



K.K.T.C
YAKIN DOGU ÜNİVERSİTESİ
EGİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EGİTİM YÖNETİMİ DENETİMİ EKONOMİSİ VE PLANLAMASI
ANABİLİM DALI

İLKOKUL YÖNETİCİLERİ VE ÖĞRETMENLERİNİN
STRESLE BAŞA ÇIKABİLME DÜZEYLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Safet ÖZGÜL

Lefkoşa - 2007



YAKIN DOGU ÜNİVERSİTESİ
EGİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EGİTİM YÖNETİMİ DENETİMİ EKONOMİSİ VE PLANLAMASI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

İLKOKUL YÖNETİCİLERİ VE ÖĞRETMENLERİNİN
STRESLE BAŞA ÇIKABİLME DÜZEYLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Safet ÖZGÜL

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Fatoş SİLMAN


Lefkoşa - 2007

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne;

Safet ÖZGÜL tarafından hazırlanan "İlkokul Yöneticileri ve Öğretmenlerinin Stresle Başa Çıkabilme Düzeyleri" adlı çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi Denetimi Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Cem BİROL.



Üye: Doç. Dr. Hüseyin UZUNBOYLU.



Danışman: Ydr. Doç. Dr. Fatoş SİLMAN

~ ..

ONAY

Yukardaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım .

..1.1.1.1.. 1...1 2007



ÖNSÖZ

Eğitim örgütlerinde amaç, bireylerde planlı ve programlı olarak davranış değişiklikleri meydana getirmektir. Toplumun eğitim hizmetiyle özdeşleştirdikleri kavram, okuldur. Bu durum, okulların açık bir sistem olma özelliğini yansıtmaktadır. Toplumsal sistem içerisinde bir alt sistem olan Türk Eğitim sistemi de okul bazında alt sistemler barındırmaktadır. Türk Eğitim Sisteminin en kritik alt sistemi kuşkusuz ilköğretim alt sistemidir. Bir toplumun geleceğini, ilköğretim okullarının eğitim ve öğretim kalitesi belirler. Bireye eğitimle kazandırılacak olan temel bilgi ve beceriler bu dönemde edinilir.

İlköğretim alt sistemiyle ilgili yeniden yapılanma çerçevesinde beş yıllık temel eğitim, yasal statüye kavuşturulmakla birlikte sistemin yenilenmesinde yapıdan çok davranışın esas alınması gerekmektedir. İlköğretime ilişkin yenileşme çalışmalarının çoğunun, okul programlarına ve öğretmen yetiştirmeye sınırlı kaldığı görülmektedir. Oysa sistemi yönlendiren bir birey olarak okul yöneticisinin de hizmet öncesinde ve hizmet içinde yeni yapıları harekete geçirecek yeterlilikleri kazanmış olması gereklidir. Çünkü ilköğretim okul müdürleri, okullarında görevli öğretmenlerin lideri olarak kabul edilmektedir. Müdürün eğitim - öğretim alanında liderlik görevini yerine getirebilmesi için bu alanda yeterli düzeyde olması gerekmektedir.

İkibinli yılların ilköğretimini yönlendirecek okul yöneticilerinin stresten uzak, değişime açık, kişilerarası ilişkilerin şeffaf olduğu bir okul ortamını yaratabilmeleri ve çalışabilmeleri, toplumsal rahatlamanın da temelini oluşturacaktır. Başarılı bir lider; durumlara uyabilen, sosyal çevreye duyarlı, işbirlikçi, kararlı, düzenli, bilgili, ikna edici, güvenilir, etkileyici, kendine güvenen, strese dayanıklı, sorumluluk üstlenmeye istekli olmalıdır ki; örgütü etkileyebilsin (Sungur, 1997:96).

Okuldaki kilit personel konumundaki okul yöneticisinin rolü; onun kişiliği, yaşadığı stres düzeyi, bireysel özellikleriyle sınırlanmakta ya da gelişime açık bir durum kazanmaktadır. Bu nedenle, okullarda bulunan yöneticilerin ve öğretmenlerin stres düzeyleri ve stresle başa çıkabilme arasındaki bağlantının araştırılması önem kazanmaktadır. Bu araştırma da ilköğretim yöneticileri ve öğretmenleri açısından "stresle başa çıkabilme düzeyleri" konusu araştırılarak konuyla ilgili görüşler belirlenerek sorunlar ortaya konulup çözüm yolları geliştirilmeye çalışılacaktır.

Bu çalışmanın oluşturulmasında, tezimin hazırlanmasında, görüşleri ile katkılarını ve yönlendirmelerini benden esirgemeyen değerli hocalarım Yrd. Doç. Dr. Fatoş SİLMAN'a , Doç. Dr. Hüseyin UZUNBOYLU'ya, Doç. Dr. Cem BİROL'a ve emeği geçen herkese içten teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

JURİ ÜYELERİNİN ONAY SAYFASI..	.i
ÖNSÖZ	.ii
İÇİNDEKİLER	.iv
TABLolar LİSTESİ.	viii
ÖZET	ix
ABSTRACT	x

BÖLÜM I

1.1.Giriş :	1
1.2. Problem Cümlesi :	4
1.3. Araştırmanın Amacı.	4
1.4. Araştırmanın Önemi	5
1.5. Sınırlılık	5
1.6. Tanımlar	6
1.7. Kısaltmalar.	7
1.8. KURAMSAL TEMELLER	8
1.8.1. Stres kavramı.	8
1.8.2. Stresin Bireyde Yarattığı Tepkiler.	11
1.8.3. Stresin Belirtileri	14
1.8.4. Performans (Başarı) Kavramı..	15
1.8.5. İşletmelerde Performansı Belirleyen Faktörler..	16
1.8.6. Örgütlerde Stres Yönetimi	18

1.8.7. Stresin Birey Üzerindeki Etkileri	19
1.8.8. Stres Yönetimi	22
1.8.9. Stres Danışmanlığı.	25
1.8.10. Stres ve Performans İlişkisi	26
1.8.11. Stres ve Performans Modeli	29
1.8.12. Stresin Bireysel ve Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileşimi	30

BÖLÜM II

İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1.Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	32
2.2.Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.	32

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Modeli	35
3.2.Evren	36
3.3. Örneklem	37
3.4.Veritoplama Teknikleri	37
3.5.Veritoplama Aracının Geliştirilmesi	37
3.6.Veritoplama Aracının Uygulanması..	38
3.7.Verilerin Çözümü'lenmesi.	39

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Eğitimcilerin Kişisel Bilgileri	.40
4.2. Eğitimcilerin Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları	.43
4.3. Eğitimcilerin Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları	.44
4.4. Eğitimcilerin Görev Ünvanına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları	45
4.5. Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları	46
4.6. Eğitimcilerin Yaşına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları	47
4.7. Eğitimcilerin Medeni Durumuna Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları	48
4.8. Eğitimcilerin Mesleki Kıdemlerine Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları	49

BÖLÜM V
SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 .Sonuç	50
S.2.Öneriler.	53
KA YNAKÇA	55

EKLER

EK. 1. İlköğretim Dairesinden Alınan İzin Örneği	61
EK.2. Araştırma Ölçeği	62

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo.1 .Zararlı ve Yararlı Stresin İşaretleri	10
Tablo. 2.Stresin Belirtileri	14
Tablo.3. İş Stresinin Kaynakları	20
Tablo.4. Evrende Yer Alan İlköğretim Okulları İle Yönetici Ve Öğretmenler Listesi	36
Tablo.5.Eğitimcilerin Cinsiyetine Göre Yüzdeler Dağılımları	.40
Tablo.6.Eğitimcilerin Yaş Gruplarına Göre Yüzdeler Dağılımları	41
Tablo.7.Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Yüzdeler Dağılımları	.41
Tablo.8.Eğitimcilerin Kıdemlerine Göre Yüzdeler Dağılımları	42
Tablo.9.Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okul Türlerine Göre Yüzdeler Dağılımları	.42
Tablo.10.Eğitimcilerin Görev Ünvanlarına Göre Yüzdeler Dağılımları	.43
Tablo.11.Eğitimcilerin Stresle Başa Çıkabilme Puanlarının Betimsel Sonuçları	.43
Tablo.12. Eğitimcilerin Cinsiyetine Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları	.44
Tablo.13.Eğitimcilerin Görev Ünvanlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları	45
Tablo.14 Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları	46
Tablo.15.Eğitimcilerin Yaşına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları	47
Tablo.16.Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları	48
Tablo.17.Eğitimcilerin Meslek Kıdemlerine Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları	49

ÖZET

Bu çalışma genel olarak eğitimcilerde stres, özel olarak da yöneticiler ve öğretmenlerin iş stresinin korunması ve uygun düzeye getirilmesi için, ön görülen durum değerlendirmelerine katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Evrenini Milli Eğitim Ve Kültür Bakanlığı İlköğretim Dairesine bağlı devlet ilkokullarında, 2005-2006 öğretim yılında görev yapan müdür, müdür muavini ve öğretmenler oluşturmaktadır. Seçilen 13 ilköğretim okulunda 13 müdür, 11 müdür muavini, 183 öğretmen, toplam 207 kişi görev yapmaktadır.

Araştırmanın örneklem grubunu 16 yönetici ve 93 öğretmen, toplam 109 kişi oluşturmaktadır.

Araştırmada ölçek formu ile veri toplanmıştır. Ölçek formunun ilk bölümünde kişisel bilgiler, ikinci bölümde stresle başa çıkma ölçeği ile ilgili değerlendirme forumları yer almaktadır. Ölçek verilerinin istatistiksel çözümleri için S.P.S.S.11.0 for Windows programı, frekans, yüzde(%), "t" testi ve tek taraflı ANOVA kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, yönetici ve öğretmenlerin gelişen teknoloji ile birlikte yaşam standartları yükselmiş ancak insanlar daha komplike ilişkiler içine girmiş olduğundan ve birçok konuyla ilgilenmek zorunda kaldıklarından hemen hepsinin stres, yaşamının bir parçası haline gelmiştir. Yapılan araştırma da göstermektedir ki, yaşamın bir mücadele olduğu günümüzde stresten kaçınmayı düşünmek değil, stresle etkili şekilde başa çıkma ve strese karşı dayanıklılığı artırarak ondan olumlu bir şekilde yararlanmak gerektiğini, stressiz bir hayatın olmayacağı kanısına varılmıştır.

ABSTRACT

In general this study is focused towards the stress of educators. The study especially focuses on prevention of stress for administrators and the aim of this study is to contribute to the envisaged evaluations of the situation in order to bring it to an appropriate level.

The field of study consists of school principles, principle assistants and teachers who served at the governmental primary schools in 2005 -2006 connected to the TRNC Ministry of National Education and Culture's Primary Education Department. In the 13 primary schools selected for the study; 13 principles, 11 principle assistants, 183 teachers, a total of 207 people are serving.

The sample group of the study consists of 16 administrators and 93 teachers, a total of 109 people.

The data was collected by the use of survey forms in this study. The first part of the survey is made up of personal information, the second part is the evaluation forms in relation to the dealing with stress survey. For the statistic solution of the survey S.P.S.S.11.0 for Windows program frequency (%), "t" test and one way ANOVA was used.

According to the results obtained from the study, the life standards of administrators and teachers have increased with the developing technology. However, as a result of this people have entered into more complicated relationships where they have to deal with many issues and stress has become a part of almost all of their lives. This study shows that; in a time where living has become a struggle, rather than thinking about avoiding stress, dealing with stress in an effective manner and by increasing endurance to stress, being able to benefit from it would bring more appropriate results, because life cannot be without stress.

BÖLÜM I

1.1. Giriş

Bu bölümde, araştırmanın problem cümlesi, araştırmanın amacı, önemi, sınırlılığı, tanımları, kısaltmaları ve araştırmanın kuramsal temelleri açıklanmaktadır.

Yirmibirinci yüzyılın eşiğinde okul yöneticiliği, geleceği belirleyici bir meslek olarak ön plana çıkmıştır. Birçok okul çağdaş ve yenilikçi eğitim programlarıyla, yöneticileri bir yandan hizmet öncesine hazırlarken diğer yandan yöneticilerin hizmet içinde karşılaştıkları sorunlara ilişkin yoğun çalışmalar yapmaktadır. Örgütsel etkinliği sağlamak durumunda olan bir yönetici, örgütündeki insan ilişkilerini yönetmek ve böylece örgüt içindeki etkileşimi de gerçekleştirmek zorundadır. Örgüt içindeki iletişimin akıcı ve rasyonel olması gerektiği kadar, duygulara da seslenmesi gerektiğini bilen yönetici, birey ve grup psikolojisini etkileme tekniklerini de çok iyi kullanabilmelidir. Yönetici etki yollarını iyi kullanabildiği takdirde iletişimi başarıyla sürdürebilecek ve örgütün etkinliğini artıracaktır (Başaran, 1992:11).

Okul yönetiminin daha demokratik bir süreç olması gerekmesi nedeniyle yönetici, yetki sürecinden çok etkiyi denemelidir. Mc Gregor etkileme yollarını; yetki, inandırma ve bilgi kavramlarıyla uygulayabileceği, etkileme eylemlerinden bazılarını; örgütleme, güven verme, duygusal gerilimin giderilmesi, iletişim, düşüncenin açıklık kazanması, yeniden yönlendirme biçiminde belirlenmektedir (Bursalıoğlu, 1987:175).

Yönetsel etkinin dayandığı kaynaklar arasında yetki, uzmanlık ve kişilik öğelerinin önemli yer tuttuğu vurgulanmaktadır. Okul yöneticisi örgütte etkinliği sağlamak için, öğretmenlerin güdülenmesi, grup davranışı, çatışmanın çözümü, yönetime katılma, örgüt morali, değişme ve yenileşme gibi konularda öğretici ve model kişi olmalıdır (Başaran, 1982:227).

