



**T.C.**

**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**YÖNETİCİLERİN STRESLE BAŞA ÇIKMA SÜRECİNDE DİNİ  
BAŞA ÇIKMANIN ROLÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Selin İŞİKAN**

**Düzce**

**HAZİRAN, 2021**

**T.C**  
**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**YÖNETİCİLERİN STRESLE BAŞA ÇIKMA SÜRECİNDE DİNİ**  
**BAŞA ÇIKMANIN ROLÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Selin İŞİKAN**

**Danışman: Doç. Dr. Faruk Kerem ŞENTÜRK**

**Düzce**  
**HAZİRAN, 2021**

## ÖNSÖZ

İlk olarak, beni büyük emeklerle yetiştiren ve her zaman bana destek olan anneme, maddi ve manevi her anlamda her zaman yanımda olan babama ve hiçbir koşulda benden desteğini esirgemeyen, düşe kalka beraber büyüdüğümüz ve birbirimizi büyüttüğümüz kardeşime çok teşekkür ederim.

Özellikle tez yazım sürecinde ve öncesinde olmak üzere tüm yüksek lisans eğitimim boyunca bana büyük bir sabırla yol gösteren, sorularıma açıklık getiren, gerek tezimle gerekse hayattaki duruşumla ilgili olumlu veya olumsuz beni geliştirecek hiçbir düşüncesini paylaşmaktan sakınmayan, motivasyonumu her kaybettiğimde bana amacımı ve durmam gereken yeri hatırlatan kıymetli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Faruk Kerem ŞENTÜRK'e teşekkür ederim.

Veri toplama sürecinde bana vakit ayıran ve düşüncelerini benimle paylaşan tüm katılımcılara teşekkür ederim.

11 yıldır her zaman yanımda olan ve hiçbir zaman desteğini esirgemeyen sevgili dostum Hanife ÇALIŞKAN'a, üniversite sıralarında tanışıp yıllar geçtikçe dostluğumuzu pekiştirdiğimiz ve yıllardır olduğu gibi bu süreçte de desteğini benden esirgemeyen sevgili dostlarım Arzu ÖZCAN KANDEMİR ve Emine AKBULUT'a teşekkür ederim.

Yorulduğumuzda birbirimize destek olup cesaretlendirdiğimiz, ilerleyemediğimiz anlarda birbirimize yol gösterdiğimiz ve benzer duyguları paylaştığımız, bu yolda beraber yürüdüğüm sevgili arkadaşlarım Deniz Hilal İNAN ve Dilara ALTUNOK'a teşekkür ederim.

Hayatım boyunca bana yol gösteren, üzerimde emeği ve duası olan tüm yakınlarıma, öğretmenlerime ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

**Selin İŞİKAN**

**ÖZET**  
**YÖNETİCİLERİN STRESLE BAŞA ÇIKMA SÜRECİNDE DİNİ BAŞA**  
**ÇIKMANIN ROLÜ**

**İŞİKAN, Selin**

**Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Faruk Kerem Şentürk**

**Haziran 2021**

Bu araştırmanın temel amacı yöneticilerin yaşadığı stresi ve bu stresin sonuçlarıyla başa çıkma sürecinde dini inancın rolünü anlayabilmektir. Araştırmada kapsamında nitel yöntem tercih edilmiş ve fenomenoloji deseninden yararlanılmıştır. Kartopu veya zincirleme örnekleme olarak da adlandırılan örnekleme yöntemi kullanılarak Düzce Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren 10 işletmeden toplamda 25 yöneticiye ulaşılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak, yüz yüze ve online görüşmeler yapılmıştır. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak karma yöntem kodlaması ile kodlanmıştır. Yapılan analiz sonucunda 485 kod elde edilmiştir. Bu kodlar 33 kategori altında toplanmış ve temelde 6 tema (stres algısı, stres kaynakları, stresin sonuçları, başa çıkma, dini başa çıkma, dinin hayattaki yeri) ortaya çıkmıştır. Temalar arasındaki ilişkiler incelendiğinde, dini inancın hayattaki yerinin stres algısı, stresin sonuçları ve stresle başa çıkma yöntemleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Yani bireyin dini inancının hayatındaki yeri stres algısını etkilemekte bu da dolaylı yoldan nelerin strese neden olabileceğine yönelik algısını etkilemektedir. Bununla birlikte dini inancın hayattaki yeri stresin sonuçlarını yorumlama aşamasında önemli bir etkiye sahip olmakla birlikte, stresle başa çıkma sürecine de etki etmekte ve dini başa çıkma yöntemlerini ortaya çıkarmaktadır. Stresin kaynakları da direkt olarak stresin meydana getirdiği sonuçlara yönelik algıyı etkilemektedir. Stresin sonuçlarına yönelik algı ile başa çıkma arasında karşılıklı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Şöyle ki stres sonucuna yönelik algı ile tercih edilen başa çıkma yöntemi arasında ilişki olduğu gibi hangi başa çıkma yönteminin tercih edildiği de sonucun nasıl algılanacağına etki edebilmektedir. Stres kaynakları ve sonuçları ile ilgili elde edilen bulgular literatürle genel hatlarıyla uyum

sağlamaktadır. Bu araştırmada özellikle yöneticiler örneklemini üzerinden dini başa çıkma üzerinde durulmuştur. Literatürden farklı olarak kişinin dini ritüellerini tam ve zamanında yapamaması strese sebep olan bir etken olarak belirtilmiştir. Literatürde dini ritüellerin yapılmasının kişiler üzerindeki etkileriyle ilgili araştırmalar bulunsa da düzenli gerçekleştirilen ritüellerin eksikliği durumunda ortaya çıkan durumlarla ilgili herhangi bir ifadeye rastlanmamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yöneticilerde Stres, Stresle Başa Çıkma, Dini Başa Çıkma, Dini İnanç, Fenomenoloji



**ABSTRACT**  
**THE ROLE OF RELIGIOUS COPING IN THE PROCESS OF MANAGERS'**  
**COPING WITH STRESS**

**İŞİKAN, Selin**

**Master Thesis**

**Department of Business Administration**

**Supervisor: Assoc. Prof. Faruk Kerem SENTURK**

**June 2021**

The main purpose of this research is to understand the role of religious belief in the process of coping with the stress experienced by managers and the consequences of this stress. In the research, a qualitative method was preferred and a phenomenology pattern was used. Using the sampling method, also called snowball or chain sampling, a total of 25 managers from 10 enterprises operating in the Düzce Organized Industrial Zone were reached. Face-to-face and online interviews were conducted using a semi-structured interview form as a data collection method. The obtained data were subjected to content analysis and coded with mixed-method coding. As a result of the analysis, 485 codes were obtained. These codes were gathered under 33 categories and basically, 6 themes (stress perception, sources of stress, consequences of stress, coping, religious coping, place of religion in life) were revealed. When the relationships between the themes were examined, it was determined that the place of religious belief in life affected the perception of stress, the consequences of stress, and methods of coping with stress. In other words, the place of an individual's religious belief in his life affects the perception of stress, which indirectly affects his perception of what can cause stress. In addition, the place of religious belief in life has an important effect on the interpretation of the results of stress, and it also affects the process of coping with stress and reveals religious coping methods. The sources of stress also directly affect the perception of the consequences of stress. It has been determined that there is a reciprocal relationship between the perception of the consequences of stress and coping. Namely, there is a relationship between the perception of the stress outcome and the preferred coping

method, and which coping method is preferred can also affect how the outcome is perceived. Findings related to stress sources and results are in general agreement with the literature. In this study, religious coping was emphasized especially through the sample of administrators. Unlike the literature, the inability of a person to perform their religious rituals in full and on time has been stated as a factor that causes stress. Although there are studies on the effects of performing religious rituals on individuals in the literature, no statement has been found about the situations that occur in the absence of regular rituals.

**Keywords:** Stress in Managers, Coping With Stress, Religious Coping, Religionial Belief, Phenomenology



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
I.BÖLÜM.....	1
GİRİŞ .....	1
1.1.Araştırma Problemi .....	1
1.2.Araştırmanın Amacı.....	3
1.3.Araştırmanın Önemi .....	3
1.4.Araştırmanın Sayıtları.....	4
1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	4
1.6.Tanımlar .....	4
II. BÖLÜM .....	6
LİTERATÜR.....	6
2.1. İŞ STRESİ .....	6
2.1.1. Stres ve İş Stresi Kavramları.....	6
2.1.2. Stres Meydana Getiren Faktörler .....	8
2.1.2.1. Bireysel Stres Faktörleri.....	8
2.1.2.2. Örgütsel Stres Faktörleri.....	10
2.1.2.3. Çevresel Stres Faktörleri.....	12
2.2. STRESİN MEYDANA GETİRDİĞİ SONUÇLAR.....	13
2.2.1. Fizyolojik Sorunlar .....	14
2.2.2. Psikolojik Sorunlar .....	15
2.2.3. Davranışsal Sorunlar .....	16
2.2.4. İş Yerinde Stresin Neden Olduğu Zihinsel Sağlık Bozukluklarını Anlama Süreci .....	17
2.2.4.1. Sıkıntı İfadeleri.....	18
2.2.4.2. Sosyal Geri Çekilme.....	19
2.2.4.3. Aşırı Davranışlar .....	20
2.2.4.4. Çalışan Katılımı.....	21
2.2.4.5. Performans.....	22

2.2.5. Stresle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar.....	24
2.3. BAŞA ÇIKMA VE DİNİ BAŞA ÇIKMA.....	27
2.3.1. Başa Çıkma Kavramı .....	27
2.3.2. Dini Başa Çıkma .....	28
III. BÖLÜM.....	38
YÖNTEM.....	38
3.1. Araştırma Yöntemi.....	38
3.2. Araştırma Deseni.....	39
3.3. Veri Toplama Araçları.....	40
3.4. Evren ve Örneklem .....	43
3.5. Verilerin Toplanması .....	45
3.6. Verilerin Analizi .....	47
IV. BÖLÜM .....	50
BULGULAR.....	50
4.1. Stres Algısı.....	53
4.1.1. Olumlu Stres Algısı.....	53
4.1.2. Olumsuz Stres Algısı.....	54
4.1.3. Duygusal Stres Algısı .....	55
4.1.4. Fiziksel Stres Algısı.....	55
4.2. Stres Kaynakları.....	56
4.2.1. İşle İlgili Stres Kaynakları .....	56
4.2.2. Çalışanlarla İlgili Stres Kaynakları .....	58
4.2.3. Yöneticiyle İlgili Stres Kaynakları .....	59
4.2.4. Duygusal Stres Kaynakları .....	60
4.2.5. Kişilik Özellikleri .....	60
4.2.6. İş Aile Dengesi .....	62
4.2.7. Sağlık Sorunları .....	63
4.2.8. Sosyal İlişkiler .....	65
4.2.9. İletişim Sorunları .....	66
4.2.10. Dini Ritüellerin Eksik Yapılması .....	67
4.3. Stresin Sonuçları.....	69
4.3.1. Olumlu Davranış Değişiklikleri.....	70
4.3.2. Olumsuz Davranış Değişiklikleri.....	70
4.3.3. Duygusal Değişim.....	71

4.3.4.Fizyolojik Sağlık Sorunları .....	72
4.3.5. Psikolojik Sağlık Sorunları .....	75
4.4. Başa Çıkma .....	75
4.4.1. Çözüm arayışı.....	76
4.4.2. Sosyal Destek .....	77
4.4.3. Kişilik özellikleri .....	78
4.4.4. Sigara/Alkol Yönelimi .....	79
4.4.5. Stres Ortamından Uzaklaşmak .....	79
4.4.6. Dini İnanca Yönelim.....	80
4.5. Dini Başa Çıkma .....	81
4.5.1. Kader Bilinci .....	82
4.5.2. Allah'a Yönelim .....	83
4.5.3. İbadetlere Yönelim .....	84
4.5.4. Dini Sosyalleşme.....	85
4.5.5. Dini Ritüellerin Zamanında/Tam Yapılması .....	86
4.6. Dinin Hayattaki Yeri.....	87
4.6.1. Dini İncanın İş Hayatına Etkisi .....	87
4.6.2. İncanın Anlamı.....	89
4.6.3. Dini İncanın Genel Hayata Etkisi.....	90
V. BÖLÜM.....	93
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER .....	93
5.1. Tartışma ve Sonuç .....	93
5.2.Öneriler .....	104
KAYNAKÇA .....	106

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Dini Başa Çıkma Yöntemleri.....	30
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	46
Tablo 3. Veri Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular.....	52

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Stres ve Verimlilik İlişkisi.....98



# I.BÖLÜM

## GİRİŞ

Araştırmanın giriş bölümünde, yapılan çalışma hakkında genel bilgiler yer almaktadır. Araştırma problemi detaylı bir şekilde belirtildikten sonra araştırmanın amacı, önemi, sayıltıları, sınırlılıkları ve çalışmada yer alan önemli kavramların tanımları açıklanmıştır.

### 1.1.Araştırma Problemi

Hayat mücadelesi için çokça koşturma gerektiren günümüzde bireylerin gerek bir şeylere yetme veya yetişme çabası gerekse bu mücadele sürecinde karşılaştıkları zorluklar, imtihanlar ve bunların üstesinden gelmeye çalışmak gibi durumları kişinin hayatta birçok kez stres yaşamasına sebep olmaktadır. Okul çağının başlamasıyla birlikte stres kavramı bireyin hayatında belirgin şekilde yer etmeye başlamaktadır. Bunun yanında yaş almaya devam ettikçe artan sorumluluklarla stres artık yaşamın her alanında karşılaşılan bir kavram olmaktadır. Özellikle iş yaşamında karşılaşılan stres bireyin kendini mutsuz hissetmesinin yanı sıra çeşitli psikolojik ve/veya fizyolojik sorunlara yol açabilmektedir. Bireyin iş yükünün fazlalığı, rol belirsizliği ya da rol çatışması, beklentinin altında ya da üzerinde ücret almak, arzulanan kariyerden farklı bir noktada olmak, çalışma şartları, takım ya da çalışma arkadaşları ile kurulan olumsuz ilişkiler ve bunlara benzer birçok durum bireyde iş stresine neden olabilmektedir. Bu durum, yöneticiler açısından ele alındığında tüm bu sorunların yanında karar verme süreci ve sürekli değişen rekabet ortamına uyum sağlamaya çalışmak da stresin başlıca sebepleri arasında yer alabilmektedir. Yöneticilik rolünün beraberinde getirdiği, örgüt içi çatışmaların yönetimi, birçok işi kısa bir süre içinde yapmaya çalışmak, astları daima denetlemek gibi görev ve sorumluluklar yöneticiyi strese sürükleyen diğer etkenlerdir. Bununla birlikte, kişinin orta kademe yöneticilik görevi sürdürüyor olması, tüm bu sorumlulukların yanında kendisinden daha üst konumda olan yöneticilere hesap verme sorumluluğu da

yüklemektedir. Bunların dışında yöneticilerin kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet gibi demografik özellikleri ve özel yaşamı da tüm bu stres sürecine etki edebilmektedir.

Bireyler içinde buldukları bu stresli durumu ortadan kaldıracak ya da etkisini azaltarak başa çıkılabilecek duruma getirecek bir çözüm aramakta ve içsel ya da çevreden gelecek bir destek arayışına girmektedir. Her insanın farklı şekilde geçirdiği bu süreçte, kişi elde ettiği cevaplara göre tatmin olup süreci yönetebilmekte veyahut doyurucu cevaplar elde edemeyip, fiziksel ve/veya zihinsel bazı problemlerle karşılaşabilmektedir. Dolayısıyla kişiler iş stresinin yanı sıra bu stresin sebep olduğu psikolojik ve/veya fizyolojik rahatsızlıklarla da mücadele etmek durumunda kalmaktadır. Bu noktada insanlar alkol, tütün ürünleri ve uyuşturucu gibi zararlı maddelere yönelmek, sosyal destek arayışına girmek, stres etkenini görmezden gelemeye çalışmak ya da tam tersi stres etkeninin üzerinde yoğunlaşmak veyahut dini inancına sığınmak gibi farklı başa çıkma stratejilerine yönelebilmektedir. Tüm başa çıkma stratejilerinin kişiye göre farklı sonuçları olabilmektedir. Kişinin dini inancına sığınarak, içinde bulunduğu stresli durumla ve bu stresin meydana getirdiği sonuçlarla başa çıkması bu araştırmada önemli bir yer tutmaktadır. Din, insana bir amaç vermekte ve belirli toplumsal kurallar içinde yaşamasını sağlamaktadır. Dini bir inanca sahip olan ve bu inancın gereklerine göre yaşayan insan, hayatta karşılaşacağı iyi veya kötü tüm olaylarda bir yaratıcının kontrolü olduğunu kabul edeceğinden, yaşadığı stresli olaylar karşısında olayları sakin bir şekilde karşılayıp yaratıcıdan gelecek bir yardıma inanarak, dini ritüellerini yerine getirerek veya kendisini yaratıcıya daha fazla yaklaştıracak davranışlarda bulunarak kendini rahatlatılabilmekte ve bu şekilde içinde bulunduğu durumun üstesinden gelebilmektedir. Fakat bunun tam tersi şekilde, kişi dini bir inanca sahip olmasına rağmen yaşadığı kötü olaylar karşısında yaratıcıya karşı bir isyan davranışı sergileyip, dini inancından da uzaklaşabilmektedir.

Araştırma kapsamında, yüksek düzeyde strese maruz kalan ve bununla baş etmek zorunda olan yöneticilerin, başa çıkma sürecinde dini eğilimlerinin sürece ne şekilde etki ettiği sorusu ise araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır.

## 1.2.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı yöneticilerin karşı karşıya kaldıkları iş stresinin meydana getirdiği olumsuz durumların neler olduğunu anlamakla beraber, bu sorunlarla mücadele ederken yöneticilerin dini başa çıkmayı ne şekilde kullandıklarını, dini inançlarının hayatlarında nasıl bir yeri olduğunu ve bunun stres düzeyi ve stres nedeniyle meydana gelen sorunların varoluşunda ve/veya yok oluşundaki rolünü anlayabilmek ve yorumlayabilmektir.

Araştırma kapsamında, “Yöneticiler hangi durumları stres etkeni olarak algılamaktadır?”, “Yöneticiler stresle başa çıkma sürecinde ne gibi yöntemlere başvurmakta ve bu yöntemlerin sürece nasıl bir etkisi olmaktadır?” ve “Yöneticilerin dini inançlarının stresle başa çıkma sürecindeki rolü nedir? Stresin oluşması sürecinde ve sonuçları üzerinde ne gibi etkileri olmaktadır?” gibi sorulara cevap aranmakta ve bu bağlamda yoğun stres altında çalışan ve yöneticilik yapan kişilerin bu süreçleri ne şekilde anlamlandırdıkları ve yaşadıkları anlamaya çalışılmaktadır.

## 1.3.Araştırmanın Önemi

Günümüz iş dünyasında, çalışanların birçoğunun yaptıkları işten aldıkları doyum noktasında soru işaretlerine sahip oldukları söylenebilir. Bu durumun yanlış iş seçimi, bireyin yetenekleri ile görev tanımlarının uyumsuzluğu, ast-üst çatışmaları, ücret tatminsizliği, monotonluk gibi örgütsel ve bireysel birçok sebebi bulunmaktadır. Bireyler meslek ya da iş seçimlerinde mutlu olmayı değil, elde edeceği geliri ön planda tuttuğundan ve iş bir zorunluluk olmaya devam ettiğinden (Binbay, 2006: 26), bunun sonucunda bahsi geçen durumlar kaçınılmaz olmaktadır. Bu mutsuzluğa ve tükenmişliğe çözüm arayışında dini bir perspektiften bakmanın çalışmayı önemli kılacağı düşünülmektedir. Bunun dışında, literatüre bakıldığında iş stresinin psikolojik ve fiziksel sağlık sorunları ve dini başa çıkma tutumlarıyla birlikte ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Karşılaşılan çalışmalarda çoğunlukla Binbay’ın (2006) çalışmasında olduğu gibi iş stresi ve sağlık sorunlarının ele alındığı, Pargament ve arkadaşları (1998) ve Eryücel’in (2013) çalışmalarına benzer stres/stres verici yaşam olayları ve dini başa çıkma tutumlarının ya da Kavas (2013) ve Karakaş ve Koç’un (2014) çalışmalarındaki gibi stresle başa çıkma ve dini başa çıkma arasındaki ilişkinin birlikte incelendiği görülmüştür. Dini başa çıkmanın

özel olarak iş stresiyle birlikte incelendiği ve bu konuda özellikle yöneticileri ele alan başka bir çalışmaya rastlanmaması, çalışmayı daha özgün hale getirmektedir. Son olarak bu üç konunun birlikte incelendiği bir çalışmanın, bu konuda çalışmak isteyen diğer araştırmacılar açısından literatüre fayda sağlayacağı umulmaktadır.

#### **1.4.Araştırmanın Sayıtları**

Öncelikle araştırmaya katkı sağlayan tüm katılımcıların verdikleri cevaplarda samimi ve dürüst davrandıkları varsayılmıştır. Bununla birlikte görüşme için hazırlanan soruların, konuya ait problemlere cevap alabilmek için yeterince açık, kapsayıcı, geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.

