır. (Altıntaş, 2011, s. 24)

Çalışma hayatında rol ve sorumlulukları yerine getiren kişi, örgüt ortamının sebep olduğu “örgütsel stress”in içinde bulunmakta ve bu, iş stresi ya da mesleksel stres olarak da isimlendirilebilmektedir. Örgütsel stres, kişinin kaynaklarının, istekleri karşısında yetersiz olması durumunda ortaya çıkar. Bu bağlamda, kaynak ile isteklerin arasındaki denge oldukça önemlidir. Kişinin örgüt ya da işle alakalı durumlardan dolayı sürekli endişe duyması, kaygılanması ve sıkıntı yaşaması örgütsel stresi ifade eder. Örgütsel stres, “Bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişmeler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan bir durum” olarak tanımlanabilir. (Pehlivan, 1995, s. 11,12)

Günümüzde iş hayatında ve örgüt yönetiminde rekabet artmış, özellikle yöneticiler üzerinde büyük bir baskılar ortaya çıkmıştır. Hem iç müşterilerin yani çalışanların, hem de dış müşterilerin tatmin edilmesi, doğru kararları hızlıca alma, belirsizliği ortadan kaldırma ve farklılaşmış kültürleri yönetme, yöneticilerin örgütsel stres için yönetsel stratejiler geliştirmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. (Ataman, 2002, s. 489) Çünkü stres, örgütte verimliliğin ve etkinliğin azalmasına ve örgütün maddi anlamda büyük kayıplar yaşamasına sebep olmaktadır. İşgörenin yaşadığı stres, mal ve hizmetlerin

kalitesinde düşüş yaşanmasına, iş gücü devir hızının ve müşteri şikâyetlerinin artmasına, bölümler arası işbirliğinin ve örgütsel iletişimin zayıflamasına, iş kazalarının artmasına ve daha birçok olumsuz duruma sebep olmaktadır. (Yılmaz & Ekici, 2003, s. 7,8) Stresin sebep olduğu durumlar ve bu durumlar sonucunda ortaya çıkabilecekler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Bu sonuçlar göstermektedir, stress yalnızca çalışanlar açısından değil, uzun vadede işletme açısından da maddi, manevi negative sonuçlar doğurabilmektedir.

Tablo 1: Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları

| Neden | Sonuç |
|---|--|
| Örgüte bağlılığın azalması | İş kazaları |
| İşten tatminsizlik | Uyarı ve cezalarda artış |
| Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş | Sigorta ödemelerinin miktarında artış |
| Verimliliğin azalması | Aleyhte açılan davaların sayısında artış |
| Kararların etkinliliğin zayıflaması | Kariyer durgunluğu |
| İşgücü devrinin yükselmesi | İşe devamsızlıklarda artış |
| Örgütsel iklimde soğukluk | İş ilişkilerinde gerginlik |
| Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme | Örgütsel iletişiminin zayıflaması |
| Personel şikâyet ve taleplerinin atması | Uzayan yemek ve çay molaları |
| Hile ve sabotaj | Hesapta olmayan zaman kayıpları |
| Müşteri şikâyetlerinde artış | Personele ödenen tazminatların artması |

Kaynak: (Yılmaz & Ekici, 2003)

1.6. Stresi Açıklayan Kuramlar

1.6.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar

Bu kuram organizmanın strese karşı geliştirdiği tepkisine odaklanmıştır. Selye, stresin aşamaları başlığı altında anlatılan bedenin stresli durumlar karşısındaki üç evreli tepkiyi "Genel Uyum Sendromu" şeklinde isimlendirilmiştir. Bu bağlamda, organizma strese karşı tepkiyi üç evrede verir. Bu evreler; alarm, direnme ve tükenme evreleridir. Biyolojik kuramlar stresi genetik olarak da araştırmıştır. Genetik yapısal araştırmalar, genetik yapı ile strese dayanıklılığı azaltan bazı fiziksel özellikler arasında olan ilişkiyi incelemeye çalışmıştır. Genetik yapı, bedenin otonom yapısını etkiler. Genler, vücudun tüm sistemlerini ve organlarını denetledikleri için önemlidir. Çünkü stres ile ilişkili olan özellikle kalp damar sistemi, sindirim sistemi ve sinir sistemi genlerin denetimi altındadır. (Düzgün, 2014, s. 15)

Uyum sürecindeki gerilim sebepleri ve bu sebeplerin yoğunluk aşamaları azalmadığı ya da arttığı durumlarda bireyin çabaları etkilenir ve hayal kırıklıklarının yaşanmaya başladığı bir süreç ortaya çıkar. Stresin kaynağıyla başa çıkamaz ve sürece uyumsuz olursa, fiziki kaynakların kullanımında sıkıntı olur ve devamında tükenme evresine geçilir. Bu evrede, parasempatik sinir sistemi etkindir. Birey tükenmiştir ve strese sebep olan kaynak yine de varlığını sürdürmektedir. Bu dönemde strese sebep olan uzun süreli kaynaklara karşı koyma zorlaşır ve birey farklı stres kaynaklarından etkilenmeye daha meyilli olur. (Poyraz, 2009, s. 17)

1.6.2. Stresi Açıklayan Psikolojik Kuramlar

Bu kuramları "Psikodinamik Kuramlar" ve "Bilişsel-Transaksiyonel Kuramlar" şeklinde ikiye ayırmak mümkündür. Psikodinamik kuramlar arasında en fazla öne çıkan ise Freud'un modelidir.

Freud'a göre, işaret anksiyetesi ve travmatik anksiyete olmak üzere iki tip anksiyete vardır. İşaret anksiyetesi, hayatı tehdit eden gerçek bir tehlike karşısında yaşanır.

Travmatik anksiyete ise içgüdüsel ya da içsel kaynaklı anksiyetedir, bastırılmış cinsel ya da saldırgan dürtülerin ortaya çıkma ihtimali karşısında yaşanır. Anksiyete, psikolojik işleyiş üzerinde baskı oluşturur. Kapsamının yetersiz olması, biyolojik ve

sosyal faktörleri dikkate almaması ve sınanmasının zor olması modelin zayıf yanlarıdır (Şahin, 2003 akt. (Poyraz, 2009, s. 18)

1.6.3. Stresi Açıklayan Sosyal Kuramlar

Sosyal kurama göre topluluklar uyumlu yaşayabilmek adına, kişilerin süreç içerisinde ortaya çıkmış toplumsal kurallara uymaları beklentisindedir ve uyulması gereken kurallar için baskı yaparlar. Bu ise bireylerde çatışmalara yol açar.

"Bireylerde sıkça yaşanan çatışmalar ise şu şekildedir" (Uysal, 2004, s. 104)

Bağımsızlık – bağımlılık çatışması; bireyle stresli durumlar ortaya çıktığında, bu sorunları çözen kişilerin yanında olmak isterler, fakat herkesin bildiği gibi ne olursa olsun dik durabilmek ve sorumlulukların üstesinden gelebilmektir. Bu da bireyler de çatışma ortaya çıkarmaktadır.

Yakınlık ve yalnızlık çatışması; bireyler her zaman birilerinin yakınında yanında olmak ister sorunlarını atlatıp rahatlamak ve özel birçok konuda bilgi aktarımı yapmayı isterler. Bu reddedilme ve incinmenin sebep olduğu korkusuyla çatışabilir.

Güdülerin ifadesi ve ahlaki gereklilikler; cinsellik ve saldırganlık güdülerini ile ahlaki gereklilikler daima çatışmaktadır.

Yukarıda bahsedilen çatışmalar çoğu bireyler tarafından yaşanır ve bu çatışmalar bireylerde strese neden olabilir.

1.6.4. Strese Yönelik Sistem Yaklaşımları

Bu model, diğer tüm modellere bir seçenek olarak ortaya atılmıştır. Sibernetik sistemler, içindeki durumları, referans noktalarıyla karşılaştırır ve sapma durumunda düzeltmek adına harekete geçerler. Referansa uyulup uyulmadığına dair bilgiye geribildirim adı verilmiştir. Alınan geribildirim, düzenden bir sapma olduğunu belirtiyor ise bu sapmayı düzeltmek için harekete geçilir. Eğer geribildirim bir olumsuzluğu giderme yönünde ise negatif geribildirim döngüsü adını alır. Bu geribildirim, tepkisel ya da reaktiftir. Biyolojik sistemlerin bağışıklık sistemlerinde negatif geri besleme döngüsü vardır. Eğer geribildirim, referansları yeniden düzenleyip daha güzel durumları oluşturmak yönünde ise proaktiftir. İnsan, zihninin farkındalık kapasitesi sayesinde bu sistemden yararlanabilir. Modelin güçlü yanı, stres tepkisine yol açan tüm farklı sistemleri içermesi

potansiyeli olmasıdır. Zayıf yanı ise işlevsel olarak tanımlanmasının ve sınanmasının zor olmasıdır. (Poyraz, 2009, s. 19)

Bu yaklaşımlardan biri de “Psikosomatik Yaklaşım” dır. Psikosomatik terim olarak zihin ve beden ilişkisidir. Psikosomatik hastalıklar bedene hasar vermeye sebep olan ve aslında zihinde başlamış hastalıklardır. Modelin ilki, "Duyusal Uyarıcı"dır. Bu, genel uyum sürecinde "tehdit" olarak algılanan ve bir anda ortaya çıkan herhangi yoğun uyarıcıdır ya da stresin başlamasını sebep olan fiziksel değişimlerdir. Daha sonraki adım strese sebep olan şeyin algılanmasıdır. Uyarıcıların zihin-beden sistemine girmesidir. Üçüncü adımda ise algılanan stresör bilişsel olarak değerlendirilir. Bu durumda, stresörün "tehdit edici" ya da "zararsız" olarak adlandırılması mümkündür. Bu değerlendirme süreci boyunca karar verilirken psikosomatik canlanma ortaya çıkar. Uyarıcı "zararsız" olarak adlandırılırsa daha sonraki aşamaya geçilemez. Daha sonraki aşama, uyarıcı "stresör" olarak değerlendirilir ve sonra devreye giren, "Duyusal Uyarılma" yaşanır. Bu durumda zihinsel etkinlikler artacaktır. Dördüncü adım, duygusal uyarılma sürecinin artık fiziksel uyarılmaya dönüşmesidir. Son adımsa, psikojenik uyarılmanın uzun süreli oluşu nedeniyle meydana gelen somatik (bedensel) tepkileri, yani organlarda ortaya çıkan zararlardır. (Düzgün, 2014, s. 20)

Diğer bir sistem yaklaşımı da “Canlı Sistemler Yaklaşımı”dır. Bu yaklaşıma göre stres, en yalın olarak sisteme giren ve çıkan maddeler, enerji ya da bilgi azlığı, fazlalığı veya uyumsuzluğu durumunda, dengenin bozulması ve yeniden uyum sağlanması gerekliliğidir. "Canlı sistemler yaklaşımları içinde ele alınan konular şunlardır:" (Çakır, 2006, s. 88)

Denge; üç tür denge vardır. Biyolojik denge; organizma sempatik ya da parasempatik sistemlerini çalıştırıp, kendini genetik korumaya almaya programlanmıştır. Psikolojik denge; kişinin düşünsel, duygusal ve davranışsal mekanizmalarındaki dengedir. Bilişsel denge; dış dünyadaki uyarıcılar ve uyarıcılar hakkında kendi zihninde oluşturduğu şemaların uyumu demektir.

Stresin sistem üzerindeki etkisine Gerilim adı verilir. Gerilim durumunda sistem, stres olduğu bilgisini alır ve dengeyi tekrar sağlamaya çalışır. Zorlanma durumunda ise sistem dengeyi bulma sürecinde bedel öder ve enerji harcar.

Rahatsızlık; gerilimin sübjektif olarak yaşanmasıdır. Stresli durumlarda ortaya çıkar. Bu durum gerginlik, sinirlilik, kaygı, üzüntü gibi tanımlar alabilir ve çoğunlukla stres belirtilerini içerir.