Okulun amaçlarını gerçekleştiren, yapısını yaşatan ve havasını koruyan kişi olarak okul müdürü, iç öğelerin lideridir. Liderin, grubun başarı ve sürekliliğini sağlamak gibi, gruba karşı bazı sorumlulukları vardır. Bunlar dikkate alındığında okul müdürünün liderlik görevi, meslektaşının getirdiği çatışmaların etkisi altında, geleneksel liderlikten uzlaşıcı ve uzlaştırıcı liderliğe dönüşmektedir. Uzlaştırıcı liderlik için yönetici, olgun davranmalı, kendine güvenmeli ve başkalarına güven vermelidir. Samimi, ilişki kurma ve empati yapma yeteneğine sahip olup, ileriye görmelidir. Duygusal olgunluk içinde açık sözlü, etkili konuşup, doğru, bilgili, inisiyatif sahibi, kararlı ve dürüst olmalıdır. Çatışmaları da uygun yollarla çözüp, faydaya dönüştürerek, riskleri ve krizleri en uygun şekilde yönetmesini bilmelidir. İyi yönetici olmak isteyen kişi, kendisi ve başkaları için labirentler oluşturmamalı, gücünü ve otoritesini en uygun durumlarda kullanmasını bilmelidir (Bursalıoğlu,1987:66).

Yöneticinin diğer bir deyişle örgüt liderinin kişilik yapısının, yönetim sürecindeki yeri yadsınamaz. Kendini gerçekleştirmiş, problemlerinin çözümünde rasyonel davranan, kısaca kişiliği uyumlu, dengeli ve bütünleşmiş olan yönetici, örgütüyle sağlıklı ilişkiler içinde olabilecektir.Yöneticinin kişiliğinin oluşumunda, bulunduğu iş sisteminin ve işletme yapısının önemli bir yeri vardır. Bireyin yöneticilik kademesine gelmeden önce izlemiş olduğu yol, model aldığı yönetici tipi onun yönetici olarak kişiliğini sağlayan eğitim türü, eğitim götürdüğü ortam ve eğitimine bağlı olarak kurduğu ilişkiler sisteminin de yöneticinin kişiliğinin oluşumunda etkili olacağı ileri sürülmektedir (Erdoğan,1983:239-245).

Yöneticinin en önemli görevi, örgütün amaçları ile çalışanların amaçları arasında uygunluk sağlamak ve bireyleri aynı doğrultuda eşgüdümlemek olduğuna göre, yönetici sahip olduğu bireysel özellikleriyle bu görevi başarıp başaramayacağı konusu gündeme gelmektedir. Ayrıca yöneticinin, birlikte çalıştığı elemanlarının bireysel farklılıklarını bilmesi ve buna uygun davranması da hem örgütün amaçlarına ulaştırılması hem de bireylerin doyum bulması bakımından önemlidir. Modern yönetimde, insanın uysal olduğu kadar duygusal bir varlık olduğu savunularak insanı anlamak ve yönetmek için bireyin psiko-sosyal yapısının da anlaşılması gerektiği

kabul edilmektedir. Okul yöneticisi, örgüt içerisinde yer alan kültürel ve pisko-sosyal yapıları birbirinden farklı olan insanları yönetmek durumunda olduğundan kişiler arası iletişimde davranışlardan kaçınmalı ve bu tür davranışlarda bunlara yardımcı olmalıdır. Çünkü duygu ve heyecanın yoğunlaşması iletişimi güçleştirir (Fındıkçı, 1990:61).

İlgili araştırmalara bakıldığında stresle başa çıkabilme düzeyleri eğitimde hemen herkese yararlı olabileceği, fakat belirli alanlarda çalışan kişilerin bu tür bir eğitime özellikle ihtiyaçları bulunduğu belirtilmektedir. Bu eğitimden yararlanabilecek gruplar arasında öğretmenler, yöneticiler, sosyal çalışmacılar, hemşireler, psikiyatristler, danışmalar yer almaktadır. Sürekli insanlarla iletişim içerisinde olan okul yöneticisinin de böyle bir eğitim alması örgüt üyelerine etki sağlama, karar verme, örgütsel çatışma ve sorun çözmede kolaylık açısından yararlı olacaktır (Sungur,1997:86).

1.2. Problem Cümlesi:

İlköğretim Kurumlarında görev yapan yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeyleri nelerdir ?

1.3. Araştırmanın Amacı :

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti M.E.K.B. İlköğretim Dairesi Müdürlüğü'ne bağlı bulunan resmi ilköğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin, stresle başa çıkabilme düzeyleri görüşlerinin belirlenmesi, bu araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu temel amacı gerçekleştirmek üzere aşağıdaki temel sorulara yanıt aranmıştır:

- 1- İlköğretim yöneticisi ve öğretmenlerinin okuldaki ünvanlarına göre stresle başa çıkabilme düzeylerinde belirgin bir fark var mıdır?
- 2- İlköğretim yöneticisi ve öğretmenlerinin meslekteki kıdemlerine göre stresle başa çıkabilme düzeylerinde belirgin bir fark var mıdır ?
- 3- İlköğretim yöneticisi ve öğretmenlerinin medeni durumlarına göre stresle başa çıkabilme düzeylerinde belirgin bir fark var mıdır ?
- 4- İlköğretim yöneticisi ve öğretmenlerinin mezun oldukları okula göre, stresle başa çıkabilme düzeylerinde belirgin bir fark var mıdır ?
- 5- İlköğretim yöneticisi ve öğretmenlerinin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkabilme düzeylerinde belirgin bir fark var mıdır ?

1.4. Araştırmanın Önemi:

Bir ülkenin geleceğini belirleyen kuşkusuz okulların eğitim kalitesidir. Bir okulun eğitim kalitesini yöneticinin özellikleri ve iyi öğretmen kadrosu belirler. Okul eğitimcilerine ilişkin yapılan araştırmalarda, çoğunlukla eğitimcilerin örgüt

ortamında bürokratik ve sosyolojik değişkenlerle ele alınıp incelenmesine yönelik eğilim sürdürülmüştür. Örgüt ortamında bireyin ve grubun davranışını belirleyen çok sayıda örgütsel güdüleme ihmal edilmeyecek derecede önemini sürdürmektedir. Örgütsel açıdan güdüleme, örgüt üyelerinin çalışmaya başlamalarını, çalışmayı sürdürmelerini ve görevlerini istek ve coşkuyla yerine getirmelerini sağlayan düzenlemelerin tümünü taşımaktadır (İncir,1983:5).

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar; yönetici ve öğretmenlerin mesleklerinde önlerine çıkabilecek olan engellere yol gösterebilecek bulgular içermesi açısından önemlidir. Ayrıca K.K.T.C'de bu konuda çalışmaya rastanmadığından araştırma ayrı bir önem taşımaktadır.

Eğitimcilerin bireysel özellikleri örgüt etkinliğinde önemli rol oynamaktadır. Bu araştırmayla K.K.T.C'deki okul eğitimcilerinin stresle başa çıkabilme düzeyleri saptanmıştır. Ayrıca eğitimcilerin altı ayrı özelliğinin cinsiyet, ünvan, medeni durum, kıdem, yaş, ve mezun olunan okul ve görevle olan ilişkileri belirlenmiştir.

1.5. Sınırlılıklar:

Bu araştırma aşağıdaki özellikler açısından sınırlandırılmıştır:

- 1-Araştırma 2005-2006 eğitim yılı ile sınırlıdır.
- 2-Araştırma ilköğretim okulları ile sınırlıdır.
- 3-Araştırma ilköğretim okullarında görevli bulunan 16 yönetici ve 93 öğretmenlerle sınırlıdır.
- 4-Araştırmanın kurumsal çerçevesi stresle başa çıkabilme düzeyleri ile ilgili yapılmış olan tez, makale ve diğer araştırmalarla sınırlıdır.

1.6. Tanımlar:

Bu bölümde araştırmanın içinde sık sık geçen bazı terimlerin tanımları verilmiştir. Verilen tanımlar, araştırmada bu terimlerin hangi anlamda kullandıklarına yöneliktir.

Kişilik: Bireyin kendisi ve dış dünya ile ilişkisidir (Özgüven, 1992:1).

Liderlik: Bir örgütün amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirmek için yeni bir yapı ve yol başlatmasıdır (Çelik,1991:1).

Performans: İşgörenin gösterdiği çaba ile elde ettiği ürünün, başarısının nesnel olarak ölçülebilen kesimine denir (Başaran,1982:184).

Stres: Bireyin bir gereksiniminden vazgeçmesine ya da bir tepkide bulunmasına zorlayıcı, bireyin içinden ve dışından gelen çoğu zaman bireyde gerilime, çöküntüye yol açan bir güçtür (Başaran,1982:218)

1.7. **Kısaltmalar:**

GAS: Genel Uyum Belirtisi.

K.K.T.C: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

M.E.K.B: Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı.

S.P.S.S: Stastical Package For Social Sciencas.

1.8.KURAMSAL TEMELLER

1.8.1.Stres Kavramı

Bilim dünyasında "stres" yabancı kökenli bir sözcük olmakla birlikte bugün neredeyse bütün dillere girmiş ve kullanılmıştır. "Stres", Latince'den türeyip, İngiliz dilinde kullanılan bir kelime olduğu zamanlarda fizik ve mühendislik bilimlerinde basınç anlamında kullanılmaktaydı. Websters sözlüğünde ise isim olarak sekiz, fiil olarak dört farklı anlamı olmasına karşın, isim olarak birinci anlamı felaket, bela, musibet gibi anlamları içermektedir (Baltaş ve Baltaş, 1993:292).

Daha sonraları ise tüm bilim dallarına girmekle birlikte, farklı biçimlerde kullanılmaya başlanmıştır. Latince'de "estricia" ve eski Fransızca'da "estrece" sözcüklerinden gelen stres, 17.y.y.'da felaket, bela, keder gibi anlamlarda kullanılmaya başlayan stresin, Robert Hook tarafından "elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki" olarak açıklanırken, Thomas Young adlı fizikçi stresi bir formül üzerinde göstererek "stres" maddenin kendi içinde oluşan bir güç ya da dirençtir olarak tanımlamıştır (Roskies,1994:2).

18.y.y. ve 19.y.y.'da ise tıp ve biyolojide kullanılmaya başlandığında stres kavramının anlamı biraz değişerek objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik güç, baskı, zor gibi anlamlarına karşılık ifade edilecek şekilde kullanılmıştır. 20. y.y.'a geldiğimizde stresin insan hayatında her an varlığını hissettirdiğini görüyoruz. Stres için farklı tanımlara yer verilmiş ve böylece bilim dalında kullanılan kavrama daha geniş ve anlamlı bilgiler katmışlardır (Baltaş ve Baltaş, 1989:265).

Kavramı ilk kez kullanan Avusturyalı bilimadamı Hans Selye stresi, vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir, şeklinde tanımlamışsa da, Hans Selye'nin bu tanımı genel olarak kabul görmüş ancak stres kavramının tek ve yeterli bir tanımı yapılamadığı görüşü hakimdir. Bilimadamları bu yeni kavram üzerinde çalışmaya ve geliştirmeye devam etmiştir. Shermerhorn, Hunt ve

Osborn'a göre "stres, olağanüstü talepler, baskılar veya fesatlardan dolayı bireyde oluşan gerilim durumudur." tanımı yapılmıştır (Schermerhorn, Hunt ve Osborn,1988:532).

Stresin örgütsel boyutuyla ilgilenen ve yeni bir yorum katan Davis ve Newstrom'a göre birçok insanın stresin doğal bir sonucu olarak düşünülmenin üzerinde ruhsal ve fiziksel sorunlar yaşadığını bu süreç içerisinde ise iş hayatı boyutunda da yer aldığını, hatta her meslekte stresin varlığından kaçınılmazlığından bahsetmektedir. Avusturyalı bilim adamı H. Selye, stresin olumsuz özelliklerinin yanısıra, yaşam içindeki olumlu ve motive edici özelliklerinden de söz ederken, bir sınıflandırma yapmıştır. Stresi "eustress"-yararlı ve "distress"-zararlı olarak ikiye ayırmıştır. Birçok insan stres söz konusu olduğunda; stresin, hastalık verici yönü ile zararlı yönü üzerinde söz etmektedir. Bu anlamda, konuyu ele alacaksa bunu "zararlı-distress" olarak adlandırmalıyız (Tutar, 2000:272).

Oysa günlük hayatımızın vazgeçilmez bir parçası olarak adlandırılan stres, bizim için yararlı ve gerekli olabilmektedir. Bu anlamda ise bunu "yararlı-eustress" olarak adlandırmalıyız. Stresle ilgili bu tiplerin boyutu ise fiziksel ve zihinsel farklılıklarda da önemli rol oynamaktadır. Bunların neticesinde gerçek bedensel hasarlardan oluşan fiziksel zararlı stres (physical distress), psikolojik baskılardan oluşan zihinsel zararlı stres (mental distress), egzersiz gibi aktiviteler sonucunda oluşan fiziksel yararlı stres (physical eustress) ve roman okuma veya film izleme gibi zihinsel aktivite veya düşünme sonucunda oluşan zihinsel yararlı stres (mental eustress) dir (Drafke ve Kossen,1998:410).

Drafke ve Kossen, (1988; s.426) yararlı stres (eustress) ve zararlı stres (distress)'in tipik belirtileri Tablo 1.' deki gibi özetlemiştir.

Tablo 1.: Zararlı ve Yararlı Stresin İşaretleri

Zararlı Stres İşaretleri	Yararlı Stres İşaretleri
Uykusuzluk	Yüksek İş Tatmini
Astım ve Solunum Yetmezliği	İş Hayatında Olumlu Tutum
Deri Problemleri	Dinlemeye Gönüllü Olmak
Mide Problemleri	Empati
Ülser	Gülümseme
Baş ve boyun ağrıları	Bilginin Uygulanması
Bağırsak spazmı	Hoşgörülü Olmak
Sıt ağrıları	Yaratıcılık

Stres terimi için yapılan çeşitli yorum ve tanımlardan sonra stresi, bireysel farkların boyutu ile psikolojik süreçler boyutunda ele alındığında, birey üzerinde psikolojik ya da fiziksel etkileşimlerin oluşturduğu herhangi bir hareketin, durumun ya da olayın organizmada yaratmış olduğu etkileşimin sonucudur şeklinde tanımlayabiliriz. Stres, bireyin çevresi ile arasındaki ilişkilerin sonucunda meydana gelen, bireysel, fiziksel ve psikolojik sonuçların oluşması neticesinde bireysel ve örgütsel sorunlar demetidir olarak tanımlayabiliriz. Stres, ruhsal ve psikolojik boyutta kendisini gösterirken; bunun doğal sonucu olarak bireysel farklılıktan dolayı, bazı kimseler stresini açığa vururken bazıları da saklayabilmektedir. Oysa stresin zararlı olduğu kadar yararlı olduğunu da biliyoruz. Tıpkı insanların iş hayatında zararlı olduğu kadar, başarı için gerekli enerjiyi sağlamaktadır (Brahamn, 1998:46).