#### **1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmada iş stresi ve meydana getirdiği sonuçlarla başa çıkma süreci yöneticiler açısından ele alınmakta olup, yöneticilerin deneyimlediği iş stresinin meydana getirdiği olumsuz sonuçlar üzerinde dini başa çıkma konusuyla çözüm aranmakta, alternatif çözümler bu araştırmanın dışında kalmaktadır. Bunun yanı sıra, örneklem açısından araştırma yalnızca Düzce Organize Sanayi Bölgesindeki altmış işletmenin yöneticileri ile sınırlıdır. Metodolojik açıdan araştırma nitel bir yöntem ile alınmış ve fenomenolojik bir araştırma deseni ile sınırlandırılmıştır. Hakeza veri toplama aracı olarak yalnızca görüşme yöntemi kullanılmıştır.

#### **1.6.Tanımlar**

İş stresi kısaca, kişinin becerileriyle işin gerekliliklerinin birbiriyle uyumlu olmaması durumunda yaşanan sorunlar olarak tanımlanabilir (Şenyiğit, 2004: 104). Yöneticilerin, üstlendikleri sorumlulukları yerine getirme sürecinde zihinsel ve fiziksel kapasitelerinin zorlanması durumu stresle karşılaşmalarına sebep olabilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 94).

Stresle başa çıkma, Lazarus'a (1966) göre kişinin stresle karşılaşması durumunda, stresin verdiği ya da verebileceği zararları azaltmak için yaptığı birtakım davranışlar olarak ifade edilmektedir (Lee, 2007: 752).

Dini başa çıkma, kişilerin yaşadıkları stresli zamanlarda, süreci yönetebilmek ve içinde bulunduğu durumla başa çıkabilmek adına yaptığı davranışlara dinin veya kutsal motiflerin dahil olması durumudur (Aytan ve Sağır, 2014: 6).



## II. BÖLÜM

### LİTERATÜR

Literatür başlığı altında iş stresi, iş stresinin meydana getirdiği sonuçlar ve dini başa çıkma değişkenleriyle ilgili literatürden elde edilen bilgiler paylaşılmıştır.

#### 2.1. İŞ STRESİ

##### 2.1.1. Stres ve İş Stresi Kavramları

Selye (1956) “stres hayatın baharatıdır, stresin yokluğu ölümdür” diyerek, insanlara stresin hayatın her anında karşılaşılabilecekleri kaçınılmaz ve doğal bir durum olduğunun mesajını vermiştir. Nitekim günümüzde insan, yaşamının her anında farklı olaylar vesilesiyle stresle karşı karşıya kalmaktadır (Bıyık vd., 2006:7)

Stres basit olarak, rahatlık dengesi bozulduğunda vücutta olanlar olarak tanımlanabilir. Daha detaylı bir tanım yapılacak olursa, fizyolojik stres vücudun, dış etkenlerden ya da içsel olarak herhangi bir değişiklik, tehdit veya baskıya karşı verdiği tepki olarak tanımlanmaktadır (Selye, 1956). Stres kavramı organizmanın dengesini bozabilecek tüm etkenleri ifade etmektedir. Latince’den türemiş olan stres kelimesinin ilk anlamı zorlanma, gerilme ve baskıdır. Kelimenin tarihsel sürecine bakıldığında 17. Yüzyılda felaket, musibet, bela, dert, keder gibi anlamlarda kullanıldığı, 18 ve 19. Yüzyıllarda ise daha çok güç, baskı, zor gibi anlamlarda nesnelere ve insanlara yönelik olarak kullanıldığı görülmektedir (Balcıoğlu, 2005:9). Stresin kaynağında üç temel sebep yatmaktadır. Bunlar bireyde etki bırakan deneyimler, hayatta karşılaştıkları güçlükler ve benlik algısıdır (Pearlin vd., 1981:338-339).

İnsanın günlük rutininde, fiziksel ve zihinsel durumundaki herhangi bir değişiklik strese yol açabilmektedir (Güçlü, 2001;92). Hayatın her alanında karşılaşılabilecek olan stres özellikle iş yaşamında insanların sıkça karşılaştıkları, önemli bir durumdur (Soysal, 2009: 17). Türk Dil Kurumu (TDK) stresi “ruhsal gerilim” olarak tanımlamaktadır (TDK,12.10.2019). Bir başka tanımla stres, bireyin fiziksel ya da sosyal çevresinden gelen uyumsuz koşullar sebebiyle, bedensel ve

psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret olarak açıklanmaktadır (Cüceloğlu, 1996: 321).

İş stresi, bireyde iş yerindeki çeşitli sebeplerden dolayı ortaya çıkan sıkıntı ve gerginlik olarak tanımlanabilir. Bir başka tanımla, iş göreni normal fonksiyonlardan saptıran, psikolojik veya fiziksel davranışlarını etkileyen işle etkili etmenlerin sonucunda oluşan durumdur (Gül, 2007: 319).

İş stresinin birçok farklı sebebi olmakla birlikte, en fazla bilinen sebeplerin değişime ayak uydurma çabası, iş yükü, örgütsel rol ve olumsuz çalışma koşulları olduğu söylenebilir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 19). Daha detaylı sebepler incelendiğinde cinsiyete, yaşa ve dine yönelik önyargılar, iğneleyici sözler ve saldırgan, kaba tavırları barındıran “toksik davranış” olarak adlandırılan tutumlar (Unur ve Pekerşen, 2017:109), zaman baskısı, işin gerekliliklerinin beraberinde getirdiği kaza riski gibi sağlık ve güvenlik ile ilgili endişeler (İştar, 2012: 2-5), işyeri zorbalığı ve nezaketsizlik (Erol vd., 2018: 968) de bireyde iş stresine yol açabilmektedir.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 2017-19 Dünya Sosyal Koruma Raporu'na göre, küresel nüfusun yalnızca %29'u kapsamlı sosyal güvenlik sistemlerine erişebilmekte, geriye kalan %71'lik kesim ise ya kısmen faydalanabilmekte ya da hiçbir sosyal güvenlik sisteminden faydalanamamaktadır (ILO, 2019). Bu durumda iş kazaları ve meslek hastalığı risklerinin beraberinde stresi getirmesi kaçınılmaz olmaktadır.

Bireyin stresle karşı karşıya gelmesi durumunda bireyde, stresin belirtileri ya da sonuçları olarak nitelendirilebilecek olan birtakım değişiklikler meydana gelmektedir. Stresin olumlu ve olumsuz sonuçları olabilmektedir. Aşırı olmayan stres düzeyi, iş gören ve işletme açısından yararlı etkiler yaratırken, yüksek düzeylerde yaşanan stres, iş göreni bedensel ve zihinsel olarak yıpratarak, hem iş gören sağlığı hem de örgüt sağlığı açısından birtakım problemlere yol açmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 278).

İş yerindeki stresin ve sosyal durumun uyku bozukluklarına (Akersted vd., 2002: 741), fiziksel olarak hissedilen ağırlara, kilo kaybına (Selye, 1955: 625),

depresyona (Tennant, 2001: 697), kronik yorgunluk ve kazalara, tükenmişlik sendromuna, devamsızlığa (Hotopf, 1997: 2-3), fazla kilo almaya (Siegrist ve Rödel, 2006: 473), problemli alkol kullanımına ve kalp ile ilgili problemlere (Chandola vd., 2008: 640), performans düşüklüğü, motivasyon eksikliği ve işten ayrılma niyetine (Unur ve Pekerşen, 2017: 123-124), iş görenin aile ile olan ilişkilerinde sorunlara (Yavuz ve Doğan, 2019: 41), işin gerekliliklerine göre değişmekle birlikte iş görenin yaratıcılığında olumsuz etkilere (Akça ve Beydilli, 2018: 283), iş doyumsuzluğuna (Baltacı, 2018: 1512), geri çekilme ve aşırı davranışlara (Dimoff ve Kelloway, 2018: 1) ve bunun gibi bir çok probleme yol açtığı bilinmektedir.

### **2.1.2. Stres Meydana Getiren Faktörler**

Bireylerde stres meydana getiren etkenin tam anlamıyla ne olduğunu belirlemek güçtür. Yaşam gereği insanlar iş, aile ve sosyal ya da genel çevrenin beraberinde getirdiği ortamlar dolayısıyla stres altına girebileceği birçok etkene sahip olmaktadır. Bu durumda stresin kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak ele alınabilmektedir (Yılmaz, 2016:22).

#### **2.1.2.1. Bireysel Stres Faktörleri**

İnsanların stresle karşı karşıya kaldıkları durumların nedenleri incelenirken ilk akla gelen etkenlerden biri bireylerin kendileriyle ilgili çeşitli özellikleri olmaktadır. Bireylerin cinsiyeti, yaşı, ırkı, dini inancı, karakteristik özellikleri, yetenekleri vb. özellikler strese neden olabilen önemli etkenler arasında yer almaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003:100).

Her birey strese eğilimli olma durumları açısından farklı olduğundan, stres faktörü ya da stresin kendisi bireylerde farklı etkiler oluşturabilmektedir (Yılmaz, 2016:22). Dikkatli bir gözlem yapıldığında, insanların karşı karşıya kaldıkları stres faktörlerine verdikleri tepkilerin kişilik özelliklerine göre değiştiği görülebilmektedir. Kişilik kısaca, insanın yapısı, duygusal ve psikolojik durumu, ilgileri, yetenekleri ve davranış biçimleri ile ilgili özellikleri kapsayan bir bütün olarak tanımlanabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2018: 41-42). Kişilik, geçmişten günümüze kadar birçok araştırmacının ilgisini çekmiş ve farklı yaklaşımlar ortaya konularak üzerinde çokça çalışılmış bir konudur. Kişiliği oluşturan faktörler

incelendiğinde, insanın bedensel özellikleri ve kalıtsal özellikleri, içinde bulunulan kültür ve sosyal çevre, aile, yaşanan çevrenin coğrafi özellikleri ve içinde bulunulan ortamın fiziki şartları gibi faktörlerin kişiliğin oluşumunda etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bunların yanı sıra, geçmişten günümüze kadar kişilik özellikleri üzerinde çalışan bazı araştırmacılar kişiliğin beş temel boyutu olduğunu ortaya koymuştur (Şentürk, 2014: 29-35). Boyutların anlamları ve sayıları konusunda birtakım anlaşmazlıklar yaşanmış ve araştırmacılar boyutlara farklı isimler vermiştir. Fakat ilk boyut Eysenck'in ortaya koyduğu şekliyle dışa dönüklük olarak kabul görmüştür. Bununla birlikte dördüncü boyut da Eysenck'in çalışmasına uyum sağlanması amacıyla, nörotiklik ya da duygusal denge şeklinde genel kabul görmüştür (Digman, 1990: 423). Rammstedt ve John (2007)'un, kişilik özelliklerinin ölçülmesi için geliştirdikleri ölçekte boyutlar, kişinin sosyallik ve girişkenlik özelliklerinin ön planda olduğu *dışadönüklük*, kişilerarası ilişkilerde işbirliğine daha eğilimli olmayı ifade eden olmayı ifade eden *yumuşak başlılık*, kişinin kendini kontrol derecesini ifade eden *özdenetim*, kişinin duygusal dengesini ifade eden *nörotisizm* ve son olarak da yeni düşüncelere, etkinliklere açık olma anlamı taşıyan *deneyime açıklık* şeklinde yer almaktadır (Horzum vd., 2017: 399-400). Nörotisizm yani duygusal denge boyutu daha derinden incelendiğinde, kaygı, korku, depresyon, benlik saygısının düşük olması, duygusal ve mantık dışı davranışlar sergilemeye yatkınlık ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Eysenck ve Eysenck (1975)'e göre, nörotisizm boyutunda yüksek puana sahip bir kişinin kaygılı, depresif, özgüven eksikliği ve yüksek düzeyde duygusallık gibi davranışlar sergileyebileceği ön görülmektedir (Karancı vd., 2007: 2). Bu noktada, kişilik özelliklerinin strese olan yatkınlıkta rolü büyük olmaktadır. Nitekim, bazı konularda yetemediğini, eksik olduğunu düşünen, aşırı duygusal olan, çevre ile ilişkilerde yetersizlik, suçluluk duygusu, düşmanlık hissi gibi duyguları daha fazla besleyen insanlar strese daha eğilimli olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2018: 43).

Kişilerin strese eğilimli olmaları konusunda diğer bir yaklaşım davranış biçimleridir. Friedman ve Rosenman (1974) A ve B tipi olmak üzere iki davranış biçimi tanımlamış ve bu davranış biçimlerinin insanların hayatlarında nasıl etkileri olduğunu araştırmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2018: 152-153). A ve B tipi davranış biçimlerinin kişilik özelliklerine incelendiğinde A tipi kişilik özellikleri arasında

saldırganlık, otonomi, özgüven, dönüşüm, hakimiyet, acelecilik ve inatçılık gibi özellikler gözlemlenirken, B tipi kişilik özellikleri arasında ise daha çekingenlik, ölçülü olma ya da aşırıya kaçmama, ağırbaşlı veya ciddi duruş gibi özellikler yer almaktadır (Rosenman vd., 1981: 221).

Diğer bireysel faktörler arasında en öne çıkanı ise demografik özelliklerdir. Bunlar arasında öne çıkanlar yaş, cinsiyet ve dini ya da etnik kökendir. Görev tanımlarıyla ilgisi olmamasına rağmen iş gören seçimi yapılırken din, mezhep, memleket, ırk gibi özellikler adaylar için bir avantaja ya da dezavantaja dönüşebilmektedir (Demir, 2011: 763-764). Cinsiyet ile ilgili sorunlar ise bireyin sosyal imajına zarar veren, depresifliğe iten, çevreden soyutlanmasına ve sosyal ilişkilerinin bozulmasına neden olan psikolojik tacizle gerçekleşmektedir. Cinsiyet sebebiyle uygulanan psikolojik tacizin amacı karşı tarafı savunmasız ve zayıf bir duruma düşürerek onu bastırmaktır. Bu şiddetin başarılı olması sonucunda şiddete maruz kalan kişide ağır psikosomatik hastalıklar oluşabilmekte ve bunun da etkisiyle işe geç gitme, işe gitmek istememe, iş yerindeki verimliliğin azalması ve daha ilerisi işten ayrılma durumları ortaya çıkabilmektedir (Göktürk ve Bulut, 2012: 58). Alparslan ve diğerlerinin (2015: 76-77) çalışmasına göre işverenler, erkekler ve kadınlar için farklı tarzda işler olması gerektiğini savunmakta ve işe alım ve işten çıkarma durumlarında ayrımcılığa yatkın oldukları görülmektedir. Ayrıca işe alımlarda kadın adayların hamile olması, işverenler açısından olumsuz bir etki oluştururken yine işverenlerin gözünde kadınların iş performanslarının daha zayıf olduğu saptanmıştır. Son olarak yaş faktörü, işverenlerin birbirinden farklı birden fazla işi yaptırmak istemesinden dolayı genç ve dinamik iş gören istihdam etmeyi tercih etmesi durumlarında ortaya çıkarken, bunun yanı sıra bazı işverenlerin ise tecrübe ve örgütsel bağlılıkları daha fazla olduğu için yaşlı iş görenleri tercih etmesi durumlarında da ortaya çıkabilmektedir (Demir, 2011:768).

### **2.1.2.2. Örgütsel Stres Faktörleri**

İnsanların hayatlarının şüphesiz büyük bir kısmını geçirdikleri iş ortamlarında stres verici birçok etken bulunmaktadır. Örgütsel stres etkenleri örgütün politikası ile ilgili nedenler, örgütsel yapıyla ilgili nedenler, iş ortamının fiziksel şartlarıyla ilgili nedenler, işin yapısı ve gereklilikleri ile ilgili nedenler ve örgüt içi kişilerarası

nedenler olarak ele almak mümkündür (Aydın, 2004: 70). Bununla birlikte bu konuyla ilgili araştırmacılardan Luthans (1992: 404) örgütsel stres faktörlerini dört başlık altında toplamaktadır. Bunlar adaletsiz değerlendirmeler, ücret eşitsizlikleri, örgüt kurallarının katılığı, gerçekçi olmayan iş tanımları gibi durumları içeren *örgüt politikaları*; karar almada dışarda bırakılma, terfi imkanlarının azlığı, yüksek derecede uzmanlaşma, bölümler arası bağımlılık, birimler arası çatışma gibi durumları içeren *örgütün yapısal özellikleri*; aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları, kalabalık çalışma şartları ve özel hayatın ihlali, yetersiz aydınlatma gibi durumları içeren *fiziksel koşullar* ve son olarak da iletişimin yetersizliği, amaçların belirsizliği ve çelişmesi, adaletsiz denetim düzeni, bilgi eksikliği ve başarının yanlış değerlendirilmesi gibi durumları kapsayan *örgütsel süreçlerdir*.

Bunun yanı sıra Cooper ve Marshall (1978) örgütsel stres kaynaklarını; *işe özgü faktörler*, *örgütsel rol*, *işyerindeki ilişkiler*, *kariyer geliştirme*, *örgütsel yapı ve iklim* ve son olarak *iş- aile ortak alanı* şeklinde 6 başlık altında topladıkları bir model geliştirmiştir. *İşe özgü faktörler*; gereğinden fazla veya az iş yükü, vardiyalı çalışma, uzun çalışma süreleri, seyahat, risk ve tehlike, yeni teknolojiler ve fiziksel ortamın kalitesi şeklinde tanımlanmaktadır. İkinci başlık olan *örgütsel rol*; rol belirsizliği, rol çatışması ve diğer çalışanlardan sorumlu olma durumlarını kapsamaktadır. Diğer bir stres kaynağı olan *işyerindeki ilişkiler* kapsamında; kişinin üstleri, astları ve meslektaşları ile kurduğu zayıf iletişim, güvensizlik gibi problemler ele alınmaktadır. *Kariyer geliştirme* başlığı altında, kişinin çalıştığı işe karşı güvensizliği ya da kariyer hedefinde kendisini bir yere taşıyamaması konuları üzerinde durulmaktadır. Bir diğer örgütsel stres kaynağı *örgütsel yapı ve iklim* olmakla birlikte bu başlık altında örgüt kültürünün ve yönetim biçiminin çalışanlar üzerinde strese sebep olabileceği anlatılmaktadır. Son olarak *iş- aile ortak alanı* ise; kişilerin iş ve aile arasındaki bağlantıyı yönetmesi sırasında yaşayacağı zorluklara dikkat çekmektedir (Danna ve Griffin, 1999: 371- 374).

Thomas ve Herson (2002)'a göre, örgütsel stres kaynakları beş ana kategoriden oluşmaktadır. Birincisi aşırı iş yükü, çalışma saatleri, karar alma serbestliği ve fiziksel çalışma ortamı dahil olmak üzere *işin kendisiyle ilişkili* streştir. İkincisi, rol çatışmasını, rol belirsizliğini ve iş sorumluluğunu içeren *örgütsel role*

*bağlı* strestir. Üçüncüsü, yöneticiler, amirler, astlar ve iş arkadaşlarının içinde bulunduğu *kişilerarası ilişkilerdeki değişikliklerden* kaynaklanan strestir. Bir diğer stres kaynağı, *kariyer gelişiminde fırsat eksikliği ve kariyer güvensizliğinden* meydana gelen strestir. Son olarak *iş-aile arayüzüyle* ilişkili olan; sadakat çatışmaları, taleplerin bir alandan diğerine yayılması ve yaşam olayları gibi stres faktörleridir (Cleveland vd., 2007: 276-277).

Örgüt içinde yaşanan bu durumlar dolayısıyla iş yaşamının çok fazla stres bulundurabilecek bir ortam olduğu söylenebilir. Örgütsel stres iş görenlerin performansını düşürebileceği ve işletmenin verimliliğini olumsuz etkileyebileceği gibi (Aydın, 2004: 70), örgütsel bağlılığı da azaltabilmektedir (Bilgili ve Tekin, 2019: 2165).

Kaymaz'ın (2019: 483) yaptığı çalışmada strese sebep olan en önemli örgütsel faktörlerin ücret ve sosyal haklar, yönetici tutum ve davranışları ve fiziksel çalışma koşullarındaki olumsuzluklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Orta kademe otel yöneticileri üzerine yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, özel yaşama vakit ayıramama ve ücret yetersizliği katılımcılar için en önemli örgütsel stres faktörleri olduğu sonucuna ulaşılmış olup, örgütsel bağlılığın boyutları olan normatif bağlılık ve duygusal bağlılığın, örgütsel stres azaldıkça arttığı belirlenmiştir (Uzun ve Yiğit, 2011: 189-198).

Ücret yetersizliği sorunuyla karşı karşıya olan bir çalışan, kendisi ve ailesi için gerekli olan temel ihtiyaçları karşılamakta dışında bir sosyal etkinliğe bütçe ayıramamakta, kültürel etkinliklerden yararlanamamaktadır. Bu durum kişiyi yalnızlığa sürüklemekte hatta ailesiyle birlikte toplumdan soyutlanmasına neden olabilmektedir (Şahin, 2005: 55).