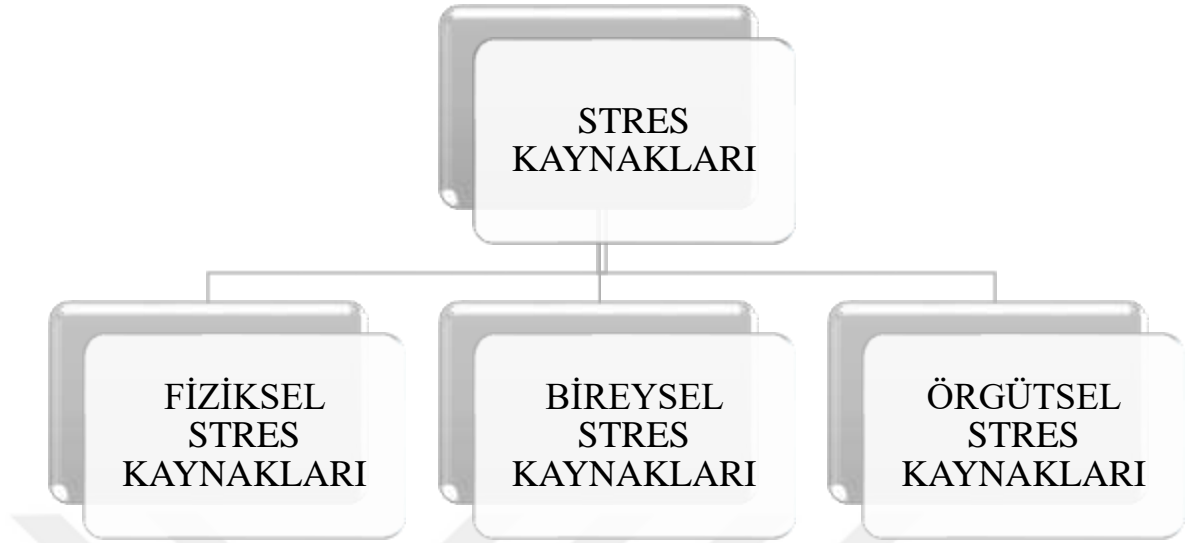
Uyum süreci; Dengesi bozulan organizmayı tekrar dengelemek adına alt sistemlerin harekete geçme sürecidir.

Bu yaklaşımda girdi işlevi kişinin çevre algısını; referans kriteri kişinin isteklerini değerlerini ve hedeflerini; karşılaştırmacı çevreden gelen bilgi ile kişinin değer, hedef ve isteklerini bilişsel olarak karşılaştırmasını; çıktı işlevi çevreyi etkilemek için gösterilen davranışsal çabaları ve dış etkiler de kişinin dışındaki güçleri temsil etmektedir. Bu yaklaşıma göre stres bireyin algıları ile beklentileri arasındaki farktır. (Düzgün, 2014, s. 21)

1.7. Stres Kaynakları ve Belirtileri

1.7.1. Stres Kaynakları

Stresin farklı nedenleri vardır. Bir takım araştırmalar bireysel özellikler ve strese yatkınlık üzerine yoğunlaşarak, bireyin stresli hissettiği durumu bir başkasının sıradan çaba bir iş olarak algılayabileceği üzerinde tartışmıştır. Stres kaynakları bilim adamları ratabında çevresel, örgütsel ve bireysel stres kaynakları olarak sınıflandırılmıştır. Bir bireyin kendisinin veya çevresinin sebep olduğu stres kaynakları, kişinin daha sağlıklı bir birey olmasına veya daha stresli bir çalışma hayatı geçirmesine etki eder. (Ertekin, 1993, s. 62)



Şekil 1: Stres Kaynakları

1.7.1.1. Fiziksel Stres kaynakları

Fiziksel stres kaynakları bireyin içinde bulunduğu ortamla etkileşimi sonucunda bireye rahatsızlık veren dış çevre koşulları ile ilgili özelliklerdir. Hava değişimi, fazla ses, kalabalık, kuruluk ve nemlilik, duman, titreşim, ağır kokular, fazla gün ışığı, morötesi ya da kızılötesi ışınlar, tehlikeli makineler, havanın kirliliği, ışık, ısı ve havasızlık, radyasyon ve toz, fiziksel stres kaynakları örnekleridir. (Aslan, 1995, s. 32)

1.7.1.2. Bireysel Stres Kaynakları

Kişiler aynı uyaranlara farklı tepkiler verebilirler ve stres düzeyleri farklılık gösterebilir. Bireyin karakteri, mizacı, alışkanlık edindiği davranışlar, yetenekleri, tecrübesi strese sebep olabilir. Aynı olayı kimi fırsata dönüştürürken, kötümser biri felakete dönüştürebilir. Örneğin kendisi ve çalıştığı ortam için sürekli başarılı olmayı isteyen mükemmeliyetçi birinin başarısızlığı ya da ortaya çıkan hataların sebebinin kendisi olduğunu ve böyle devam edeceğini düşünmesi onda stres ortaya çıkararak, depresyon yaşatabilir. Stresliyen hasta olmayanların, stresliyen hasta olanlara göre 3 farklı bireysel özelliklerinden bahsetmek mümkündür:

Kontrol: bireylerin kendi tecrübeleriyle olayları etkileyebileceği veya kontrol edebileceğine olan inançlarıdır.

Bağlılık: bireylerin işlerine anlam yükleyip bütün aktivitelerinde planlı ilerleyerek hayatlarında yoğun olarak hissettikleri bir yetenektir.

Meydan okuma: bireylerin stresörleri tehdit olarak değil, geliştirme fırsatı olarak gördükleri, stresli durumlardan kaçmak yerine gücü dahilinde savaşıarak benzer olaylar karşısında tecrübeli olmayı hedefleyen, öngörülen değişikliktir (Manganelli, 2014: 1, akt. (Sardarov, 2015, s. 10)

Bireyin stres yaşaması, donanımları ve imkanları nasıl kullandığıyla ilişkilidir. Bu nedenle, bireysel özellikler stresten korunabilme derecesini de belirler. Bunlar bireyin değişimler karşısında kendini programlayabilme yeteneği ve deneyimlerinden elde ettiklerine bağlıdır. (Baltaş & Baltaş, 1984, s. 42)

1.7.1.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres; iş yaşamımızda belirlenmiş veya belirlenmemiş rolleri ve görevleri yerine getirirken karşılaştığımız durumların ortaya çıkardığı stres faktörleridir. Bu, iş stresi ya da mesleki stres olarak da adlandırılabilir. Örgütsel stres, örgütle veya işle ilgili bir takım beklentilere karşı geliştirilen tepkidir. Verilen tepki işin yapılışıyla ya da çalışma ortamının çevresel özellikleriyle ilgili olabilir. Dikkat etmek gerekir ki çevresel faktörler denildiğinde fizik, biyolojik ve sosyal faktörler akla gelmelidir. Örnek verirse çalışılan ortamın sıcaklığı, nemi, ortamdaki kimyasallar, ergonomik olmayan (kişinin anatomik pozisyonuyla uyumsuz) tezgâhlar veya masalar, ortamdaki biyolojik faktörler, kurumdaki ilişkiler, yetki ve sorumluluklar de stresin kaynaklarıdır. Öte yandan, fazla olmamak kaydıyla örgütsel stresin iş yerindekileri motive edici, enerjiyi yükseltici, amaç ve hedef duygusunu artıran (olumlu stres) bir etkisi de vardır. (Işıklı, 2013, s. 25)

Örgütler yapılan işlere, kullanılan teknolojilere, çevredeki koşullara, işi yapanların eğilim ve tecrübelerine, örgüt içindeki gruplaşmalara, örgütün oluşturduğu iklime ve diğer etkenlere göre stresin kaynaklarını ortaya çıkarır. En yoğun işle ilgili stres kaynakları işin yükü, değişimi, değerlendirmesi, rol çatışması, monotonluğu ve işin özellikleridir (Alkan, 2014: 57).

Örgütler büyüyüp, karmaşıklaştıkça çalışanların etkilendiği stres kaynakları artar. Örgütün dışındaki stres kaynakları haricinde örgütle ilişkisi olan stres kaynakları da vardır. ((Luthans, 1992, s. 300) akt. (Alkan, 2014, s. 58)

Örgütsel stres kaynakları Gökdeniz tarafından şu şekilde bir tabloda gösterilmiştir:

Tablo 2. Örgütsel Stres Kaynakları

| | |
|--|--|
| <p>A- Görev Yapısına Göre Stres Kaynakları</p> <p>a) Fazla İş Yükü</p> <p>b) İşin Sıkıcılığı</p> <p>c) Ücretin Yetersiz Olması</p> <p>d) Yükselme Şansı</p> <p>e) Çalışılan Sürenin Uzunluğu</p> <p>f) Çalışılan Koşullar</p> | <p>A- İşin Gerekeklerinin Sebep Olduğu Stres Kaynakları</p> <p>a) Bıkkınlık</p> <p>b) Kötü Koşullar (Çevresel Stres Kaynakları)</p> <p>c) Zaman Darlığı</p> <p>d) Fazla İş Yükü</p> <p>e) Fazla Bilgi Yükü</p> <p>f) İşin Tasarımı ve Teknik Sorunlar</p> |
| <p>B- Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <p>a) Karar Verme</p> <p>b) Karara Katılma</p> <p>c) Yetkilerin Yetersiz Olması</p> <p>d) Aşırı Sorumluluk</p> <p>e) Değerlendirmelerdeki Adaletsizlikler</p> <p>f) Yöneticilerin Destek Olmaması</p> | <p>B- Örgütsel Rolün Sebep Olduğu Stres Yapıcılar</p> <p>a) Rol Çatışması</p> <p>b) Rolün Belirsizliği</p> <p>c) Bireylerden Sorumlu Olma</p> <p>d) Örgüt Alanı</p> |
| <p>C- Üretim Yapısıyla İlgili Stres Kaynakları</p> <p>a) Vakit Baskısı</p> <p>b) Araç ve Gereçlerin Yetersizliği</p> <p>c) Yeteneklerin İşle Uyuşmaması</p> <p>d) Çalışmaların Karşılığının Alınmaması</p> | <p>C- Mesleki Gelişimin Sebep Olduğu Stres Yapıcılar</p> <p>a) Yeterince İlerleyememe</p> <p>b) Fazla İlerleme</p> <p>c) İş Güvenliği Eksiklikleri</p> <p>d) Hırsların Engellenmesi</p> <p>e) Başarı</p> |

| | |
|---|--|
| <p>D- Toplumsal Çevre ve Stres Kaynakları</p> | <p>D- İşteki İlişkilerin Sebep Olduğu Stres Yapıcılar</p> <p>a) Astlarla olan ilişkiler</p> <p>b) Üstlerle olan ilişkiler</p> <p>c) Meslektaşlarla olan ilişkiler</p> |
| <p>E- Kümeleşme Yapısıyla İlgili Stres Kaynakları / Örgütsel Yapı ve İklimle İlgili Stres Kaynakları</p> <p>a) İş Ortamındaki Huzursuzluk</p> <p>b) Ast-Üst ve İş Arkadaşlarıyla Olan Anlaşmazlıklar</p> <p>c) Toplumsal Destek Düzeyi</p> <p>d) İş yerindeki Dedikodu</p> | <p>E- Örgüt Yapısı ve İkliminin Sebep Olduğu Stres Yapıcılar</p> <p>a) Katılımın olmaması</p> <p>b) Bürokratik sorunlar</p> <p>c) Uyumlu olma baskısı</p> |
| <p>F- Rol Yapısının Sebep Olduğu Stres Kaynakları</p> <p>a) Rol Çatışması</p> <p>b) İşin Gerekliliğiyle Kişilik Uyumsuzluğu</p> <p>c) Rol Belirsizliği</p> | |
| <p>G- Kültürel Yapıyla İlgili Stres Kaynakları</p> | |

Kaynak: (Gökdeniz, 2005)

1.7.2. Stres Belirtileri

1.7.2.1. Fizyolojik Belirtiler

Bedenin strese karşı verdiği fizyolojik cevaplar Hans Selye tarafından “Genel Adaptasyon Sendromu” olarak adlandırılmıştır. Genel adaptasyon sendromu, bedenin stres anında organizmanın bütünlüğünün koruyabilmek adına gösterdiği fizyolojik reaksiyon sendromudur. Bu sendromun yoğunluğu bireyden bireye farklılık gösterebilir. Stresin tepkisi üç basamaktan oluşmaktadır. (Hatungil, 2008)

Alarm reaksiyonu

Direnç dönemi

Tükenme dönemi

Alarm reaksiyonu döneminde otonom sinir sistemi faal duruma gelir ve salgı bezlerini uyarılır, kana bolca adrenalin ve onun etkisiyle ortaya çıkmış bazı biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgıların etkisindeyken vücut alarm durumdadır ve acil durumlarla karşılaşmaya hazırlanır. (Cüceloğlu, 1997, s. 321) Bunların sonucunda; (Uğur, 2005, s. 20)

Kalp atımında artış,

Kan basıncından yükselme

Solunumda hızlanma ve düzensizlik

Adelelerde gerilme,

Terleme,

Ağız kuruluğu,

Kandaki şeker seviyesinde artış görülür.