1.8.2. Stresin Bireyde Yarattığı Tepkiler

Günümüzde stres, hızlı kentleşme ve betonlaşma nedeniyle toplum yaşamının aynı ölçüde değişmesi, bunun doğal sonucu olarak, doğadan kopmak anlamına gelmektedir. Bunun da bir bedeli olması gerekmektedir. Bir başka deyişle doğa kendini mutlaka tamamlamaktadır. Bunun getirisi haliyle doğadan uzaklaştırılan birey olunca, bedel ödemek bireyde strese neden olmaktadır. Aşırı stres neticesinde bedenlerimizde sorunlar oluştuğunu bilmekteyiz. Stresin bireyde yarattığı en önemli tepkiler, spesifik olmayan tepki, genel uyum sendromu ve savaş veya kaç tepkisi olmak üzere üç başlık altında incelenebilir. (Erdoğan,1996:270).

1- Spesifik Olmayan Tepki:

Selye, araştırmalarında önceleri stresi tanımlaya çalışırken " bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak görmüştür. Ancak zamanla bu değerlendirmesinin tatminkar olmadığı görüşü hakim olmuş ve stresi," organizmanın içindeki çevreye karşı alınan durum olarak" tanımlamaya özen göstermiştir. Stres kavramı ile birlikte stres kaynağı anlamına gelen "stresör" kelimeleri üzerinde durmuş ve stresörü bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel bir uyarıcı olarak, stresi ise bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepki olarak tanımlamıştır. Bu tanımlamalar sonucunda Selye, stresin "spesifik olmayan bir tepki" olduğu gerçeğini savunmuş ve stresin, "bireyin farklı çevresel stresörlere karşı gösterdiği spesifik olmayan genel bir tepkisidir." şeklinde tanımlamıştır (Erdoğan,1996:270).

2- Genel Uyum Sendromu:

Tıp biliminde bir olayın stres verici niteliğinden söz edebilmek gerekiyorsa; organizmanın hayatîyetinin devamından ve sürekliliğini sağlamaya yönelik klasik tarzda stres tepki zincirini oluşturması gerekliliği vardır. Bu nedenle, stresin organizmada fiziksel ve ruhsal boyutta sınırların zorlanmasıyla birlikte, tehdit unsurunun etkileşimi sonucunda organizmanın denge unsurunu

etkileyerek bozulması sonucunu doğurmaktadır. Bozulan bu denge unsurunun, yeniden kurulması ve uyum sağlaması söz konusudur. Bu nedenle stres tepkisi, GAS olarak organizma tarafından algılanır. Bu tepkiler üç aşama olarak ele alınmaktadır (Mitchel ve Larson, 1987: 192).

i- Alarm Reaksiyonu:

Vücut, çevrede oluşan bir tehdide karşı reaksiyonu bu aşamada oluşturmaktadır. Stres yaratıcı faktörler farkedilir ve biokimyasal tepkiler faal duruma geçmektedir. Alarm aşaması ise vücudun strese hazırlandığı aşama olarak değerlendirilir. Organizma bu aşamada şoka ve kontrşoka girmektedir. Vücudun strese ani tepkisi söz konusudur ve şoka giren organizmanın vücut ısısı ve kan basıncı düşerken, kalbi duracakmış gibi olur. Bu aşamanın hemen arkasından kontrşok dönem süreci yer almaktadır. Organizma bu dönemde aktif bir şekilde fizyolojik girişimlerde bulunmaktadır. Bu fizyolojik girişimler sonucunda ise amaç, mücadele etmek ya da kaçınarak organizmayı korumaktır. (Mitchel ve Larson,1987:192)

ii- Direnme Dönemi:

Bu dönemde vücut, stresin neden olduğu şoku atlatmakla ve vücudu normal seviyeye getirmekle meşguldür. Vücudun direnci normalin üzerine çıkar. Yüz yüze kaldığı bu durum karşısında direnç boyutunu maximuma çıkarmaktadır. Bu durumda başka stres vericilerin direnci düşer. Eğer direnç dönemi başarı ile aşılyorsa organizma normale döner, bu dönem başarısızlıkla sonuçlanıyorsa organizma kuvvetten düşer ve çöker (Mitchel ve Larson,1987:192).

iii- Tükenme Dönemi:

Tükenme dönemine gelindiğinde vücudun direnme gücü gittikçe zayıflar, vücut düşük seviyede görev yapar ve vücudun savunması azalır. Stres verici bu olaylar çok ciddi boyutta seyrediyorsa ve süreç bakımından çok uzun sürüyorsa, organizma için çok ciddi sorunlar oluşturmaktadır ki, bu döneme ; tükenme basamağı adı da verilmektedir. Bazen bu dönemde yeniden alarm reaksiyonu ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni ise, her organizma yapısının farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Oysa bu dönemde uyku ve dinlenme vücuda yararlı olmaktadır. Ağır stres durumunda ise organizmanın dengesi bozulmakta ve uyum enerjisi gittikçe tükenip azalmaktadır. Bu aşamalarda bitkinlik ve tükenmişlik nöbetleri görülmeye başlanır. Bunun doğal sonucunda ise organizma güçsüz kaldığından dolayı hastalıklara çok açık olduğu bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Selye bu dönemi "adaptasyon hastalığı" olarak da tanımlamıştır (Mitchel ve Larson, 1987:192).

3. Savaş veya Kaç Tepkisi:

Strese karşı organizmanın gösterdiği tepkiler ilk olarak 19.y.y.'da Claude Bernard tarafından incelenmiş daha sonra Walter B. Cannon'un yaptığı çalışmalar sonunda ortaya attığı "savaş veya kaç" tepkisi ile dikkat çekmiştir. Eğer birey mücadele edemeyeceği tehlikeli bir durumla karşılaşırsa kaçır, aksi halde mücadele eder, yani savaşır. Savaş tepkisi çok güçlü ve etkilidir. Bu tepkinin sonucunda nabız artar, kan basıncı yükselir, solunum artar ve vücut adrenalin salgılar. Daha az şiddetli olan kaç tepkisi, bireyi savaştan ziyade olumlu strese yönlendirmeye hazırlar. Savaş tepkisinde olduğu kadar nabız, kan basıncı ve nefes almada da artış yoktur, az sayıda ve farklı hormonlar salgılanır (Drafke ve Kossen, 1998:41 0).

1.8.3. Stresin Belirtileri

Stres belirtileri her insanda farklıdır. Ancak bireylerde tipik olarak görülen stres belirtileri Tablo.2'de gösterilmiştir.

Yüksek Tansiyon	Sinirlilik ve Gerilim
Sindirim Problemi	Süregelen Üzüntüler
Yetersizlik Duygusu	Sürekli Gerginlik
İşbirliğinden Uzaklaşma	Aşırı/Alkol/İçki/Sigara
Ruhsal Dengesizlik	Uykusuzluk

Tablo 2: Stresin Tipik Belirtileri (Davis ve Newstorm,1988,s.458)

Stresli yaşam tarzı, organizma üzerinde birtakım etkileşim yapması nedeniyle, organizma üzerinde geçici olan ya da geçici olmayan etkileşim sürecine bağlı olarak rahatsızlıklara neden olmaktadır. Bu rahatsızlıklar sürecinde etkileşim boyutuna bağlı olarak geçici olan ya da olmayan; bir başka deyişle tedavisi mümkün olan ve olmayan rahatsızlıklar oluşmaktadır. Stresin aşırı olması durumunda, işgörenlerin performanslarına ve sağlıklarına farklı boyutta zarar veren farklı belirtileri oluşur. Bu boyutta organizma bunlarla başa çıkmaya çalışmaktadır. Gerginlik yaşayan organizmanın bunun doğal sonucu olarak asabililik ve sinirlilik yaşaması söz konusudur. Bu aşamada organizma dört kronik bir üzüntü süreci yaşayabilmektedir. Bu aşamada organizma çok çabuk öfkelenmekte ve hemen kolayca harekete geçebilmekte, kolay kolay gevşemediği gözlenmektedir. İşbirliği boyutunda ise söz etmek mümkün olamaz. Bu dönemde alkol ve aşırı ilaç kullanılmaktadır (Davis,1988:457-458).

1.8.4. Performans (Başarı) Kavramı

Daha önce de değindiğimiz gibi herhangi bir stres kaynağı yararlı (eustress) ve zararlı (distress) stres olmak üzere iki alternatif ile sonuçlanır. Uyumlu ve yapıcı olan yararlı stres işte daha etkili performansa yol açarken uyumsuz, zararlı ve fonksiyonel olmayan stres performansına yaptığı olumsuz etki nedeniyle istenmeyen bir durumdur. Bu iki fark örgütlerde stresin her zaman düşük performansa neden olduğu şeklinde bir anlam ifade etmemelidir. İlimli stres ve beraberinde getirdiği yüksek performans örgütlerde her zaman istenen bir durum olmaktadır. Stresin en belirgin davranışsal sonuçlarından olan performansın, stres ile ilişkisi literatürde tersine dönmüş U eğrisi (inverted-U-stress/performance curve) ile açıklanmaktadır (Mc Afee ve Champagne, 1987:356).

Örgütlerde çalışanların performanslarının sistemli ve biçimsel olarak değerlendirilmesine yönelik ilk çalışmaların 1900'lü yılların başlarında Amerika'da kamu hizmeti veren kuruluşlarda yapıldığı görülmektedir. Taylor'un iş ölçümü uygulamaları ile çalışanların verimliliklerinin ölçülmesi ile performans ve performans değerlendirme kavramı, örgütlerde bilimsel olarak kullanılmaya başlamıştır. İşletmelerin esas amaçlarına ulaşması, işgörenlerin iş yerinde gösterdikleri performans boyutu ile ilişkilidir. Bu da işgörenin performansının örgüt içinde taşıdığı önemi açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Ayrıca, performansa ait bilgilerin eğitim ve kariyer geliştirme boyutunda, işletme içi terfi ve transfer boyutunda, ücretlendirme, prim ve ödüllendirme sistemlerinde de kullanılması konunun önemini daha da artırmaktadır (Erdil, 1998: 164- 165).

Performansın sözlük anlamı ise bir işi başarmak, bir kimsenin üzerine düşen görevi etkin bir biçimde tamamlamak anlamına gelmektedir. Performans, işlevsel olarak ele alındığı zaman, işin gereği olarak önceden belirlenmiş kıstaslar içerisinde başarılı bir şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşmesi boyutu oranında da ifade edilmektedir (Bingöl, 1990: 170).

İşletmelerde çalışanların kendileri için belirlenen özellik ve yeteneklerine uygun olarak verilen görevi gerçekleştirmesi bireysel performans olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre bir işletmede işgören performansından söz edebilmek için; kişinin tanımlanmış bir işle karşı karşıya kalması, bu işin çalışanın özellik ve yeteneklerine uygun olması, ve çalışanın işini gerçekleştirme derecesinin göstergesi olan bir standartın bulunması gerekir (Erdoğan, 1991:154).

1.8.5. İşletmelerde Performansı Belirleyen Faktörler

İşletmelerde performansı belirleyen faktörler örgütsel, kişisel ve çevresel etmenler olmak üzere sınıflandırılmaktadır (Erdoğan, 1991:160-166).

1. Örgütsel Etmenler:

İşletmelerde performansı belirleyen faktörler arasında yer alan örgütsel faktörler işletme ortamındaki fiziki koşullar ve örgütsel amaçlar olarak iki grupta incelenebilir. Fiziki koşullar arasında; aydınlatma, ısıtma, gürültü, çalışma programları, hava ve iklim koşulları sayılabilir. Örgütsel amaçlar yeterli ve belirgin değilse, çalışanlardan yeterli performans beklemek doğru olmayacaktır. Örgütsel çalışma ortamında çalışanların iş performanslarını etkileyen etmenler arasında en çok karşılaşılan engeller şu şekilde sıralanabilir; (Erdoğan, 1991:160-166).

- a) İşletmede yapılan işbölümünün yanlış yapılmasından dolayı ortaya çıkan zaman ve organizasyon sorunu,
- b) İşin başarılması için gerekli olan araç ve gereç yetersizliği, teknik imkanların azlığı ve düzenlenmelerin yetersiz olması,
- c) Zamanında doğru iletişimin olmaması ya da yapılamaması,
- d) Otorite boşluğu veya otorite belirsizliği,
- e) İşbirliğinin eksik olması veya çokbaşlılık ,
- f) Çalışanların yetenek ve özelliklerinin üzerinde başarı beklenmesi,
- g) Politik, ekonomik ve teknolojik yetersizlik.

2. Kişisel Etmenler:

Yapılan araştırmalarda insan, haftanın kırk saatini işyerinde, 128 saatini ise başka ortamlarda geçirmektedir. Bu saatlerde yaşanan kişisel boyut, kişinin yaşamını etkiler durumda olmasına rağmen işgörenlerin çalışma boyutunda önemli rol oynadığı ve etkilediği bir gerçektir. Bu tür etmenlerden bir tanesi de ailevi sorunların olduğudur. Bir diğer etmen ise ekonomik sorunlardan kaynaklanan etmenlerdir. Bunun dışında ise bireysel farklılıkların da önemli bir faktör olduğunu unutmamalıyız. Bu bireysel farklılıklardan ilki demografik ve algısal etmenlerdir. Kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi ve fiziksel boyutu demografik etmenlerdir. Bu nedenlerden dolayı algılama boyutu farklı etkileşim olacağından, farklı davranışlar olarak kendini göstermektedir. Örneğin, kimisi işini kaybetmede korku yaşarken, başkası daha iyi olanakların sunulacağı bir boyut olarak değerlendirmektedir. Bir başka etmen ise iş deneyim boyutundan kaynaklanan etkileşim sürecinin yaşanmasıdır. Örnek olarak işe ilk başlamada yaşanan sıkıntılarla, ilerleyen zamanlardaki iş becerisi aynı olmamaktadır. Bir başka etmense kontrol kaynağından kaynaklanan inançlardan etkilenmektedir. Örneğin, kimisi olayları kaderin cilvesi olarak değerlendirirken, bir başkası da kaderini kendisi tayin ettiğini düşünmektedir. Bu boyutta, tabii ki farklı sonuçlar ve farklı performans çizgileri belirlenecektir (Erdoğan, 1991:160-166).