### **2.1.2.3. Çevresel Stres Faktörleri**

Türk Dil Kurumu (TDK) çevreyi ilk olarak “bir şeyin yakını, dolayı” ve “kişinin içinde bulunduğu toplumu oluşturan ortam” şekillerinde tanımlamaktadır (TDK, 14.12.19). İnsan doğduğu andan itibaren bir toplumun içinde bulunduğundan çevreyle sürekli bir etkileşim halindedir. Aile, iş çevresi, arkadaş çevresi, okul vb. gibi içinde bulunduğu birçok çevre mevcuttur. Bununla birlikte çevresel stres

faktörleri genel bir düzeyde incelenecek olursa ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlikler şeklinde sınıflandırılabilir. *Ekonomik belirsizlikler* işsizlik tehlikesi, enflasyon, ücret yetersizliği, çalışma saatleri gibi etkenleri; *politik belirsizlikler* hükümetin değişme dönemlerinde oluşabilecek güvensizlik ortamı gibi durumları; *teknolojik belirsizlikler* ise dünyada hızla değişen teknolojiye ayak uydurma çabası, fiziksel güçten ziyade bilgi gücünün ön plana çıkması gibi durumları kapsamakta ve bu durumlar bireyler üzerinde baskı oluşturabilmektedir (Akt: Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276; Can, 1992).

Tüm bunlara ek olarak, kişinin sosyal hayatındaki çeşitli durumlar da strese sebep olabilmektedir. Bunlar kırsal bir yerleşim yerinde sürdürülen hayatın çeşitli sebeplerle kentsel bir yerleşim alanına geçmesi, durağan sürdürülen bir hayattan hareketli bir hayata geçiş, kendine yetme ve üretim odaklı bir yaşamdan tüketim odaklı bir yaşama dönüş ve bedensel olarak aktif bir yaşamın hareketsiz bir yaşama dönüşmesi gibi durumlar şeklinde örneklendirilebilir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 22).

## **2.2. STRESİN MEYDANA GETİRDİĞİ SONUÇLAR**

Günlük yaşamın bir parçası haline gelen stres, insanlar için hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar meydana getirebilmektedir. Olumlu sonuçlardan söz edebilmek için orta düzeyde bir stres söz konusu iken, olumsuz sonuçlar meydana getiren stresin yüksek düzeyde yaşandığı söylenebilir (Gökler ve Işıtan, 2012: 163-164).

Stres çok yüksek düzeyde ya da çok düşük düzeyde olduğunda verimsizlik durumu ortaya çıkmaktadır. Stres düzeyi çok düşük olduğunda kişide düşük enerji ve güdülenme yetersizliği, işe geç kalma ve/veya devamsızlık ve algılama sorunları meydana gelirken, çok yüksek düzeyde stres yaşayan kişilerde de hata yapma oranının yükselmesi, karar vermede zorluk, alınganlık, uyku problemleri gibi sorunlar oluşmaktadır. Bir kişi ancak stres düzeyi orta seviyede olduğunda verimli sonuçlar elde edebilecektir (Ertekin, 1993'ten akt: Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 279). İnsanlar aynı stres etkenine maruz kalsalar bile sonuçta strese verilen tepkiler herkeste farklılık gösterebilmektedir (Selye, 1950: 1387). Bunun yanı sıra, bütün canlılar stres altında yaşamaktadır ve yaşamdaki yoğunluğu hızlandıran iyi veya kötü herhangi bir şey, strese geçici bir artışa sebep olabilmektedir. Örnek verilecek

olursa; kişiye acı verecek bir darbe ile kişinin sevdiği biriyle yaşadığı mutlu bir an aynı derecede stres meydana getirebilmektedir (Selye, 1976: 137).

İnsanların stresi yaşamlarından tamamen yok etmeleri mümkün olmasa da önlenmesi ya da azaltılabilmesi mümkün olmaktadır (Şenyiğit, 2004: 116). Bazı durumlarda stresin, insana ihtiyacı olduğu fazla gücü ve uyanıklığı sağladığı söylenebilmektedir (Uğur, 2005: 14). Buna dayanarak, kişilerin faydalı eylemler gerçekleştirebilmesinde ve yeni beceriler kazanması süreçlerinde kişide bulunacak yeterli düzeydeki stresin, psikolojik gelişim için faydalı olacağı düşünülmektedir (Soysal, 2009: 19).

Stresin olumsuz sonuçlarını psikolojik sorunlar, fizyolojik sorunlar ve davranışsal sorunlar olarak üç başlık altında toplamak mümkündür (Uğur, 2005: 19).

### **2.2.1. Fizyolojik Sorunlar**

Aksoy ve Kutluca (2005: 476) yaptıkları araştırma sonucunda stresin meydana getirdiği fizyolojik tepkileri, fiziksel ve psikolojik belirtilerin bir arada bulunduğunu düşünerek “fiziksel-psikolojik” ve diğer bir boyutta yine fiziksel ve davranışsal belirtilerin bir arada bulunduğunu düşünerek “fiziksel-davranışsal” şeklinde isimlendirmiştir. Fiziksel-psikolojik belirtiler; gerginlik, yorgunluk hissi, baş ağrısı şikayeti, sigara kullanımında artış, uyuma güçlüğü, yersiz telaş içinde olma, sürekli endişeli olma, sindirim bozukluğu, iştahsızlık ve tansiyon şikayeti olarak ele alınmakta, bununla birlikte fiziksel-davranışsal belirtiler; yemek yemede artış, çok fazla uyuma isteği, nefes darlığı şikayeti, mide bulantısı, geçimsizlik, alerji şikayeti, daha sık terleme olarak sıralanmaktadır.

Uğur’a (2005) göre, fizyolojik sonuçlar genel uyum sendromu sürecini ifade etmektedir. Bu süreç alarm tepkisi, direnç aşaması ve tükenme aşaması olmak üzere üç aşamada gerçekleşmektedir. İlk aşama olan alarm tepkisinde organizmanın uyarılması sonucu salgılanan birtakım hormonlardan dolayı kişinin kalp atış hızı, kan basıncının yükselmesi, hızlı ve düzensiz solunum, kas gerilimleri, terleme, ağız kuruluğu, kan şekerinin yükselmesi gibi değişiklikler meydana gelmektedir. Direnç aşamasında, organizma bu stresli sürece uyum sağlamaya çalışmakta ve stresin kaynağına direnç göstermektedir. Fakat bu direnme döneminin olumsuz

sonuçlanması durumunda üçüncü aşama olan tükenme aşaması ortaya çıkar ve organizmada bir yorgunluk meydana gelir, fonksiyonları doğru bir şekilde yerine getiremez hale gelir. Bunun sonucunda uyku bozukluğundan ölüme kadar birçok olumsuzluk meydana gelebilmektedir (Uğur, 2005: 19- 20; Selye, 1950: 1383- 1384).

### **2.2.2. Psikolojik Sorunlar**

Öncelikle kişilerin strese verdikleri tepkinin ortaya çıkmasında tek başına stres etkeninin derecesi değil, kişinin hali hazırdaki psikolojik durumunun stres etkeniyle buluşmasının etkisi olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla kişilerin strese verdikleri psikolojik tepkiler değişiklik göstermektedir. Bir olay karşısında bir insan telaş duygusuna kapılırken, diğer bir kişi aynı olay karşısında öfkelenmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2018: 32-33).

Stresin meydana getirdiği psikolojik sorunlar sinirlilik, öfke, gerilim, düşmanlık besleme, mutsuzluk, kendini yalnız hissetme, kıskançlık ve benzeri duygusal durumların (Uğur, 2005: 19) yanı sıra anksiyete (Beehr ve McGrath, 1992: 7), uyku bozukluğu (Akersted vd., 2002: 741), majör depresif dönemler yaşamak (Hammen, 2005: 293), tükenmişlik sendromu (Hotopf, 1997: 2-3) gibi ruhsal durumları da içermektedir. Bunlara ek olarak, sürekli tedirginlik hali, hayata karşı bunalım, ölüm korkusu, doyumsuzluk, belirsizlik hali, karamsarlık, konsantrasyon bozuklukları, yetersizlik duygusunun artması gibi psikolojik sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Şahin, 2005: 55).

Özellikle majör depresif bozukluk yani depresyon, stresin iş yerine yansıyan ve kişinin çalışmasına engel olan nedenlerin en önde gelenidir (Mandelli vd., 2016: 1320). Depresyon kısaca, kişinin duygusal olarak üzgün, kederli hissetmesinin yanı sıra karşılaştığı olumsuz durumlarla ilgili bir ümitsizlik, çaresizlik ve karamsarlık içinde olup, kendisini bu durum içinde yetersiz ve değersiz olarak algılamasıdır. Böyle bir durumun içinde olan insan intiharı bile çözüm olarak görebilmektedir. Kendisini toplumdan soyutlayıp içine kapanma, giderek durgunlaşma, hiçbir şeyden zevk alamamak, bedensel olarak uyku düzeni ve iştahında bozulmalar meydana gelmektedir (Türkiye Psikiyatri Derneği, 20.02.2020). Mesleki faktörler depresyonu tetikleyebilmekte ve iyileşme sürecini de etkileyebilmektedir. Nitekim, çalışanların mesleki düzeylerine göre depresyon tedavisine verilen yanıtlar incelendiğinde

yöneticilik düzeyinde çalışanların diğer çalışanlara göre tedaviye karşı direnç gösterme ve tedaviden yanıt alınmama oranı en yüksek grup olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Mandelli vd., 2019: 349).

Yöneticilerin psikolojik iyi oluş ve stres düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmanın sonuçlarına göre, yöneticilerin psikolojik iyi oluş ile stres düzeyleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yani yöneticilerin stres düzeyleri azaldıkça, psikolojik olarak daha iyi oldukları sonucuna ulaşılmaktadır (Tütüncü, 2012: 40).

Yönetici algısı, çalışanların tutum ve davranışlarını şekillendiren en önemli faktörler arasında yer almaktadır (Ulbeği, 2019: 710). Yöneticilerin, narsisizm, psikopati gibi karanlık kişilik özelliklerinin çalışanlar üzerindeki etkisinin incelendiği bir çalışmada, yöneticiden algılanan psikopati eğiliminin çalışanların tükenmişlik düzeylerine pozitif bir etkisi olduğu sonucu elde edilmiştir (Özsoy, 2019: 200).

### **2.2.3. Davranışsal Sorunlar**

Stresin davranışsal olarak meydana getirdiği sorunlar, kişinin stres etkeni karşısında farklı davranışlar göstermesi durumu olarak açıklanabilmekte ve diğer sonuçlara göre daha görünür belirtiler olmaktadır. Rahatsız bacak sendromu (rahat yatamamakla ilgili bir sorun), uyuma zorlukları, aşırı yemek ya da tam tersi iştah kaybı (Uğur, 2005: 20), işe geç kalma, devamsızlık, sosyal iş ortamından çekilmek, iş yerinde ağlamak, işin gereklerini yerine getirmemek, kişisel hijyene özen göstermemek, iş arkadaşlarına ya da kendisine zarar vermeye çalışmak (Dimoff ve Kelloway, 2018: 6), sigara, alkol ve/veya uyuşturucu madde kullanımında artış gibi birçok olumsuzluk stresin meydana getirdiği davranışsal sorunlar içinde yer almaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 24).

Bunlarla birlikte davranışsal sorunlar arasına, zamanı etkin kullanamamak ve verimsizlik de dahil edilebilmektedir (Şahin, 2005: 55). Fakat bu durum kişinin yalnızca kendisiyle sınırlı kalmamakta, kişinin çalışma arkadaşlarına da yansımaktadır. Dolayısıyla, stres sonucu davranışsal sorunlar sergileyen bir yönetici

örgütteki diğer çalışanların da tutum ve performanslarını etkilemektedir (Kirel, 1993: 161).

#### **2.2.4. İş Yerinde Stresin Neden Olduğu Zihinsel Sağlık Bozukluklarını Anlama Süreci**

İnsanlar buldukları ortama göre uygun davranışları seçerek yaşamlarını sürdürmektedir. Nitekim bu davranışlar çevredeki insanlara bireyin içinde bulunduğu durum, duygu ve/veya düşünce ile ilgili bazı mesajlar verebilmektedir. İş yaşamında da bir personelin davranışlarını izleyerek onunla ilgili birtakım tespitler yapmak mümkün olmaktadır. Buna karşın birçok işletmede yönetici/üst iş görenin davranışlarında fiziksel anlamda gözle görülür bir değişim oluşmadığı takdirde iş göreninin sorununu algılayamamakta ya da nasıl yardım edeceğini bilememektedir. İş görenin yardım arayışı içinde olma ihtimali ise birey bir sorunu yokmuş gibi davranmaya ve düşünmeye çalıştığı için çok düşük olmaktadır. Araştırmalara göre tahminler dünya çapında 500 milyondan fazla insanın ciddi bir zihinsel sağlık problemiyle karşı karşıya olduğunu göstermektedir (Dimoff & Kelloway, 2019: 2).

Çevreye dikkatli bakıldığında alışılmışın dışında ya da tuhaf davranan insanları görmek mümkündür. Normal dışı davranışlar konusunda birkaç farklı yaklaşım bulunmaktadır. Psikodinamik yaklaşıma göre normal dışı davranışlar, bireyin çelişkiden doğan kaygısını ortadan kaldırmak, bastırmak için yaptığı bir savunma mekanizmasıdır. Freud'a göre bireyin davranışlarının altında bilinçaltına itilmiş güdüler yatmaktadır. Davranışçı yaklaşıma göre ise normal dışı davranışlar, öğrenilmiş davranışlar grubuna girmektedir. Davranışçı yaklaşımı savunan psikologlar normal dışı davranışların klasik koşullama, edimsel koşullama, sosyal öğrenme kavramlarıyla açıklanabileceğini ifade etmektedirler. Bir diğer yaklaşım olan varoluşçu-insancıl yaklaşıma göre, insan istek ve ihtiyaçlarını tutarlı ve dengeli bir şekilde, kendi psikolojik gelişim ve büyüme yönünde ifade etmek ister. Fakat bu ifade ediş biçimi çevre tarafından kabul görmeyip bastırıldığında, birey sağlıklı bir biçimde büyüyemez ve bir süre sonra bir takım temel ihtiyaç ve isteklerini inkar etmesine, bunların farkına varamamasına sebep olmaktadır. Biyolojik yaklaşıma göre ise, normal dışı davranışın temelinde iki tür sebep yatmaktadır. Bunlardan ilki, genler yoluyla anne-babadan geçen kalıtsal faktörler, ikincisi ise bireyin beslenme

alışkanlıkları, kullandığı ilaçlar, iklim değişiklikleri gibi çevreden etkilenecek bedende meydana gelen biyokimyasal dengesizliklerdir. Son olarak etkileşimsel yaklaşım normal dışı davranışları tek bir sebebe bağlamak yerine, bunların hepsinin etkili olabileceğini ve bu yaklaşım biçimlerinden herhangi birinin tek başına bir davranışı açıklamakta yetersiz kalacağını savunmaktadır (Cüceloğlu, 1996: 433-439).

Bireyler içinde buldukları zihinsel sağlık sorunu sebebine bağlı olarak bilişsel, duygusal ve/veya davranışsal bozukluklardan dolayı yardım arayamayabilmektedir. Bununla birlikte zihinsel sürecinin farkında olduğu halde bunu dile getiremeyecek kadar engelli olabilmekte ya da iş ile ilgili endişelerinden dolayı yardım aramakta veya yardım almakta başarısız olabilmektedir. İş görenin içinde bulunduğu bu süreç hiç şüphesiz ki işletmeyi de etkilemektedir. Zihinsel bir sorun yaşayan iş görenin veriminde düşüş, yüksek devamsızlık, işletme içi kişilerarası ilişkide azalma, artan sigorta maliyetleri vb. sorunları beraberinde getirmektedir. Çalışanların zihinsel olarak bir sağlık sorunu olduğuna işaret eden temelde 5 adet davranış tipi bulunmaktadır. Bunlar *sıkıntı ifadeleri, geri çekilme, aşırı davranışlar, katılım ve performans* şeklinde sıralanmaktadır (Dimoff & Kelloway, 2018: 1-8).

#### **2.2.4.1. Sıkıntı İfadeleri**

Araştırmalara göre bir kişinin çevreye karşı ilgisinin ne şekilde olduğu bilindiğinde, bu kişinin duygusal durumu daha iyi bir şekilde tespit edilebilmekte; bununla birlikte eğer kişinin ne hissettiği bilinmekteyse, kişinin içinde bulunduğu durumu ne şekilde yorumladığı daha çok anlaşılabilir (Smith & Ellsworth, 1985:831). Herhangi bir zihinsel sağlık problemiyle mücadele etmekte olan çalışanın durumunu anlayabilmek için öncelikli olarak sorunları nasıl dışa vurduklarını gözlemlemek adına duygusal sıkıntı ifadelerine dikkat edilmesi gerekmektedir. Birey bu süreçte bir iş arkadaşına ya da astına bağırarak, masasında ağlamak, iş yaşamı hakkında şikayet etmek, işyerinde mutsuz olduğundan bahsetmek, istifa etmek istediğini dile getirmek, evdeki problemlerinden bahsetmek, ne kadar stresli olduğunu söylemek gibi belirtilerle etrafına içinde bulunduğu durumu açık edebilmektedir (Dimoff & Kelloway, 2018: 3-6).

#### 2.2.4.2. Sosyal Geri Çekilme

İnsan yaşamı boyunca ihtiyaçlarını giderebilmek, sorunlarına çözüm bulmak ya da amaçlarına ulaşmak için sahip olduğu bilgi birikim ve becerilerini kullanmaya eğilimli olmaktadır. Bu durum insanı amaçlarına ulaşabilmek için karşılaştığı zorlukları aşmak ve bunun için çabalamak zorunda bırakmaktadır. Ancak bazen insanlar bu davranışları yapmamakta ya da yapmaktan kaçınmaktadır (Bayat, 2002: 1). Sosyal geri çekilme, bireyin tanıdığı ve/veya tanımadığı insanlarla bir arada olduğunda kendini yalnızlığa çeken davranışlarda bulunması olarak tanımlanabilmektedir (Rubin & Burgess, 2001: 409). Diğer bir tanımla bireyin herhangi bir sebeple çevresindekilerle etkileşimde bulunmak istememesi sosyal geri çekilme olarak adlandırılmaktadır (Rubin & Coplan, 2004: 516). Özetle sosyal geri çekilme kendini çevresindekilerden izole etmek olarak yorumlanabilmektedir (Rubin vd., 2002:330). Geri çekilme davranışı gösteren kişi, toplu olarak verilen kahve molaları, iş sonrası için planlanan organizasyonlar gibi sosyal ortamlarda bulunmak istememekte ve daha az katılmaktadır. Bununla birlikte bazı araştırmalara göre insanlar sıkıntılı bir dönemde olduklarında prososyal davranışlarının düşük olabileceği tespit edilmiştir (Dimoff & Kelloway, 2018:3).

Geri çekilme davranışının nedenlerine bakıldığında; işle ilgili kimlik uyumsuzluğunun bireyde negatif duygulara yol açtığı, bu olumsuz duyguların da işte geri çekilme davranışına neden olduğu görülmektedir (Liu vd.,2019:234). Geri çekilme davranışı en basit olarak “işe gecikme” ile başlamakta, zaman içinde şiddetlenerek “personel devir hızı” ile ilgili sorunlara kadar ilerlemektedir (Hammer vd., 2003:422).

Örgütsel sosyal geri çekilme davranışının gerçekleşmesinde güdülenme yetersizliği, başarısızlık korkusu, örgütün adalet anlayışıyla ilgili olumsuz düşünceler gibi sebepler yatmaktadır. Bu etkenler sonucunda iş gören kendini geri çektiğinde yabancılaşma, çatışma eğilimi, örgütsel amaçlardan kopma ve verimsiz çalışma gibi sonuçlar meydana gelmektedir (Bayat, 2002: 10).

### 2.2.4.3. Aşırı Davranışlar

Aşırı davranışlar olarak adlandırılan davranış biçimleri, bireyin ciddi bir zihinsel sorun sürecinde olma ihtimalini yansıtan kendine veya başkalarına zarar verme isteği, aşırı derecede öz bakım eksikliği, aşırı alkol, sigara ya da uyuşturucu madde kullanımı gibi durumlardır. Aşırı davranışların, zihinsel sağlık probleminin tespiti noktasında en belirgin mesajı veren ve iş görende bu davranışların görülmesi halinde mutlaka uygun bir şekilde müdahale edilmesi gereken durumlar olduğu söylenebilmektedir (Dimoff & Kelloway, 2018: 7-13). İş üzerinde büyük bir baskı ile karşılaşan çalışanlar yüksek düzeyde stresli olabilmekte ve bu nedenle gergin davranışlar sergileyebilmektedir. Bu tarz durumda çalışanlar başkalarına karşı çok daha az hoşgörülü davranabilmektedir. Bunun sebepleri arasında örgüt politikası önemli bir yer tutmaktadır. Eğer örgüt politikası, bireyler ve gruplar arasındaki çatışmaları artırır ve düşmanca bir çalışma ortamı oluştursa çalışanların iş arkadaşlarına karşı sözlü veya fiziksel olarak agresifleştiği görülebilmektedir (Vihoda, 2002:576).