Alarm reaksiyonu esnasında kişinin stres yaşamasına sebep olan durum ortadan kalkarsa organizma normal işleyişine döner ancak birey uzun süre strese maruz kalırsa direnç dönemine girilir. (Arık, 1996, s. 242)

Direnç döneminde, organizmanın kendini sakinleştirmek adına stresörlere odaklanması söz konusudur. Direnç dönemi organizasyonun adaptasyon dönemi olarak ta düşünülebilir. (Uğur, 2005, s. 20)

Direnç evresinin süresi, stres yaratan durumun ne kadar ve ne yoğunlukta devam ettiğiyle ve organizmanın bu duruma uyum sağlayabilme kapasitesi ile yakından ilgilidir. Eğer organizma duruma uyum sağlarsa, daha kontrollü davranışlar sergilemeye başlar. Adaptasyon aşamasında organizma dışarıdan normal olarak görünse de fizyolojik anlamda değişiklikler yaşamaktadır. (Erdoğan, 1996, s. 271)

Direnme evresi belirli bir süre devam edebilir. Ancak, stresörler ve stresörlerin bireyde yarattığı stresin yoğunlu azalmazsa ya da artış gösterirse, birey stres yaratan duruma karşı dayanma gücünü kaybedecektir. Bu durum bireyin davranışlarını ve psikolojik durumunu olumsuz yönde etkileyecektir. Bireyin bulunduğu bu evreye tükenme aşaması adı verilmektedir (Eren, 1998, s. 234) Tükenme aşamasında vücut normal işlevini yerine getirememekte, oldukça düşük bir seviyede görev yapmaktadır. Bu durum direnç döneminde organizmanın stres yaratan duruma adapte olmaya çalışma esnasında sarf ettiği gücün bedelidir. Bu aşamada birey ruhsal ve fiziksel anlamda birtakım rahatsızlıklar ile karşı karşıya kalabilir. (Erdoğan, 1996, s. 271) Bireyin stres altında olduğunun anlaşılması için yukarıda açıklanan bedensel belirtilerin hepsinin aynı anda görünmeye başlaması gerekli değildir. Bir bireyde sıralanan belirtilerden birkaçının görülmesi, bireyin stres altında olduğunu göstermektedir. (Eren, 1998, s. 238)

1.7.2.2. Duygusal ve Davranışsal Belirtiler

Stresin ortaya çıkardığı fizyolojik belirtilerin yanı sıra duygusal ve davranışsal belirtileri de vardır. Herhangi bir uyarıcının kişinin yaşamına müdahale olarak yorumlanması durumunda, başka bir deyişle denge durumunda oluşan değişim kişi tarafından bir kayıp olarak değerlendirilirse, bu durum sonucunda kişide strese dair duygusal ve davranışsal bazı belirtiler kendini gösterecektir (Şahin, 1994, s. 9,10)

Bu belirtiler şunlardır:

Tedirginlik hissi, kaygı ve endişe,

Alınan olma ve kolayca sinirlenme,

Yakın zamanda öleceğini ya da bir tehlikeye kurban gideceğini düşünme,
Tatil yapmayı istememe ve anlamsız bulma,
Bedensel yorgunluk ve krampların kanser hastalığı sebebiyle olduğunu zannetme,
Evde yalnız kalmayı, kapalı yerlerde bulunmayı, savaşı, depremi, şimşegi, gök gürültüsünü korkutucu bulma ve panikleme,
Samimi, sorunlarını paylaşacağı bir ve birkaç dostunun olmamasından yakınma,
Hasta olma korkusu ya da hasta olduğunu zannetme,
Hayattan zevk alınmaması ve her şeyin boş olduğu hissi,
Olayları, insanları ve yapılacak işleri hatırlayamayacak düzeyde hafıza kaybının yaşanması,
Komik olaylara, yapılan esprilere karşı tepkisiz kalma, mizah anlayışını yitirme,
Sigaraya düşkünlüğün artması,
Alkol ve uyuşturucu alışkanlığı,
İnsiyaki davranış ve duygusal kararsızlık,
Sinirsel davranışlar.

Bu belirtilerin ikiden fazlası bir kişide görülüyor ise o kişinin, bünyesini yoğun gerilim altına soktuğu söylenebilir.

1.7.2.3. Zihinsel Belirtiler

Stresin zihinsel belirtileri fiziksel belirtiler kadar açık ve belirgin değildir. Stresten dolayı ortaya çıkan zihinsel belirtiler, daha çok düşünme süreci ile ilgilidir. Bu sebepten dolayı, bu tür belirtiler kolay anlaşılmaırlar. Zihinsel belirtiler, ancak kişinin düşündüklerini başkası ile paylaşmasıyla ve dışarıya yansıttığı davranışları ile kendini gösterir. Zihinsel belirtiler şu şekilde sıralanabilir (Braham, 1998, s. 54)

Konsantrasyon zayıflık,

Karar verme güçlüğü ve zihinde karışıklık,

Hafızanın zayıflaması ve unutkanlık,

Fazla hayalperest olma,
Bir tek düşünceyle meşguliyet,
Tek bir şeye sürekli olarak odaklanamama, bir işi bitirmeden diğerine kalkışma,
Mizah anlayışından yoksunluk,
Verimlilikte ve işin kalitesinde düşüş,
Muhakeme yeteğinde zayıflama.

1.7.2.4. Sosyal Belirtiler

Sosyal belirtiler, stresin daha çok insan ilişkilerini nasıl etkilediği ile ilgilidir. Stres bireyin aile, iş ve arkadaş ortamında birlikte olduğu insanlarla olan ilişkilerini etkiler. Ana stres kaynakları ile mücadele içinde olan birey, aynı zamanda aynı ortamda bulunduğu kişilerle arasında olan tatsız ilişkilerle de karşı karşıya kalır. Bu durum sonucunda, kişinin stres ile olan mücadelesi sırasında ihtiyaç duyduğu destek ortadan kalkar. Stresin sosyal belirtileri şu şekilde sıralanabilir (Braham, 1998, s. 54,55)

İnsanlara güven duyamama,
Olaylarda başkalarını suçlama,
Randevulara gitmek istememe, çok az vakit varken randevuyu iptal etmek,
İnsanlarda bulmak ve sözlerle onları rencide etmek,
Çok fazla savunmacı davranmak,
İnsanlara birden küsmek ve konuşmamak.

1.8. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

1.8.1. Bireysel Yöntemler

Bazı yöntemler bireysel olarak stresle başa çıkmak için gerekli ve önemlidir. Bu yöntemlerdeki ortak yön, hemen hemen hepsinin bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol edilmesini öngörmeleridir. (Aydın İ. P., 2002, s. 149)

Bunlardan birisi fiziksel egzersizlerdir. Dr. Malcolm Carruthers'in "The Western Way of Death" kitabında yazdığı gibi "vücudumuzda yüksek düzeyde duygusal- sinirsel hareket olurken, aynı zamanda bedensel hareket çok az ise, vücudun kimyasal yapısı bozulur. Bu da kalp hastalıklarının önde gelen sebeplerden birisidir". Bunun olmaması için stres altındaki kişilerin sıkça beden hareketi yapması gerekir (Norfolk, 1989, s. 39) Fiziksel egzersizler gevşememizde ve stresin uzaklaştırılmasında önemli bir rol oynar.

Zaman yönetimi de bireysel stresle başa çıkmadaki bir digger yöntemdir. Zaman yönetimindeki amaç, zamanı gereklilik ve istekleri karşılayabilecek şekilde kontrollü tutabilmektir. Zamanın yönetirken, amaç belirlemek, hedefe ulaşmak için plan yapmak, plana hızlıca başlamak, ne zaman biteceğini belirlemek ve sonunda amaca ulaşılan dek çalışmaya devam edilmelidir. Zaman baskısının ortaya çıkardığı stresle başa çıkmak için zamanın yönetimini ele almak önemlidir. Zamanı doğru kullanmamanın yaşattığı streste en önemli nedenlerden biri işlerin son dakikaya veya sürüncemeye bırakılmasıdır. (Aydın İ. P., 2002, s. 162)

Beslenme ile ilgili bazı hususlara dikkat edilerek de bireysel stres control altına alınabilir. Aşağıda stresle başa çıkmak için dikkat edilmesi gereken temel beslenme kuralları belirtilmiştir. (Aydın İ. P., 2002, s. 159)

Gün içerisinde içilen kahve miktarı iki veya üç fincanı geçmemelidir.

Gün içerisindeki kalori, vitamin ve mineral dengelenmelidir.

Beslenirken doğal ve işlenmemiş besinler tercih edilmeli, zararlı kimyasallar içeren besinler tüketilmemelidir.

Stresli durumlarda daha fazla yeme eğiliminden kaçınılmalıdır.

Rafine şeker oranı fazla olan besinlerden uzak durulmalıdır.

Sigara içilmesi ya da sürekli dumanına maruz kalınması durumunda, C vitamin takviyesi yapılmalıdır.

Düzenli olarak fiziksel aktiviteler yapılmalıdır.

Diyet için kararlı olunmalıdır.

Tuz, doymamış yağ ve kolesterol içeren besinleraz tüketilmelidir.

Stresi önlemek için kullanılan bir diğer yöntem sosyal destektir. Sosyal destek, diğer insanlarla yakın bağlar kurulduğu anlamına gelmektedir. Çalışmalarda sosyal desteğin iki yönlü fayda sağladığı ortaya çıkmıştır. Birincisi psikolojik ve fizyolojik olarak daha iyi görülen bireyler sosyal olarak destek alanlardır. İkinci olarak, stres yaratan olaylar karşısında, sağlam bir sosyal destek ağına sahip kişiler stresle daha kolay başa çıkarlar. (Örnek & Aydın, 2006, s. 217)

Kişilerin sosyal yaratıklar olarak başta aile olmak üzere diğer biçimlerde gruplaşmaları ve aralarında güçlü dostluk ilişkileri oluşturmaları, çeşitli stres durumlarına karşı dayanmada ek bir güç kazandırmaktadır. Sosyal destek sağlamanın bir diğer biçimi çeşitli yardım etkinliklerine katılmaktır. Böylece diğerlerine yardım etmenin sağladığı tatminle daha fazla bağlanma mümkündür. (Can & Azizoğlu, 2005, s. 373)

1.8.2. Örgütsel Yöntemler

Örgütsel stres faktörleri tespit edilerek bazı tedbirler alınabilir. Bu tedbirlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.

Motivasyonu Arttırıcı Bir Örgütsel iklim Oluşturmak: Güçlü yapmış olduğu çalışmasında örgütsel iklimin önemini şöyle özetlemiştir: “Birçok örgütte bürokratik ve resmi bir yapının sebep oluğu katı ve bireysel olmayan bir hava söz konusudur. Bu durum önemli bir stres nedenidir. Merkeziyetçiliği az olan, kararlara katılıma izin veren, yukarıya doğru iletişime olanak tanıyan yapılar kurulması örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntemlerdendir. Yönetim işçileri için destekleyen organizasyonel bir yapı geliştirmelidir. Örgütün işleyişinin planlanması sırasında yapıyı merkeziyetten uzak, katılımı cesaretlendirici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azalmasını sağlayacaktır (Güçlü, 2001, s. 103)

Katılımlı yönetim bir işletmede çalışan iş görenlerin doğrudan ya da temsilciler aracılığı ile kendilerini ilgilendiren konularda kararlara katılmalarıdır. bu durum iş gören bireyler için oldukça önemli bir faktördür. (Özkalp & Kirel, 2001, s. 357)

Katılımlı yönetimin temel amacı iş görenlere sorumluluk ve otorite vererek onların işin bir parçası olduklarını hissettirmektir. Katılımlı yönetimin stresi önleyici bir etkisinin olması yanında iş performansını da arttırdığı bir gerçektir. (Özkalp & Kirel, 2001, s. 357)

Günümüzde zaman yönetimi önemli bir stresör olarak karşımıza çıkmaktadır. Hemen her iş kolunda zaman planlamasına bağlı stresler yaşanmaktadır.