3. Çevresel Etmenler:

Bu etmenler, ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlik olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekonomik belirsizliklerin yaşandığı ortamlarda işgörenlerin işe konsantrasyonu etkilenmektedir. Politik belirsizlik ise daha politik sistemi durağan olan ülkelerde etkili olmuyorsa bile, yine de iktidar değişimlerinin her yerde belli bir etkileşim yaptığı bilinmektedir. Teknolojik belirsizlik ise yine işgörenlerin etkilendiği bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin otomasyon sistemi nedeniyle iş kaybetme ve diğer karışık duyguların yaratmış olduğu etkiler. Nihayetinde ise din gibi kültürel faktörlerin bütününe boyutu, çevresel etmenleri oluşturmaktadır. İşgörenlerin performansını dolaylı ve direk

olarak etkilediğini görmekteyiz. İşletmelerde performansı belirleyen örgütsel etmenler içinde yer alan işletmenin çalışma koşullarının, fiziki şartlar ve örgüt amaçlarına ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkan veya çıkabilecek olan tüm sorunlar işgörenlerin başarı düzeyini olumlu ya da olumsuz etkilerken, aynı faktörleri içinde bulunduran ve stres yaratan iş stresinden kaynaklan ya da bireyi doğrudan etkileyerek onun ya aşırı stres altında düşük performansla çalışmasına ya da yeterli stres düzeyinde yüksek performansla çalışmasına neden olmaktadır Bireyin kişisel yapısı nedeniyle, iş ve özel yaşantısı, yaşam standartları, aile yapısının özelliği, ekonomik sorunlarla birlikte, astlar, üstler veya meslektaşları ile ilgili sorunların yaşandığı, ülke sorunları, yasalar, kurullarla, engellenmeler, ruhsal ve fiziksel sorunların boyutu gibi pek çok kişisel, çevresel etmenler ve iş dışında durumlar ve olaylar işgörenlerin üzerinde etkileşim yaratmaktadır. Bunun doğal sonucu olarak, yaşam boyutunu etkilemekte, bu durumların çeşitli hastalıklara neden olduğu bilinmektedir. Bir başka deyişle fizyolojik, zihinsel fonksiyonların yitirilmesine yol açtığı gibi ruhsal, kötü alışkanlıklar edinme gibi davranışsal, engellenme ve depresyon, kişisel performans kaybı, devamsızlık ve düşük verimlilik gibi örgütsel sonuçlar ayrıca, işgörenlerin performanslarını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen, aynı stres yaratan bu etmenler arasındaki doğrudan ilişki, yarattığı sonuçlar açısından örtüşme olduğunu işaret etmektedir (Erdoğan, 1991:160-166).

1.8.6. Örgütlerde Stres Yönetimi

Örgütlerde iş ortamından kaynaklanan roller ve görevler gereği, yerme getirirken iş ve zaman boyutunda birtakım etkileşim faktörleriyle karşı karşıya kalınmaktadır. Bu etkileşim sürecinde birey; toplumsal ve örgütsel boyutta uyumsuzluk ve diğer olumsuz davranışlar içerisine girmektedir. Örgütsel stres, iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. İş stresi, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen işleriyle ve diğer insanlarla etkileşimden kaynaklanan bir durumdur. Pehlivan iş stresini, bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış

çevre, durum veya olayın sonucu olan tepkidir olarak tanımlamaktadır (Pehlivan, 1995:11-12).

1.8.7. Stresin Birey Üzerindeki Etkileri

Hans Selye'ye göre bugün, yaygın hastalıkların çoğu mikropların, virüslerin, zararlı maddelerin veya her türlü dış etkilerin yarattığı felaketten çok, stresle başedememeden, ya da strese uyum göstermede eksik kalmadan kaynaklanan rahatsızlıklardır. Günümüzde birçok rahatsızlığın stresle olan ilişkisi farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır. " İster önemli ister önemsiz hastalıklar olsun, sters kalp hastalıkları ya da uyuşturucu ve alkol kullanımı gibi ağır problemlerin hepsi de stersle ilgilidir. Bunlarla ilgili bir başka boyutsa, aileden birinin mutsuz evliliği, boşanma, eşler ve çocukların istismar edilmesi nedeniyle bireyler ıstırap çekmektedir" (Baltaş ve Baltaş, 1993:32-34).

Stres kaynaklarını şekil itibarıyla, işle ilgili olmakla birlikte, iş dışı ve bireysel stres kaynakları adı altında iki başlık altında incelemek de mümkün olmaktadır. Stres kaynakları ve etkileşim sonuçları Tablo 3.'te gösterilmiştir (Baltaş ve Baltaş, 1993:78).

1- İş Stresinin Kaynakları

Günümüz dünyasında işgörenler ve işverenler "stres" "stres yönetimi ya da stres danışmanlığı" gibi kavramlarla, hem araştırma hem de stres nedenleri üzerinde ciddi çalışmalar yapmaktadır. Organizasyonlarda yapılan bu çalışmalar, bireysel ile örgütsel boyutu ele almaktadırlar. Drafke ve Kossen'e göre ise işle ilgili strese neden olan faktörleri, hızlı değişim, donanım, yeteneksiz yöneticiler, performans değerlendirme, iletişim eksikliği, emniyetsizlik, yetenek ve becerilerin farkedilmemesi, düzensiz ve ilgisiz işler, düşük moral, plansızlık ve

en önemlisi performans boyutunda kaygılanma duygusu yer almaktadır (Drafke ve Kossen,1998:355).

STRESLER	TEPKİLER	SONUÇLARI
Fakirlik, iş güvensizliği işsizlik	Bedensel tepkiler, Baş ağrıları, kas krampları , az uyumak, hazımsızlık	Beden sağlığı, Koroner kalp hastalığı, Yüksek tansiyon
Aşırı ek mesai, vardiya		
İş baskısı, aşırı hız, mekanik tempoya uyma, üretimde zaman sınırlandırması	Psikolojik tepkiler, Yorgunluk, kaygı, endişe, depresyon, dikkatsizlik, güven azalması	Akıl ve ruh sağlığı kronik kaygı , ciddi depresyonlar, uykusuzluk ve nevrozlar
Alt düzeyde beceri ve sürekli dikkat gerektiren monoton işler		
Tehlikeli ortamda çalışmak	Davranışsal tepkiler, Aşırı sigara alkol	Sosyal sonuçlar, Aile içi uyumsuzluk, boşanma ve kopmalar
İnsanlararası çatışmalar ve Gerginlikler	duygusal fevri davranışlar, kazalar	arkadaş çevresinden ve Toplumsal ilişkiden kopma
Sınırları iyi çizilmemiş, Belirsiz sorumluluklar	Sosyal etkiler, Ev ve iş ilişkilerinde azalma, sosyal rollerde	
Sosyal izolasyon	beceriksizlik	
İş yerinde kötü çalışma Şartları		

Tablo .3: Stres Kaynakları ve Belirtileri (Baltaş ve Baltaş,1993;s.78).

Çalışanların, işyerinde yaşadıkları stresin derecesi ise, stres boyutunda önemli bir yer tutmaktadır. Bunlardan bir tanesi, mesleğin yapısı itibariyle oluşan stres, bir diğeri ise mesleki farklılıklarda oluşan stresdir. Çalışanların iş ortamında bedensel, duygusal ve zihinsel yorgunluk boyutu stres kaynağı önemli bir rol oynamaktadır. Gürültülü bir ortamda bulunmak, çalışana zihinsel

açından olumsuz etkilemektedir. Çok fazla gürültü ve diğer fiziksel faktörlerin birleşmesiyle birlikte olumsuz yönde etkileşim yapmaktadır. Bir başka deyişle, hem iş ortamından kaynaklanan, hem de bireyin kendisinden kaynaklanan stresi vardır. Bu aşamada iş ortamına ait olanları ise; nitelik ve nicelik olarak incelemekte fayda vardır. Çok fazla iş ya da çok az iş, zaman boyutunda sıkışmalar, fiziki çalışma şartlarının olumsuz etkileşimi ve motivasyon eksikliği, iletişim ve kişiler arası iletişim yetmezliği, rol çatışması, kendine güven duygusunun yitirilmesi ve buna bağlı olarak diğer korkuların olması (Corlett ve Richardson, 1981:118).

2- Bireysel Stres Kaynakları

İnsanların stres kaynakları, ihtiyaç, karakter ve yapısal boyutuyla ilgili faktörlerden oluşmaktadır. Bu oluşum bir başka deyişle, stresin kaynağı bireyin kendisi olabilmektedir. Kısaca bireyin olaylara bakış açısı önemli rol oynamaktadır. Olumsuz bir görüntüyü, bir fırsata dönüştürecek iyimser bir bakış kurtarıcı olabilmektedir. Aynı olayı kötümser olarak ele alırsak, bir felakete dönüştürebiliriz. Bu anlamda bireyin bakış açısı potansiyel bir stres kaynağıdır. Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, fizyolojik ve biyolojik özellikleriyle ilgilidir. Fizyolojik etmenler, salgı bezleri ve hormonal dengesizlikten dolayı, biyolojik stres kaynakları da olabileceği gibi ekonomik etmenler de bireyin strese girmesine neden teşkil etmektedir. Bu ise psikolojik stres kaynağı olabilmektedir (Tutar, 2000:222- 224).

Bireyin strese karşı davranışlarını etkileyen kontrol kaynağı "Locus of control" olarak adlandırılmaktadır. Kontrol kaynağı ise, iç ve dış denetim olarak ikiye ayrılmaktadır. İç denetim sahibi olan bireylerin, olaylara bakış açısı, kendi kaderlerini kendilerinin belirleyeceğine inanmaktadır. Oysa dıştan denetime manan bireyler, olayların, talih ve şans eseri olduğunu düşünmektedirler. Bireyin, olaylara bakış açısı alınyazısı ve kadere inanmaktadır. Netice itibarı ile,

iç denetime sahip bireylerin, daha az stresli olduğu görülmektedir (Ertekin, 1993:281).

1.8.8. Stres Yönetimi

Genel olarak stres, bireyin hayatında sık sık karşıtığı bir durumdur. Uzun süreli stres etmenleriyle karşı karşıya kalan bireyin zarar görmesine yol açmaktadır. Ancak düşük düzeylerde ve sık sık tekrarlanmak koşulu ile stresin, bireye verimli olduğu söylenebilir. Amerika ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde stresin olumsuz etkileri, gelişmemiş ülkelere göre daha fazla görülmüştür. İnsanlar stres ile başa çıkabilmek ve kontrol altında tutabilmek için bir çok teknik denemişlerdir. Bu teknik uygulamalar, gerilimi azaltan eğitim seminerleridir. Bu seminerlerde, uzman bir kişi tarafından katılımcılara, gerilime karşı mücadele becerilerini geliştirecek yöntemler konusunda yol ve önerilerde bulunmaktadır. Söz konusu yöntemlerse, bedensel gevşeme, kendi kendini yönetme, yaşam tarzının yönetimi olarak üç yöntemden oluşmaktadır (Şimşek, 1999:305-306).

1. Bedensel Gevşeme:

Bu konularla ilgili olarak, geliştirilmiş özel eğitim tekniklerinden yararlanılarak, sinirsel ve fiziksel olarak bireyin rahatlatılması sağlanmaya çalışılmaktadır.

2. Kendi Kendini Yönetme:

Bireyin, kendi iç uyarılma düzeyini kontrol etme ve kışkırtıcı durumlara karşı, sakin bir şekilde karşılık vererek beceri geliştirilmesi sağlanmasına yardımcı olmaktadır.

3.Yaşam Tarzının Yönetimi:

Bireyin, yaşamının her alanındaki gerilimleri ve ödülleri sürekli olarak dengede tutabilmesi için, zaman ve faaliyet boyutunun dengeli olması, optimal seviyede tutabilmesi konusunda karar alma becerilerinin geliştirmesine yardımcı olmaktadır.

Bireyler çalışma hayatında strese neden olan olaylarla yalnız başına mücadele edememektedirler. Bu olaylar karşısında bireysel yönetim teknikleri uygulanmaktadır. Uygulamada ve öğrenilmesi kolay olan bu yöntemlerle bireyin stresi kontrol altında tutulmaya çalışılır. Yönetim ise, uyguladığı örgütsel programlar ile çalışma ortamından strese neden olan etmenleri uzaklaştırarak, çalışanlara huzurlu bir ortam yaratmaya çalışır. Yaradı stresin performansa olumlu etki yaptığı ancak, zararlı stresin performansı azalttığını ve bireyin sağlığını bozduğunu bilen yönetici, çalışma ortamını ve çevresini stres ortamıyla dengeleyerek sağlıklı bir ortam yaratmaya çalışır. Stres, modern yaşam tarzının günlük vazgeçilmez bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin aile ve iş çevresinde, strese neden olacak binlerce stres kaynağı mevcuttur. Bunlara hastalık, ölüm, ayrılık ve diğer stres verici olaylar ilave olunca, hastalıklar meydana gelmektedir. Bu nedenle stresle başa çıkmanın tekniklerini bilmek gerekmektedir. Bu tekniklerin günlük yaşamımızda büyük faydası vardır. Stres yönetimi ile ilgili bireysel ve örgütsel yaklaşımlar fazla olmasına rağmen, stresle mücadele için yeni teknikler geliştirilmektedir. Bunun nedeni ise, stresin kaynağı ve çeşitli olması özelliğine sahip olmasıdır. Stres yönetiminde, bireysel ve örgütsel yönetim teknikleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Cüceloğlu,1992:325).