Yapılan bir araştırmada, beş yıl boyunca çalışanların saldırganlığa maruz kalıp kalmama durumlarına göre zihinsel sağlıkları takip edilmiştir. Araştırma sonucunda saldırganlığa maruz kalan çalışanların, saldırganlığa maruz kalmayanlara göre daha fazla psikolojik sağlık problemleri yaşadıkları görülmüştür. Bununla birlikte düşük iş arkadaşı desteği, çatışmalar ve kavgaların da sağlığa etkisi olduğu görülmüştür (Hogh vd., 2005:262).

Alkol ve uyuşturucu kullanımının iş kazalarıyla ilişkisini inceleyen bir araştırmaya göre; alkol ya da uyuşturucu kullanım problemi olan çalışanlar işini kaybetme ve etiketlenme korkusuyla problemlerini dile getirmek konusunda çekingen davranmaktadır. Sorununu gizlemek için çabalayan çalışanın içinde bulunduğu baskılayıcı durum, bireyin iş kazası yapma olasılığını artırmaktadır. Araştırmada alkol ya da uyuşturucu bağımlısı çalışanların tedavi olmadan önceki ve sonraki iş kazası durumları incelendiğinde, çalışanların tedavi sonrasında daha az iş kazasına maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Elliot ve Shelley, 2006: 130-134).

#### 2.2.4.4. Çalışan Katılımı

İş hayatı, bireyin tutum ve davranışlarında önemli bir rol oynamakta ve bireyin sosyal yaşamını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bireyin çalıştığı örgüte olan bağlılığı, örgüt içindeki hakları, iş yaşamı kalitesi vb. durumlar bireyin işine karşı olumlu veya olumsuz bir düşünceye sahip olmasına etki etmektedir. Bu düşünceler ise olumlu ve olumsuz olma durumlarına göre bireyin işte kalma, işe devamsızlık ya da işten ayrılma davranışlarını doğurabilmektedir. Nitekim yapılan bir araştırmaya göre çalışma koşullarının iyileştirilmesi iş görenlerin işte kalma niyetini artırırken, devamsızlık davranışı ile çalışma koşullarının iyileştirilmesi arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte, ekonomik koşulların yetersizliği ve/veya adaletsizliği de işe devamsızlık davranışını doğururken, aynı zamanda iş görenin alternatif iş arayışına girmesine de sebep olabilmektedir (Demir, 2011: 453- 460).

İş yerinde devamsızlık kavramı genellikle bir çalışanın ya da grup olarak çalışanların uzun bir süre boyunca sürekli olarak ya da tekrar tekrar kısa süreler boyunca, işe devam etmemeleri ve/veya çalışmamaları anlamına gelmektedir. Devamsızlığın nedenleri incelendiğinde, kişisel sorunlar, uyuşturucu ve/veya alkol bağımlılığı (Gangai, 2014: 1258), çalışma ortamı ve kültür (McFarlin & Fals-Stewart, 2002: 20), depresyon (Evans-Lacko & Knapp, 2016: 1532), tükenme (Aboagye vd., 2019: 441), grip (Groenewold vd., 2019: 581), kas-iskelet ağrısı ve zihinsel bozukluklar (Lopez-Bueno vd., 2019:5) gibi nedenler yer almaktadır.

Yapılan bir araştırmada, obezite ile mücadele eden bireylerin normal kilodaki bireylere göre daha fazla devamsızlık yaptığı, fakat fiziksel sağlık koşulları iyileştiğinde devamsızlıkta azalma olduğu tespit edilmiştir (Grumstrup vd., 2019:11).

Otomotiv sektöründe çalışan mavi yakalılara yönelik yapılan bir araştırma ise, iş gören devamsızlığının işletme açısından etkilerini ele almıştır. Bu araştırmaya göre iş gören devamsızlığının işletmeye olan etkileri sıralanacak olursa ilk sırada maliyetler yer almaktadır. Yapılan bu araştırmaya göre sebepsiz devamsızlıklar, iş kazaları, meslek hastalığı, SSK raporları vb. sebeplerden oluşan toplam maliyet araştırmanın yapıldığı yıl için 75.787 TL olarak hesaplanmıştır. Bunun yanı sıra devamsızlığın, işin akışını ve zaman planlamasını etkilediğinden dolayı üretimde verimliliği de azalttığı da bilinmektedir (Şenel, 2011: 12).

Bunun dışında yapılan bir araştırmaya göre, çalışanların can sıkıntılarından kurtulmak için interneti iş ile ilgisi olmayan işler için kullanmak, iş arkadaşlarıyla dedikodu yapmak veya şakalaşmak, şirket kaynaklarını kendi amaçları için kullanmak gibi davranışlarla işten kaçındıkları görülmüştür (Bruursema vd., 2011: 100-103).

Çalışan katılımı ve devamsızlık konusunda etkisi olduğu düşünülen kavramlardan biri de örgütsel bağlılıktır. Örgütsel bağlılık kavramı kısaca çalışanın, çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağ olarak tanımlanabilmektedir. Örgütsel bağlılık duygusunun, işe geç kalma, devamsızlık, performans ve hatta işten ayrılma niyeti gibi istenmeyen durumları azalttığı düşünülmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007: 38).

Allen ve Meyer (1993)'e göre örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üçe ayrılmaktadır. İlk olarak duygusal diğer adıyla duygusal bağlılık bireyin örgüte karşı güçlü bir duygusal bağ kurması ve bunun sonucunda kendi isteğiyle örgütsel katılım sağlaması şeklinde tanımlanmaktadır. Devam bağlılığı, çalışanın mevcut yeteneklerini kullanabileceği alternatif bir iş olmadığı durumda, çalışanın hali hazırda içinde bulunduğu örgüte devam etmesini ifade etmektedir. Son olarak normatif bağlılık ise, çalışanın hem örgüte girmesinden önce (ailevi ve kültürel sosyalleşme), hem de örgütte geçirdiği süre içindeki (örgütsel sosyalleşme) deneyimlerinin sonucunda örgütte kalma konusunda hissettiği duygular olarak açıklanmaktadır. Bunun yanı sıra normatif bağlılıkta örgütün çalışana sağladığı yatırımlar, çalışanın örgüte karşı borçlu hissetmesini sağlamaktadır (Allen ve Meyer, 1990: 3-4).

#### **2.2.4.5. Performans**

Performans sözcüğü anlam olarak “yapılan iş, uygulama, kişinin yapabileceği en iyi derece, herhangi bir eseri, oyunu, işi vb. ortaya koyarken gösterilen başarı” olarak ifade edilmektedir (TDK, 31.12.19).

Yapılan araştırmalara göre iş gören performansının örgüt içindeki güven (Begenirbaş & Turgut, 2014: 144), örgütsel adalet algısı (Kalay, 2016: 154), ücretin tatmin etmesi, sağlıklı iletişim, ast-üst ilişkilerinde kolaylık, iş yeri arkadaşlığı ve fiziksel koşullar (Yumuşak, 2008: 250) ile ilişkili olduğu görülmektedir.

Araştırmacılar, bir örgütün üyeleri mutlu olduğu takdirde, daha üretken, daha yaratıcı olacaklarını ve içlerindeki potansiyeli kendilerini daha fazla tatmin edecek şekilde kullanacaklarını iddia etmektedir. Aynı zamanda kişisel tatmin ve yüksek moral, yüksek performansla yakından ilişkilendirilmekte ve bu nedenle örgütün finansal başarısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Neşesiz ya da keyifsiz bir iş yerinin; düşük moral, yüksek çalışan devir hızı, tükenmişlik, stresle ilişkili hastalıkların sıklığı ve artan devamsızlıkta kendini gösterebileceği düşünülmektedir (Garcia-Zamor, 2003: 355).

Bunun dışında maneviyat, üretkenlik ve performansla ilişkili bir konudur. Maneviyat bireyin daha üretken olabilme amacıyla bir araç görevi üstlenebilmektedir. İş görenler kararlı bir ruhla çalıştıklarında bir tür anlam ve amaç bulabilmekte, bu da işyerinin insanların öz benliklerini ifade edebilecekleri bir yer olabileceği anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, insan deneyiminin en derin, en manevi düzeyde ifade edilmesini sağlamak sadece stresi, çatışmayı ve devamsızlığı azaltmakla kalmamakta, aynı zamanda iş performansını da artırabilmektedir (Krahnke vd., 2003: 401; Petchsawang ve Duchon, 2012: 190-401).

Diğer bir araştırmaya göre, psikolojik sermaye düzeyinin çalışan performansı ile ilişkili olduğu, bireyin psikolojik sermaye düzeyi yüksek olduğunda performansının da yüksek olduğu, psikolojik sermaye düzeyi düşük olduğunda ise performansının da düşük olduğu tespit edilmiştir. Bireyin amaçlarına ulaşmak için sahip olduklarına karşı inancı ve güveninin yüksek olması, yaşadığı ve içinde bulunduğu durumlara olumlu ve iyimser bir düşünceyle yaklaşması, amaçlarına ulaşabileceğine dair içinde beslediği umut düzeyinin yüksek olması ve olumsuz durumlarla karşılaştığında kendisini toparlayabilme yeteneğinin yüksek olması, psikolojik sermaye düzeyinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte, öz yeterliliğin performans üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Eğer çalışan yeteneklerine güveniyorsa, öz yeterliliği yüksek düzeydeyse iş performansı ve kişisel başarıları da yüksek düzeyde olmaktadır (Korkmazer vd.,2016:272-278).

Çalışanlardan yüksek düzeyde performans elde edebilmek için çalışanın motivasyonunun yüksek düzeyde olması gerekmektedir. Ancak çalışan motivasyonunun devamlı olabilmesi için çalışan performansının değerlendirilmesi ve

örgütsel olarak kullanılması gerekmektedir. Motivasyonun amacı, çalışanların performanslarını yükselterek, örgütsel amaçları verimli bir şekilde gerçekleştirebilmektir. Dolayısıyla, motivasyonu düşük çalışanlardan örgütsel amaçlara yönelik bir verim ve başarı beklenmemektedir. Motivasyonu artırmak için, ücret artışı, primli ücret, güç ve yetki verme, psikolojik güvence, önem ve değer verme, ilginç ya da önemli bir işle görevlendirme, kararlara katılma ve fiziksel şartların değiştirilmesi gibi araçlar kullanılabilir (Tunçer, 2013: 87-103). Yöneticinin astlarını motive etmesi örgüt amaçlarını gerçekleştirmeye katkı sağlamaktadır. Çalışanların performansını etkileyen bir diğer etken de lider davranışlarıdır. Yöneticinin liderlik özelliklerinin gelişmesi, çalışan motivasyonu ve performansına olumlu yönde etki etmektedir (Koçak ve Özudoğru, 2012:85-86).

Çalışan performansına önemli bir etkisi olan diğer bir etken iş yüküdür. Çalışanlara kapasitelerinin üzerinde yüklenilmesi, çalışan performansını düşüreceği gibi, işten ayrılma niyetini artırabilmektedir (Çelik ve Çıra, 2013:17). Kişi- örgüt uyumu da performansa etkisi olan önemli bir faktördür. Çalışanın değer ve tutumları ile örgütün değerleri örtüştüğünde, çalışanların mutluluklarının arttığı gözlemlenmiştir. Mutlu çalışanların ise mutsuz çalışanlara göre performanslarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Cindiloğlu- Demirer, 2019: 295).

Çalışanlara eleştirii hakkı verilmesi ve örgütsel kararlara katılımlarının sağlanması çalışan performansının artmasına doğrudan etki etmektedir. Çünkü çalışan, kararlara katıldığında katkısı olduğu kararın doğru bir seçim olduğunu göstermek için daha fazla çalışabilmektedir. Aynı şekilde eleştirii yapabilen çalışanlar da, kendilerini daha rahat ifade edip eleştirilerinin dikkate alındığını fark ettiğinde örgütsel eksiklerin ortadan kaldırılması konusunda daha gayretli çalışabilmektedirler. Bununla birlikte, işletmenin aldığı kararların çalışanlar tarafından rahatlıkla sorgulanıp, yönetimin de bu sorgulara rahatlıkla açıklama getirebildiği bir iş ortamında çalışanlarda işe ve örgüte yönelik olumlu duygular gelişebilir ve bireysel performansa olumlu yönde katkısı olabilmektedir (Kesen, 2015: 552-553).

### **2.2.5. Stresle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar**

Literatürde stres ile ilgili çeşitli teoriler yer almaktadır. Bunlardan ilki Selye (1950)'ye ait fizyolojik temelli yaklaşım olan Genel Uyum Sendromu; ikincisi

psikolojik temelli bir yaklaşım olan Lazarus'a ait teori ve son olarak da örgüt temelli çeşitli yaklaşımlardır (Ağma, 2007:19; Korkmaz, 2019:80)

Selye (1950) genel uyum sendromunda stresin üç aşamalı bir süreç olduğunu öne sürmektedir. Bu aşamalar alarm tepkisi, direnç aşaması ve tükenme aşaması şeklinde sıralanmaktadır. Alarm tepkisi döneminde stresi algılandığında sinir sistemi ve endokrin sistem uyarılır ve salgı bezleri de uyarılarak kana adrenalin pompalar. Bu şekilde vücut kendisini herhangi bir tehlikeye karşı savunmaya hazırlamaktadır. Stres etkeni devam ettiği taktirde ikinci aşama olan direnç aşaması başlar. Bu aşamada sistem, alarm tepkisi aşamasında salgıladığı adrenalin ve diğer hormonları geri çeker ve içinde bulunduğu duruma uyum sağlayarak sistemin normal durumundaki işleyişine döner. Fakat direnç döneminde aslında sistem yorulmakta ve direnci azalmaktadır. Son aşamada ise, baskılarına devam eden stres etkenine daha fazla dayanamayan sistem artık gücünü kaybeder ve tükenir. Alarm tepkisi aşamasındaki birtakım tezahürler tekrar eder ve sonunda direncini kaybeden sistemde hastalıklar ortaya çıkmaya başlamaktadır (Selye, 1950: 1383-1385; Cüceloğlu, 1996: 321).

Diğer bir teori, psikolojik temelli bir yaklaşım olan Lazarus teorisi. Lazarus (1993) insan ve çevre arasındaki olumsuz ilişkinin psikolojik stresi tanımladığını ve bunun bir süreç ve değişim olduğunu ifade etmektedir (Lazarus, 1993:8). Bununla birlikte stresin, tam anlamıyla kişiden ya da çevreden kaynaklı olmadığı ancak bir kişinin belirli özellik ve inançlarına zarar verecek, tehdit oluşturacak ya da birtakım zorluklara yol açacak bir zemin hazırlayan çevre ile birleşimini yansıttığını söylemektedir. Yani aslında stres, kişi içinde bulunduğu durumu tehdit ya da zarar olarak algıladığında ortaya çıkmaktadır. Kişi içinde bulunduğu stresli durumu değerlendirdikten sonra, problemlili olan insan-çevre ilişkisini yönetmek için başa çıkma süreçlerine başvurmaktadır. Bu süreçler kişinin daha sonraki değerlendirmelerini ve dolayısıyla stres reaksiyonunun türünü ve yoğunluğunu da etkilemektedir (Lazarus, 1990:3-4).

Örgüt temelli yaklaşımlar içinde, Karasek (1979)'in İş Talep-Denetim teorisi ve Siegrist'in (1996) Çaba-Ödül dengesizlik modeli temel alınabilmektedir (Korkmaz, 2018: 84-85).

İş talep denetim modeli; psikolojik gerginliğin çalışma ortamının tek bir yönünden değil, bir çalışma durumunun taleplerinin ve bu taleplerle karşılaşan çalışanın kullanabileceği karar verme özgürlüğünün ortak etkilerinden kaynaklandığını varsaymaktadır. Yüksek iş taleplerine karşılık düşük iş kararı serbestliği olduğunda iş yükü ortaya çıkmaktadır. İş taleplerinin artması ve karar serbestliğinin taleplerden az olması bireydeki gerilimi artırmaktadır. Diğer bir ifadeyle, zihinsel yük ve gerilimin, örgütsel yapının esnekliği ve iş talepleri arasındaki ilişkiyle bağlantılı olduğu söylenebilmektedir (Karasek, 1979: 287-288).

Çaba-ödül dengesizlik modeline göre; maliyetler ve kazanımlar arasında karşılıklılık eksikliği durumunda, yani yüksek maliyet- düşük kazanç koşullarında bireyin otonom sisteminin uyarılmasıyla birlikte, bireyde gerilme ve duygusal sıkıntı durumu meydana gelmektedir. Modele göre mesleki doyum; para, saygı veya onay ve statü kontrolü olarak üç boyutta ele alınmakta olup yüksek çaba karşılığında yetersiz ödeme, saygı veya onay eksikliği durumları olduğunda bireyde öfke, depresyon veya moral bozukluğu duygularını ortaya çıkardığı iddia edilmektedir (Siegrist, 1996: 29-30).

Holmes ve Rahe (1967: 215-217), kişinin yaşamında önemli bir değişikliğe neden olan birtakım yaşam olayları listesi oluşturmuş ve bu yaşam olaylarının kişiyi stresle karşı karşıya getireceğini belirtmiştir. Yaşam olaylarının bazıları olumsuz durumlarken bazılarının sosyal olarak istenen durumlar olduğu iddia edilmektedir.

Buna karşın Hobfoll ve Lilly (1993)'nin yaptığı araştırmada, sıkıntının kaynakların kaybedilmesiyle ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Holmes ve Rahe(1967)'nin *yaşam olayları* listesinde yer alan, kişinin hayatında olumlu anlamda değişikliğe sebep olan durumların (örneğin; evlilik) strese yol açmayacağı iddia edilmektedir (Krohne, 2002: 15167).

Stres faktörleri temelde psikososyal ve biyogenik olmak üzere iki başlık altında toplanabilmektedir. Psikososyal stres faktörleri, kişide doğrudan stres tepkisine sebep olamamakta, ancak bilişsel bir değerlendirme yani kişinin algısı sonucu bir stres tepkisi ortaya çıkabilmektedir. Birçok stresin, aslında psikososyal stres faktörleri olduğu ve tıpkı *güzellik* kavramı gibi stresin de göreceli olduğu düşünülmektedir. Biyogenik stres faktörleri ise, stres tepkisinin doğrudan ortaya

çıkmasına neden olan faktörlerdir. Biyogenik stres faktörleri, bilişsel değerlendirme mekanizmalarını atlar ve doğrudan duygusal ve nörolojik sistem üzerinde çalışır. Normalde stres tepkisinin ortaya çıkması için gerekli olan bilişsel değerlendirme işlemi olmadan stres tepkisini başlatabilmektedirler. Bu tür uyaranlara kafein, nikotin, jinseng, aşırı sıcak, aşırı soğuk ve ağrıya sebep olacak fiziksel faktörler örnek olarak verilmektedir. Bu tür uyaranlar karşısında, vücut bilişsel değerlendirme yapmadan doğrudan bir tepki ortaya koymaktadır (Everly ve Lating, 2019: 27).

## 2.3. BAŞA ÇIKMA VE DİNİ BAŞA ÇIKMA

### 2.3.1. Başa Çıkma Kavramı

Baş a çıkma konusundaki ilk çalışmaları yapan öncülerden biri olan Lazarus'a (1966) göre, birey stresle karşılaştığında içinde bulunduğu durumu idare etmek için uygun kaynaklara sahip olup olmadığını değerlendirir ve ardından da algılanan stresin verdiği/ verebileceği zararı azaltmak için birtakım davranışlarda bulunur. Bu davranışlar baş a çıkma süreci olarak adlandırılmaktadır (Lee, 2007: 752).

Daha kısa bir tanım yapılacak olursa, baş a çıkma, kişinin olanaklarını aşan ya da ona yüklenen dışsal veya içsel talep ya da isteklerini yönetme süreci olarak tanımlanabilmektedir (Akt: Folkman, 1982: 96; Lazarus, 1981).

Lazarus (1993), stresle baş a çıkma çabalarını iki ana gruba ayırmaktadır. Bunlardan birincisi, bireyin stres etkenini ortadan kaldırmak amaçlı yaptığı eylemlerle açıklanan *problem odaklı baş a çıkmadır* ve bunu "Komşumuzun ağacından bizim bahçemize düşen yapraklardan rahatsız olduğumuzda komşumuzla konuşup onu bu duruma engel olmasına ikna edersek dökülen yaprakların bize verdiği rahatsızlık ortadan kalmış olur." şeklinde örneklendirmektedir. İkincisi ise bireyin stres etkeninin etkisini azaltmak için görmezden gelerek düşünmekten kaçınmak, durumdan uzaklaşmak ve inkar etmek gibi davranışlarda bulunduğu *duygusal odaklı baş a çıkmadır*. İnkâr etme ve uzaklaşma, bireyin karşılaştığı stres etkenini daha tehlikesiz olarak değerlendirmesine olanak sağladığı için psikolojik stresin kontrolünde oldukça güçlü tekniklerdir (Lazarus, 1993: 8).

Carver ve Scheier (1989), baş a çıkma için 13 adet boyut önermektedir. Bunlar aktif baş a çıkma, planlama, rekabetçi faaliyetlerin bastırılması, kısıtlama baş a çıkma,

sosyal destek arama, odaklanma ve duyguları açığa vurma, davranışsal çözülme, çaresizlik, olumlu yeniden yorumlama ve büyüme, inkar /reddetme, kabullenme, dine yönelme olarak gruplanmaktadır (Carver ve Scheier, 1989: 268-270).