Zaman baskısının sebep olduğu stresin önüne geçmek için birçok zaman yönetimi teknikleri geliştirilmiştir. Zaman yönetimi tekniklerinin öncülerinden biri de Lakein'dir. Yapılacakların hangi öncelik sırasına göre yapılacağına dair sistematik bir yöntem geliştirmiştir. Bu yöntemdeki temel adım yapılması gerekeneişlerin yazılmasıdır. Yazılan işlerin oluşturduğu liste bir yandan uzayacak bir yandan da yapılan işlerin silinmesiyle kısılacaktır. Lakein'e göre listeki maddeler önem sırasına göre simgelenmeli ve zamanın büyük kısmı önemli olarak işaretlenenlere ayrılmalıdır. Bu zaman yönetimi tresi azaltmsak için genellikle üst düzey çalışanlara önerilmekle birlikte her düzeyde çalışan birey için de geçerli olabilmektedir. Bu şekilde çalışanlar zamanlarını iyi değerlendirdiklerip, kişisel zevklerine vakit ayırabilme şansını elde edebileceklerdir. (Kirel, 1993)

Genel olarak bakıldığında örgütlerde çalışanların mesleki gelişimlerinin planlamasının ve yükselmelerinin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. İş görenlerin yükselme ve ilerlemeleri çoğunlukla yöneticileri tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde çalışanlar kişilerin bir sonraki pozisyonlarının ne olacağını bilmemeleri büyük stres kaynağıdır. Görülmüştür ki mesleki planlama tekniklerinin kullanılmasıyla örgütlerde kişilerin stresle mücadele etmesi kolaylaşmaktadır. Kendilerini değerlendirme ve anlama becerisini geliştirmek için çalışanlara yardım sağlanmalıdır. Örgütlerde stresle başa çıkmak için şu stratejiler kullanılabilir. (Aktaş & Aktaş, 1992, s. 166)

- Bireyin kendi kendini değerlendirmesinde ve anlamasında yardımcı olacak araçları düzenlemek. Bu araçlar, iş kitapçıkları, çalışma grupları ve karşılıklı danışma toplantılarıdır.
- Kariyer gelişimi fırsatlarından haberdar olabilmeler adına bunu bildiren araçları düzenlemek. Örneğin bunlar, meslek başlıklarını açıklayan bir liste ya da açılacak işler ve iş tanımlarını bildiren bir liste olabilir.
- Yöneticiler, uzmanlar, eğitim uzmanları ve örgüt dışındaki uzmanlar tarafından oturumlar düzenleyerek kariyer önerilerinde bulunmak.
- Amaç tespitinde ve değişiklik için faaliyet planlarını oluşturmada çalışanlara yardımcı olmak için çalışma grupları ve eğitim faaliyetlerini düzenlemek.
- Önlerindeki yeni kariyer fırsatları için bilgi ve beceriyi çalışanlara kazandırmak veya işin kapasitesini arttırmak amacıyla eğitim ve araştırma programı hazırlamak.
- Çalışanlarını gelişmesini sağlamak ve iş tatminini arttırmak için çalışma yapısını yeniden belirlemek için organizasyon gelişimi, iş dizaynı ve gelişme programlarını hazırlamak.
- Kariyer değişikliği yapabilmeleri için kişilerin imkanlarını arttıran programlar düzenlemek. Rotasyon programları, farklı işletmelerdeki fırsatları araştıran sistemler, isteğe bağlı olan personel transfer sistemi, ya da iş ve kariyer değişikliği hakkında bilgi verici kitaplar.

Stres yönetiminde ele alınan konularda olan stres danışmanlığı iş görenle duygusal bir sorunu azaltmak için görüşme yapılmasıdır. Stres danışmanlığı çalışanların duygusal sorunlarını anlamak ve azaltmak üzerine çalışır. (Gümüştekin & Öztemiz, 2005, s. 68)

Çalışanlara yardım etmek için hazırlanan programlar, gevşeme yöntemleri, biyolojik olarak geri besleme ve algılama yeteneklerinin geliştirilmesi vb. yöntemleri içermektedir. Bu programlarla çalışanların psikolojik etki düzeyleri ve gerginliklerini azaltmakta, uyum sürecini hızlandırmakta, strese karşı olan kişisel çabalarında başarılarının artmasını sağlamaktadır. (Ertekin, 1993, s. 96)

İşin içerdiği etmenlerin ve işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesi işi zenginleştirilmektedir. Zengin içerikli görevler, rutin ve önceden yapılandırılmış işlere

oranla stres kaynaklarının daha az olmasını sağlayacaktır. Tüm bunlara rağmen özenle yapılmış görevsel düzenlemeler işin yarattığı stresle başa çıkmak için etkili bir yoldur. Bireylerin sorumluluklarını artırarak, çalışanın başarı fırsatlarını yakalamasına ve onun kendi isteği ve yeteneğine göre yükselmesini sağlamaktadır. İş görenlerin anlamlı işler yapması ve yapılan işlerin önem derecesinin belirlenmesi, yeteneklerinde çeşitlilik yaratılması, oldukça önemlidir. (Güçlü, 2001, s. 103)

Rol çatışmalarındaki belirsizlikler örgütlerde ortaya çıkan stresin başlıca faktörlerindedir. Örgütsel stresin yok edilmesi için çatışmaları önlemek ve örgütsel rollerin belirlenmesini sağlamak gerekir. Doğru bir organizasyonda işin başında yeterli eğitim verilmeli ve çalışanların neyi yapacaklarını anlayabilmeleri için görevlerinin tanımlanması rol belirsizliğini ve bireyler arası çatışmayı hissedilir düzeyde azaltacaktır. Fakat çatışmaları önlemek için yapılan düzenlemelerin işin yapısına ve çalışanlarla yöneticilerin beklentilerine uygun olması önemlidir. (Örnek & Aydın, 2006, s. 221)

Son zamanlarda stres daha fazla üzerinde durulan bir konu olmuştur. Bunun sonucunda araştırmacılar stresin olumsuz etkilerini önlemek ve azaltmak için araştırmalar yapmaya başlamıştır. Araştırma sonuçları, stresle başa çıkmada iki yol olduğunu ortaya çıkarmıştır. İlki örgütteki çevresel stres faktörlerini azaltmak ya da kaldırmak. İkincisi çalışanlara stresle başa çıkmanın yollarını öğretmektir. Bu sebeple stresi önleme yöntemlerinden biri de stress altındaki çalışanlara yardım etmek ve onlara, çeşitli seminer ve eğitimlerle bilgi vermek ve mücadelelerini güçlendirmede yardımcı olmaktır. (Örnek & Aydın, 2006, s. 225)

2. BÖLÜM: UMUTSUZLUK VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ: 4-5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE UYGULAMA

2.1. Metodoloji

2.1.1. Konu ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Otel işletmelerindeki örgütsel stres faktörlerini belirlemeye yönelik Aydın (2004)' in araştırmasında, otel çalışanları üzerindeki stresi ortaya çıkaran ilk beş sebep olarak “yetersiz maaş ve ücret dengesizliği, aşırı iş yükü, çalışma saatlerindeki belirsizlik, işlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı ve iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu” belirtmiştir (Aydın Ş. , 2004)

Gümüştekin ve Öztemiz (2005)' in yaptığı çalışanların stres kaynaklarının sebeplerini açıklamayı amaçlayan çalışmada, ortaya çıkan stres kaynakları; iş yerindeki internet imkanının kısıtlı olması, iş için fazlaca kırtasiye gerekmesi, istihkakların zamanında alınamaması ve alınan istihkakların ölçsüz olması, maaş artışlarından memnuniyetsizlik, yeni gelişmelerle ilgili eğitim alamama, iş yükünün fazlalığı, işin yoruculuğu, zaman yetersizliği, araç-gereç yetersizliği, yeterli ödüllendirilmeme, iş nedeni ile aileye ya da sosyal hayata ayıracak vaktin olmaması gibi nedenler ise önemli diğer stres kaynaklarıdır. (Gümüştekin & Öztemiz, 2005)

Düzgün tarafından yapılan çalışmada ise, duygusal bağlılık ile örgütsel stres arasındaki ilişki incelenmiştir. (Düzgün, 2014) Stres duygusal bir kavramdır ve bu yüzden otel yöneticilerinin diğer bağlılık türlerine oranla duygusal bağlılıkları stresten daha fazla etkilenebilir. Duygusal bağlılıkta, bireyin çıkarlarından çok duyguları önplanda olduğu için kolaylıkla stres altına girebilir. Bu yüzden duygusal bağlılık ile örgütsel stres arasındaki ilişki anlamlıdır.

Ayrıca araştırma sonuçlarına göre, normatif bağlılık ile örgütsel stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Yani katılımcıların normatif bağlılıkları ile örgütsel stresleri arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Hsin-Hui ve Chien-Wei (Hu & Cheng, 2010) tarafından yapılan çalışmada otel müdürlerinin streslerinin kaynaklarını tespit etmeyi, stresle baş etmede kullandıkları çeşitli yöntemleri belirlemeyi ve tükenmişlik oranını tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu

çalışmada, ayrıca stres, stresle mücadele ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki uygulamalı olarak tespit edilmiştir. Otel müdürleri Taiwan'daki büyük otellerin arasından uygun örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre otel müdürlerinin en önemli stres kaynağının kişilerin karakterleri (kişilik yapıları) ve iş yükü olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca durumu fark etmek ve hemen harekete geçmek, stresin azaltılmasında bir yöntem olarak başvurulabileceği tespit edilmiştir. Bu yüzden otel müdürlerinin işleri ile ilgili yaşadıkları sorunlarla mücadele etmede, hemen harekete geçme yöntemine başvurmaları durumunda, tükenmişlik hissinin daha az seviyede olduğunu fark edecekleri ortaya koyulmuştur.

Tarakçıoğlu (Tarakçıoğlu, 2004) tarafından yapılan araştırmada, konaklama işletmeleri yöneticilerinin stres nedenleri araştırılmıştır. Araştırma kapsamında, Bursa yöresinde faaliyet gösteren konaklama işletmesi yöneticilerine anket uygulanmış ve anket sonuçları istatistiksel olarak test edilmiştir. Yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelerde; “farklı kişilerin, kendilerinden farklı beklentiler içinde olması”, “çalışma saatlerinin uzunluğu”, “müşterilerin haksız talepleri”, “iş yerinde dedikodu yapılması”, “önemli kararlar verme zorunluluğu”, “üstlerle anlaşmazlık”, “yöneticilerin teşvik etmemesi”, “iş ortamındaki huzursuzluk”, “çalışma ortamının gürültülü olması”, “çalışmaların karşılığını alamamak” ve “moral bozukluğu” konularının önemli birer stres kaynağı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Işık ve Akova (Işık & Akova, 2008) tarafından yapılan araştırmada, İstanbul'da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanlarında stresi yaratan sebepler, çalışanların stres durumunda gösterdikleri tavırlar ve çalışanların stresle baş etmede yöntemleri; farklı kurumsal yapıya sahip otel işletmeleri çalışanlarının stres kaynakları, stres durumundaki tavırları ve stresle baş edebilme yöntemleri ile ilgili görüşleri arasında farklılık olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, otel çalışanlarının strese maruz kalmasına neden olan faktörler, stres durumundaki davranış ve stresle baş etme yöntemleri hakkındaki görüşlerinin demografik özellikleriyle anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğiyle ilgili yapılan farklılık analizleri sonucunda, stres yaratan faktörlerle çalışanların cinsiyetleri ve çalıştıkları bölüm bakımından; stres durumundaki tavırları, çalışanların yaşları ve bölüm bakımından; ayrıca, stresle baş

etme yöntemleri boyutunda cinsiyetleri ve bölüm bakımından farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Ören (Ören, 2014) tarafından yapılan araştırmada konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel stres düzeyleri ile tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ve şu bulgulara ulaşılmıştır. Örgütsel stres faktörleri ile tükenmişliğin boyutlarının birbirine etkisi olup olmadığını saptamak amacı ile yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır. Örgütsel politikalardan kaynaklanan stres boyutunun konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini; işin yapısından kaynaklanan stres boyutunun ise konaklama işletmeleri çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerini belirleyen ve yordayan değişken olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, çalışanların demografik özellikleri ve stres faktörleri arasında ilişkinin olup olmadığı incelendiğinde bazı demografik özelliklerle bazı örgütsel stres faktörlerin ilişkili olduğu görülmüştür. Bu analizlerden elde edilen sonuçlar şöyledir;

Evlilerle bekarların örgütsel yapıyla iklimle alakalı stres faktörlerine yaklaşımları farklı olmaktadır. Evliler örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörlerinden fazlaca etkilenmektedirler. Bu durum, evlilerin ailelerini geçindirme sorumluluğuna sahip olmalarından kaynaklanabilir.

Çalışanların görev yaptıkları bölüm ile örgütsel politikaların sebep olduğu stres faktörleri ile örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörlerine yaklaşımları farklı olmaktadır. Ortaya çıkan bu farklılığın, ön büro ile animasyon, kat hizmetleri ile teknik servis, kat hizmetleri ile güvenlik, animasyon ile insan kaynakları departmanları arasında olduğu saptanmıştır. Bu durum konaklama işletmelerinde her bir departmanın farklı görev ve sorumluluk alanlarına sahip olmalarından şeklinde yorumlanabilir.

Çalışanların şu ana kadar çalıştıkları işletme sayısı ile örgütteki kişiler arası ilişkilerinden kaynaklanan stres faktörlerine yaklaşımları farklı olmaktadır. Şu ana kadar çalıştığı işletme sayısı az olanlar ya da diğer bir ifadeyle çok fazla çalışma yeri değiştirmemiş olanlar, daha fazla çalışma yeri değiştirmiş olanlara göre daha az etkilendikleri belirlenmiştir. Bu durum turizm sektörünün sezonluk istihdam sağlaması ve çalışanın sezon sonu işsiz kalma kaygısından dolayı sürekli yıl boyu çalışacağı konaklama işletmesine geçme çabasından kaynaklanabilir.