1. Stres Yönetiminde Bireysel Yaklaşım:

Bireysel boyutta stres yönetim teknikleri, bireylerin strese neden olan etmenleri tanıyıp onlarla savaşmayı, kontrol altına almayı, bireyin olaylar karşısında daha dirençli ve mücadelecili olmayı öğreten öğretici davranış ve

faaliyetlerini kapsamaktadır. Bireysel stres yönetimi, bireyin yaşam boyutunu etkileyen stres etmenlerini tanımasına yardım etmektir. Strese neden olan etmenlere karşı nasıl savaş verileceğinin öğretilsidir. Bireysel stres yönetiminde varolan metodlar ise şunlardır:

- 1- Egzersiz yapma, dengeli beslenme,yeterli beslenme ve kendine dikkat etmek,
- 2- Aile ve iş çevresinde denge kurma,
- 3- Zaman yönetimi,
- 4- Eğlenceye zaman ayırma,
- 5- Hayata olumlu bakma,
- 6- Strese neden olan etmenleri tanımak ve öğrenmek,
- 7- Rahatlama tekniklerini öğrenmek.

Stres yönetiminde, bireysel teknikler ise çeşitli olup belli başlıklar altında toplamak mümkündür:

- 1- Rahatlama (Relaxtion),
- 2- Egzersiz (Exercise),
- 3- Zaman Yönetimi (Time Management),
- 4- Sosyal Destek (Social Support),
- 5- Meditasyon (Meditation),
- 6- Biyolojik Geri Beslenme (Biofeedback),
- 7- Davranış Değişirme (Behavior Change).

2.Stres Yönetiminde Uygulanan Örgütsel Programlar:

Örgütlerde işgörenlerin sağlıklı kalmaları ve düşük stres düzeyinde çalışmalarını sağlayacak programların önemini benimseyip kavramaya başlamışlardır. Bu programların en büyük özelliği ise, birçok hastalığın önceden tespitinde etkili olduğu, bu konuda geçerli kanıtların mevcut olduğu bilinmektedir. İşgörenler bir örgütün en önemli girdisi ve değeridir. Bu nedenlerden dolayıdır ki;

sağlıklı personele sahip olmak sağlıklı bir örgüte sahip olmak anlamına gelmektedir. Sağlıklı personel, örgütün varlığı ve üretkenliği boyutunda önemli bir yere ve role sahip olmaktadır. Bunun doğal sonucu olarak, sağlık sorunları olan işgörenin devamsızlığını ve iş kazalarını artırma, verimliliği düşürme, dikkatini dağıtma ve yaratıcılığını engelleme gibi etkilere sahip olmaktadırlar (Özkalp, .. 453).

1.8.9. Stres Danışmanlığı

Stres yönetiminde danışmanlık, işgörenele duygusal bir sorunu azaltmak amacıyla karşılıklı görüşme yapılması çok önemlidir. Buradaki anlamı ile danışmanlık, duygusal sorunlarla ilgilenen, bir iletişim eylemini gerçekleştiren, duygusal sorunlarını anlamak ve azaltmak üzere gerçekleştirilen bir sistemdir. İşgörenlerin duygusal sorunlarının neden olduğu tepkileri ile onların performansları ile direkt olarak ilgilidir. Bu nedenle örgütler ve yöneticiler, çalışanlarının belli bir duygusal dengeyi koruyarak verimli bir ortamda, sosyal ve psikolojik yönden problemsiz olarak yönetmek istemektedirler. Bu isteklerin gerçekleşmesi için danışmanlığa güvenmektedirler (Davis 1988:468-469).

Bireysel danışmanlık insanların algılarını ve davranışlarını yeniden düzeni yapılandırmalarını kolaylaştırmaya yönelik iyileştirici yöntemlerdir. Birebir danışmanlık büyük ölçüde rahatlama sağlarken, birey işinin başında olma kaygısının kaynağı olan iş çevresi ve koşullarıyla başa çıkabilmelidir. Bu nedenle stres danışmanlığı tarafından uygulanacak sınırlar; beden hareketleri ve egzersiz programları, yeni iş becerileri kazandırma, grup düzeyinde önlemler, kurum düzeyinde önlemler ve mali konularda danışmanlık olarak destek sağlamakta ve stresle savaşımında etkin rol oynamaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1993:5-6).

1.8.10. Stres ve Performans İlişkisi

Performans değerlendirme insan kaynakları yönetimi açısından önemli bir işlemdir. Performans değerlendirme ile kişinin herhangi bir konudaki etkinliğini ve başarı düzeyini belirlemeye yönelik çalışmalar oluşturmaktadır. Etkinlik ve başarı düzeyini ölçmek ise oldukça zor bir iştir. Bu zorluğun nedeni ise söz konusu olan insana yönelik değerlendirme olmasından kaynaklanmaktadır. Bir başka boyutta ise performans ya da başarının subjektif boyutta bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır (Fındıkçı, 1990:297).

Performans değerlendirmenin diğer bir amacı ise, çalışanların iş tanımlarında iş analizlerinde saptanan standartlara ne ölçüde yaklaştığına ilişkin geri beslenme sağlamaktır. Bu geri beslenme çalışanlara olumlu bir yaklaşımla verildiği ve mesleki eğitimle desteklendiği zaman yararlı olmaktadır. Bu tür özgüven artırıcı geri beslenmeden hoşlanmaktadır. Bu geri beslenme iş organizasyonu boyutunda kariyer geliştirmede olumlu yönde katkı koymaktadır. Stres ve performans ilişkisi, gerek çalışma hayatının disiplini, gerekse sosyal yaşamın düzenini stresle başa çıkmaktan geçmektedir. Bu nedenle yapılacak egzersizler ve düzenli spor; öfkeyi engellemeyi, fiziki gerginliği ve endişeyi azaltarak yaşam kalitesini artırmaktadır. Konsantrasyonu kolaylaştırmakta ve konulara yoğunlaşma alışkanlığını kazandırmaktadır. Bu da kendine güven sağlamakta ve sağlık boyutunda hastalık risklerini azaltmaktadır. İş yerindeki stresle başa çıkmada ise sosyal yaşam kalitesini artırmaktır. Bu ise; yeni uğraşlar bulmak, kişilerarası ilişkiler kurmak, daha diplomatik davranışlar kazanmak, stresli yaşam hakkında bilgi sahibi olmakla önlenebilir. Bu nedenlerden dolayı, stresin az olduğu veya çok olduğu dönemlerde performans istenilen düzeyde olmamaktadır (Torun, 1996:47).

Stresin nedenleri ve etkileri her bireyi aynı derecede etkilememesi, ortak referans noktası, olumlu ya da olumsuz olmasıdır ki; olumsuz etmenleri yok ederek bireyi güçlü kılar. Bunun da ötesinde birey strese ise dolayısıyla örgütte streste demektir. Örgüt boyutunda stresin etkileşimi performans

ilişkisiyle çok önemlidir. Nedeni ise, stres altında olan birey rahatsızlık, psikolojik ve ruhsal etkileşimi ile bireyin performans boyutunda etkili olmakta, çalışma hayatı ve başarı boyutunu da önemli derecede etkilemektedir.

Bu bölümde, stres ve performans ilişkisi üzerinde geliştirilmiş varsayımlar, stres performans ilişkisi bir model yardımıyla incelenip daha sonra stresin performans üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerinden bahsedilecektir.

Stres ve Performans İlişkisinde Dört Hipotez

Stres ve performans arasındaki ilişki dört hipotezle açıklanmaktadır.

- a. Yerkes- Dodson Kanunu,
- b: Stres ve performans arasındaki doğru orantılı ilişki varlığı,
- c. Stres ve performans arasındaki ters doğrusal ilişki varlığı,
- d. İş stresi ve performans arasındaki bir ilişkinin olmamasına dayanır (Sullivan ve Bhagat, 1992:357-359).

a-Yerkes-Dodson Kanunu: İlk hipotez olan Yerkes-Dodson Kanunu, stres ve performans arasındaki ilişkiyi tersine dönmüş U eğrisine benzetmektedir. Stresi düşük seviyelerde, bireyler yüksek verimlilik için yeterince uyarılmamaktadır. Benzer şekilde, stresin yüksek seviyelerde, bireyler enerjilerini, performanslarını artırmaktan çok stresle başa çıkmak için harcamaktadırlar. Normal stres ortamında ise performans yüksek olmaktadır. Normal stres altında olan bireyler sadece görevlerini yerine getirmek için yönlendirilmezler, sadece stresi yenmekten çok, performanslarını artırmak için uğraş verirler. Laboratuvar ortamında veya küçük işletmeler ile yapılan çalışma ve araştırmalar da bu hipotezi desteklemiştir. U eğrisi, güçlü deneysel kanıtlardan daha çok, sezgisel yönü, bu modeli stres ve performans arasındaki ilişkiyi açıklayan en güzel model olmaktadır. Ayrıca U eğrisinin yanlış olduğunu kanıtlamak çok zordur, çünkü bu yönde bir çalışma henüz yapılmamıştır.

b. İkinci hipotez, stres ve performans arasında doğru orantılı bir ilişkinin varlığını önermektedir. Düşük stres düzeyinde, bireyler rekabet ortamında olmadıklarından, performans artması mümkün olmamaktadır. Orta seviyedeki stres ortamında olan bireyler, kısmi rekabet ortamında olması sebebiyle ortalama performans olması olasılığı mümkündür. Zıt olanı ise, yüksek seviyeli stres, hem optimal rekabet hem de optimal performansla neticelenir. Bu hipotezin eksikleri ise kavramsal boyuttaki yetersiz oluşudur. Bir başka deyişle, kişi farklılıkları ve stresin fonksiyonel olmayan görüntülerini incelemedeki başarısızlığı ve bu yetersizlikler arasında yer almaktadır.

c. Üçüncü hipotez, stres ve performans arasında ters doğrusal bir ilişkinin olduğu varsayımına dayanmaktadır. Stresli kişiler stresi yenme veya boşa vakit geçirme, ya da buna benzer hareketlerle zamanlarını harcamaktadırlar. Hipotezin problemlerinden biri, stresin önemli sonuçlarını incelemekteki başarısızlığıdır. Stres tecrübesi olan birey, olaylar için hazırlıklı olmaya ve uygun tedbirleri almaya yönelmektedir. Bu hipotez, psikolojik bir akit fikrine dayandırılmaktadır.

d. Dördüncü hipotez, iş stresi ve performans arasında bir ilişki olmadığı varsayımına dayandırılmaktadır. Bu hipotez kişiler mantıklarıyla stresi gözardı etmektedirler. Kısaca kişiler örgütsel stresi gözardı ederek üretkenliklerine devam etmektedirler. Bireysel farklılıklar da stres ve performans ilişkisini etkilemektedir. 1966 yılında Baker, Ware, Spires ve Osborn 80 subayla yapmış olduğu araştırmada; iş gereği strese karşı bireylerin olumlu ya da olumsuz reaksiyonları performansın kritik nedenlerindedir. Stres içinde olan bazı bireylerde yüksek performans gözlenirken bazı bireylerde tam tersi olmuştur. Jamal'ın 1984 ve 1985 yılında yapmış olduğu çalışmalarda ise, işe bağlılığın stres-performans ilişkisinde ılımlaştırdığı konusunda bazı bulgular elde etmiştir. Müdürler ve memurlarla yapılan bir çalışmada örgütsel bağlılığın %50'nin üzerinde stres-performans çelişkisini azalttığını gözlemlemiştir. Stres araştırmalarının çoğu stresin iş tatmini veya iş performansı üzerindeki

etkilerinin önemsemıştır. Ancak, çok az çalışma örgütsel stresin diğer örgütsel göstergelerle ilişkisini analiz etmiştir (Sullivan ve Bhagat, 1992:353-359).

1.8.11. Stres - Performans Modeli

Stres ve performans ilişki boyutunda yapılan araştırmalar sonucunda dört farklı sonuç ortaya çıktığı gözlenmektedir. Bunun nedeni ise, bireyin çalıştığı ortam, çalışma arkadaşları, iş gerekleri, hedefler, beklentiler, kişisel farklılıklar ve iş ortamında oluşan farklı stres kaynakları her bireyi farklı etkilemektedir. Bu etmenlerin değişik ortamlarda ve değişik kişilik yapısına göre farklı performans ilişkisi değeri yaratmaktadır. Stres ve performans arasındaki ilişki ne şekilde sonuçlanırsa sonuçlansın ilişki literatüründe genel olarak kabul görmüş şekliyle, tersine dönmüş U eğrisi (unverted-U- stress/performance curve) ile açıklanmaktadır (Davis ve Newstrom, ...464-465).

Sonuç olarak stres ve performans arasındaki ilişki boyutunda, aşırı yüksek ve düşük stres performans üzerinde olumsuz etkiye sahipken; optimum noktada ılımlı stres düzeyinde stresle paralel olarak artan performans gözlenmektedir. Stresin zamanla ulaştığı nokta ise performansı istenen düzeye getirmektir. Kısaca optimum seviye avantaj olarak kabul görmektedir. Optimal seviyede olan stres bireylerde en iyi performans sergilemelerine neden olmaktadır. Stres performans üzerinde olumlu ve olumsuz stres olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Pehlivan, 1995:59-63).

1- Olumlu Stres:

Olumlu stres birey ya da örgüt boyutunda olumlu yönde gerçekleştirilen eylemlerdir. Orta düzeyde stres tepkisi ise; bireyin iş boyutunda özenle çalışmasını güdüleyen, yaratıcılığına katkı yapan, gayretlerini ve çabalarını artırıp enerji sağlayan bir etkiye sahip olmaktadır. Bu boyuttaki stres bireyin

çevresi ile dengeli bir ilişki kurmasına ve başarısına neden olmaktadır. Kısaca olumlu stres bölgesinde yer alan bireyler, olumlu dürtüler sonucunda işlerine daha sıkı bağlanmakta ve daha istekli davranış sergileyerek performans boyutunda yükseliş göstermektedir (Tokay, 2000:71).

2-Olumsuz Stres:

Olumsuz stres gerek bireysel boyutta gerekse örgütsel boyutta görevlerin yerine getirilmemesidir. Bunun anlamı ise; varolan fiziki koşulların bireyi bedensel olarak zorlaması nedeniyle, doğa güçlerine ve beynin güçlerine ulaşmak ve bunları tanıma olgusuyla, zihinsel zorlanmalara kadar olan süreci kapsamaktadır. Olumsuz duygular boyutunda, duygular kin, güvensizlik, küçük görme, düşmanlık, kıskançlık gibi zararlı duygular bütünüdür. Ayırimsız duygular, hoşgörüyü yardımcı olsalar bile, yarar sağlamayan duygular boyutunda yer almaktadır. Bu duygular nedeniyle, kaygılı, korkulu, engellenmiş, doyumsuz duygular yer almakta ve bireyin olumsuz davranışlar sergilemesine neden oluşturmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1993:63-67).