Özbay (1993) tarafından geliştirilen ve Özbay ve Şahin (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanterinde başa çıkma 6 alt boyuta ayrılmaktadır. Bunlar dini inanca ve ilahi bir güce sığınarak başa çıkmayı içeren *dine sığınma/ yönelme*; duygusal, bilişsel ya da fiziksel olarak bir yardım aramayı içeren *dış yardım arama*; problemlerle başa çıkabilmek adına eylem planları yapma ve çözüm odaklı adımlar atmaya kapsayan *aktif planlama*; bireyin kendisini durumdan soyutlayarak başa çıkmaya çalışmasını içeren *duygusal-eylemsel kaçma*; sigara, alkol, uyuşturucu ya da ilaç kullanımı gibi davranışları kapsayan *biyokimyasal kaçma* ve son olarak da bireyin durumu değiştirmek adına bir eylemde bulunmasından ziyade bakış açısını değiştirerek başa çıkmaya çalışmasını içeren *bilişsel yeniden yapılanma* olarak boyutlara ayrılmaktadır (Karakaş ve Koç, 2014: 613; Özbay, 1993; Özbay ve Şahin, 1997).

İnsanlar kendilerini, doğayı, çevreyi iyi bir şekilde anlamlandırıp, yaşam kalitelerini artırabilmek için etkili düşünme becerisine ihtiyaç duymaktadır. Nitekim etkili düşünebilen ve akıl yürütme becerisi yüksek olan bir insan hayat boyu karşılaştığı problemlerle başa çıkmak ve üstesinden gelmek konusunda daha başarılı davranışlar sergileyebilmektedir (Tok ve Sevinç, 2010: 68).

### **2.3.2. Dini Başa Çıkma**

İnsanları diğer varlıklardan ayıran en önemli özelliği akıl ve düşünebilme yeteneğidir. Arapça'da akıl kavramıyla ilişkili olan düşünmeyi ifade eden başlıca kelimeler arasında taakkul (akıl) da yer almaktadır. Taakkul, teorik ve pratik meseleler üzerinde düşünme, akletmek anlamına gelmektedir (Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, 16.05.19). Akılla ve dolayısıyla düşünmeyle ilişkili bir diğer kavram bilgidir. İnsanların birbirleriyle iletişim kurmaları, yaşamlarını sürdürmeleri noktasında bilgi büyük bir önem taşımaktadır. İnsanların düşünebilme yeteneğini olması gerektiği gibi kullanabilmesi için doğru bilgi ve sağlıklı düşünme metodlarına ihtiyacı vardır (Çağlayan, 2011: 233).

Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre akıl, kelime anlamı olarak düşünme, kavrama ve anlama yetisi anlamlarına gelmektedir (TDK, 19.03.19). Ansiklopedik Eğitim ve Psikoloji Sözlüğü'nde (2012:39) akıl kelimesi; us, müdrike, zihin, zeka, zeyreklik, ruh, tin, bellek ve öğüt anlamlarına gelmektedir.

Akıl kelimesi Arapça a-k-l kökünden gelmekte olup sözlükte; bağlamak, engellemek, tutmak, tutmak istemek, sığınmak, korunmak gibi anlamlara gelmektedir. Türkçedeki karşılığı “us”tur (Emiroğlu, 1998: 69; Durusoy, 2012: 19). Bağlamak tabirinden kastedilen, olgular ve kavramlar arasındaki bağı kurabilmek becerisidir. Diğer yandan elde ettiği bilgileri hafızada saklayabilme kabiliyeti (tutmak), kişiyi tehlikelere karşı koruyabildiği için bu isim verilmiştir (Özdemir, 2017: 115). Akıl, maddeden şekilleri soyutlayıp kavram haline getirebilen ve kavramlar arasındaki ilişkileri kurabilen (Esen, 2011:87), gözlemleyerek, düşünerek, tefekkür ederek, karşılaştırma yaparak, hayal gücünü kullanarak, çeşitli bilgilerle iyiyi kötüden, güzeli çirkinden ayırt edebilecek derecede elde edilen zihni kabiliyetlerin ve anlama-kavrama becerilerinin bütünüdür (Özürlülük Terimleri Sözlüğü (ÖTS), 04.04.19).

Kavrama dini perspektiften bakıldığında İslam dininin yüce kitabı olan Kur'an-ı Kerim'de akıl; isim olarak değil fiil olarak kullanılmakta olup, akıl anlamında kullanılan birden fazla kelime bu anlama gelmektedir. Kelimenin özündeki bağlamak anlamı itibariyle Allah'la bağ kurmak, O'nun emir ve yasakları üzerine düşünüp “akletmek”<sup>1</sup> anlamlarına gelir. Akıl doğru kullanıldığı zaman akıl sahiplerini, doğru yoldan sapmaktan engeller (Altıntaş, 2004: 3).

Aklın yukarıda bahsedilen algılayıp, anlayıp, ayırt edebilme işlevlerini düzgün bir şekilde yapabilmesi için kişinin sağlıklı bir akla sahip olması gerekmektedir. Kişi akıl sağlığıyla ilgili sorunlar yaşadığında, bu işlevleri düzgün ve doğru bir biçimde yerine getirememekte ve yanlış tercihlerle yanlış sonuçlara varabilmektedir.

İslam dininin en önemli kaynağı olan Kur'an-ı Kerim'de aklın önemi çokça vurgulanmaktadır. Akıl insanların düşüncelerini ve davranışlarını düzenlemesine yardımcı olmaktadır. Ancak insanın yaşamını etkileyen bu gücün doğru bir şekilde

---

<sup>1</sup> Mülk Suresi, 10. Ayet

kullanılabilmesi için, esaslarını ilahi bir kaynaktan alması ve hareketlerinde bu esasları rehber edinmesi gerekmektedir (Akseki, 1950).

Dini inanç, inanan kişiler için bir anlam ortaya koyduğundan, stresli dönemlerde kişinin bu anlama tutunmasını sağlamaktadır. Dini başa çıkma; bireyin karşılaştığı stresli durumlarla başa çıkarken dini inancına yönelmesi durumudur. Dini başa çıkma temelde, olumlu dini başa çıkma ve olumsuz dini başa çıkma olarak ikiye ayrılmakta ve bu iki boyut da kendi içlerinde farklı yöntemlerle tanımlanmaktadır. Olumlu dini başa çıkma; stresli durumların iyi bir bakış açısıyla ele alınmasını, işbirlikçi başa çıkmayı, yaratıcıdan manevi destek arayışını, din kardeşlerinden manevi destek arayışını, başkalarına yönelik yapılan dini yardımı ve dini affi içerirken; olumsuz dini başa çıkma ise, stresli durumlarda yaratıcı ile zayıf bir ilişkiyi, yaratıcının gücünü ve yetkilerini sorgulamayı, yaratıcıya karşı kızgınlık ifadelerini ve diğer din kardeşlerine karşı hoşnutsuzluk ifadelerini içermektedir. Olumlu ve olumsuz dini başa çıkmanın kendi içlerindeki yöntemler açıklanacak olursa, bunlar (Pargament vd., 1998: 710-720);

**Tablo 1. Dini Başa Çıkma Yöntemleri**

<b>Yardımsever Dini Yeniden Değerlendirme</b>	Stres faktörünü din yoluyla yardımsever ve potansiyel olarak faydalı şekilde yeniden tanımlamak
<b>Cezalandırıcı Yaratıcı'yı Yeniden Değerlendirme</b>	Stres faktörünü bireyin günahları için Yaratıcı'dan bir ceza olarak yeniden tanımlamak
<b>Şeytani Yeniden Değerlendirme</b>	Stres faktörünü şeytanın işi olarak yeniden tanımlamak
<b>Yaratıcı'nın Güçlerinin Yeniden Değerlendirilmesi</b>	Stresli durumu etkilemek için Yaratıcı'nın güçlerini yeniden tanımlamak.
<b>İşbirlikçi Dini Başa Çıkma</b>	Problem çözmede Yaratıcı ile ortaklık yoluyla kontrol aramak
<b>Dini Başa Çıkmayı Ertelemek</b>	Pasif olarak Yaratıcı'nın durumu kontrol etmesini beklemek.
<b>Kendini Yöneten Dini Başa Çıkma</b>	Yaratıcı'ya güvenmek yerine bireysel inisiyatifle kontrol aramak.
<b>Manevi Destek Arayışı</b>	Yaratıcı'nın sevgisi ve bakımıyla rahatlık ve güvence arayışı
<b>Dini Odaklanma</b>	Odak noktasını stres faktöründen uzaklaştırmak için dini faaliyetlerde bulunmak.
<b>Dini Arınma</b>	Dini eylem yoluyla manevi temizlik arayışı

<b>Manevi Bağlantı</b>	Bireyi aşan güçlerle bağlantılılık duygusu aramak
<b>Manevi Hoşnutsuzluk</b>	Yaratıcı ile karışıklık, yabancılaşma ve memnuniyetsizlik ifadeleri
<b>Din Adamlarından veya Üyelerden Destek İstemek</b>	Cemaat üyelerinin ve din adamlarının sevgisi ve bakımıyla konfor ve güvence arayışı
<b>Dini Yardım</b>	Başkalarına manevi destek ve rahatlık sağlamaya çalışmak
<b>Kişilerarası Dini Hoşnutsuzluk</b>	Din adamlarıyla veya üyelerle karışıklık ve memnuniyetsizlik ifade etmek
<b>Dini Bağışlama</b>	Başkalarının korkusu, öfke ve incinmeden kurtulmak konusunda dine bakmak
<b>Dini Dönüşüm</b>	Yaşamda radikal bir değişim için dine bakmak

**Kaynak:** Pargament vd., 1998.

Olumlu dini başa çıkmanın daha fazla kullanımı, daha olumlu dini sonuçlarla ilişkililikten, olumsuz dini başa çıkmanın daha fazla kullanımının, daha yüksek depresyon seviyeleri ve daha düşük yaşam kalitesi ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Pargament vd., 1998: 710-711).

Dini başa çıkma konusunda literatürde oldukça fazla çalışma bulunmaktadır. Yapılan kaynak tarama çalışmaları boyunca dini başa çıkmanın stresle ve stresin meydana getirdiği çeşitli hastalıklarla ilişkilendirildiği birçok çalışma incelenmiştir. Lazarus'a (1974) göre stres duyguları, hastalıklarda kilit rol oynamaktadır. Çünkü tehlike koşulları altında vücut, başa çıkma çabasının bir parçası olarak hareket eder. Aşırı veya uzun süreli rahatsızlık veren koşullar altında doku sistemleri, normal şartlarda olduğundan daha az uyumlu ve entegre bir şekilde çalıştığından birçok hastalığın temelinde stres rol oynayabilmektedir (Lazarus, 1974: 321). Bununla birlikte araştırmalar stresin ve/veya zararlarının azaltılmasında ya da sonuçlarıyla başa çıkma konusunda insanların dini inanca yöneldiklerini göstermektedir. Birçok çalışmanın detaylı bir incelemesinin yapıldığı bir meta analiz sonucunda; dini başa çıkma stratejileri ile strese psikolojik uyum sürecinin önemli derecede ilişkili olduğu görülmüştür (Ano ve Vasconcelles, 2005: 461). Bazı teorisyenlere göre din, acı tecrübeler ve stresli durumlar karşısında bireye anlam arayışı noktasında içinde bulunduğu durumu anlayabilmek ve yorumlayabilmek adına çerçeve çizer (Pargament, 2000: 521). Bireyler, içinde buldukları stresli ve zor durumlarla

mücadele edebilmek için yüce bir güce sığınma ihtiyacı hissederek, dua ve ibadetlerle inandığı değerlerden kuvvet almaya çalışırlar (Ayten vd., 2012: 65).

Nitekim İslam dininin yüce kitabı Kur'an-ı Kerim'de Müslümanların hayatları boyunca birtakım imtihanlarla karşılaşacaklarını haber veren “*Andolsun ki sizi biraz korku ve açlıkla, bir de mallar, canlar ve ürünlerden eksilterek deneriz. Sabredenleri müjdele.*”<sup>2</sup> ayeti ve bunun yanında yaşadıkları zorluklarla başa çıkabilmesi adına, onları teselli eden ve müjdeleyen “*Sabretmiş olmaları sebebiyle, bugün ben onları mükafatlandırdım. Şüphesiz onlar başarıya erenlerin ta kendileridir.*”<sup>3</sup> ayeti, Müslümanlara sabretmeleri karşılığında bir mükafat alacakları ve sonunda huzura kavuşacakları inancını vermektedir. Bireylerin bu inançla hareket etmesi ve davranışlarını buna göre düzenlemesi dini inanca dayanarak zorluklarla mücadele etmeye örnek olmaktadır (Murat ve Kızılgöçer, 2017: 135)

Dini inanç insanlara hayatta yol göstererek, hayatta bir anlam yakalamalarına yardımcı olmaktadır. Psikolojik ve fizyolojik hastalıklarda dini inancın insana sağladığı moral ve destek sayesinde tedavi daha hızlı ilerleyebilmekte ve iyileşme sürecinin hızlanabilmektedir (Kavas, 2013: 143). Nitekim Kur'an-ı Kerim'de Yüce Allah “*Kullarım, beni senden sorarlarsa, (bilsinler ki), gerçekten ben (onlara çok) yakıным. Bana dua edince, dua edenin duasına cevap veririm. O halde, doğru yolu bulmaları için benim davetime uysunlar, bana iman etsinler.*”<sup>4</sup> ayetiyle insanlara, kendisine iman edip dua ettiklerinde karşılık vereceğini açıkça belirtmektedir.

Bununla birlikte, inanan insanlar için karşılaştığı zorluklarla mücadele etmesinde destek olan diğer bir durum kader inancıdır. Kader inancına göre insanın doğumundan ölümüne kadar yaşayacağı, başına gelecek her türlü olay Allah tarafından bilinmekte ve onun izniyle gerçekleşmektedir. Bu inanca sahip olan insan üzerine düşeni yaptıktan sonra tevekkül ederek içinde bulunduğu durumu Allah'a bırakır. Bu davranışla birlikte karşılaştığı sıkıntıların yıkıcı etkilerinden psikolojik olarak kendini korur. Dini inanç ve bu inancın gereği olan ibadetler doğru bir şekilde yapıldığında bireyin ruh ve beden sağlığına olumlu etkileri olduğu görülmektedir (Cengil, 2003: 140-147).

---

<sup>2</sup> Bakara Suresi, 155. Ayet

<sup>3</sup> Mü'minun Suresi, 111. Ayet

<sup>4</sup> Bakara Suresi, 186. Ayet

Kader inancı insanlar tarafından savunma mekanizması ve dini başa çıkma yöntemi olarak iki farklı şekilde kullanılabilir. Kader inancının savunma mekanizması olarak kullanılması, dinin açıkladığı kader inancıyla örtüşmemekle birlikte bireyin ruh sağlığı açısından da kalıcı bir rahatlık sağlamamaktadır. Böyle bir durumda birey yaşadığı olaylarla ilgili kendisini haklı çıkaracak sebepler arayarak, içinde bulunduğu durumu olumsuz bir şekilde algılaması durumu söz konusudur. Tanrı ile iş birliğine dayalı bir dini başa çıkma yöntemi olarak kullanıldığında ise, bireyin ruh sağlığında kalıcı olumlu etkileri olabilmektedir. Doğru bir kader inancı geliştirilmesi durumunda, kader inancının problem çözmeye ve iş birliğine dayanan, kendi kendine yeten bir dini başa çıkma yolu olarak kullanıldığı görülmektedir (Aydın, 2019: 108-123).

Dini başa çıkma stratejilerinin stresle ve çeşitli hastalıklarla mücadelede kullanılmasıyla ilgili araştırmalar incelendiğinde hem olumlu hem de olumsuz sonuçları olduğu görülebilmektedir. Pargament ve arkadaşlarının (1998) yaptığı bir araştırmaya göre, bireylerin genellikle olumlu dini başa çıkma stratejilerini kullandıkları görülmüştür ve olumlu dini başa çıkma stratejilerini kullanan bireylerde daha az psikolojik stres semptomları daha olumlu bir ruhsal gelişim olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra, olumsuz dini başa çıkma stratejilerini kullanan bireylerde ise depresyon, daha düşük yaşam kalitesi, daha fazla psikolojik semptomlar, çevreyle uyumsuzluk ve duygusal sıkıntı belirtileri gözlemlenmiştir (Pargament vd., 1998: 720-721).

Somali kökenli genç yetişkinler üzerinde yapılan bir araştırmada olumlu dini başa çıkmanın duygusal refah ile pozitif ve anlamlı bir ilişki kurduğu görülürken depresyon ve anksiyete ile negatif bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Bununla birlikte olumsuz dini başa çıkmanın depresyon ve anksiyete belirtileri ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır. Diğer bir deyişle, olumlu dini başa çıkmanın refah düzeyinde bir artış sağlarken depresyon ve anksiyete belirtilerinde bir azalışa neden olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra olumsuz dini başa çıkmanın da depresyon ve anksiyete belirtilerini şiddetlendirdiği ve kişinin psikolojik iyi oluşuna zarar verdiği görülmektedir (Areba vd., 2018: 101-104).

Olumlu dini başa çıkma tutumları arttıkça hayat memnuniyeti, umut düzeyi ve psikolojik sağlamlığın da arttığı görülmektedir. Olumsuz dini başa çıkma tutumları artığında ise hayat memnuniyeti ve psikolojik sağlamlık düzeylerinin azaldığı görülmektedir (Uysal vd., 2017: 139-152). Olumsuz dini başa çıkma etkinliklerini kullanan kişilerde bu etkinliklerin daha fazla depresyon, kaygı ve sıkıntıya yol açtığı görülmektedir. Bu durum olumsuz dini başa çıkma etkinliklerinin bir takım zararlı etkilere yol açabileceği ve zaten stresli bir durumun içinde olan bireye daha fazla yük getirebileceğini göstermektedir (Ano ve Vasconcelles, 2005: 473-475).

Yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre olumlu dini başa çıkma etkinliklerinden biri olan duanın en çok rahatlamak, huzur bulmak ve sabır istemek için kullanıldığı görülmektedir. Bireysel anlamda farklı sonuçlar gözlemlense de duanın başa çıkma sürecine olumlu etkileri olduğu ve stresli durumla karşı karşıya olan kişinin duygusal yönden daha güçlü olmasına yardım ettiği görülmektedir. Dua, stres seviyesini düşürürken, depresyon riskini azaltabilmekte; kişide dinginlik ve sükunet sağlarken umudun kaybolmamasına da yardımcı olmaktadır. Yapılan araştırmaya göre insanların “Allah’ım inancımı benden alma.” şeklinde dua etmesi, duanın bir terapi gibi görüldüğünü gösterirken; bazı kişilerin kendi yaşadıklarını başkalarının yaşamaması için dua etmesi de olumlu dini başa çıkma etkinliklerini kullanan kişilerin prososyal davranışlar sergileyebileceğini göstermektedir (Esen Ateş, 2019: 36-50).

İlahiyat fakültesi ve sosyal bilimler enstitüsü öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada bireylerin dindarlıkları ile sağlık davranışlarını yerine getirmeleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonucuna göre; sağlık davranışları arasından en çok dikkat edilenlerin tütün kullanma ve içki tüketimi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada örneklemin dindarlık ortalamasının yüksek olması, içki ve tütün kullanımı konusundaki dini yasakların, bireyler üzerinde davranışları düzenleyici bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır (Ayten, 2013: 16-17).

Yapılan diğer bir araştırmaya göre; dini inancını hayatının merkezinde tutan bireylerin özgecilik davranışlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Neugebauer vd., 2020: 19). Özgecilik kavramı literatürde diğerkamlik olarak da geçmekte olup,

çıkar gözetmeksizin başkalarının iyiliği için özveride bulunmayı ilke olarak benimseyen ahlaki tutum ve görüş olarak tanımlanmaktadır (TDK, 02.01.20). Bu noktada özgecilik davranışının, dini başa çıkma için tanımlanan yöntemlerden *dini yardım* (Harrison vd., 2009: 87) ile örtüştüğünü söylemek mümkündür.

İnsanların değerlerden yoksun olması onları, anlamsızlık, varoluşsal bunalım, hayattan zevk alamamak, manevi bir açlık ve amaçsızlık gibi durumlarla karşı karşıya getirebilmektedir (Doğanay, 2019: 35). İnsanların sağlıklı bir gelişim sürecinden geçerek yaşaması, hayatını ne derece yaşanılır kabul ettiği ve hayatına nasıl bir anlam atfettiğine göre değişmektedir. Hayatının anlamsız olduğunu düşünen kişi, kendini değersiz görebilmekte ve hayattan soyutlayabilmektedir (Şentürk ve Yakut, 2014: 52). Bu noktada dini inanç, bireylere yaşamda bir anlam elde etme imkanı sunmaktadır. Nitekim yapılan bir araştırma sonucunda, bireylerin dini bilinç düzeyleri arttıkça yaşamda yeni anlamlar arama ihtiyaçlarının azaldığı tespit edilmiştir (Topuz, 2016: 549-552). Dinin insana yüklediği görev ve sorumluluklar insanın yaratılış amacını gerçekleştirmesine, yaratıcısıyla, kendisiyle ve toplumla barışık bir yaşam sürmesine katkıda bulunmaktadır. Bununla birlikte insana bir bakış açısı kazandırdığı için, anlamsızlık, yalnızlık, yabancılaşma, depresyon ve kaygı gibi sorunlarla başa çıkma konusunda daha güçlü hale getirmektedir (Şentürk ve Yakut, 2014: 53).