Saraç (Saraç, 2015) “Ahi Evran Üniversitesi Son Sınıf Öğrencilerinin Gelecek Kaygısı ve Umutsuzluklarının İncelenmesi” üzerine 2015 yılında bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın alt problemlerinde umutsuzluk düzeyi ile eveyn tutumu, evebeyn gelir düzeyi, cinsiyet ve akademik başarı gibi değişkenlerin arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar öğrencilerde, erkeklerin kızlara göre daha umutsuz olduğudur. Eğitim hayatlarındaki başarıları düşük olan öğrencilerin umutsuzluk düzeyi diğerlerine göre daha yüksek çıkmıştır. Evebeynlerini ilgisiz olarak gören öğrencilerin umutsuzluk düzeyi, evebeynlerini demokrat olarak gören öğrencilerin umutsuzluk düzeyinden yüksek çıkmıştır. Ailesinin aylık ortalama geliri 0-799TL aralığında olan öğrencilerin kaygıları, ailesinin aylık ortalama geliri 800-3.499TL aralığında olan ve ailesinin aylık ortalama geliri 3.500TL'nin üzerinde olan öğrencilerin kaygı düzeylerinden anlamlı derecede yüksektir. Haneye giren aylık ortalama gelirin 0-799TL aralığında olduğu öğrencilerde ise umutsuzluk düzeylerinin hanenin ortalama aylık geliri 800-3.499TL aralığında olan öğrencilerin umutsuzluk düzeylerinden yüksek olduğu görülmüştür.

2010 yılında Vidinlioğlu'nun (Vidinlioğlu, 2010) yaptığı çalışmada, ortaöğretimdeki öğrencilerin benlik algıları ve umutsuzluk seviyeleri arasındaki ilişki, algılanan evebeyn tutumları, akademik başarı, cinsiyet, sosyoekonomik seviye, sınıf düzeyi gibi değişkenler incelenmiştir. Araştırma ilişki tarama modeli ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan 514 öğrencinin 208'i kız 306'sı erkektir. Analizler sonucunda, kız öğrencilerin umutsuzluk puan ortalamaları 4.39 ve standart sapmaları 3.68; erkek öğrencilerin umutsuzluk puan ortalamaları 5.22 ve standart sapmaları 4.29 olarak görülmüştür. Umutsuzluk puanlarına cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında, kız ve erkek öğrencilerin umutsuzluk puanları arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, erkeklerin umutsuzluk düzeyleri ($X = 5.22$), kızlara ($X = 4.39$) göre daha fazladır. Öğrencilerin algıladıkları evebeyn tutumlarına göre umutsuzluk düzeyleri arasında anlamlı fark olduğu ortaya çıkmıştır. ($p < .05$) Akademik başarı düzeylerine göre umutsuzluk düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre, akademik başarısının kötü olduğunu düşünen öğrenciler, akademik başarısının orta ve iyi olduğunu düşünen öğrencilere göre daha umutsuz çıkmıştır. Öğrencilerin algıladıkları

sosyoekonomik düzeylerine göre umutsuzluk puanları arasındaki farklar istatistiksel açıdan anlamlıdır ($p < .05$). Bu durumda, az olan sosyoekonomik seviyedeki talebelerin orta ve yüksek sosyoekonomik seviyedeki öğrencilere göre umutsuzluk düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

1992 yılında Ankara Numune Hastanesi Acil Servisi ve Psikiyatri Kliniği'nde Holat ve arkadaşları çalışma yapmıştır. Bu çalışma, intihar girişimi ile hastaneye başvuran 80 kadın ve 32 erkek, toplam 112 hasta üzerindedir. Çalışmada depresyon, umutsuzluk ve intihar etme isteği arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, umutsuzluk ve intihar etme isteği arasında $r = 0.37$ düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Literatür taramasında turizm otelcilik sektörü çalışanlarının umutsuzluk düzeyini inceleyen türkçe bir kaynak bulunamamıştır.

2.1.2. Yöntem

Tez hazırlanırken öncelikli olarak detaylı bir literatür taraması yapılmış, konuyla ilgili daha önce yapılan benzer çalışmalar incelenmiş ve 557 kişi tarafından doldurulan ölçekler analiz edilmiştir. Tezin yönetmi ilişkisel tarama modelidir.

Kullanılan ölçekler ile tezin ana konusu olan “Umutsuzluk ve Örgütsel Stres İlişkisi: 4 – 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Uygulama” hakkında detaylı veri toplanması ve ilişkisel sonuçların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Araştırmada veri toplama amacıyla Stresle Başa Çıkma Ölçeği ve Beck Umutsuzluk Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler %33,2'si ($n=185$) kadın, %66,8'i ($n=372$) erkek olmak üzere toplam 557 otel çalışanına uygulanmıştır.

İstatistiksel Değerlendirmeler:

Çalışmadan elde edilen bulgular değerlendirmeye alınırken, istatistiksel analizler için IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS, Türkiye) programı kullanılmıştır. Değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu Shapiro Wilks testi ile değerlendirilmiştir ve verilerin normal dağılıma uygunluk österdiği saptanmıştır. Çalışma verilerinin değerlendirilmesi sırasında tanımlayıcı istatistiksel metotların (ortalama, standart sapma, frekans) yanı sıra iki grup arası değerlendirmelerde Student t testi kullanılmıştır. Ölçek puanları

arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.



2.2. Ölçekler

Kullanılan ölçekler geçerlilik ve güvenilirlik çalışması hali hazırda yapılmış, literatürde yaygın olarak kullanılan ve standart bir puanlama şekli olan ölçeklerdir.

2.2.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Stresle başa çıkma tekniklerini ölçmeyi amaçlayan 30 maddeden oluşan 4'lü likert tipi bir ölçektir. Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilmiş (105), ülkemizdeki geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını ise ilk olarak Siva, daha sonra Şahin ve Durak yapmıştır (106). Ölçek Kendine Güvenli Yaklaşım (KGY), Çaresiz Yaklaşım (ÇY), Boyun Eğici Yaklaşım (BEY), İyimser Yaklaşım (İY) ve Sosyal Destek Arama (SDA) olmak üzere toplam 5 alt faktörden oluşmaktadır. Kendine güvenli yaklaşım, kişinin stresli durumlara karşı koyma isteği, kendine inanıp ve kendini güçlü hissettiği yaklaşımdır. Çaresiz yaklaşım, kişinin stresli durumlarda süreci yönetebileceğine olan inancının olmaması, kendini olumsuzlukların sebebi olarak görmesini ve soruna yönelik çözüm üretememesi durumudur. Boyun eğici yaklaşımda, kişi kadercı tutumla stresin sebep olduğu olumsuzlukları yaşamayı kabullenir. İyimser yaklaşım, bireyin stres yaratan durumlarda mantık çerçevesinde olaylara iyimser şekilde baktığı yaklaşımdır. Sosyal desteğe başvurma yaklaşımı ise, stres yaratan bir durumun sebebini ortaya çıkarmak ve bununla başa çıkabilmek için yardım alınması gerektiğini savunduğu yaklaşımdır.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, 30 soru ve 5 alt gurubu Etkili Başa Çıkma (Problem Odaklı Başa Çıkma) ve Etkisiz Başa Çıkma (Duygusal Odaklı Başa Çıkma) yöntemleri olarak iki ana gruba ayırmaktadır. KGY, İY ve SDA alt ölçekleri Etkili Başa Çıkma yöntemlerini gösterirken; ÇY ve BEY alt ölçekleri Etkisiz Başa Çıkma yöntemlerini göstermektedir. Ölçeğin 8, 10, 14, 16, 20, 23, 26 numaralı maddeleri KGY; 2, 4, 6, 12, 18 numaralı maddeleri İY; 3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28 numaralı maddeleri ÇY; 5, 13, 15, 17, 21 ve 24 numaralı maddeleri BEY ve 1, 9, 29 ve 30 numaralı maddeleri ise SDA. Alt faktörlerini oluşturmaktadır. 1. ve 9. Maddeler tersten puanlanmaktadır. Puanların yüksekliği, bireyin o tarzı daha fazla kullandığını ifade eder.

Toplam puan en az 30, en fazla 120 puandır. KGY için alınacak toplam puan en az 7, en fazla 28; SDA alt grubu için toplam puan en az 4, en fazla 16; BEY. için toplam puan en az 6, en fazla 24; ÇY için en az 8, en fazla 32; ve İY için en az 5, en fazla 20 puandır.

2.2.2. Beck Umutsuzluk Ölçeği

Beck Umutsuzluk Ölçeği (Beck ve ark. 1974): 11 doğru, 9 yanlış anahtar cevabı olan 20 doğru-yanlış önermeden oluşur. Ölçek kişinin kendi kendine yanıtlayabileceği şekilde tasarlanmıştır. Anahtarda her bir önermeye cevabına göre 0 veya 1 puan verilir. yani ölçekten alınabilecek en fazla puan 20 en az puan ise 0'dır. Elde edilen puana "Umutsuzluk Puanı" denir. Umutsuzluk gibi önemli bir ruhsal belirtiyi ölçen bu ölçek, pratik, kısa ve uygulaması kolaydır. (Dilbaz & Seber, 1993, s. 140)

1993 yılında Seber ve arkadaşları, Beck Umutsuzluk Ölçeği'nin geçerli ve güvenilir olup olmadığını araştırmış, ölçek Türkçe'ye çevirilmiş ve Anadolu Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Kliniğine başvuran hastalar üzerinde uygulanmıştır. DSM-III-R (APA 1986) tanı kriterlerine göre bir psikiyatrist tarafından majör depresyon ve distimik bozukluk tanısı konmuş ya da intihar girişiminde bulunmuş 37 hasta grubuna ve herhangi bir ruhsal ve fiziksel bozukluğu olmayan 70 kişiye (kontrol grubu) uygulanmıştır. Bu çalışma sonucunda oratya çıkmıştır ki Beck Umutsuzluk Ölçeği'nin iç tutarlık Cronbach alfa katsayısı 0.86'dır. Ölçeğin puan değişkenliğine ilişkin analizler, test-tekrar test yöntemi ile yapılmıştır. Bu yöntemle yapılan ölçümlerin analizi Pearson Momentler çarpımı korelasyonu ile hesaplanmış ve güvenilirlik katsayısı 0.737 çıkmıştır. Bu sonuçlar ölçeğin güvenilir ve anlamlı olduğunu kanıtlamıştır. (Dilbaz & Seber, 1993, s. 141)

Devamında yapı ve uyum açısından ölçeğin geçerli olup olmadığına dair çalışmalar yapılmıştır. Student-t testinin kullanıldığı bu araştırmada hasta ve kontrol grupları üzerinde araştırma yapılmış, grupların puan ortalamaları önemli düzeyde farklı çıkmıştır ($t=12.49$, $p<0.001$). Bu da ölçeğin yapısal geçerliliğinin kanıtıdır. Ölçeğin uyum geçerliği Beck Depresyon Ölçeği (BDÖ) ve Rosenberg Benlik Saygısı Ölçekleri kullanılarak yapılmıştır. Pearson Momentler Çarpımı kullanılarak yapılan analizde güvenilirlik katsayısı, 0.651 ($p<0.001$) iken umutsuzluk ölçeği ve RBSÖ' den aldıkları

puanların katsayısı 0.558 ($p < 0.001$) olarak çıkmıştır. Bu da Beck Umutsuzluk ölçeğinin uyum açısından geçerli olduğunun kanıtıdır.

Neticede Seber ve arkadaşlarının çalışmaları sonucu elde edilen veriler Beck Depresyon Ölçeğinin geçerli ve güvenilir olduğunu ortaya koymuş araştırmalarda , koruyucu ve önleyici ruh sağlığı sürecinde kullanılabileceğini ortaya koymuştur. (Dilbaz & Seber, 1993)

1994 senesinde Beck Umutsuzluk Ölçeği ile ilgili bir çalışma da Durak ve Palabıyıköğlü tarafından yapılmıştır. Geniş bir örneklem üzerinde yapılan bu geçerlilik çalışmasında, hem normal kişiler, hem de psikiyatrik ve kronik fiziksel hastalığı olan kişiler (toplam 373 kişi) örneklem grubu olarak incelenmiştir. Araştırma Beck Depresyon Ölçeği kriterinde yapılmış, tanı gruplarına göre iki ölçek arasında bulunan korelasyon katsayıları. 68.-71 ($p < .001$) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analizlere dayanarak Beck Umutsuzluk Ölçeği'nin normal örneklem için de psikiyatrik ve kronik-fiziksel hastalar için de geçerli bir ölçek olduğu sonucuna varılabilir. (Durak & Palabıyıköğlü, 1994)

2.2.3. Demografik Veriler Formu

Bu kısım araştırmayı yapan araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Temel demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş yerindeki pozisyon) alınarak, umutsuzluk ve örgütsel stress ilişkisinin alt amaç ve problemlerine yanıt aranmıştır.