1.8.12. Stresin Bireysel ve Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileşimi

Stresin performans boyutundaki etkileşimini bireysel ve örgütsel olmak üzere iki konu başlığı altında toplamak mümkün olmaktadır (Çetiner,1999:12).

Stresin bireysel performans üzerindeki etkileri;

- 1- Konsantrasyon bozukluğu,
- 2- Zaman yönetimi ve organizasyonda bozukluk,
- 3- İşyeri çalışanları ve müşteri ile iletişim bozukluğu,
- 4- Karar vermede zorlanmalar,

- 5- Motivasyon eksikliği,
- 6- Sorun çözme becerisinin azalması,
- 7- Vizyon eksikliği gibi.

Stresin örgütsel boyuttaki performans üzerindeki etkileşimi;

- 1- Eleman değişiminde artışın olması,
- 2- İşe devamsızlığın artması,
- 3- Hata ve kazaların artması,
- 4- Şirkete güvenin yitirilmesi,
- 5- Takım ruhunun azalması,
- 6- Müşteri tatmininin azalması
- 7- Verimliliğin düşmesi gibi.

Gerek bireysel ve gerekse örgütsel boyutta performans üzerindeki etkileşim nedeniyle oluşan bu veriler nedeniyle, birey ve örgütün stres altında olduğu ve yansımaları yukarıda verilen donelerle anlamak mümkün olmaktadır. Stres yönetimini bilen yönetici ve birey bu konuda eğitim görmüşse, bu konuda neler yapılacağını ve stresle başa çıkma yöntemlerini uygulayarak kendisini ve örgütü stresten uzak tutma becerisini gösterecektir (Çetiner,1999:12).

BÖLÜM II

İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1 Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

2.2 Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

2.1 Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

K.K.T.C'de yapmış olduğum incelemelerde, İlköğretim Yöneticileri ve Öğretmenlerinde Stresle Başa Çıkabilme Düzeyleri alanında bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle hazırlanan bu araştırma K.K.T.C'de İlköğretim Yöneticileri ve Öğretmenlerinde Stresle Başa Çıkabilme Düzeyleri alanında yapılan ilk araştırmadır.

2.2 Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

K.K.T.C dışında Yönetici ve Öğretmenlerin Stresle Başa Çıkabilme Düzeyleri alanında yapılan araştırmalar ise tarih sırasına göre aşağıda belirtildiği gibidir.

Özdayı (1990) tarafından yapılan "Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırılmalı Analizi" başlıklı araştırmanın amacı, ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinin belirlenmesi ve farklılıklarının ortaya konulmasıdır. Araştırmada 1987-1988 öğretim yılında İstanbul il merkezinde 804'ü resmi liselerde, 330'u özel liselerde olmak üzere 1134 öğretmen denek olarak alınmıştır. Kullanılan anket üç kısımdan meydana gelmiştir. Birinci kısımda kişisel bilgileri içeren 21 madde, ikinci kısımda iş tatmini ile ilgili 20 madde ve üçüncü kısımda stresle ilgili 41 madde

bulunmaktadır. Araştıma sonucunda resmi liselerde çalışan öğretmenlerin, özel liselerde çalışanlara göre iş doyumlarının düşük, stres düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. En fazla stres, maaşların azlığı ile ilgilidir. Sonra resmi liselerde "mesleki gelişme azlığı, öğrencilerin verimsiz çalışma alışkanlığı, sınıfların kalabalıklığı, mesleki statü durumu, bakanlık emirlerine aynen uyma ve kırtasiyecilik" gelmektedir. Özel liselerde de sırasıyla, "öğretmenlerin verimsiz çalışma alışkanlıkları, öğrencilere araştırma yaptıramama, bakanlık emirlerine aynen uyma, boş zaman azlığı ve sınıfların homojen olmaması" gelmektedir (Özdayı, 1990:351).

Dobrowski'nin (1990) yaptığı araştırmada, belli yörede yer alan büyük okullarda çalışan kadın ve erkek öğretmenlerin tükenme ve stres düzeylerinin karşılaştırmalı olarak ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma bulgularına göre erkek ve kadın öğretmenlerin stres düzeyleri arasında öğretmenlik deneyimi, eğitim düzeyi ve branşlara göre anlamlı farklılık yoktur. Ancak öğrencilerin öğrenmeye karşı isteksiz, öğretmenlerin en önemli stres kaynağıdır. Çok fazla iş, yetersiz disiplin ve kararlara katılmama anlamlı stres kaynakları olarak ortaya çıkmıştır. Ücretle ilgili konuların bir stres kaynağı görülmemesine karşın yükselme olanağının az oluşu özellikle erkek öğretmenler arasında bir stres kaynağı olarak görülmektedir.

Renz (1991) tarafından yapılan araştırmada, okul büyüklüğü ve yöneticilik deneyimi değişkenlerinin okul müdürlerinin çeşitli stres kaynaklarından etkilenme düzeyleri ve erken emeklilik kararlarını etkileyip etkilemediğinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Sonuçta okul büyüklüğü ve deneyimim, müdürlerin stres kaynaklarından etkilenmeleri üzerinde az bir etkisi olduğu, yine okul büyüklüğü ile deneyim değişkenlerinin müdürlerin erken emeklilik eğilimleri üzerinde anlamlı bir etki yapılmadığı görülmüştür.

Wilson'un (1991) araştırmasında amacı, eğitimcilerde fiziksel etkinlikler ile devamsızlık arasındaki ilişkilerin stresli durumlarda başa çıkma becerilerinin ve işe karşı tutumlarını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre fiziksel etkinlik ile devamsızlık ve işe karşı tutumlar arasında ilişki yoktur. Stresle başa çıkma ile devamsızlık arasında ilişki bulunmamaktadır. Ancak fiziksel etkinlik stresli durumlarda başa çıkma arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Pehlivan'ın (1995) "Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları" başlıklı araştırmasında Milli Eğitim Bakanlığı bakanlık müfettişleri ile teknik liselerde görev yapan okul müdürü ve öğretmenlerin örgüt ve işle ilgili olarak karşılaştıkları stres yaratıcı durumların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Milli Eğitim Bakanlığına bağlı 271 müfettiş, 169 okul müdürü ve bu okullarda görev yapan 710 öğretmenden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan anket 80 maddeden oluşmaktadır. Ankette birinci bölümde kişisel bilgilere yönelik maddeler bulunmaktadır. Birinci bölümün dışındaki sorular için beşli derecelenme ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada stres kaynakları işlevsel ve toplumsal çevre boyutlarında ve bu boyutları oluşturan çeşitli yapılar temel alınarak incelenmiş ve sonuçlara varılmıştır (Pehlivan, 1995:255).

BÖLÜM III

YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümü, araştırma modeli, evren, ömeklem, veri toplama yöntemi, veri toplama aracının geliştirilmesi, veri toplama aracının uygulanması, verilerin çözümü ve yorumlanması alt bölümlerden oluşmaktadır.

3.1. Araştırma Modeli:

Araştırma, konuya ve amaçlara uygunluğu nedeni ile tarama modeli ile yapılmıştır. Araştırmada K.K.T.C' deki resmi 13 İlköğretim okullarındaki yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerine yönelik görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya konu olan olay, kendi şartları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Olayı değiştirme ve etkileme çabası gösterilemez.

3.2. Evren:

Bu araştırmanın evrenini, 2005-2006 eğitim, öğretim yılında K.K.T.C'nin Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı 13 resmi İlköğretim okullarında görev yapan 24 yönetici ve 183 öğretmen, toplam 207 kişi oluşturmaktadır.

Evrendeki çalışma grubunda yer alan ilköğretim okulları, yöneticileri ve öğretmen listesi Tablo "4"de verilmektedir.

Sıra No:	Okul Adı	Öğretmen Sayısı	Md. Muavini Sayısı	Müdür Sayısı
1	Doğancı İlkokulu	9	-----	1
2	Barış İlkolulu	12	2	1 -
3	Özgürlük İlkokulu	17	2	1
4	Fikri Karayel İlkokulu	19	1	1
5	Zümrütköy İlkokulu	9	-----	1
6	Serhatköy İlkokulu	8	-----	1
7	Alayköy İlkokulu	20	2	1
8	Dikmen İlkokulu	17	-----	1
9	Gaziköy İlkokulu	17	1	1
10	Haspolat İlkokulu	13	-----	1
11	Gelibolu İlkokulu	13	1	1
12	Necati Taşkın İlkokulu	21	2	1
13	Şht. Yalçın İlkokulu	8	-----	1
		183	11	13

Tablo.4: Evrende yer alan İlköğretim Okulları ile yönetici ve öğretmen listesi.

3.3. Örneklem:

Araştırmanın örneklemini M.E.K.B. İlköğretim Dairesi Müdürlüğü'nün 13 ilköğretim okulunda bulunan 24 yönetici ile 183 öğretmen oluşturmaktadır. Stresle başa çıkabilme düzeyleri ile ilgili 24 yöneticiye dağıtılan ölçeğin 16 tanesi, 183 öğretmene dağıtılan ölçeğin ise 93 tanesi toplanabilmiştir.

3.4. Veri Toplama Teknikleri:

Araştırma için gerekli bilgiler literatür taraması yapılarak, verilerin toplanması ise ölçek yolu ile elde edilmiştir.

Veri toplama aracı olarak, Okutan'ın "Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri" isimli yüksek lisans tez çalışmasında uyguladığı ve güvenilirliği test edilmiş "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" kullanılmıştır. (EK.2)

3.5. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi:

3.5.1 Ölçeğin Geliştirilmesi

Ölçek araştırmacı, Okutan (2002) tarafından Gazi Üniversitesi yüksek lisans tezi uygulamasından geliştirilmiş ve güvenilirliği uzmanlar tarafından test edilmiştir. Yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerine ilişkin görüşlerini belirlemede yeterli olup olmadığı ve genel olarak ölçme aracının araştırmanın amacına uygun olup olmadığına odaklaştırılan uzman görüşleri sonucunda bir takım sorular çıkarılarak ve bazıları da değiştirilerek, bir kontrol sorusu ile birlikte 53 maddeden oluşan veri toplama aracına son şekil verilmiştir.

Ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Ölçeğin birinci bölümünde altı soru maddesi yer almıştır. Kişisel bilgiler olarak adlandırılan bu bölümde adayların yaş, medeni durum, cinsiyetlerini, görev ünvanlarını, öğretmenlikteki kıdemlerini ve en son mezun oldukları okulları belirlemeye yönelik soru maddelerine yer verilmiştir.

Ölçeğin ikinci bölümü, ilköğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerine ilişkin görüşlerini belirleme amacına yöneliktir. Bu bölümde yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerine ilişkin görüşlerini belirleme amacına yönelik 53 maddeye yer verilmiştir. "İlkokul yöneticisi ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeyleri" 4'lü derecelendirme ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Her madde için dört seçeneğe göre yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeyleri belirlenmiştir. Ölçekte seçenekler, "Nadiren" (1) "Bazen" (2), "Çoğunlukla"(3), "Her zaman"(4), şeklinde verilmiştir.

Yapılan güvenirlik çalışması sonucunda ölçeğin Cronbach's Alpha değeri .79 olarak hesaplanmıştır.

3.6. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması:

Veri toplama aracı olan ölçeğin uygulamaya hazır hale getirilmesinden sonra çalışma evreninde yer alan yöneticiler ve öğretmenlere uygulanabilmesi için Milli Eğitim Bakanlığının İlköğretim Dairesi Müdürlüğü'ne başvurarak, gerekli izin onayı alınmıştır (EK.1).

Veri toplama araçlarının uygulanması, araştırmacının kendisi tarafından yapılmıştır. Ölçek 2005-2006 eğitim öğretim yılı içerisinde araştırma kapsamındaki okullara elden dağıtılıp toplanmıştır. Ölçeğin dağıtılıp toplanması sırasında tüm okullara araştırmacı tarafından gidilerek, okul müdürlerine İlköğretim Dairesi Müdürlüğü'nden alınan izin onay belgesi sunulmuş, ölçeğin amacı, yanıtlanmasında dikkat edilecek konular ve geri toplama tarihi ile ilgili bilgiler verilmiştir.

3.7. Verilerin Çözümelenmesi:

İlköğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerini belirlemek için veri toplama aracına verilen yanıtlar, araştırmanın amacı doğrultusunda istatistiksel yöntemler kullanılarak çözümlenmiştir.

Araştırmanın birinci alt amacına yönelik verileri elde etmek için ilköğretim okullarında görevli yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzey görüşleri frekans (f) yüzde (%) ve "t" testi olarak ortaya konmuş ve yorumlamalar bunlara dayanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ikinci alt amacına yönelik yönetici ve öğretmenlerin kişisel özelliklerine göre, stresle başa çıkabilme düzey görüşlerini belirlemek için, kişisel özellikler ile veri toplama aracındaki maddelerin çapraz tabloları yapılmıştır. Çapraz tablolardan yararlanılarak yönetici ve öğretmenlerin kişisel özelliklerine göre stresle başa çıkabilme düzey görüşleri frekans (f), yüzde (%), "t" testi ve tek yönlü ANOVA olarak hesaplanmış, yorumlamalar bunlara dayanarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma verilerinin istatistiksel çözümlenmesi "SPSS 10.0 for Windows" paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırmanın probleminin çözümlenmesi amacı ile yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme düzeylerine ilişkin toplanan verilerin, istatistiksel çözümleri yapılarak elde edilen bulgulara ve bunların yorumlarına yer verilmiştir.

4.1. Eğitimcilerin Kişisel Bilgileri

Eğitimcilerin cinsiyet, yaş, kıdem, ünvan ve en son mezun oldukları okullara göre dağılımı aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 5. Eğitimcilerin Cinsiyetlerine Göre Yüzdelerlik Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	63	57.8
Erkek	46	42.2
Toplam	109	100.00

Tablo 5'de görüldüğü gibi araştırmaya 109 eğitimci katılmıştır. Bu toplamın %57.8'ini kadın %42.2'sini de erkek eğitimcilerin oluşturduğunu görmekteyiz. Bu sonuca göre araştırmaya katılan eğitimcilerin cinsiyetleri açısından büyük bir farklılığın olmadığı söylenebilir.