Modernleşmenin tüm dünyayı etkisi altına alacağı ve seküler düşüncenin yaygınlaşarak, dinin etkisini yitireceği ya da tamamen ortadan kalkacağı şeklinde düşünenlerin aksine, kutsal olarak atfedilen değerlere dönüşte bir artış olduğu söylenebilmektedir. Bu noktada kutsal değerler yalnızca büyük dinleri içine almamakta, bunun yanı sıra yeni din tarzlarını, büyüsel eğilimleri, mistik ve ruhsal öğretileri de içermektedir (Arslan, 2010: 196-197).

İnsanların zorluklarla başa çıkarken dayandıkları diğer bir konu mucizelere inanmaktır (Brown, 2019: 142). Mucize kelimesi Arapça kökenli olmakla birlikte, ilk anlamı peygamberlerin kendilerine inanmayan insanlara peygamberliklerini ispat etmek amacıyla Allah'ın iznine bağlı olarak gösterdikleri olağanüstü olaylar, haller olarak tanımlanmaktadır (TDK, 12.01.2020). Nitekim İslam dininin yüce kitabı Kur'an-ı Kerim'de peygamberlerin mucizeleriyle ilgili birçok ayet bulunmaktadır.

Hz. Yunus'un balığın karnından sağ bir şekilde çıkması<sup>5</sup>, Hz. Yusuf'un gönderdiği gömlekle babası Hz. Yakup'un görmeyen gözlerinin açılması<sup>6</sup>, Hz. Musa'nın asasını yere attığında asanın yılanı dönüşmesi<sup>7</sup> ve asasını yere vurduğunda Kızıldeniz'i ikiye ayırması<sup>8</sup>, Hz. Süleyman'ın karıncanın konuşmasını duyması ve bir kuşla konuşması<sup>9</sup>, Hz. İbrahim'i yakmaya çalıştıklarında ateşin ona zarar vermemesi<sup>10</sup> ve peygamber efendimiz Hz. Muhammed'in bir gece, Mescid-i Haram'dan Mescid-i Aksa'ya götürülüp geri getirilmesi<sup>11</sup> peygamber mucizelerine örnek olarak verilebilmektedir.

İnanç kelimesi isim olarak, bir düşünceye gönülden bağlı olma, birine duyulan güven ve inanma duygusu, inanılan şey, görüş, öğreti anlamlarına gelmekle birlikte; din bilgisindeki anlamı tanrıya, bir dine inanma, akide, iman ve itikad olarak tanımlanmaktadır (TDK, 13.01.20). Bu noktada iman sözcüğü ele alındığında, iman kelimesinin "güven içinde bulunmak, korkusuz olmak" anlamındaki emn (eman) kökünden türeyerek "güven duygusu içinde tasdik etmek, inanmak" anlamlarına geldiği bilinmektedir. İman kelimesi felsefi olarak iki anlamda ele alınabilmektedir. İlk anlamı güven, emniyet, samimiyet duyguları ile sergilenen bir tutumu ifade etmektedir. Bu tutum, insanların inandıkları ve güvendikleri kişilerle olan ilişkilerini yansıtmaktadır. Bunun yanı sıra din felsefesinin asıl konusu olan ikinci anlam ise, tanrının varlığının kabulü şeklinde ifade edilebilecek olan imandır. Tanrının kabulü anlamındaki bir iman, tanrı ile ilgili bazı dini bilgilere sahip olmayı gerektirmektedir. Bu noktada felsefi olarak iman, kavrama ve bilme süreci olarak ifade edilebilmektedir. Psikolojik olarak iman incelendiğinde ise, felsefenin aksine ilahi bir gerçekliği kanıtlamak ya da reddetmek gibi bir amaç gütmemekle birlikte, dini inanca sahip kişiyi psikolojik olarak incelemek amacını taşımaktadır. Bu noktada psikoloji, tanrının varlığı ya da iman ile ilgili düşünceyi bir bilgi olarak değerlendirmektedir (Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, 13.01.20).

---

<sup>5</sup> Saffat Suresi, 142- 145. Ayetler

<sup>6</sup> Yusuf Suresi, 92- 96. Ayetler

<sup>7</sup> Şuara Suresi, 32. Ayet

<sup>8</sup> Şuara Suresi, 63. Ayet

<sup>9</sup> Neml Suresi, 18- 28. Ayetler

<sup>10</sup> Enbiya Suresi, 68-71. Ayetler

<sup>11</sup> İsrâ Suresi, 1. Ayet

Hayata anlam vermek bireyin kendisi ve çevresindeki alem hakkında arayışlarına, doyum sağlayan bir cevap bulması anlamına gelmektedir. Bireyler bu anlam arayışına olumlu bir cevap bulduklarında hayatlarına bir değer atfetmektedirler. Fakat bireyler arayışları sonucunda doyurucu bir cevap bulamadığında içinde bulunduğu arayışta anlamsızlığa düşerek olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir. Özellikle fizikötesi konularda tatmin edici bir cevap bulmak konusunda dini inançların önemli bir rolü bulunmaktadır (Akıncı, 2005: 7).

Hayatı boyunca bir gelişim sürecinden geçen birey, içsel ve dışsal birtakım faktörlerle davranışlarını düzenlemektedir. Bu süreçte bireyin davranışlarını olumlu ve yapıcı bir yönde geliştirmesi, kaynaklarını en iyi şekilde kullanması diğer bir deyişle kendini gerçekleştirme beklenmektedir. Kendini gerçekleştirme kavramı, Maslow'un (1943) insanların temel ihtiyaçlarını tanımladığı ihtiyaçlar hiyerarşisinin son basamağında yer almakta ve kişinin tüm ihtiyaçları tamamlandığında bile, eğer bireysel özelliklerine uygun ve kendisini bulabileceği işleri yapmazsa mutsuz olacağını savunmaktadır. Kendini gerçekleştirme süreci aile, eğitim ve sosyal çevre ile ilişkili olduğu gibi bireyin dini tutum ve davranışları ile de ilişkili olmaktadır. Din, yaşanan zorluklara katlanma konusunda bireye güç vermekle birlikte, hayatın geçiciliği ve bireyin hayal kırıklıkları noktasında motive etme ve amaç verme özelliği taşıyan bir olgudur. Nitekim dindarlık ve kendini gerçekleştirme ilişkisinin inceleyen bir araştırma sonucunda, dindarlığın boyutu olan tecrübe ile kendini gerçekleştirmenin bir boyutu olan kendine saygı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle, bireyin dindarlığındaki artış, kendine olan saygısını da artırmakta ve daha olumlu bir benliğe sahip oldukları söylenebilmektedir (Ayten, 2005: 186- 202; Maslow, 1943: 382).

## III. BÖLÜM

### YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma sürecinde kullanılan yöntem hakkında bilgiler yer almaktadır. Araştırmanın yöntemi, araştırma deseni, veri toplama araçları, evren ve örneklem seçimi, verilerin toplanması ve verilerin analizi detaylı şekilde incelenmiş olup, gerekli bilgiler ilgili bölümlerde yer almaktadır.

#### 3.1. Araştırma Yöntemi

Bu başlık altında araştırma sürecinde kullanılan yöntemler hakkında temel bilgiler verildikten sonra, araştırmacının tercih ettiği yöntem, tercih edilen yöntemin özellikleri ve tercih edilme sebepleri incelenecektir.

Araştırmalar bakış açılarına göre sınıflandırıldığında nicel, nitel ve karma olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Nicel araştırmalarda gerçeklik araştırmacıdan bağımsız ve nesnel olarak gözlemlenebilmekte, ölçülüp analiz edilebilmekte ve bu süreçte sayısal verilerden yararlanılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiler kanıtlanmaya çalışılmakla birlikte araştırmacı, genelleme yapmak, tahminlerde bulunmak ve nedensellik ilişkisini açıklamak için çaba göstermektedir. Nitel araştırmalar daha çok araştırmacının bilgi ve deneyimlerinin gerçeklikle bulunduğu araştırma yöntemidir. Araştırmacı, olayları katılımcı gözünden anlamaya çalışmaktadır. Nitel araştırmalar geniş kitlelere genellenmek amacı taşımamakla birlikte, genelleme olanağı sınırlıdır. Karma yöntem ise nicel ya da nitel yöntemin tek başına yetersiz kaldığı durumlarda bir çözüm olarak başvurulabilecek bir yöntemdir. Araştırma problemi gerektirdiği takdirde ve kaynakların da yeterli olması kadesiyle bu yöntem kullanılabilir (Büyüköztürk vd., 2018: 12-13).

Bu araştırmada, araştırmanın amacına ulaşabilmesi yolunda araştırma sürecine daha uygun olduğu düşünülen nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Buradaki amaç nitel araştırma yönteminin davranış ve durumları anlamaya eğilimli olması sayesinde duygu, düşünce süreçleri ve hislerin daha iyi anlaşılabilmesidir. Nitel araştırmanın süreçsel bir anlamaya dayanması, nicel yönteme göre çok daha

esnek olması (Ekiz,2009:33), araştırma sonunda yeni kavramlara ya da teorilere ulaşılabilmesi, araştırmacının konuya empati ile yaklaşarak kendi yorumunu yapabilmesi (Bal, 2013: 56-57), gibi özellikleri, araştırma konusunu daha derinlemesine inceleme şansı sunmaktadır. Bununla birlikte, nitel yöntemin amacı insanların deneyimlerini ne şekilde değerlendirdikleri ne gibi bir anlam yüklediklerini anlamaya çalışmak olduğundan (Merriam, 2018: 5) araştırma için belirlenen evren ve örnekleme, aynı zamanda araştırma konusuna da daha uygun görülmektedir. Nitekim araştırmada stresin doğurduğu sonuçlar üzerinde dini başa çıkmanın rolünün sorgulanması; bireylerin öncelikle stres üzerine yaşadıkları deneyimleri, sonrasında stres sonucu ortaya çıkan ve bireyi bir durumun içine sürükleyen bir deneyimi ve bu süreçte de kişinin dini inancıyla ilgili deneyimlerini kullanmasını kapsamakta olduğundan, nitel araştırma yönteminin odaklandığı deneyimlere atfedilen anlam noktasında bu yöntemle uyumlu olduğu düşünülmektedir.

### **3.2. Araştırma Deseni**

Nitel araştırma desenleri kültür analizi, kuram oluşturma, durum çalışması, eylem araştırması ve olgu bilim, olarak beş farklı şekilde ele alınmaktadır. Kültür analizi ya da diğer adıyla etnografik araştırmalar, bir topluma ait kültürü ve kültürün kapsadıklarını anlamak için yapılan araştırmalardır. Diğer bir nitel araştırma deseni olan kuram oluşturma yani gömülü teori, anlamlara ve deneyimlere odaklanması yönüyle olgu bilime yakındır. Ama gömülü teori araştırmalarında temel amaç bu olgularla ilgili bir kuram ortaya koymaktır. Bir sonraki araştırma deseni durum çalışmasıdır. Nitel araştırmalarda durum çalışması, bir veya birden fazla duruma ilişkin tüm etkenlerin derinlemesine araştırılması, ilgili durumu nasıl etkiledikleri ve/veya ilgili durumdan nasıl etkilendiklerine odaklanılması şeklinde tanımlanmaktadır. Eylem araştırması ise, bir uygulamada ortaya çıkan sorunları anlayıp çözüm yollarını aramaya yönelik süreç odaklı bir araştırmadır. Araştırmacının süreci yakından takip etmesi ve veriye yakın olması eylem araştırmaları için önemli bir noktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 67-74). Son olarak fenomenoloji, Yunanca “görünüm” anlamına gelen *phenomenon* teriminden gelmekte olup (Bal, 2013: 27), Türkçe’de “görüngübilim” (TDK, 27.01.2020)

şeklinde yer almaktadır. Husserl'in öncüsü olduğu fenomenoloji bir felsefe olmakla birlikte aynı zamanda nitel bir araştırma türüdür. Fenomenolojik araştırma, insanların deneyimleriyle ve bu deneyimleri ne şekilde anlamlandırdıklarıyla ilgilenmektedir. Fenomenolojinin önemli noktalarında biri, araştırmacının fenomen hakkında daha önceden bildiklerinin, geçici süreliğine paranteze alınmasıdır (Merriam, 2018: 24-25). Yani araştırmacı, araştırmayı katılımcılar karşısında konuya dair hiçbir şey bilmediğini varsayarak ilgili fenomenin katılımcı için ne anlama geldiğini öğrenmeye çalışmaktadır (Bal, 2013: 28). Buradaki amaç, ilgili olguyu deneyimleyen kişinin duygu ve düşüncelerini doğru ve yansız bir şekilde ortaya koyabilmektir (Şencan, 2005: 511).

Bu araştırmada amaç, yöneticilerin deneyimlediği stresin meydana getirdiği sonuçlar ve dini inancın bu süreçteki rolünü anlamaya çalışmak olduğundan, nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji araştırma için uygun görülmüştür.

Fenomenoloji deseninin araştırma için uygun görülme nedeni, günlük yaşantımızda karşımıza çıkmasına ve fikir sahibi olabilmemize rağmen tam olarak anlayamadığımız olgulara odaklanarak (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 69), kişinin bu olguya dair yaşadığı deneyimi derinlemesine ele almasıdır (Şencan, 2005: 511).

### **3.3. Veri Toplama Araçları**

Nitel veri toplama teknikleri; gözlem, görüşme ve doküman incelemesi şeklinde üç ana grupta toplanmaktadır. Gözlem, araştırmacının ihtiyacı olan verilerin insan, toplum veya doğa gibi belli hedeflere odaklanılarak izlenmesi süreci olarak tanımlanabilmektedir. Pek çok araştırmada farklı amaçlar için kullanılabilmeyle birlikte, genellikle araştırmaların başlangıcında keşif amacıyla kullanılmaktadır. İkinci yöntem olan görüşme, en az iki kişi olmak şartıyla, araştırmada cevap aranan sorular çerçevesinde konunun muhatabı olan kişilerden veri toplama olarak tanımlanabilmektedir. Görüşme kendi içinde derinlemesine görüşme, odak grup görüşmesi ve sözlü tarih olarak ayrılmaktadır. (Bal, 2013: 59-250; Büyüköztürk vd., 2018: 145-160). Son olarak doküman incelemesi, araştırılan konu hakkında bilgi içeren yazılı materyallerinin analizini kapsamaktadır. Tek başına bir veri toplama tekniği olmasının yanı sıra diğer yöntemlerle birlikte de kullanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 189).

Bu araştırmada nitel veri toplama araçları arasından görüşme yöntemi tercih edilmiştir. Görüşme yönteminin tercih edilme sebebi, araştırmacı ile katılımcının yüz yüze bir iletişimde bulunması sayesinde araştırmacının görüşme başında konu ve sorular hakkında tüm gerekli açıklamaları yaparak katılımcı ile ilgili bilgilerin saklı tutulacağını belirtmesiyle bir güven ortamı oluşturup, katılımcının kendisini daha rahat hissetmesini sağlayarak detaylı veriler elde edilebilmesidir. Bununla birlikte araştırmacı, katılımcının tüm tepkilerini, vücut dilini gözleme şansına sahip olduğundan, sorularla ilgili anlaşılmayan noktaları açabilmekte ve çevreden gelebilecek olumsuzluklara karşı önlem alabilmektedir. Tüm bunlar kapsamında araştırmacının görüşme sürecini, başladığı andan son ana kadar denetleyebilmesi görüşme süresince elde edilen verilerin güvenilirliğini de artırmaktadır (Bal, 2013: 76).

Patton (1987)'a göre görüşme tekniği; sohbet tarzı görüşme, görüşme formu yaklaşımı ve standartlaştırılmış açık uçlu görüşme tarzı olmak üzere üç yaklaşımdan oluşmaktadır. Sohbet tarzı görüşme araştırmacının olguyu araştırdığı ortama gözlem yapmak amacıyla doğrudan katıldığı ve soruların doğal akış içinde sorulduğu görüşme tarzıdır. Önceden belirlenmiş herhangi bir soru yoktur ve konuşma sırasından kendiliğinden gelişir. Bir sonraki yaklaşım olan görüşme formu yöntemi, araştırmacının önceden hazırladığı sorularla farklı kişilerden aynı konular hakkında bilgi elde etmesi şeklinde ifade edilebilmektedir. Araştırmacı hazırladığı sorular dışında detaylı bilgi almak amacıyla ek sorular sorma esnekliğine sahiptir. Bununla birlikte araştırmacının belirli bir forma dayalı görüşme yapması, elde edilen bilgilerin karşılaştırılması aşamasında da kolaylık sağlamaktadır. Son görüşme tekniği olan standartlaştırılmış açık uçlu görüşme tekniğinde ise, özenle hazırlanmış ve belirli bir sırası olan sorular yer almaktadır. Araştırmacının duruma göre sergilediği tavırların esnekliği mümkün olan en az seviyededir. Bu durum, araştırmacının konuya ilişkin öznel yaklaşımını veya yanlılığını görüşme dışında tutmasına olanak sağlamaktadır (Yıldırım ve şimşek, 2018: 131-132).

Yapılandırılışlarına göre görüşme eşitleri üç başlık altında toplanmaktadır. Tam yapılandırılmış görüşmelerde, sorular ve soruların sırası önceden belirlenmiştir. Araştırmacı önceden hazırlanmış olan sorulara bağlı kalmaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerde, yarı yapılandırılmış görüşme soruları yer almaktadır.

Sorular esneklik gösterebilir. Açık uçlu sorularla katılımcının düşüncelerinin öğrenilmesini sağlar. Tam yapılandırılmış görüşme ile yapılandırılmamış görüşme arasındadır. Son görüşme türü ise yapılandırılmamış görüşmelerdir. Bu tip görüşmeler genellikle sohbet tarzındadır. Esnek bir görüşmedir ve önceden belirlenmiş soruların dışına çıkılabilir. Temelinde keşfedicilik vardır ve amaç daha sonra yapılacak görüşmeler için soru hazırlamayı öğrenebilmektir (Merriam, 2018: 87-89). Bu araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmacının önceden hazırladığı sorular sırasına uygun olarak katılımcılara yöneltilmiştir. Bazı durumlarda sonda sorulara ihtiyaç duyulmadığında bu soruların sorulmasına gerek görülmemiştir.

Bunların dışında görüşme teknikleri arasında yer alan diğer bir görüşme türü odak grup görüşmesidir. Basit bir biçimde tanımlanacak olursa odak grup görüşmesi, belirli bir konu hakkında yapılan araştırmada katılımcılarla tek tek değil belirli bir grup oluşturularak bilgi toplanan görüşme yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 158).

Bu araştırmada toplanan veriler araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme formunda yer alan sorularla elde edilmiştir. Görüşme formu hazırlanırken konuyla ilgili literatür detaylı bir şekilde taranmış olup, değişkenlerle ilgili yapılan araştırmaların sonuçları ve nicel çalışmalarda ilgili değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan ölçekler temel alınmıştır. Görüşme sorularının hazırlanması sürecinde birçok araştırma dikkate alınmıştır fakat değişkenlere göre ayrılacak olursa stres ve uyum süreci konusunda Selye (1950, 1956) ve Lazarus (1993), strese sebep olan etkenler konusunda Holmes ve Rahe (1967), Karasek (1979), Siegrist (1996), Okutan ve Tengilimoğlu (2002) gibi araştırmalar önemli kaynak oluşturmaktadır. Sonrasında, stresin meydana getirdiği sonuçlar noktasında Selye'nin çalışmaları (1950; 1956) tekrar önemli bir yer tutmakta, bunun yanı sıra Dimoff ve Kelloway (2018), Baltaş ve Baltaş (2018), Uğur (2005), Gümüştekin ve Öztemiz (2005)'in araştırmaları da dikkate alınmıştır. Diğer bir değişken olan dini başa çıkma konusunda öncelikle başa çıkma konusunda öncü sayılabilecek olan Lazarus (1974, 1993) ve dini başa çıkma konusunda önemli bir isim olan Pargament (1998, 2000)'in çalışmaları, görüşme sorularının hazırlanmasında önemli kaynak sağlamıştır. Bununla birlikte, başa çıkma konusunda Özbay ve Şahin (1997) ve dini başa çıkma

konusu içinde bazı kavramları daha derin anlayabilmek adına sorulan dini eğilim ile ilgili sorularda Eskin ve Harlak (2018)'in çalışmaları da dikkate alınmıştır.

Genel anlamda bir değerlendirme yapılacak olursa, tüm değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri göz önünde bulundurularak bahsedilen çalışmaların çoğunda bu değişkenlerle ilgili bilgilere ulaşmanın mümkün olduğu söylenebilmektedir. Bahsedilen çalışmalar dışında benzer çalışmalar da incelenerek, görüşme soruları tamamlandıktan sonra görüşme formu alanında uzman beş akademisyenin onayına sunulmuştur. Beş uzmanın görüşleri doğrultusunda sorular güncellenmiş ve son haline getirilen görüşme formunun güvenilirliği için önemli bir adım sağlanmıştır.