2.3. Bulgular ve Analiz

Bu bölümde Beck Umutsuzluk Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinden elde edilen bulgular sunulmuştur. Veriler tablolar halinde ve açıklamalarıyla tezin sonuç bölümüne katlıda bulunmaktadır.

Ana soru 4 – 5 yıldızlı otel çalışanlarında umutsuzluk ve örgütsel srtes ilişkisidir. Bu ikisi arasında ilişki olduğu ölçek verilerine göre saptanmıştır ve altı faktörlere göre ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Alt faktörler:

Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi.

Doğum Yılına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi.

Medeni Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi.

Eğitim Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi.

İş Yerindeki Pozisyona Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi.

Çalışma %33,2'si (n=185) kadın, %66,8'i (n=372) erkek olmak üzere toplam 557 otel çalışanı ile yapılmıştır. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alfa) 0,763 ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) iç tutarlılık katsayısı (Kuder Richardson 20) ise 0,783 olarak saptanmıştır.

Tablo 3. Çalışanlara İlişkin Demografik Özellikler (N=557)

| | | n | % |
|------------------------------|----------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Kadın | 185 | 33,2 |
| | Erkek | 372 | 66,8 |
| Doğum yılı | 1966-1976 | 34 | 6,1 |
| | 1977-1994 | 523 | 93,9 |
| Medeni durum | Evli | 171 | 30,7 |
| | Bekar | 386 | 69,3 |
| Eğitim durumu | Ön lisans | 21 | 3,8 |
| | Lisans | 359 | 64,5 |
| | Yüksek lisans | 177 | 31,8 |
| İş yerindeki pozisyon | Yönetici | 153 | 27,5 |
| | Çalışan | 404 | 72,5 |

Araştırma sonucunda; çalışanların %33,2'si (n=185) kadın, %66,8'i (n=372) erkek olduğu görülmüştür.

Çalışanların %6,1'i (n=34) 1966-1976 yılları arasında, %93,9'u (n=523) 1977-1994 yılları arasında doğmuştur.

Çalışanların %30,7'si (n=171) evli, %69,3'ü (n=386) bekadır.

Çalışanların %3,8'i (n=21) ön lisans mezunu, %64,5'i (n=359) lisans mezunu ve %31,8'i (n=177) yüksek lisans mezunudur.

Ve çalışanların %27,5'inin (n=153) iş yerindeki pozisyonu yönetici, %72,5'inin (n=404) iş yerindeki pozisyonu ise çalışandır.

Tablo 4. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Dağılımı (N=557)

| | Min-Maks | Ort±SS |
|--|-------------|------------------|
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 0-3 | 1,77±0,66 |
| İyimser Yaklaşım | 0,2-3 | 1,61±0,52 |
| Çaresiz Yaklaşım | 0-3 | 0,98±0,53 |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 0-3 | 0,92±0,58 |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 0,25-3 | 1,78±0,68 |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0-5 | 0,71±1,08 |
| Motivasyon Kaybı | 0-8 | 3,53±2,25 |
| Umut | 0-5 | 2,17±1,48 |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 0-20 | 6,75±3,87 |

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; Kendine Güvenli Yaklaşım alt boyutu puanlarının 0 ile 3 arasında değişmekte olup, ortalamasının 1,77±0,66 olduğu; İyimser Yaklaşım alt boyutu puanlarının 0,2 ile 3 arasında değişmekte olup, ortalamasının 1,61±0,52 olduğu; Çaresiz Yaklaşım alt boyutu puanlarının 0 ile 3 arasında değişmekte olup, ortalamasının 0,98±0,53 olduğu; Boyun Eğici Yaklaşım alt boyutu puanlarının 0 ile 3 arasında değişmekte olup, ortalamasının 0,92±0,58 olduğu ve Sosyal Desteğe Başvurma alt boyutu puanlarının ise 0,25 ile 3 arasında değişmekte olup, ortalamasının 1,78±0,68 olduğu saptanmıştır.

Beck Umutsuzluk Ölçeği'nde; Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler alt boyutu puanları 0 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalamasının 0,71±1,08 olduğu; Motivasyon

Kayıbı alt boyutu puanlarının 0 ile 8 arasında değişmekte olup, ortalamasının $3,53 \pm 2,25$ olduğu; Umut alt boyutu puanlarının 0 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalamasının $2,17 \pm 1,48$ olduğu ve toplam umutsuzluk puanlarının 0 ile 20 arasında değişmekte olup, ortalamasının $6,75 \pm 3,87$ olduğu saptanmıştır.

Tablo 5. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ile Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Korelasyon Değerlendirmesi

| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
|---|--------------------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------|
| | Gelecekle Duygular Beklentiler | İlgili ve Motivasyon Kaybı | Umut | Toplam Umutsuzluk puanı |
| | r; p | r; p | r; p | r; p |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | -0,372; 0,001** | 0,180; 0,001** | 0,154; 0,001** | 0,025; 0,560 |
| İyimser Yaklaşım | -0,245; 0,001** | 0,120; 0,005** | 0,044; 0,305 | -0,012; 0,770 |
| Çaresiz Yaklaşım | 0,085; 0,056 | -0,318; 0,001** | -0,262; 0,001** | -0,262; 0,001** |
| Boyun Eğici Yaklaşım | -0,028; 0,513 | -0,415; 0,001** | -0,328; 0,001** | -0,377; 0,001** |
| Sosyal Desteğe Başvurma | -0,162; 0,001** | 0,135; 0,001** | 0,208; 0,001** | 0,093; 0,058 |

r: Pearson Korelasyon Analizi

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Bu tablodan anlaşılacağı üzere gelecekle ilgili duygular ve beklentilerin az olduğu durumlarda kendine güvenli yaklaşım azalmaktadır.

Yine motivasyon kaybının kendine güveni etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Umut ve kendine güven arasındaki ilişki de pozitif çıkmıştır.

İyimser yaklaşım alt boyutu puanları ile gelecekle ilgili duygular ve beklentiler alt boyutu puanları arasında %24,5 düzeyinde pozitif bir ilişki vardır.

Çaresiz yaklaşımın motivasyon kaybına etkisi ise %31,8 düzeyindedir. Burada çaresiz yaklaşımın motivasyon kaybında oldukça etkili olduğu görülmektedir. Çaresiz yaklaşım aynı zamanda umutsuzluğa sürüklenmede oldukça etkilidir.

Sonuçların en dikkat çekici kısımlarından biri ise boyun eğici yaklaşım ile motivasyon kaybı arasındaki %41,5 düzeyindeki negatif ilişkidir. Yine boyun eğici yaklaşımın umutsuzlukla arasında %32,8 oranında negatif ilişki saptanmıştır.

Gelecekle ilgili duygular ve beklentilerin düşük olması sosyal desteğe başvurma isteğini olumsuz etkilemektedir. Umut ise sosyal desteğe başvurma isteğini pozitif yönde etkilemektedir

Tablo 6. Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi

| Ölçekler | Cinsiyet | | t; p |
|--|---------------|---------------|------------------------|
| | Kadın (n=185) | Erkek (n=372) | |
| | Ort±SS | Ort±SS | |
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 1,68±0,67 | 1,81±0,65 | -2,346; 0,019* |
| İyimser Yaklaşım | 1,53±0,45 | 1,64±0,54 | -2,337; 0,020* |
| Çaresiz Yaklaşım | 0,85±0,43 | 1,05±0,57 | -4,059; 0,001** |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 0,89±0,51 | 0,94±0,62 | -0,940; 0,348 |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 1,82±0,64 | 1,76±0,70 | 1,038; 0,300 |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0,70±1,09 | 0,72±1,08 | -0,265; 0,791 |
| Motivasyon Kaybı | 4,34±2,03 | 3,13±2,24 | 6,206; 0,001** |
| Umut | 2,46±1,33 | 2,02±1,53 | 3,385; 0,001** |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 7,83±3,61 | 6,21±3,88 | 4,749; 0,001** |

t: Student t Testi

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; erkeklerde kendine güvenli yaklaşım ortalaması kadınlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek çıkmıştır. ($p < 0,019$; $p < 0,05$).

Yine erkeklerin iyimser yaklaşım ortalaması, kadınlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. (p:0,020; p<0,05).

Erkeklerin çaresiz yaklaşım ortalaması, kadınlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. (p:0,001; p<0,01).

Beck Umutsuzluk Ölçeği'nde; Kadınların motivasyon kaybının, erkeklerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. (p.0,001; p<0,01).

Kadınların umut puan ortalaması ise erkeklerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek çıkmıştır. (p.0,001; p<0,01).

Sonuçta erkeklerin motivasyonun daha yüksek, kendine güvenleri daha yüksek, daha iyimser oldukları görülmüştür. Kadınların ise motivasyon kaybı yaşadıkları, buna rağmen umutlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 7. Doğum Yılına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi

| Ölçekler | Doğum Yılı | | t; p |
|--|------------------|-------------------|-----------------------|
| | 1966-1976 (n=34) | 1977-1994 (n=523) | |
| | Ort±SS | Ort±SS | |
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 2,15±0,63 | 1,74±0,65 | 3,494; 0,001** |
| İyimser Yaklaşım | 1,70±0,56 | 1,60±0,51 | 1,097; 0,273 |
| Çaresiz Yaklaşım | 1,10±0,43 | 0,98±0,54 | 1,313; 0,190 |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 1,29±0,36 | 0,90±0,59 | 3,910; 0,001** |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 1,85±0,45 | 1,77±0,69 | 0,611; 0,542 |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0,68±0,77 | 0,72±1,10 | -0,211; 0,833 |
| Motivasyon Kaybı | 2,82±1,14 | 3,58±2,29 | -1,895; 0,059 |
| Umut | 2,32±1,36 | 2,16±1,49 | 0,637; 0,524 |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 6,24±2,71 | 6,78±3,93 | -0,793; 0,428 |

t: Student t Testi

**p<0,01

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; 1966-1976 yılları arasında doğanların kendine güvenli yaklaşım ortalaması, 1977-1994 yılları arasında doğanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. (p:0,001; p<0,01).

1966-1976 yılları arasında doğanların boyun eğici yaklaşım ortalamasının, 1977-1994 yılları arasında doğanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. (p:0,001; p<0,01).

Tablo 8. Medeni Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi

| Ölçekler | Medeni Durum | | t; p |
|--|--------------|---------------|------------------------|
| | Evli (n=171) | Bekar (n=386) | |
| | Ort±SS | Ort±SS | |
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 1,71±0,68 | 1,80±0,65 | -1,424; 0,155 |
| İyimser Yaklaşım | 1,61±0,56 | 1,60±0,49 | 0,170; 0,865 |
| Çaresiz Yaklaşım | 1,00±0,55 | 0,97±0,53 | 0,533; 0,594 |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 1,05±0,61 | 0,86±0,56 | 3,560; 0,001** |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 1,83±0,62 | 1,75±0,71 | 1,177; 0,240 |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0,71±1,05 | 0,72±1,10 | -0,016; 0,987 |
| Motivasyon Kaybı | 3,09±2,30 | 3,73±2,20 | -3,114; 0,002** |
| Umut | 1,99±1,59 | 2,24±1,42 | -1,840; 0,066 |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 6,12±4,10 | 7,02±3,73 | -2,541; 0,011* |

t: Student t Testi *p<0,05 **p<0,01

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; evli olanların boyun eğici yaklaşımı bekar olanlardan daha yüksektir. (p:0,001; p<0,01). Evli olanların, bekar olanlara göre daha fazla boyun eğici davranış gösterdiğinden söz edilebilir.

Beck Umutsuzluk Ölçeği'nde; Bekar olanların ise motivasyon kaybının, evli olanlara göre daha düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. (p:0,002; p<0,01).

Bekar olanların toplam umutsuzluk puan ortalaması, evli olan çalışanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. (p:0,011; p<0,05).