Tablo 6. Eğitimcilerin Yaş Gruplarına Göre Yüzelik Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	0/0
22-26	24	22.0
27-31	20	18.3
32-36	27	24.8
37-41	16	14.7
42-46	22	20.2
Toplam	109	100.00

Yukarda görülen tabloda ölçeğe katılan eğitimcilerin yaş guruplarına göre dağılımı ve yüzelik değerleri görülmektedir. Bu tabloya göre ölçeğe katılan eğitimcilerin en çok yoğunlaştığı yaş gurubu 32-36 yaş grubu olup bunun yüzdesi %24.8'dir. En az sayıdaki yaş grubu ise; %14.7 ile 37-41 yaş grubudur. Tablodan anlaşılacağı gibi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yeni kurulmuş bir cumhuriyet olduğu için eğitimcilerin mesleğe de yeni başlamış olmalarının etkisi olduğu söylenebilir.

Tablo 7.Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Yüzelik Dağılımları

Medeni Durumu	Frekans	0/0
Bekar	30	%27.5
Evli	79	%72.5
Toplam	109	100.00

Tablo 7'de görüldüğü gibi ölçeğe katılan eğitimcilerin medeni durumu yüzelik değerleri ile yansıtılmaktadır. Bu tabloya göre ölçeğe katılan eğitimcilerin %72.5'ini evli, %27.5'ini bekar eğitimciler oluşturmaktadır.

Tablo 8. Eğitimcilerin Kıdemlerine Göre Yüzelik Dağılımları

Kıdem Ağırlığı	Frekans	O/o
1-5	28	25.7
6-10	25	22.9
11- 15	31	28.4
16 ve üzeri	25	22.9
Toplam	109	100.00

Yukarıdaki kıdeme ilişkin frekans tablosunda eğitimcilerin en çok 11-15 yıllık kıdem aralığında olduğu saptanmıştır. Bunun yüzelik değeri de %28.4'tür. En az kıdem aralığı ise 11-15 ile 16 ve üzeri yıllar arasında bir yüzelik (%22.9'luk) eşitliği söz konusudur. Tablo 7'den anlaşılacağı gibi ülkemizde kullanımda bulunan emeklilik yasasından dolayı eğitimcilerin uzun süre çalışmak yerine kısa sürede emekliliği tercih ettiği söylenebilir.

Tablo 9. Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okul Türlerine Göre Yüzelik Dağılımları

Okul Türü	Frekans	O/o
Diğer Okullar	33	30.3
Öğretmen Akademisi	76	69.7
Toplam	109	100.00

Yukardaki tabloda görüldüğü gibi araştırmanın yapıldığı okullarda ölçeğe katılan eğitimcilerin en son mezun oldukları okulların yüzelik dağılımı yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi ilköğretim eğitimcilerinin ilk tercih ettikleri eğitim merkezi %69.7'i ile Öğretmen Akademisi'dir. Akademiyi tercih etmelerinin sebebini ise mezun olduktan sonra iş imkanlarının daha yüksek oluşuna bağlayabiliriz.

Tablo 10. Eğitimcilerin Görev Ünvanlarına Göre Yüzelik Dağılımları

Görev	Frekans	0/0
Yönetici	16	14.7
Öğretmen	93	85.3
Toplam	109	100.00

Tablo 10'da görüldüğü gibi göreve ilişkin frekans dağılımının büyük bir kısmı (93) öğretmen sıfatında görev yapmaktadır. Bu ise % 85.3 gibi yüksek bir oranda gerçekleşmektedir. Yöneticiler ise% 14.7'lik bir kısmını oluşturmaktadır.

4.2. Eğitimcilerin Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları

Bu bölümde eğitimcilerin stresle başa çıkabilme sonuçları başlığı altında araştırmanın amacına bağlı olarak elde edilen bulgular ele alınarak incelenmiştir.

Tablo 11: Eğitimcilerin Stresle Başa Çıkabilme Puanlarının Betimsel Sonuçları

Toplam	Madde Sayısı	En Yüksek Puan	En Düşük Puan	X	S
109	53	161	91	120.58	12.78

Yapılan istatistiksel analiz sonucunda tablodan anlaşılacağı gibi ölçeğe 109 eğitimci katılmıştır. Ölçeğin madde sayısı 53'dür. Alınabilen en yüksek puan 161, en düşük puan ise 91'dir. Standart sapması ise 12.78'dir. Tabloda görülen X= 120.58'lik puan negatif düzeydedir. Tablodan anlaşılacağı gibi eğitimciler kendi görevlerini yerine getirirken stresle başa çıkmada zorlanıyorlar.

4.3.Eğitimcilerin Cinsiyetine Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları

Eğitimcilerin cinsiyetine göre stresle başa çıkabilme "t" testi sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 12:Eğitimcilerin Cinsiyetine Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	X	S	Sd	t	P	Açıklama
Kadın	63	119.95	11.23	107	-.605	.547	P >0.05
Erkek	46	121.45	14.72				Fark anlamsız

Yukardaki tabloda görülen sonuçlar eğitimcilerin stresle başa çıkabilme puanlarının cinsiyetleri açısından karşılaştırılmasıdır. Araştırmaya alınan eğitimcilerin kadın - erkek sayısında büyük bir fark görülmemektedir. Bununla beraber stresle başa çıkabilme düzeyi kadınlarda $X=119.95$, erkeklerde ise $X=121.45$ düzeyinde görülmektedir. Erkeklerde daha fazla gözükse de anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bulgulara göre eğitimcilerin stresle başa çıkabilme düzeylerinde cinsiyetlerinin önemli bir etken olmadığı belirlenmiştir.

4.4. Eğitimcilerin Görev Ünvanlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları

Eğitimcilerin görev ünvanlarına göre, stresle başa çıkabilme durumları için "t" testi sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 13. Eğitimcilerin Görev Ünvanına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları için "t" Testi Sonuçları

Görev	N	X	S	Sd	t	P	Açıklama
Yönetici	16	124.56	10.11	107	1.352	.179	P > 0.05
Öğretmen	93	119.90	13.11				Fark anlamsız

Eğitimcilerin ünvanlarına göre stresle başa çıkabilme durumları için "t" testi sonuçları yukardaki tabloda görülmektedir. Eğitimcilerin görev ünvanlarına göre büyük bir kısmını (N=93) öğretmenlerin oluşturduğunu (X=119.90, S=13.11) en az kitleyi ise (N=16) yöneticilerin oluşturduğunu (X=124.56, S= 10.11) görmekteyiz. Bu sonuca göre yönetici ve öğretmenlerin görev ünvanlarına göre stresle başa çıkabilme düzeyleri arasında fark anlamsızdır.

4.5. Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları

Eğitimcilerin mezun oldukları en son okula göre stresle başa çıkabilme durumları için "t" testi sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 14. Eğitimcilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumları İçin "t" Testi Sonuçları

Okul	N	X	S	Sd	t	P	Açıklama
D.Üniversite	33	123.27	11.62	107	1.45	.149	P >0.05
Akademi	76	119.42	13.15				Fark anlamsız

Yukardaki tabloda eğitimcilerin mezun oldukları okul değişkenlerine göre stresle başa çıkabilme düzey sonuçları betimsel olarak verilmektedir. Tabloya baktığımız zaman farklı üniversitelerden mezun olan eğitimcilerin oranı ile (X=123.27, S=11.62), akademiden mezun olan eğitimcilerin oranlarını (X=119.42, S=13.15) görmekteyiz.

Bu sonuca göre değişik üniversitelerden mezun olan eğitimcilerle akademiden mezun olan eğitimciler açısından 0.05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi stresle başa çıkabilmede mezun olunan okul türü bakımından bir fark yoktur.

4.6. Eğitimcilerin Yaşına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Eğitimcilerin yaşına göre stresle başa çıkabilme durumlarına göre ANOVA sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 15. Eğitimcilerin Yaşına Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Yaş	N	X	S	F	P	Açıklama
22-26	24	120.41	11.39	1.167	.330	P > 0.05
27-31	20	119.90	15.12			Fark anlamsız
32-36	27	116.85	12.49			
37-41	16	123.87	13.93			
42-46	22	123.59	11.09			
Toplam	109	120.58	12.78			

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi yaş durumuna göre stresle başa çıkabilme sonuçları 22-26 yaş aralığında (X=120.41, S=11.39), 27-31 yaş aralığında (X=119.90, S=15.12), 32-36 yaş aralığında (X=116.85, S=12.49), 37-41 yaş aralığında (X=123.87, S=13.93), 42-46 yaş aralığında (X=123.59, S=11.09) olarak bulunmuştur.

Eğitimcilerin yaş durumuna göre stresle başa çıkabilme ANOVA testinde 0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum mesleğe yeni başlamış eğitimcilerin stresle başa çıkabilme düzeyi ile meslekte ileri yaşta olan eğitimcilerin yaşlarının önemli bir değişken olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

4.7. Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları

Eğitimcilerin medeni durumuna göre stresle başa çıkabilme "t" testi sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 16. Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme "t" Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	X	S	Sd	t	P	Açıklama
Bekar	30	121.80	14.47	107	.609	.544	P >0.05
Evli	79	120.12	12.5				Fark anlamsız
Tolam	109						

Tablo 15 'de görüldüğü gibi eğitimcilerin medeni durumuna göre stresle başa çıkabilme "t" testi sonuçları yansıtılmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi ölçüğe katılan eğitimcilerin medeni durum ağırlığının büyük kısmını evli eğitimciler (X=120.12, S=12.15) en az grubunu ise bekar eğitimciler (X=121.80, S=14.47) oluşturmaktadır.

Tablodaki rakamların birbirine yakınlığı dikkat çekmektedir. Bu sonuca göre eğitimcilerin medeni durumlarına göre, stresle başa çıkabilme sonuçları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

4.8. Eğitimcilerin Mesleki Kıdemlerine Göre Stresle Başa Çıkabilme Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Eğitimcilerin meslek kıdemlerine göre stresle başa çıkabilme ANOVA sonuçlarında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için yapılan betimsel istatistiksel sonuç aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 17. Eğitimcilerin Meslek Kıdemlerine Göre Stresle Başa Çıkabilme ANOVA Sonuçları

Mesleki Kıdem	N	X	S	F	P	Açıklama
1-5 yıl	28	122.25	10.96	1.33	.268	P >0.05
6-10 yıl	25	116.64	15.90			Fark anlamsız
11-15 yıl	31	120.12	14.08			
16 ve üzeri	25	123.20	8.49			
Toplam	109	120.58	12.78			

Tablo 17'de eğitimcilerin kıdemlerine göre stresle başa çıkabilme ANOVA sonuçları yansıtılmaktadır. Mesleki kıdem ağırlığı 11 ile 15 yıl arası olan ve en kalabalık grubu oluşturan eğitimciler ($X=120.12$, $S=14.08$), ile mesleki kıdem ağırlığı 6 ile 10 yıl arası olan eğitimciler ($X=116.64$, $S=15.90$) ve 16 yıl üzeri kıdem ağırlığı olan ($X=123.20$, $S=8.49$) eğitimcilerin meslek kıdemlerine göre stresle başa çıkabilme sonuçlarının birbirine yakınlığı dikkati çekmektedir. Eğitimcilerin kıdemleri açısından 0.05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu sonuç eğitimcilerin göreve yeni atanmış olan eğitimci ile mesleğinde ileri derecede deneyim sahibi eğitimcilerin görevleri sırasında stresle başa çıkamadıkları söylenebilir.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde K.K.T.C Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı'nın İlköğretim Dairesine bağlı 13 ilköğretim okulunda, 2005-2006 yılları arasında görevli olan yöneticiler ve öğretmenlerin, stresle başa çıkabilme düzeyleri ile ilgili araştırmanın, ölçek formu ile elde edilen bulgular neticesinde ulaşılan sonuçlar ve bu sonuçlara dayalı olarak geliştirilen önerileri yer almaktadır.

5.1. SONUÇ

1- Eğitimcilerin Cinsiyetine Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme sonuçlarına ilişkin algılarında, cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Yönetici ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme yöntemlerine ilişkin algı düzeyleri, cinsiyetlerine göre benzer düzeydedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki ilköğretim okullarında görev yapmakta olan eğitimcilerin büyük kısmının bayan olması dikkat çekmektedir.

2- Eğitimcilerin Yaşına Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme sonuçlarına ilişkin algılarında, yaş grupları dağılımlarına bakıldığında en çok yoğunlaştığı yaş grubu 32-36 yaş grubudur. Buradan anlaşılacağı gibi mesleğe yeni başlamış eğitimciler ile meslekte ileri yaşta olan eğitimcilerin yaş farklarının stresle başa çıkabilme yöntemleri açısından önemli bir değişken olmadığı belirlenmiştir.

3-Eğitimcilerin Ünvanlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme sonuçlarına ilişkin algılarında, ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur. Yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme çalışmasına ilişkin algıları ünvanlarına göre benzer düzeydedir. K.K.T.C'deki resmi ilköğretim merkezlerinde eğitim vermekte olan eğitimcilerin büyük bir kısmının öğretmen Ünvanını taşıdıkları belirlenmiştir.

4- Eğitimcilerin En Son Mezun Oldukları Okullara Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme algıları, en son mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark yaratmamıştır. Yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme algıları mezun oldukları okullara göre benzer düzeydedir. Farklı üniversitelerden mezun olan eğitimcilerin stresle başa çıkamadıkları gözlemlenmiştir. K.K.T.C resmi ilköğretim merkezlerinde görev yapan eğitimcilerin büyük bir kısmının Atatürk Öğretmen Akademisi'nden mezunu oldukları belirlenmiştir.

5- Eğitimcilerin Medeni Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme algılarında, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme algıları medeni durumlarına göre benzer seviyededir. K.K.T.C'deki ilköğretim merkezlerinde görev yapan eğitimcilerin büyük kısmı evli eğitimcilerden oluşmaktadır.

6- Eğitimcilerin Mesleki Kıdeme Göre Stresle Başa ıkabilme Sonuçları:

Eğitimcilerin stresle başa çıkabilme algıları, kıdemlerine göre anlamlı bir fark yaratmamaktadır. Yöneticiler ve öğretmenlerin stresle başa çıkabilme algıları kıdemlerine göre benzer seviyededir. K.K.T.C'deki resmi ilköğretim merkezlerinde görev yapan eğitimcilerin büyük bir kısmının mesleki kıdem ağırlığı 16 yıl ve üzeri olduğu saptanmıştır.