Görüşme formunda, öncelikle araştırmacının kendisini tanıttığı, kısaca araştırma amacından bahsettiği ve görüşme hakkında genel bilgiler verdiği bir giriş kısmı yer almaktadır. Daha sonrasında araştırma için sorulması uygun görülen demografik soruların yer aldığı ikinci kısım bulunmaktadır. Son olarak, yukarıda bahsedilen aşamalar sonucu hazırlanan ayrıntılı görüşme soruları bulunmaktadır. Ayrıntılı görüşme soruları dokuz adet ana sorudan oluşmaktadır. Ana sorular haricinde yirmi sekiz adet de sonda soru bulunmaktadır.

### **3.4. Evren ve Örneklem**

Evren kavramı literatürde *popülasyon*, *uzay* kelimeleri ile de yer etmekte ve araştırma sorularının cevaplanabilmesi için ihtiyaç duyulan verilerin elde edildiği büyük grup şeklinde tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, araştırma sırasında toplanıp analiz edilen verilerden elde edilen sonuçlar, bu grup üzerinde geçerli sayılmakta ve yorumlanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2018: 82). Evren tanımlanırken *hedef evren* ve *araştırma evreni* şeklinde iki ayrı tanım yapılmaktadır. Hedef evren, araştırmacının ulaşmak istediği daha büyük bir gruptur. Araştırma evreni ise; birtakım sınırlılıklardan dolayı hedef evrene ulaşmanın güç olduğu durumlarda hedef evren içinden seçilen, ulaşılabilirliğin daha mümkün olduğu gruba verilen isimdir. Hedef evrene ulaşmanın mümkün olmadığı durumlarda, bir araştırma evreni oluşturmak için örnekleme yapılmaktadır (Demir, 2019: 1- 2).

Örneklem; evrenin tamamını çalışmak yerine, evreni temsil etme gücüne sahip olan sınırlı sayıda birey ya da olgu olarak tanımlanmaktadır. Nitel

araştırmalarda genelleme amacı değil, konunun derinlemesine incelenmesi amacı ön plandadır. Bu amaca uygun olarak nitel araştırmalarda *amaçlı örnekleme yöntemleri* kullanılmaktadır. Patton (1987)'a göre amaçlı örnekleme yöntemleri; aykırı durum örneklemesi, maksimum çeşitlilik örneklemesi, benzeşik örnekleme, tipik durum örneklemesi, kritik durum örneklemesi, kartopu veya zincir örnekleme, ölçüt örnekleme, doğrulayıcı veya yanlışlayıcı örnekleme ve kolay ulaşılabilir durum örneklemesi olmak üzere dokuz farklı yöntemden oluşmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 113-118).

Aykırı durum örneklemesi, sınırlı sayıda fakat aynı ölçüde bilgi zenginliğine sahip olunan durumlarda kullanılan örnekleme yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 119). İkinci örnekleme yöntemi olan maksimum çeşitlilik örneklemesi, araştırmada incelenen olguya olabildiğince farklı bakış açıları sağlayacak birey ya da grupları seçme işlemine verilen isimdir. Bir diğer yöntem olan benzeşik örnekleme, literatürde *homojen* örnekleme şeklinde de geçmekte ve benzer özellikleri taşıyan birey ya da grupları seçme şeklinde izlenen bir yöntemdir. Tipik durum örneklemesi olarak isimlendirilen dördüncü yöntemde ise araştırmacı, ortalama veya normal vakaları seçerek bir grup oluşturmaktadır. Bir diğer yöntem yani kritik durum örneklemesinde birey ya da gruplar, araştırmaya dayalı belirli özelliklere göre seçilmektedir. Altıncı yöntem olan kartopu veya zincir örneklemede araştırmacı, veri elde edilen her kişiden araştırmaya katılabilecek olan başka kişilere yönlendirmesini isteyerek, örneklemini mecazen kartopu şeklinde büyüterek ilerlemektedir. Diğer bir yöntem olan ölçüt örneklemede kişi ya da gruplar seçilirken, bir veya daha fazla ölçütü temsil etmeleri durumuna bakılmaktadır. Doğrulayıcı/ yanlışlayıcı örnekleme ise, araştırmacının ilk topladığı verileri doğrulamak ya da yanlışlamak amacıyla tekrar veri toplaması için örneklem seçilmesi durumudur (Onwuegbuzie ve Collins, 2007: 285- 287). Son olarak kolay ulaşılabilir durum örneklemesi, araştırmacının yakın ve erişilmesi kolay olan birey ya da grupları tercih etmesi olarak tanımlanabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 123).

Bu araştırmada kartopu veya zincir örnekleme olarak da isimlendirilen örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında ilk ulaşılan katılımcılardan, yönlendirebilecekleri başka katılımcılar olup olmadığı öğrenilmiş ve yönlendirilen

kişilerin görüşmeyi kabul etmesi halinde örnekleme dahil edilmiştir. Bu şekilde örneklem büyütülerek doygunluk noktasına ulaşana kadar bu işlem devam etmiştir.

Bu araştırmanın hedef evreni, 01.01.2020 tarihi itibarıyla Düzce ili Organize Sanayi Bölgesinde faaliyette bulunan altmış işletmenin ([www.duzceosb.org.tr/firmalar](http://www.duzceosb.org.tr/firmalar), 01.01.2020) orta ve üst düzey yöneticilerinden oluşmaktadır. Fakat, Düzce Organize Sanayi Bölgesinde bulunun her işletmenin yöneticileriyle görüşmek zaman ve maliyet açısından engel teşkil ettiğinden, Creswell (1998) ve Morse (1994)'e göre fenomenolojik çalışmalarda en az 6 olmak şartı ile, 6-10 arasında kişiyle görüşmenin yeterli olacağı varsayılması (Onwuegbuzie ve Collins, 2007: 289), araştırma için bir çalışma evreni belirlenmesi durumunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda Düzce OSB'de faaliyet gösteren 10 işletmede farklı unvanlarda görev yapan 25 yönetici ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

### **3.5. Verilerin Toplanması**

Verilerin toplanmasında araştırmacının konuyla ilgili çeşitli çalışmaları inceleyerek hazırladığı görüşme formu kullanılmıştır. Araştırmanın temel sorusu “Yöneticilerin yaşadıkları stres ve bu stresin meydana getirdiği sonuçlarla başa çıkma sürecinde dini inancın etkisi nedir?” şeklindedir. Görüşme formunda temel soruya cevap arayan dokuz ana soru, yirmi sekiz adet de sonda soru bulunmaktadır. Sonda sorular katılımcıların ana sorulara verdiği cevaplara bağlı olarak gerekli görüldüğünde sorulmuştur.

Görüşmeler 25 Haziran 2020 ile 26 Kasım 2020 tarihleri arasında yapılmıştır. Görüşmelerin bazıları yüz yüze yapılırken, bazıları Covid-19 salgını dolayısıyla görüntülü konuşma ya da telefon görüşmesi şeklinde yapılmıştır. Katılımcılara görüşme seçenekleri sunulmuş ve karar onlara bırakılmıştır. Yapılan görüşmelerin süresi 12 dakika ile 54 dakika arasında değişmektedir. Görüşme süreleri arasında bu kadar fark olması bazı katılımcıların sorulara uzun ve detaylı cevaplar verirken bazılarının ise çok kısa ve yüzeysel cevaplar vermesinden kaynaklanmaktadır.

Görüşme öncesinde katılımcılara araştırmanın amacı ve kapsamıyla ilgili bilgilendirme yapılmış olup, görüşmelerin ses kaydına alınması konusunda izin

istenmiştir. Görüşmelerin hepsi katılımcıların izniyle ses kaydına alınmıştır. Daha sonra ses kayıtları yazıya çevrilmiş, bu şekilde toplamda yirmi beş görüşmeye ait yüz altmış beş sayfalık veri elde edilmiştir.

Aşağıdaki tabloda katılımcılara ait bazı demografik bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Firmadaki Unvanı	Yöneticilik Yılı
1	Erkek	51	Evli	Üretim Mühendisi	20
2	Erkek	60	Evli	Firma Sahibi	28
3	Erkek	28	Evli	Fabrika Müdürü	8
4	Erkek	53	Evli	Fabrika Müdürü	31
5	Erkek	30	Bekar	Ürün Geliştirme Mühendisi	2
6	Erkek	57	Evli	Fabrika Müdürü	35
7	Erkek	42	Evli	Fabrika Müdürü	13
8	Kadın	34	Evli	Dış Ticaret Sorumlusu	7
9	Erkek	29	Bekar	Mekanik Bakım Mühendisi	6
10	Erkek	38	Evli	Üretim Yöneticisi	12
11	Erkek	47	Evli	Kalite Direktörü	15
12	Erkek	39	Evli	İmalat Mühendisi	14
13	Erkek	41	Evli	Proje Sorumlusu	8
14	Erkek	50	Evli	Satın Alma Müdürü	25
15	Erkek	47	Evli	Üretim Sorumlusu	21
16	Erkek	48	Evli	Muhasebe Sorumlusu	10
17	Erkek	47	Evli	Kalite Müdürü	20
18	Erkek	27	Bekar	İhracat Sorumlusu	2
19	Erkek	40	Evli	Kalite Sorumlusu	10
20	Erkek	43	Evli	Satın Alma Müdürü	17
21	Erkek	36	Evli	Kalite Güvence Müdürü	9
22	Erkek	53	Evli	Sevkiyat Sorumlusu	30
23	Erkek	47	Evli	Satış Müdürü ve Proje Sorumlusu	12
24	Erkek	36	Evli	Kalite Mühendisi	16
25	Erkek	43	Evli	Proje Yöneticisi	10

Katılımcıların yöneticilik görevinde çalışma yılları ortalama 15'tir. Gıda, tekstil, otomotiv, plastik, endüstriyel raf, savunma sanayi ve yapı malzemeleri sektörlerinde üretim yapan 10 firmada çeşitli statülerde görev yapan kişilerdir. Katılımcılardan beş tanesi fabrika müdürü olarak, 11 tanesi üretim sürecinin çeşitli aşamalarında ve 9 tanesi de proje, satın alma, muhasebe, ithalat-ihracat ve lojistik gibi süreçlerde görev yapmaktadır. Büyük çoğunluğu evli ve birçoğu da çocuk sahibidir. Katılımcılar arasında dini inancı olmayan ya da İslam dini dışında bir dine mensup olan herhangi biri bulunmamaktadır. Bazı katılımcılar dini inancını hayatının merkezine koyup, hayatını inancı çerçevesinde şekillendirdiğini ifade ederken bir kısmı inancın içsel olarak yaşanan bir durum olduğunu düşünmektedir.

### **3.6. Verilerin Analizi**

Bu aşamada, elde edilen veriler detaylı bir şekilde analiz edilmiştir. Nitel veri analizi, betimsel analiz ve içerik analizi olmak üzere temelde iki grupta ele alınabilmektedir. Betimsel analiz, araştırmanın kavramsal yapısının daha önceden belirlenmesi ve bunun devamında verilerin yorumlanması ekinde bir yaklaşım izlerken içerik analizi verilen daha derinlemesine analiz edildiği ve daha önceden kurgulanmamış bir takım tema ve boyutların ortaya çıkmasını sağlayan bir yaklaşım benimsemektedir. Betimsel analiz; analiz için çerçeve oluşturma, tematik çerçeveye göre verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve bulguların yorumlanması şeklinde dört aşamadan oluşmaktadır. Öncelikle araştırmanın kavramsal boyutu veya görüşme/gözlemdeki boyutlardan yola çıkarak verilerin hangi temalar altında toplanabileceğine dair temel bir taslak elde edilir. Daha sonra elde edilen taslağa göre veriler okunur ve gerekli şekilde düzenlenir. Son olarak düzenlenen veriler tanımlandıktan sonra bulgular açıklanarak birbirleriyle ilişkisi, karşılaştırılması, anlamlandırılması gibi işlemler yapılarak anlatılır. İçerik analizinde, betimsel analizde fark edilemeyen kavramlar keşfedilebilir. İçerik analizi de temelde dört aşamadan oluşmaktadır. Öncelikle elde edilen veriler anlamlı bölümlere ayrılıp kavramsal olarak ne anlama geldiği tespit edilir. Daha sonra kodlanan ve ortak özelliklerine göre sınıflandırılan veriler, genel düzeyde anlam ifade edecek temalar altında toplanır. Temalara ve kodlara göre düzenlenen veriler anlaşılır bir dille

tanımlanır ve açıklanır. Son olarak elde edilen bulgular yorumlanarak sonuçlar çıkarılır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 239-251).

Bu araştırmada veri toplamanın ve analizin öncesinde analiz sonuçlarına dair belirli bir kavramsal çerçevenin oluşturulması temelde betimsel analiz yönteminden faydalanılmış izlenimi verse de analizde amaç literatürde daha önce keşfedilmemiş veya fark edilememiş noktaları tespit etmek olduğundan içerik analizi yönteminden faydalanılmıştır. Katılımcılarla görüşmeler başlamadan önce, görüşme soruları da hazırlanırken literatür destekli temel bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu taslakta literatürde konuyla ilgili bulgulardan yola çıkılarak yüzeysel düzeyde tema ve kategoriler oluşturulmuştur. Daha sonra görüşmelerin gerçekleştirilmesiyle birlikte, elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuş ve veriler içinde literatürle uyumlu olan bulgular ve literatürde daha önce bahsedilmemiş ya da fark edilememiş olan bulgular tespit edilmeye çalışılmıştır.

Kodlama; elde edilen ham verinin anlamlı bölümlere ayrılıp, daha sonra bu bölümlerin ne anlam ifade ettiğini bulma işlemidir. Bir cümle ya da bir paragraf anlamlı bir bölümü ifade edebilmektedir. Strauss ve Corbin (1990)'e göre (Akt: Yıldırım ve Şimşek, 2018: 243-246) üç çeşit kodlama biçimi bulunmaktadır;

- Önceden belirlenmiş kavramlara göre yapılan kodlama: Araştırmanın temelini oluşturan kuramsal çerçeveye göre veriler toplanmadan önce tema ve kategorilerin de bulunduğu bir kod listesi çıkarılabilmektedir. Bu sayede toplanan veriler daha kolay şekilde kodlanarak sınıflandırılabilir.
- Verilerden çıkarılan kavramlara göre kodlama: Özellikle kuramsal temeli olmayan ya da zayıf olan araştırmalarda kavramsal yapı, elde edilen verilerden yola çıkarak tümevarımsal bir yaklaşımla oluşturulmaktadır.
- Genel bir çerçeve içinde yapılan kodlama: Bu kodlama türü diğer iki kodlama biçiminin birleşiminden oluşmaktadır. Veri analizinden önce oluşturulan temel kavramsal yapıya, analiz esnasında yeni keşfedilen bulgular, kodlar, temalar eklenerek yapı yeniden şekillendirilir.

Kodlama işlemi, karma yöntem kodlaması yoluyla yapılmıştır. Daha önceden konuyla ilgili kavramsal çerçeven elde edilen bulgular dahilinde bir taslak hazırlanmış, görüşmeler sonrası verilerin detaylı incelenmesiyle elde edilen bulgularla birlikte daha önceden temel oluşturan taslak yeniden düzenlenip son haline getirilmiştir. Verilerin detaylı analizi sürecinde, elde edilen veriler öncelikle her katılımcı için ayrı ayrı okunup, ifadelere uygun kodlar oluşturulmuştur. Oluşturulan kodların her katılımcının kendi verisi içinde benzerlikleri tespit edilip, tekrar sayısı belirlenmiştir. Daha sonra tüm katılımcılar için belirlenen bu kodlar ortak bir kod havuzunda her soru için ayrı ayrı toplanmıştır. Oluşturulan kod havuzu yeniden okunup incelenerek, benzer ifadeler bir araya getirilmiş ve yeniden tekrar sayılarına göre düzenlenmiştir. Kodlama sürecinde herhangi bir nitel analiz programı kullanılmamıştır ve kodlama işlemi elle yapılmıştır.

Bir sonraki aşamada son haline getirilen kod havuzu tekrar incelenip, birbiriyle ortak yönü bulunan kodlar temalar altında toplanmıştır. Bu işlem tematik kodlama olarak adlandırılmaktadır ve bu işlem sayesinde veriler kategorize edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 249). Bu aşamada tematik kodlama ile ortaya koyulan temalar ve kategorilerin kodlarla uyumu ve kapsayıcılığı hakkında uzman görüşüne başvurulmuştur. Bazı kategori ve temaların kodları yeterince ifade etmediğine karar verildiğinden tematik kodlama aşaması tekrar edilmiştir. Bir önceki aşamada belirlenen temalarla kodların uyumuna bakılarak, içinde bulunduğu temaya uyum sağlamayan ve farklı bir tema ya da kategori altında toplanabilecek kodlar belirlenmiştir. Belirlenen kodlar benzerlik durumlarına göre, farklı kategorilere ya da yeni eklenen kategori ve temalara aktarılmıştır. Bu şekilde tüm kategori ve kodlar gözden geçirilmiş ve yeniden uzman görüşüne sunulmuştur. Uzman görüşü alınmasından sonra tavsiyeler üzerine kodlar, kategoriler ve temalar yeniden gözden geçirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılarak nihai haline ulaştırılmıştır.

## IV. BÖLÜM

### BULGULAR

Bu bölümde araştırma süresince toplanan veriler üzerinde yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan kodlar, kategoriler ve temalar hakkında bilgi verilmiştir. Yapılan veri analizi sonucunda toplam 485 kod elde edilmiştir. Kodlar birbirleriyle uyumları ve benzerliklerine göre bir araya getirilerek 33 adet kategori altında toplanmıştır. Bu kategoriler;

- Olumlu Stres Algısı
- Olumsuz Stres Algısı
- Duygusal Stres Algısı
- Fiziksel Stres Algısı
- İşle İlgili Stres Kaynakları
- Çalışanlarla İlgili Stres Kaynakları
- Yöneticiyle İlgili Stres Kaynakları
- Kişilik Özellikleri
- Duygusal Stres Kaynakları
- İş- Aile Dengesi
- Sağlık Sorunları
- Sosyal İlişkiler
- İletişim
- Dini Ritüellerin Eksik Yapılması
- Çözüm Arayışı
- Sosyal Destek
- Kişilik Özellikleri
- Sigaraya Yönelim
- Stresten Uzaklaşmak
- Dini İnanca Yönelim
- Olumlu Davranış Değişiklikleri

- Olumsuz Davranış Değişiklikleri
- Duygusal Davranış Değişiklikleri
- Fizyolojik Sağlık Sorunları
- Psikolojik Sağlık Sorunları
- Kader Bilinci
- Yaratıcıya Yönelim
- Dini Sosyalleşme
- İbadetlere Yönelim
- Dini Ritüellerin Zamanında/Tam Yapılması
- Dini İnançın İş Hayatına Etkisi
- İnançın Anlamı
- Dini İnançın Genel Hayata Etkisi

olarak sıralanmaktadır. Elde edilen kategoriler ifade ettikleri anlam çerçevesinde bir araya getirilerek 6 temel tema altında toplanmıştır. Temalar ise;

- Stres Algısı
- Stresin Kaynakları
- Stresin Sonuçları
- Başa Çıkma
- Stresle Başa Çıkma Dini Yönelim
- Dinin Hayattaki Yeri

şeklinde sıralanmaktadır. Analiz sonucunda ulaşılan bulgular Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3. Veri Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular**

<b>KATEGORİLER</b>	<b>TEMALAR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Olumlu Stres Algısı</li><li>• Olumsuz Stres Algısı</li><li>• Duygusal Stres Algısı</li><li>• Fiziksel Stres Algısı</li></ul>	STRES ALGISI
<ul style="list-style-type: none"><li>• İşle İlgili Stres Kaynakları</li><li>• Çalışanlarla İlgili Stres Kaynakları</li><li>• Yöneticiyle İlgili Stres Kaynakları</li><li>• Kişilik Özellikleri</li><li>• Duygusal Stres Kaynakları</li><li>• İş Aile Dengesi</li><li>• Sağlık Sorunları</li><li>• Sosyal İlişkiler</li><li>• İletişim</li><li>• Dini Ritüellerin Eksik Yapılması</li></ul>	STRES KAYNAKLARI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Olumlu Davranış Değişiklikleri</li><li>• Olumsuz Davranış Değişiklikleri</li><li>• Duygusal Davranış Değişiklikleri</li><li>• Fizyolojik Sağlık Sorunları</li><li>• Psikolojik Sağlık Sorunları</li></ul>	STRESİN SONUÇLARI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Çözüm Arayışı</li><li>• Sosyal Destek</li><li>• Kişilik Özellikleri</li><li>• Sigaraya Yönelim</li><li>• Stres Ortamından Uzaklaşmak</li><li>• Dini İnanca Yönelim</li></ul>	BAŞA ÇIKMA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kader Bilinci</li><li>• Allah'a Yönelim</li><li>• Dini Sosyalleşme</li><li>• İbadetlere Yönelim</li><li>• Dini Ritüellerin Zamanında/Tam Yapılması</li></ul>	DİNİ BAŞA ÇIKMA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dini İnançın İş Hayatına Etkisi</li><li>• İnançın Anlamı</li><li>• Dini İnançın Genel Hayata Etkisi</li></ul>	DİNİN HAYATTAKİ YERİ

## 4.1. Stres Algısı

Bu tema stres kelimesinin katılımcılarda uyandırdığı duygu ve düşüncelerden oluşmaktadır. Katılımcılar burada stres kelimesinin kendileri için ne ifade ettiğini açıklamış ve bununla birlikte stres kelimesinin içinde buldukları durumu ifade etmekte yeterli olup olmadığı, yeterli olmadığı takdirde duygu ve düşüncelerini hangi kelimelerle daha anlaşılır ifade edebileceklerinden bahsetmişlerdir. Tespit edilen kodlar bir bütün olarak değerlendirildiğinde katılımcıların bir kısmı stres kelimesi ile strese neden olan unsurları, bir kısmı duygusal reaksiyonları, bir kısmı stresin fiziksel yansımalarını ve bazıları ise sonuçlarını ele almaktadır. Dolayısıyla bu tema olumlu stres algısı, olumsuz stres algısı, duygusal stres algısı ve fiziksel stres algısı kategorilerinden oluşmaktadır. Bu bağlamda her bir kategori ve o kategoriye besleyen kodlarla ilgili açıklamalar aşağıda paylaşılmaktadır.