Tablo 9. Eğitim Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi

| Ölçekler | Eğitim Durumu | | t; p |
|--|------------------------|-----------------------|------------------------|
| | Lisans ve altı (n=380) | Yüksek Lisans (n=177) | |
| | Ort±SS | Ort±SS | |
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 1,70±0,67 | 1,92±0,61 | -3,871; 0,001** |
| İyimser Yaklaşım | 1,56±0,52 | 1,71±0,49 | -3,301; 0,001** |
| Çaresiz Yaklaşım | 0,95±0,50 | 1,04±0,59 | -1,802; 0,072 |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 0,91±0,58 | 0,94±0,6 | -0,449; 0,654 |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 1,73±0,65 | 1,88±0,73 | -2,493; 0,013* |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0,75±1,09 | 0,64±1,07 | 1,133; 0,258 |
| Motivasyon Kaybı | 3,50±2,13 | 3,59±2,48 | -0,456; 0,649 |
| Umut | 2,14±1,45 | 2,23±1,53 | -0,643; 0,521 |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 6,80±3,71 | 6,63±4,18 | 0,491; 0,623 |

t: Student t Testi

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; yüksek lisans mezunu olanların kendine güvenli yaklaşımlarının, lisans ve altı mezunlarından yüksek olduğu görülmüştür. (p:0,001; p<0,01).

Yine aynı şekilde yüksek lisans mezunu olanların iyimser yaklaşımının, lisans ve altı mezunlarından yüksek olduğu saptanmıştır. (p:0,001; p<0,01).

Yüksek lisans mezunu olanların Sosyal Desteğe Başvurma ortalaması ise lisans ve altı mezunlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek çıkmıştır. (p:0,013; p<0,05).

Tablo 10. İş Yerindeki Pozisyona Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Değerlendirmesi

| Ölçekler | İş Yerindeki Pozisyon | | t; p |
|--|-----------------------|-----------------|-----------------------|
| | Yönetici (n=153) | Çalışan (n=404) | |
| | Ort±SS | Ort±SS | |
| Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) | | | |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 1,92±0,71 | 1,71±0,63 | 3,328; 0,001** |
| İyimser Yaklaşım | 1,67±0,52 | 1,58±0,51 | 1,748; 0,081 |
| Çaresiz Yaklaşım | 1,00±0,68 | 0,98±0,47 | 0,538; 0,591 |
| Boyun Eğici Yaklaşım | 0,88±0,67 | 0,93±0,55 | -0,891; 0,373 |
| Sosyal Desteğe Başvurma | 1,81±0,67 | 1,76±0,68 | 0,655; 0,513 |
| Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) | | | |
| Gelecekle İlgili Duygular ve Beklentiler | 0,59±0,90 | 0,76±1,14 | -1,697; 0,090 |
| Motivasyon Kaybı | 3,49±2,23 | 3,54±2,26 | -0,255; 0,799 |
| Umut | 2,46±1,57 | 2,05±1,43 | 2,938; 0,003** |
| Toplam Umutsuzluk puanı | 6,76±3,68 | 6,74±3,94 | 0,074; 0,941 |

t: Student t Testi

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde; İş yerindeki pozisyonu yönetici olanların kendine güvenli yaklaşımları, iş yerindeki pozisyonu çalışan olanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. ($p:0,001$; $p<0,01$).

Beck Umutsuzluk Ölçeği'nde; İş yerindeki pozisyonu yönetici olanların umut alt boyutu puan ortalaması, iş yerindeki pozisyonu çalışan olanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. ($p:0,003$; $p<0,01$). Pozisyonu yönetici olanların daha fazla umut etme davranışı gösterdiğinden söz etmek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmaya katılan 557 4-5 yıldızlı otel çalışanıyla ilgili sosyodemografik özellikler ve uygulanan ölçekler ile formların analiz edilmesinin ışığında tartışma ve önerilere yer verilecektir.

Ölçekleri dolduran otel çalışanlarının %33,2'si (185) kadın, %66,8'i (372) erkektir. 523 kişinin doğum yılı 1977-1994 arasındadır. Çalışan kesim olduğu için doğal bir sonuçtur. 171 evli ve 386 kişi bekar. Eğitim seviyelerine bakıldığında 21 kişinin ön lisans mezunu olduğu, 359 kişinin lisans mezunu olduğu ve 177 kişinin yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. 153 iş yerindeki pozisyonu yönetici, 404 kişinin ise çalışandır. Ölçekleri dolduran otel çalışanlarının ağırlıklı olarak bekar, erkek, lisans mezunu olduğu ve çalışmaya katılan yöneticilerin az olduğu görülmektedir.

Ören'in yaptığı çalışmada, örgütsel politikalardan kaynaklanan stres boyutunun konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini; işin yapısından kaynaklanan stres boyutunun ise konaklama işletmeleri çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerini belirleyen ve yordayan değişken olduğunu ortaya koymuştur. (Ören, 2014)

Bu çalışmadaki sonuçların analizleri incelendiğinde ise gelecekle ilgili duygular ve beklentilerin az olduğu durumlarda kendine güvenin azaldığı ve motivasyon kaybının kendine güveni etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Umut ve kendine güven arasındaki ilişki de pozitif çıkmıştır.

Gelecekte beklenen genel anlamda düşük çıkmıştır. İyimser yaklaşım ve gelecekte beklenen arasında olumlu bir ilişki vardır. Yani çalışan kesimde gelecekte beklenen olanların iyimser bakış açısına sahip insanlar olduğunu söyleyebiliriz. Yine evlilerde bu beklenti daha yüksektir. Bekarların daha çok olması ise, gelecekte beklentilerinin düşük olması nedeniyle evlenmemiş olabilecekleri sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Çaresiz yaklaşımın motivasyon kaybına etkisi ise %31,8 düzeyindedir. Burada çaresiz yaklaşımın motivasyon kaybında oldukça etkili olduğu görülmektedir. Çaresiz yaklaşım aynı zamanda umutsuzluğa sürüklenmede oldukça etkilidir.

Sonuçların en dikkat çekici kısımlarından biri ise boyun eğici yaklaşım ile motivasyon kaybı arasındaki %41,5 düzeyindeki negatif ilişkidir. Yine boyun eğici yaklaşımın

umutsuzlukla arasında %32,8 oranında negatif ilişki saptanmıştır. Evli olanlar da ise boyun eğici yaklaşımı bekar olanlardan daha yüksektir. Bu sonuç evli olanların içinde buldukları durumu daha kolay kabullendiklerini gösterir ve bu da gelecekte beklenenin yüksek olma sebebinin aslında gelecekte bekledikleri şeylerin daha basit olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Bekarlarda boyun eğici davranış düşüktür, gelecekte daha çok şey beklemekte ve olmayacağına dair umutsuz bir bakışına sahip oldukları görülmektedir. Bu da beraberinde bekarların motivasyon kaybının daha düşük olması sonucu doğurur ki ölçeklerden edilen veriler de bu durumu doğrulamaktadır. Sonuç olarak, analizde de görüleceği üzere bekar olanların toplam umutsuzluk puan ortalaması, evli olanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir.

1966-1976 yılları arasında doğanların boyun eğici yaklaşım davranışı, 1977-1994 yılları arasında doğanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. 1966-1976 yılları arasında doğanların kendine güvenli yaklaşım ortalaması, 1977-1994 yılları arasında doğanlardan yüksektir.

Verilerin analiz edilmesi sonucunda eğitim düzeyi yükseldikçe kendine güvenli yaklaşımın yükseldiği görülmektedir.

Sonuçlar genel anlamda şunu söylemektedir. Boğun eğici davranış biçimi, durumu kabullenmeyi ve bu da umut etme davranışını artırmaktadır. Boğun eğici davranış ise evlilerde ve yaşça daha büyük olanlar da daha fazladır. Genel olarak; 1977-1994 yılları arasında doğan bekar otel çalışanlarının kendine güvenlerinin düşük, gelecekte beklenenin az ve umutsuz bir ruh hali içinde olduklarını sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da yaşadıkları stresin ve motivasyon kaybının 1966-1976 yılları arasında doğan ve evli olan çalışanlardan daha yüksek olduğunu gösterir. 523 kişinin doğum yılının ise 1977-1994 yılları arasında olması bize otel çalışanlarının büyük çoğunluğunun stres altında çalıştığını göstermektedir.

Stres altında çalışmak kişilerin umutsuz bir ruh hali içinde olmalarına ve gelecekte beklenenin düşük olmasına sebep olmaktadır. Tüm bu durumların önüne geçilebilmesi için iş yerlerinde stresi azaltıcı çalışmalar yapılması ve stresle baş etme yöntemlerinin öğretilmesi önerilmektedir.

Şar ve Işıklının şoförlerle yaptığı çalışmanın sonucundaki önerileri şu şekildedir; sürekli aynı davranışları sergileme işle ilgili monotonluğa sebep olmakta ve stres yaratmaktadır. Monotonluğun ortadan kaldırılması için farklı alternatifler geliştirilmesi stresle baş edebilmelerine katkı sağlayabilecektir. İş ortamında demokratik bir ortam oluşturulması, etkili bir iletişim kurulmasının sağlanması ve olumlu bir çalışma iklimi hazırlanması şoförlerin stresle baş edebilmelerine katkı sağlayabilecektir. (Şar & Işıklar, 2011)

Bu anlamda stress faktörlerinin azatılabilmesi için monotonluğun önüne geçilmesi gerekir. Hissiyatın, çalışanlarındaki monotonluğun fark edilebilmesi için onlarla doğru iletişim kurmak da oldukça önemlidir.

Yapılan araştırma sonuçları, stresle başa çıkmada iki yol olduğunu ortaya çıkarmıştır. İlki örgütteki çevresel stres faktörlerini azaltmak ya da kaldırmak. İkincisi çalışanlara stresle başa çıkmanın yollarını öğretmektir. Bu sebeple stresi önleme yöntemlerinden biri de stres altındaki çalışanlara yardım etmek ve onlara, çeşitli seminer ve eğitimlerle bilgi vermek ve mücadelelerini güçlendirmede yardımcı olmaktır. (Örnek & Aydın, 2006, s. 225)

Bu da işletmelerdeki yönetici eğitimlerinin önemini vurgulamaktadır. Yöneticilerin yalnızca mesleki eğitimler değil, iletişim kurma, stresle baş etme yöntemlerini öğrenme ve öğretme eğitimleri de almaları gerekmektedir.

Stresle baş etme yöntemlerinden bazıları; çalışanlara yardım etmek için hazırlanan programlar, gevşeme yöntemleri, biyolojik olarak geri besleme ve algılama yeteneklerinin geliştirilmesi vb. yöntemleri içermektedir. (Ertekin, 1993) Bu yöntemlerle çalışanların üzerlerindeki baskılar azaltılabilir ve stresle başa çıkmada kişisel olarak çaba gösterebilmeleri için cesaretlendirilebilirler. Ek olarak bu yöntemler uyum süreçlerini de hızlandıracaktır.

Bir diğer önemli husus ise zaman yönetimidir. Zaman yönetimindeki amaç, zamanı gereklilik ve istekleri karşılayabilecek şekilde kontrollü tutabilmektir. Zamanın yönetirken, amaç belirlemek, hedefe ulaşmak için plan yapmak, plana hızlıca başlamak, ne zaman biteceğini belirlemek ve sonunda amaca ulaşına dek çalışmaya devam edilmelidir. Zaman baskısının ortaya çıkardığı stresle başa çıkmak için zamanın

yönetimini ele almak önemlidir. Zamanı doğru kullanmamanın yaşattığı streste en önemli nedenlerden biri işlerin son dakikaya veya sürüncemeye bırakılmasıdır. (Aydın İ. P., 2002, s. 162)

İşlerin son dakikaya bırakılması, çalışanlarda işlerin yetişmeyeceği ve bu nedenle yöneticileri tarafından baskı göreceklere korkusuyla yoğun stress hissetmelerine sebep olacaktır. Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olunmadığı durumlarda daima bir sıkışmışlık hissiyatı ve akabinden umutsuzluk ve gelecekte bekletinin düşün olması durumları ortaya çıkacaktır.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan veriler; 1977-1994 yılları arasında doğan bekar otel çalışanlarının kendine güvenlerinin düşük, gelecekte beklentilerinin az ve umutsuz bir ruh hali içinde olduklarını göstermiştir. Bu da yaşadıkları stresin ve motivasyon kaybının 1966-1976 yılları arasında doğan ve evli olan çalışanlardan daha yüksek olduğunu gösterir. 523 kişinin doğum yılının ise 1977-1994 yılları arasında olması bize otel çalışanlarının büyük çoğunluğunun stres altında çalıştığını göstermektedir.