5.2. ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- 1- Okullarda görev yapan psikolojik danışmanlar, grup rehberlikleriyle birlikte eğitimcilerle stresle başa çıkabilme, strese yol açabilecek olayları yorumlama konuları üzerinde önerilerde bulunabilecek seminerlerle yardımcı olmalıdırlar.
- 2- Stresle başa çıkabilmek için en erken zamanda geleneksel yöntemler (sigara, alkol kullanımı vs.) terk edilerek bilimsel yöntemlerin kullanımına geçilmelidir.
- 3- Yöneticiler çalışanların stresli durumlarına dikkat etmeli, uyumsuz ve sınırlı oldukları durumlarda konuya anlayışla yaklaşarak yardımcı ve yol gösterici olmalıdır.
- 4- Strese maruz kalan birey de olsa, bu konuda kurum bazında çalışmalar yapılmalıdır.
- 5- Yöneticiler; çalışanlarını destekleyen, merkeziyetçi politikadan uzak, bireylere karar alma yetkisi tanıyan, iletişimin rahatça sağlandığı organizasyonel bir temel oluşturmalıdır.
- 6- Bu araştırma ilköğretim yönetici ve öğretmenlerine yönelik yapılmış bir araştırmadır. Aynı yönde bir araştırma ortaöğretim kurumlarına yönelik olarak da yapılabilir.
- 7- Okul eğitimcileri yönetici konumuna gelirken psikolojik bir eğitime tabi tutulmalıdır.

8- Eğitimde stresle başa çıkabilme konulu çalışmalara pek fazla yer verilmemiştir. Bu anlamda farklı çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

BALTAŞ, Acar ve Zuhâl BALTAŞ. (1989). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul: Remzi Kitabevi , 4. Bası.

.....(1993). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul: Remzi Kitabevi .

BAŞARAN, İbrahim Ethem .(1992). **Yönetimde İnsan İlişkileri Yönetimsel Davranış**, Ankara: Gül Yayınevi.

.....(1982).**Örgütsel Davranışın Yönetimi**, Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.

BİNGÖL, Dursun.(1990). **Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler**, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları No: 676.

BRAHAM, Barbara J.(1998).**Ruh Sağlığı ve Davranış Bozuklukları**, Ankara: Turhan Kitabevi.

BURSALIOĞLU, Ziya. (1987). **Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış**, Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları

CÜCELOGLU, Doğan.(1992). İstanbul: İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi Yayınları.

ÇELİK, Kazım.(1991). İlköğretimde Karara Katılma, Ankara:Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

DAVIS, Keith and John W. Newstrom.(Yayın tarihi belirtilmemiş)Organizational Behavior, Human Behavior at Work, New Jersey: Mc. Graw- Hill, Inc, Ninth Edition.

DAVIS, Keith.(1988). İşletmelerde İnsan Davranışı; Örgütsel Davranış, (Çev. Kemal Tosun ve diğerleri),İstanbul: İşletme Fakütesi Yayını No: 199, 3. Bası.

DOBROWSKI, Christine Elizabeth (1990). Levels of Stress and Burnout in Hing Scholl Teachers, Dissertation Abstracts International. Vol.52, No:2

DRAFKE, Michael W. and Stan Kossen.(1998). The Human Side of Organizations, New York: Addison Wesley Longman, Inc.

ERDOGAN, İlhan.(1983) İşletmelerde Davranış, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Bası: 139

.....(1991) İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları No: 248.

..... (1996). **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul: Avcıol Basım- Yayımları.

ERTEKİN, Yücel.(1993). **Stres ve Yönetim**, Ankara: Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:253.

FINDIKÇI, İlhami. (1990). **Otel Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri İle İlgili Bir Araştırma**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

İNCİR, Gülten.(1983). **Milli Prodüktivite Merkezi, Verimliliği Artırıcı Yaklaşım ve Teknikler Dizisi**, Ankara.

Mc AFEE, R. Bruce and Paul J. Champagne.(1987). **Organizational Behavior A Manager's View**, New York: West Publishing Company.

MITCHELL, Terence R. and James R. Larso Jr.(1987). **People in Organizations;An Introduction to Organizational Behavior**, New York: McGraw- Hill Book Company, Third Edition.

ÖZDAYI, Nurhayat.(1990). **Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini Ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi**, Ankara: Ankara Üniversitesi (Yayınlanmamış Doktora Tezi).

ÖZGÜVEN, İbrahim Ethem. (1992). **Hacettepe Kişilik Envanteri (HKE)** El Kitabı
2.Revizyon, Ankara: Pdrem

PEHLİVAN, İnayet. (1995). **Yönetimde Stres Kaynakları**. Ankara: Pegem

RENZ, Paul Sanney. (1991). **The İmpact of Job Related Stess as Percavided By
Superindents in the state of İndiana Disseration Abstract**. İnternational Vol: 52,
No:9

SCHERMERHORN, Jr. Jhon R. James G. Hunt and Richard N. Osborn.(1988).
Managing Organizational Behavior, New York: Jhon Wiley and
Sons İnc.,Thirtd Edition.

SCHERMERHON, Jr. Jhon R. James G. Hunt and Richard N. Osborn (1994).
Managing Organizational Behavior, New York: Jhon Wiley and Sons, İnc., Fifth
Edition.

SCHERMERHORN, Jr. Jhon R. James G. Hunt and Richard N. Osborn.(1997)
Organizatinal Behavior, New York: Jhon Wiley and Son İnc., Sixth
Edition.

SUNGUR, Nuray. (1997). **Yaratıcı Düşünce**, İstanbul: Evrim Yayınevi, 2. Bası.

ŞİMŞEK, M. Şerif.(1999). **Yönetim ve Organizasyon**, Ankara: Nobel Yayıncılık,
5.Bası.

TOKAY, Tülay.(2000). **Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)**, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

TORUN, Alev.(1996). Stres ve Tükenmişlik. İstanbul: Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar ve Kalder Kalite Derneği Ortak Yayını.

TUTAR, Hasan.(2000).Kriz ve **Stres Ortamında Yönetim**, İstanbul: Hayat Yayıncılık ve İletişim

WILSON, Ray Lansing. (1991). **Physical Activity, Absenteism, Stress and Attitude Toward Work**. Dissertation Abstract International. Vol: 52, No: 4

MAKALELER VE BİLDİRİLER

CORLETT, E. N. and J. Richardson. Stress, Work Design, and Productivity. **Jhon Willy and Sons**, (New York: 1991). s.(118).

ÇETİNER, Ömer. Deprem Sonrası Stres Yönetimi. **MESS Mercek İşveren Gazetesi** (Ekim 1999),s.(12).

ÖZKALP, Enver. Örgütlerde Kültürel Sorunlar ve Örgüt Kültürünün Korunmasında ve Geliştirilmesinde Uygulanabilecek Programlar. **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** , A.Ü. Yayın No: 1173, İİBF Yayın No: 163, Cilt: XV, (1-2),s.(453).

ERDİL, Oya. İşgörenlerin Performans Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. **Akdeniz Ü. İİBF, 6. Ulusal İşletmecilik Kongre Sunusu.** (12-14 Kasım 1998), s.164-165.

SULLIVAN, Sherry E. and Rabi S. Bhagat. Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where do we go from here?, **Journal of Management**, Vol.18, (2), (June 1992), s.(357-359).



KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
MİLLİ EGİTİM VE KÜLTÜR BAKANLIĞI
İLKÖĞRETİM DAİRESİ MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı:

Lefkoşa,
10.2.2006

Sn. Safet Özgül
Serhatköy
Güzelyurt

Teziniz için yapacağımız "İlkokul Yönetici ve Öğretmenlerinde Stres ve Stresle Başa Çıkma" konulu anket sorulan Talim ve Terbiye Dairesi Müdürlüğü tarafından incelenmiş ve uygun bulunmuştur.

Ancak anketi uygulamadan önce okul müdürlükleri ile istişarede bulunulması ve hangi okulda ne zaman uygulanacağı birlikte kararlaştırılması ve anket sonuçlarının Talim ve Terbiye Dairesi Müdürlüğüne iletilmesi için bilgilerinizi ve gereğini saygı ile rica ederim.

/L.

Hatice Düzgün
Müdür

EK.2. Ölçek Örneği

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Aşağıda belirtilen seçeneklerden durumunuza uygun olan seçeneği, parantezin içerisine (x) işareti koyarak yanıtlayınız.

1- Cinsiyetiniz; () Kadın () Erkek

2- Yaş gurubunuz ; ()22-26
 ()27-31
 ()32-36
 ()37-41
 ()42-46
 ()47 ve üstü

3- Medeni Durumunuz; () Bekar
 () Nişanlı- Sözlü
 () Evli
 () Boşanmış

4- Okulunuzdaki ünvanınız; () Okul müdürü veya müdür vekili
 () Okul müdürü yardımcısı
 () Öğretmen

5- Öğretmenlikteki kıdeminiz; () 5 yıl veya daha az
 ()6-10yıl
 () 11-15 yıl
 () 16-20 yıl
 () 21 yıl ve üzeri

6- En son mezun olduğunuz okul; () Açık Öğretim Fakültesi
 () Atatürk Öğretmen Akademisi
 () Doğu Akdeniz Üniversitesi
 () Yakın Doğu Üniversitesi
 () Diğer (Yazınız)

EK.2. Ölçek Örneği

STRESLE BAŞA ÇIKMA ÖLÇEĞİ

Aşağıda, kişilerin gündelik yaşamda karşılaştıkları stresle başa çıkmada kullandıkları yöntemler sıralanmıştır. Lütfen aşağıda sıralanan stresle başa çıkma yöntemlerini ne derecede kullandığınızı ilgili parantaz (X) işareti koyarak belirtiniz.

YÖNTEMİ KULLANMA DERESESİ

	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Hemem Her Zaman
1-Aklımı kurcalayan şeylerden kurtulmak için değişik işlerle uğraşırım (S)	()	()	()	()
2-Bir sıkıntım olduğunu kimsenin bilmesini istemem (D)	()	()	()	()
3-Bazı şeyleri büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım (S)	()	()	()	()
4-Bir mucize olmasını beklerim (D)	()	()	()	()
5-İyimser olmaya çalışırım (S)	()	()	()	()
6-Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım (S)	()	()	()	()
7-Bu sıkıntılı dönemin bir an önce geçmesini dilerim (D)	()	()	()	()
8-Olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım (S)	()	()	()	()
9-İçki ve sigara tüketimimi artırırım (D)	()	()	()	()
to-Konuyla ilgili olarak başkalarının ne düşündüğünü anlamaya çalışırım (S)	()	()	()	()

EK.2.Ölçek Örneği

	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Hemem Her Zaman
11-Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde hissederim (S)	()	()	()	()
12-Rahatlamamaya yardımcı olabilecek kişilere giderim (D)	()	()	()	()
13-Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım (S)	()	()	()	()
14-Başına gelen çekilir diye düşünürüm (D) çalışırım (S)	()	()	()	()
15-Geçmişte benzer sorunlarla nasıl başa çıktığımı hatırlarım (D)	()	()	()	()
16-Sorunumu anlattığım kişilerin bana hak vermelerini beklerim (D)	()	()	()	()
17-Sıkıntılı olduğumda her zamankinden daha fazla uyurum (D)	()	()	()	()
18-İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem (D)	()	()	()	()
19-Zaman kazanmaya ve kararı geciktirmeye çalışırım (S)	()	()	()	()
20-Onları kafama takıp, kararı geciktirmeye çalışırım (D)	()	()	()	()
21-İçimde tutmaktansa paylaşmayı tercih ederim (S)	()	()	()	()
22-Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bu yolda uğraşırım (S)	()	()	()	()
23-Olanlardan kimseye söz etmemeyi tercih ederim (D)	()	()	()	()
24-İş olacağına varır diye düşünürüm (D)	()	()	()	()
25-İşin içinden çıkamayınca durumu olduğu gibi kabul ederim (D)	()	()	()	()

EK.2.Ölçek Örneği

	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Hemem Her Zaman
26- Ne yapacağıma karar vermeden önce arkadaşlarımla fikrini alırım (S)	()	()	()	()
27- Her şeye yeniden başlayacak gücü bulurum (S)	()	()	()	()
28- Olaylardan yeni bir şey çıkarmaya çalışırım (S)	()	()	()	()
29- Sorunu yaratan kişi/kişilere kızgınlık ve kırgınlığımı belli ederim.	()	()	()	()
30- Aile büyüklerine danışmayı tercih ederim (S)				
31- Sorunu adım adım çözmeye çalışırım (S)				
32- Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğini düşünürüm (D)				
33- Sorunun çözümü için bir uzmana danışmanın en iyi yol olacağına inanırım (S)	()	()	()	()
34- Hiçbir şeyin istediğim gibi olmayacağını düşünürüm (D)	()	()	()	()
35- Bu dertten kurtulmak için fakirlere sadaka veririm (D)	()	()	()	()
36- Ne yapacağını planlayıp ona göre davranırım (S)	()	()	()	()
37- Mücadeleden vazgeçerim (D)				
38- Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
39- Olaylar karşısında kaderim buymuş derim.				
40- Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek , daha fazla bilgi sahibi olmak için başkalarıyla konuşurum (S)				

EK.2.Ölçek Örneği

	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Hemem Her Zaman
41- Keşke daha güçlü biri olsaydım diye düşünürüm (D)	()	()	()	()
42- Daha iyi anlayabilmek için sorunu enine Boyuna düşünürüm (S)	()	()	()	()
43- Hakkımı savunabileceğime inanırım (S)	()	()	()	()
44- Bu sorunda kendi payımın ne olduğunu anlamaya çalışırım (S)	()	()	()	()
45- Temkinli olmaya ve yanlış yapmamaya çalışırım (D)	()	()	()	()
46-Bana destek olabilecek kişilerin varlığını Düşünerek rahatlamaya çalışırım (D)	()	()		()
47-Hep benim yüzümden diye düşünürüm (D)				
48-Mutlu olamak için başka yolları ararım.				
49-Eskisinden daha az/çok yemek yerim				
50-Bol bol spor yaparım				
51-Dua ve ibadete yönelirim				
52-İzin alır tatile çıkarım.				
53- Olanlar karşısında direnirim.				