Bu nedenle otel çalışanlarında stresin önlenmesi ve stresle başa çıkma yöntemleri hakkında bilgilendirilmelerin yapılması ülkemiz gibi turizm sektörünün geniş olduğu yerlerde oldukça büyük önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Aktaş, A., & Aktaş, R. (1992). İş Stresi. *Verimlilik Dergisi*. içinde Milli Prodüktivite Yayınları.
- Alkan, G. (2014). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Stres Üzerine İlişkisi. Beykent Üniversitesi SBE.
- Altıntaş, E. (2011). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Amerikan Psikiyatri, B. (2014). *DSM 5*. HYB Yayıncılık.
- APA, A. A. (1993). *DSM-IV*. Washington DC: American Psychiatric Pub Incorporated.
- Arık, İ. A. (1996). *Motivasyon ve Heyecana Giriş*. İstanbul: Çantay Kitapevi.
- Aslan, M. (1995). Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları. Malatya: İnönü Üniversitesi SBE.
- Ataman, G. (2002). *İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Aydın, İ. P. (2002). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Bakırcıoğlu, R. (1994). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (1984). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Braham, B. J. (1998). *Ateş Altında Sakin Kalabilmek Stres Yönetimi*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *İnsan Bilimleri*.
- Can, H., & Azizoğlu, Ö. A. (2005). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Cüceloğlu, D. (1997). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Çakır, İ. (2006). Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması. Adana: Çukurova Üniversitesi SBE.

- Çelebi, E. (2010). J.P. Satre'de Özgürlüğün Ontolojik Temelleri Üzerine. *Dergipark*, 12-22.
- Demirbilek, M. (2013). Tek Ebeveynli Olan ve Olmayan Ergenlerin Atılganlık Düzeyleri ile Benlik Saygılarının İncelenmesi: İstanbul İli Sancaktepe Örneği. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi SBE.
- Demirel, O. N., Yılmaz, Y., & Üngüren, E. (2015). Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Umutsuzluk Düzeylerinin Beck Umutsuzluk Ölçeğiyle Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyol Bilimler Dergisi*, 280-290.
- Derebaşı, I. (1996). Beck Umutsuzluk Ölçeği'nin Ege Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Geliştirilmesi. İzmir: Ege Üniversitesi SBE.
- Dilbaz, N., & Seber, G. (1993). Umutsuzluk Kavramı: Depresyon ve İntiharda Önemi. *Kriz Dergisi*, 134-138.
- Dinçer, B. (2013). İlköğretim Matematik Öğretmen Adaylarının Mesleğe Karşı, Tutum, Algı ve Umutsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi EBE.
- Durak, A., & Palabıyıkoglu, R. (1994). Beck Umutsuzluk Örneği Geçerlilik Çalışması. *Kriz Dergisi*, 311-319.
- Duruarı, S. (1994). İşkencenin Bazı Psikolojik Boyutları Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi SBE.
- Düzgün, A. (2014). Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıol Yayınevi.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ersever, O. (1985). Stresin Ruh Sağlığıyla İlişkisini İçeren Çok Faktörlü Kavramsal Bir Model. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 33-39.

- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Fromm, E. (2000). *Sevgi ve Şiddetin Kaynağı*. Ankara: Öteki Yayınevi.
- Galioglu, C. (2014). Beliren Yetişkinlerin Yalnızlık ve Umutsuzluk Düzeyleri ile Aile İşlevleri Arasındaki İlişki. Mersin: Mersin Üniversitesi EBE.
- Geçtan, E. (2010). *Psikalaniz ve Sonrası*. İstanbul: Metis Yayınları.
- Gökdeniz, İ. (2005). Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 173-189.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 91-109.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hatungil, R. (2008). Stres ve Demansta Hipotalamus-Hipofiz-Adrenal Ekseninin Rolü. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilim Dergisi*, 1-7.
- Holat, H., Bitlis, V., Dilbaz, N., Tüzer, T., & Bayam, G. (1994). İntihar Girişimlerinde Ümitsizlik ve Depresyon. *Kriz Dergisi*, 320-322.
- Hu, H.-H. ‘., & Cheng, C.-W. (2010). Job Stress, Coping Strategies, and Burnout Among Hotel Industry Supervisors in Taiwan. *International Journal of Human Resource Management*, 1337-1350.
- Işık, K., & Akova, O. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’ daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17-44.
- Işıklı, B. (2013). *Çatışma ve Stres Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Kierkegaard, S. (2004). *Ölümcül Hastalık Umutsuzluk*. İstanbul: Doğu Batı Yayınları.

- Kırel, Ç. (1993). Örgütsel Stres Yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 54-69.
- Kızılgöçit, M. (2011). Yalnızlık Umutsuzluk ve Dindarlık İlişkisi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi SBE.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Yayınevi.
- Kollektif. (2012). *Türkçe Sözlüğü*. Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Kulaksızoğlu, A. (1999). *Ergenlik Psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. New York: University of Nebraska.
- Norfolk, D. (1989). *İş Hayatında Stres*. Form Yayınları.
- Ören, D. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelim Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi. Yaşar Üniversitesi SBE.
- Örnek, A. Ş., & Aydın, Ş. (2006). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Özkalp, E., & Kırel, Ç. (2001). Örgütsel Davranış. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışma Vakfı Yayınları.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Poyraz, E. (2009). İlköğretim ve Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi SBE.
- Saraç, T. (2015). Ahi Evran Üniversitesi Son Sınıf Öğrencilerinin Gelecek Kaygısı ve Umutsuzluklarının İncelenmesi. Ahi Evran Üniversitesi SBE.
- Sardarov, E. (2015). Örgütsel Stresin İşgören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Senemoğlu, N. (2007). *Gelişim, Öğrenme ve Öğretim*. Ankara: Gönül Yayıncılık.
- Suvarlı, M. K. (1995). Çocuklarda ve Adolesans Çağında İntihar: Araştırmalar, Önlemler ve Çözüm Önerileri. *Kriz Dergisi*, 89-101.

- Şahin, N. H. (1994). *Stresle Başa Çıkma:Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Şar, A. H., & Işıklar, A. (2011). Ulaşım Hizmetinde Görevli Sürücülerin Stresle Başetme Becerileri: Bir Alan Uygulaması. *Akademik Bakış Dergisi*.
- Tanç, S. (1999). Benlik Değeri, Umutsuzluk ve Kariyer Beklentileri. Marmara Üniversitesi SBE.
- Tarakçıoğlu, S. (2004). Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1-19.
- Tekin, M., & Filiz, K. (2008). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarının Antrenörlük Eğitimi ve Spor Yöneticiliği Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Umutsuzluk ve Boyun Eğici Davranış Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 27-37.
- Uğur, M. (2005). Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar. *İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açından Stres ve Çareleri*, 13-33.
- Uysal, İ. (2004). Örgütsel Çalışma Yöntemi ve T.C. Merkez Bankasına Yönelik Bir Çalışma. Ankara: T.C. Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü.
- Vidinlioğlu, S. Ö. (2010). Orta Öğretim Öğrencilerinin Benlik Algısı ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki. Sakarya Üniversitesi SBE.
- Yalom, I. D. (2001). *Varoluşçu Psikoterapi*. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.
- Yıldırım, B. (2015). Öğretmenlerin Umutsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi. Okan Üniversitesi SBE.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 175-189.
- Yılmaz, A., & Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 1-19.

Yılmaz, İ. A., & Dursun, B. (2014). Gen Bireylerin Umutsuzluk Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özellikleri ile İlişkisi: Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar MYO Örneği. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 48-79.



ÖZGEÇMİŞ

Cemre TAŞ, 1990 yılında İzmit'te doğdu. İlk ve orta öğrenimi Samsun'da tamamladı. 2012 yılında Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Sosyoloji bölümünden mezun oldu. Öğrencilik yıllarından itibaren çeşitli alanlarda iş tecrübesi edinmiş olup şu anda Maslak'ta bir reklam ajansında marka yöneticisi olarak görev almaktadır.



EKLER

EK 1: STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ

Bu ölçek kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarınızla başa çıkmak için genellikle neler yaptığınızı hatırlayın ve aşağıdaki davranışların sizi tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyin. Herhangi bir davranış size uygun değilse %0'ın altına, çok uygun ise %100'ün altına işaret koyun.

| Bir sıkıntı olduğunda..... | | %0 | %30 | %70 | %100 |
|----------------------------|--|-----|-----|-----|------|
| 1 | Kimsenin bilmesini istemem | () | () | () | () |
| 2 | İyimser olmaya çalışırım | () | () | () | () |
| 3 | Bir mucize olmasını beklerim | () | () | () | () |
| 4 | Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım | () | () | () | () |
| 5 | Başta gelen çekilir diye düşünürüm | () | () | () | () |
| 6 | Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım | () | () | () | () |
| 7 | Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim | () | () | () | () |
| 8 | Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım | () | () | () | () |
| 9 | İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem | () | () | () | () |
| 10 | Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum | () | () | () | () |
| 11 | Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam | () | () | () | () |
| 12 | Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım | () | () | () | () |
| 13 | İş olacağına varır diye düşünürüm | () | () | () | () |
| 14 | Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım | () | () | () | () |
| 15 | Problemin çözümü için adak adarım | () | () | () | () |
| 16 | Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum | () | () | () | () |
| 17 | Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım | () | () | () | () |
| 18 | Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım | () | () | () | () |
| 19 | Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım | () | () | () | () |
| 20 | Problem(ler)i adım adım çözmeye çalışırım | () | () | () | () |
| 21 | Mücadeleden vazgeçerim | () | () | () | () |
| 22 | Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm | () | () | () | () |
| 23 | Hakkımı savunabileceğime inanırım | () | () | () | () |
| 24 | Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim | () | () | () | () |
| 25 | “Keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm | () | () | () | () |
| 26 | Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim | () | () | () | () |
| 27 | “Benim suçum ne” diye düşünürüm | () | () | () | () |
| 28 | “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm | () | () | () | () |
| 29 | Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım | () | () | () | () |
| 30 | Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır | () | () | () | () |

EK-2: Beck Umutsuzluk Ölçeği – Beck’s Hopelessness Scale (BHS)

Hastanın Adı Soyadı:

Tarih:

Aşağıda geleceğe ait düşünceleri ifade eden bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir ifadeyi okuyarak, bunlar size ne kadar uygun olduğuna karar veriniz. Size uygun olanlar için “Evet”, uygun olmayanlar için ise “Hayır” sütununu işaretleyiniz.

| | | EVET | HAYIR |
|---|---|----------------------------|-----------------------------|
| 1 | Geleceğe umut ve coşku ile bakıyorum. | | |
| 2 | Kendim ile ilgili şeyleri düzeltemediğime göre çabalamayı bıraksam iyi olur. | | |
| 3 | İşler kötüye giderken bile her şeyin hep böyle kalmayacağını bilmek beni rahatlatıyor. | | |
| 4 | Gelecek on yıl içinde hayatımın nasıl olacağını hayal bile edemiyorum. | | |
| 5 | Yapmayı en çok istediğim şeyleri gerçekleştirmek için yeterli zamanım var. | | |
| 6 | Benim için çok önemli konularda ileride başarılı olacağımı umuyorum. | | |
| 7 | Geleceğimi karanlık görüyorum. | | |
| 8 | Dünya nimetlerinden sıradan bir insandan daha çok yararlanacağımı umuyorum. | | |
| 9 | İyi fırsatlar yakalayamıyorum, gelecekte yakalayacağıma inanmam için de hiçbir neden yok. | | |
| 10 | Geçmiş deneyimlerim beni geleceğe iyi hazırladı. | | |
| 11 | Gelecek benim için hoş şeylerden çok, tatsızlıklarla dolu görünüyor. | | |
| 12 | Gerçekten özlediğim şeylere kavuşabileceğimi umuyorum. | | |
| 13 | Geleceğe baktığımda şimdikine oranla çok daha mutlu olacağımı umuyorum. | | |
| 14 | İşler bir türlü benim istediğim gibi gitmiyor. | | |
| 15 | Geleceğe büyük inancım var. | | |
| 16 | Arzu ettiğim şeyleri elde edemediğime göre bir şeyler istemek aptallık olur. | | |
| 17 | Gelecekte gerçek doyuma ulaşmam olanaksız gibi. | | |
| 18 | Gelecek bana bulanık ve belirsiz görünüyor. | | |
| 19 | Kötü günlerden çok, iyi günler bekliyorum. | | |
| 20 | İstediğim her şeyi elde etmek için çaba göstermenin gerçekten yararı yok, nasıl olsa onu elde edemeyeceğim. | | |
| Scor Grupları | | | |
| 0-3 puan: Minimal | | 4-8 puan: Hafif | 9-14 puan: Orta (sık takip) |
| >15 puan: Şiddetli (kesin intihara meyil) | | Toplam Puan (0-20): | |

EK-3: DEMOGRAFİK VERİLER FORMU

Cinsiyet: Kadın / Erkek

Doğum Yılı: 1950-1965 / 1965-1976 / 1977-1994

Medeni Durum: Evli / Bekar

Eğitim Durumu: Lisans ve öncesi / Ön Lisans / Lisans / Yüksek Lisans / Doktora

İş Yerindeki Pozisyon: Yönetici / Çalışan