### 4.1.1. Olumlu Stres Algısı

Kategori, katılımcıların stres kelimesi hakkındaki olumlu görüşlerini içermektedir. Bu noktada stres sürecinin kendilerine kattığı bazı özellikler vurgulanmaktadır. Verilen cevaplara göre stres, insana **disiplin** ve **motivasyon** sağlayan bir süreçtir. Disiplinle birlikte kişi **zaman yönetimini** iyi yapabilmekte, hedeflerini belirleyip bu doğrultuda gayret etmektedir. Süreç boyunca **çok yönlü düşünmek**, gerekli kontrolleri yaparak **kaliteyi artırmak**, en iyi sonuç için **devamlılığı sağlamak** sonuçta kişiyi başarıya ulaştırmaktadır. Verimlilik arttıkça sarf edilen çaba ve ulaşılan sonuç daha da iyileşmektedir. Gösterilen yeterli **gayret**, inançlı kişileri “elimden geleni yaptım” düşüncesine sevk etmekte ve gayret gösteren kişiyi belli bir tatmin noktasına ulaştırmaktadır. Elinden geleni yaptığını düşünen inançlı kişi sürecin geri kalanında **Allah’a güvenerek** içinde bulunduğu durumun sonuçlanmasını beklemektedir.

Burada değinilmesi gereken önemli kısımlardan biri, katılımcıların bahsettikleri süreçlerin sadece iş hayatı ile ilgili olmamasıdır. **Disiplin**, **motivasyon**, **zaman yönetimi** ve **verimlilik** gibi kavramlar daha çok iş hayatı üzerinden bahsedilse de **çok yönlü düşünmek**, ulaşmak istediği hedef için **gayret etmek** ve özellikle **tevekkül etmek** gibi davranışların yaşamın her alanında stres sürecinde

yaşanan olumlu davranışlar olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla kişide olumlu bir stres algısı oluşturmaktadır.

#### 4.1.2. Olumsuz Stres Algısı

Katılımcıların stresi ifade ederken genellikle **problem, sorun, kafa karışıklığı, karmaşıklık, sıkıntı, kaygı, dert, tasa** ve benzeri kelimeler kullanmışlardır. Özellikle **karmaşıklık** ve **sıkıntı** kelimeleri çoğu kez tekrar edilmiştir. Bu bağlamda bu kelimelerin katılımcılar için stresle bağdaştığı ve ilk akla gelen ifadeler olduğu anlaşılmaktadır. Bazı katılımcılar için stres **beklenmeyen durumları** ifade ederken bazıları içinse hayatın her alanında her an ortaya çıkabilecek ve zaten sürekli içinde bulunulan **kaçınılmaz bir durumu** ifade etmektedir. Katılımcılar bir stres kaynağıyla karşılaştıklarında **kafa karışıklığı** ve **çözumsuzlük** gibi durumlar oluşabilmektedir. Böyle bir durumun içinde bulunan kişi üzerinde hissettiği **baskı** nedeniyle **verimsizlik** yaşamakta hatta **hata** yapabilmektedir.

Kişinin beklemediği bir şekilde karşısına çıkan durumlar hayat düzeni içinde bir **plansızlığa** sebep olmaktadır. Kişi bu **plansızlık** karşısında stres yönetimini doğru yapamadığında normalden farklı bir **yoğunluk** içine girebilmektedir. Yaşanan bu yoğun dönem insanı **acele davranmaya** itebilmektedir. Kişi çözüm sürecinde ilgili konu hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığında daha fazla karmaşıklığa sürüklenebilmekte, yaşadığı bu **karmaşa** ve **çözumsuzlükte** beden ve ruhen yıpranabilmektedir. Özellikle iş hayatında beklenmeyen durumlar **iş yükünün** artmasına sebep olacağından yine **verimsizlik** sonucunu doğurabilmektedir.

Bunlarla birlikte katılımcıların stresi olumsuz şekilde ifade ettikleri kelimeler aslında aynı zamanda stresin kaynağı da olabilmektedir. Örneğin **iş yükü** beklenmedik bir anda ortaya çıkan sorunlar yüzünden arttığında farklı bir stres kaynağının sonucu olmasının yanı sıra kişinin terfi olması ya da geçici süreliğine bazı işleri devralması sebebiyle iş yükünün artması doğrudan stres kaynağı olabilmektedir. Diğer bir örnek olarak bir kişinin elinde bulundurduğu **kontrol gücünü kaybetmesi** doğrudan stres sebebiyken, diğer yandan farklı stres kaynakları sebebiyle kişi kontrol gücünü kaybedebilmektedir.

#### 4.1.3. Duygusal Stres Algısı

Katılımcıların stresi algılama biçimlerinden bir diğeri duygusal ifadelerden oluşmaktadır. Katılımcılar için stres öncelikle bir **sorumluluk almayı** ifade etmektedir. Sorumluluklar çeşitli duyguları da beraberinde getirmektedir. Bazı katılımcılar için stres **karamsar** ve **ümitsiz olmayı**, **huzursuzluğu** ve **mutsuzluğu** ifade etmektedir. Bahsedilen duygular stres denince akla gelen duygular olarak ifade edilse de diğeryandan stresin meydana getirdiği sonuçlar oldukları söylenebilir. Bunlarla birlikte **rahatsızlık**, **psikolojik yorgunluk** ve **buhran** ifadeleri de stresle doğrudan bağdaştırılmıştır.

Diğeryandan bazı kişiler stresi **heyecan**, **korku**, **kızgınlık** gibi ifadelerle bağdaştırmaktadır. Bu aşamaya kadar bahsedilen duyguların çoğunluğu olumsuz olsa da **heyecan ifadesinin iki yönlü** olarak ele alınabileceği düşünülmektedir. Zira heyecan duygusu korku, kızgınlık, üzüntü ve kıskançlık gibi sebeplerle ortaya çıkabildiği gibi; sevinç ve sevgi gibi sebeplerle de (TDK, 22.02.2021) ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla heyecan duygusuna sebep olan etkenin olumsuz bir etken olduğu kesin olarak söylenememektedir.

Stres algısında ortaya çıkan bir diğeryan da **kabullenme duygusudur**. Katılımcılar stresin hayatın her alanında, her zaman karşısına çıkabileceğini düşünmekte ve durumu kabullenip hayatına bu şekilde devam etmektedir. Bu durum olumsuz stres algısında değinilen stresin sürekliliği durumu ile bağdaşmaktadır. Her ne kadar **stresin sürekliliği** olumsuz bir durum olarak algılansa da bu sürekliliğin, stresi **beklenen ve hayatın parçası olan bir durum** haline getirdiği anlaşılmaktadır.

#### 4.1.4. Fiziksel Stres Algısı

Bu kategori stres sonucu kişide meydana gelen fiziksel bazı belirtileri ortaya koymaktadır. Fakat bu belirtiler kişinin stresli olduğu süreçlerin tamamında veya çoğunluğunda gerçekleştiğinde kişi için stresle doğrudan bağdaşan ifadeler haline gelmektedir. **Baş ağrısı**, **mide bulantısı**, **yorgunluk**, **uykusuzluk** veya tersi bir durum olan **yoğun uyku hali**, **iştah artışı** gibi fiziksel olarak hissedilen belirtilerden oluşmaktadır. Veriler tümüyle ele alındığında aslında bahsedilen belirtilerin stresin meydana getirdiği fiziksel ve psikolojik sorunlarla benzer hatta bazıları için aynı

olduğu rahatlıkla görülebilmektedir. Örneğin baş ağrısı, stres sürecinin getirdiği bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Fakat kişi her stres sürecinde baş ağrısı yaşadığında bu durum onun için stresin kaçınılmaz bir parçası haline gelmektedir. Dolayısıyla stresin kendisi için ne ifade ettiği sorulduğunda doğrudan baş ağrısı cevabını verebilmektedir. Diğer fiziksel belirtiler için de durumun baş ağrısı örneğinde olduğu gibi bağdaştırıldığı düşünülmektedir.

## 4.2. Stres Kaynakları

Bu tema kişileri strese sürükleyen sebepleri ifade etmektedir. Temanın altındaki 10 kategori hayatta stresin birçok kaynağı olabileceğini göstermektedir. Katılımcılara hangi durumlarda stresle karşı karşıya kaldıkları sorulmuş olup verilen cevaplar üzerinden aşağıdaki kategoriler oluşmuştur. Katılımcıların iş hayatı ile ilgili stres kaynaklarını üç farklı açıdan ele almaları sebebiyle iş hayatıyla ilgili kaynaklar *işle ilgili stres kaynakları*, *çalışanlarla ilgili stres kaynakları* ve *yöneticiyle ilgili stres kaynakları* şeklinde kategorileştirilmiştir. Diğer stres kaynakları hayatın her alanında etkili olabilen *kişilik özellikleri*, *duygusal stres kaynakları*, *sosyal ilişkiler* ve *iletişim* şeklinde isimlendirilen kategorilerden oluşmaktadır. Katılımcıların iş ve aile dengesi üzerinden yaşadıkları sorunlar *iş aile dengesi*, kendi sağlıkları ya da çevrelerindeki insanları sağlıklarından kaynaklanan stres etkenleri *sağlık sorunları*, ve son olarak düzenli dini ritüeli olan kişilerin bu konuda yaşadığı eksiklik ve sorunlardan kaynaklı stres etkenleri de *dini ritüellerin eksik yapılması* şeklinde isimlendirilmiştir.

### 4.2.1. İşle İlgili Stres Kaynakları

Katılımcıların büyük çoğunluğu iş stresinin **kaçınılmaz bir durum** olduğunu ifade etmektedir. Veriler incelenirken iş stresi kavramının genel bir kavram olduğu düşünüldüğünden iş yerindeki stres kaynakları işin kendisiyle ilgili, çalışanla ilgili ve yöneticiyle ilgili olmak üzere üç ayrı kategoride toplanmıştır. Bu kategoride doğrudan yapılan işle ilgili stres kaynaklarından bahsedilmektedir.

İlk olarak tüm katılımcıların ortak olarak ifade ettiği ve en çok zikredilen stres sebebinin **zaman yönetimi** olduğu görülmektedir. Kişinin statüsünün bir etkisi olmaksızın zamanı yönetmenin önemli bir stres sebebi olduğu ifade edilebilmektedir.

**Yapılacak işleri ertelemek ve bekletmek** stres kaynağı olarak belirtilmektedir. Buradan yola çıkarak işleri erteleme ve bekletme gibi davranışların aslında zamanı yönetememe sorununu da beraberinde getireceği düşünülmektedir. Planlananın dışında gelişen **beklenmedik durumlar, yapılması gereken değişiklikler** gibi durumlar tek başlarına birer stres sebebi oldukları gibi zaman yönetiminde yaşanan zorlukları da artırabilmektedir.

Diğer bir önemli stres kaynağı **müşteri memnuniyetsizliğidir**. Bu kavram katılımcılar için müşteri ile kurulan iletişim süreçlerinin tamamını kapsamaktadır. Müşteriyle **ürün fiyatı konusunda uzlaşma, ürün kalitesi hakkındaki dönüşler, yeni müşterilerle anlaşma süreci** gibi müşterilerle ilgili birçok durumun ve **ticari faaliyetlerin** katılımcıların stres yaşamasına sebep olduğu ifade edilebilmektedir. Özellikle **ürün ile ilgili olumsuz dönüşler ya da eleştiriler, ürün iadeleri** önemli bir stres sebebi olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Üretim süreci**, özellikle üretim departmanındaki yöneticilerin ifade ettikleri diğer bir önemli stres sebebi olarak görülmektedir. **Üretim esnasında yaşanan aksaklıklar, makinelerin arızalanması, uzun süreli arızalar, kalitesiz üretim** gibi sorunlar üretim sürecinin kapsadığı bazı stres sebepleri olarak ifade edilmektedir. Ayrıca üretim sürecinde oluşan aksaklıklar sabit maliyetleri artırabileceğinden yöneticiler için stres sebebi olmakta ve üretim sürecine etki eden **tedarik süreci** ve bu süreçte oluşan aksaklıklar da kişilerin stresli bir hale girmesine sebep olabilmektedir.

İşle ilgili herhangi bir süreçteki **çözüksüzlük, belirsizlik, kriz ve kontrol kaybı** katılımcıların büyük çoğunluğunun strese sebep olduğunu ifade ettikleri diğer bir takım stres kaynaklarıdır. Böyle durumlar beraberinde **hızlı karar almak zorunda olma** ve **hata yapma** gibi sorunları da getirebilmektedir. Hata yapmak başlı başına bir sorunken, çözümsüzlük ve kontrol kaybı gibi durumlarda kaçınılmaz olabilmektedir. Yaşanan çözümsüzlük ve kriz durumlarında **tecrübeli insanlardan destek veya yardım almamak** da kişinin üzerindeki baskıyı artıracığı düşünüldüğünden stres seviyesinin artmasına sebep olabilmektedir.

Bir diğer önemli stres sebebi **iş yüküdür**. İş yükü çeşitli sebeplerle olabilmektedir. Kişinin terfi alması ya da geçici süreliğine başka birinin görevlerini

üstlenmesi iş yükünü artırabilmektedir. Bunun yanı sıra hiçbir fazladan iş olmaksızın kişinin statüsü gereği iş yükünün fazla olması da bir stres sebebi olabilmektedir. Çalışma saatlerindeki **düzensizlik**, **sınırsızlık** gibi durumların iş yükünü ağırlaştırıldığı ifade edilmektedir. Özellikle üretim departmanındaki kişiler için makinelerin arızalanması gibi durumlarda saat önemli olmaksızın mesai dışı işlerde çalışmak zorunda kalmak, önemli derecede iş yükü olarak belirtilmektedir.

#### 4.2.2. Çalışanlarla İlgili Stres Kaynakları

İşin kendisiyle ilgili stres kaynaklarıyla birlikte çalışanın kendisiyle veya kendisinden kaynaklanan bazı stres kaynakları da bulunmaktadır. İlgili kaynaklar iş ortamında sadece kişinin kendisini değil, yöneticisi veya alt kademe çalışanını da etkileyebilmektedir.

Bazı insanlar sorumluluk almak konusunda daha esnek davranışlar sergileyebilmektedir. Kişinin aldığı **sorumlulukları yerine getirmemesi**, görevleri konusunda **gayret göstermemesi**, elindeki yetkileri ya da imkanları **suiistimal** etmesi, **yalan söylemesi** gibi durumlar hem iş çevresi hem de kişinin kendisi için birtakım sorunlara yol açabilmektedir. Sorumlulukların yerine getirilmemesi işlerin aksaması sonucunu doğuracağından bu durum hem işletme içi sorunlara hem de ticari aksaklıklara sebep olabilmektedir. Özellikle **suiistimal**, **yalan** ve **iş yeri kurallarının ihlal edilmesi** gibi konuların personel yönetimini zorlaştırdığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş yerinde bu gibi durumlara özen gösterilmemesi ve sık sık yaşanmasının kişileri stresli bir ortamın içine sürükleyebileceği düşünülmektedir.

Bunun yanı sıra kişi sorumluluklarını bilmesine rağmen bulunduğu konumun getirdiği **yetkisizlik**, yapması gereken işlerle ilgili **yeterli bilgiye sahip olmaması**, **tecrübesizlik**, verilen **göreve hazır olmama** gibi birçok durumda kişi kendisini stres altında hissedebilmektedir. Bu gibi sorunlarda kişinin kendini işe yaramaz hissetmesi çalışma biçimine yansıtacağından kişisel bir verimsizlik durumuyla karşılaşılabilir. Verimsizliğe sebep olan kaynaklar devam ederek stresi beslediği müddetçe verimsizlik durumunun devamı da söz konusu olabilmektedir. Katılımcılar böyle bir duruma çalışma ortamındaki **rekabet** eklendiğinde, kişinin yaşadığı baskının ve dolayısıyla stresin artış gösterdiğini düşünmektedir.

### 4.2.3. Yöneticiyle İlgili Stres Kaynakları

Yönetici ile ilgili stres kaynakları yöneticiden kaynaklanan ve strese sebep olan etkenleri kapsamaktadır. Bu etkenler aynı zamanda yöneticinin de strese girmesine sebep olmaktadır.

Bir işletmede yönetici statüsünde olan bir kişinin iş planı konusundaki yeteneği ve düzeni çalışanları ve çalışma ortamının düzenini büyük oranda etkilemektedir. Yöneticinin **düzensiz** olması, işleri belli bir plana göre yürütmemesi ya da **planlama yeteneğinin** yeterince gelişmemiş olması dolayısıyla yapılan **planlama hataları** işletmede ve çalışanlar arasında **karmaşaya** sebep olabilmektedir. Çalışma ortamında belli bir **disiplin** sağlanamaması çalışanlarda işten kaytarmaya ve ciddiyetsizliğe yol açabileceği gibi bu düzensizlik işlerin aksamasına, üretimde aksaklıklara, müşteri ilişkilerine kadar yansıtılabilmektedir.

**Ast üst ilişkileri** de yöneticiden kaynaklanan stres etkenlerinden biridir. Bu durumun iki boyutu olduğu ifade edilmektedir. İlki, çalışanların yaşadığı ve hiyerarşik düzenin getirdiği çekinme ve hatta bazı noktalarda korku olarak da tanımlanabilecek olan durumdur. Burada çalışan genel anlamda tüm yöneticilere karşı bir sorumluluk hissetmekte ve yanlış bir davranışta bulunmamak için gayret etmektedir. Dolayısıyla yönetici karşısında zor bir duruma düşmemek için stres yaşayabilmektedir. Ayrıca plansızlık konusunda bahsedildiği üzere plansız ve düzensiz bir ortamda çalışmanın da ast üst ilişkilerinde yıpranmaya ve gerginliklere sebep olabileceği düşünülmektedir. Çalışanlara haklarını vermeyen ya da çalışanlar arası ayrımcılık, ötekileştirme yapan yöneticilerin de çalışanlarıyla ilişkilerinin sorunlu olacağı; **adaletsizlik** ve **eşitsizlik** konularının çalışanlarda strese sebep olacak etkenler olduğu ifade edilmektedir.

Ast üst ilişkilerindeki diğer boyut ise orta kademe yöneticilerin yaşadıkları sorunlar olarak ele alınabilir. Orta kademe yöneticiler astlarına göre yönetici konumundayken, üstlerine göre çalışan konumunda olmaktadır. Bu durum orta kademe yöneticilerde hem çalışanlara karşı hem de üst yönetime karşı çeşitli sorumluluklar yüklemektedir. Çalışanlardan gelebilecek şikayetleri, istekleri üst yönetime iletmek ve çalışanları belli bir **disiplin**de tutmaya çalışmak, bununla birlikte **üst yönetimden gelen eleştiriler** ve istekler, çalışanlar ve işleyiş hakkında

üst yönetime **hesap verme sorumluluğu** gibi durumların orta kademe yöneticilerde strese sebep olan etkenler olarak görülmektedir.

#### 4.2.4. Duygusal Stres Kaynakları

Kişilerin hayatlarının herhangi bir alanında yaşadıkları stresin sebeplerinden bazıları duygusal etkenler olabilmektedir. Olaylar karşısında **karamsar** olmak kişinin daha fazla stres yaşamasına sebep olabilmektedir. **Endişe, panik, kaygı** gibi duyguların kişinin stres düzeyini artırıp çözüme odaklanmayı zorlaştırdığı tespit edilmiştir.

Diğer bir duygusal stres kaynağı **korkudur**. İş yaşamı veya özel yaşam fark etmeksizin kişinin sahip olduğu çeşitli korkuları strese sebep olabilmektedir. Korku kişiyi yalan söylemeye itebilmekte ve bu da kişinin içinde bulunduğu durumu daha zor hale getirebilmektedir. Böyle bir kısır döngü içine sıkışan kişiler için stres yaşamanın kaçınılmaz olduğu düşünülmektedir.

Hayatın her alanında insanlar sonradan pişman olacağı davranışlar sergileyebilmektedir. Anlık öfke ve kızgınlıkla kırıncı sözler söylemek, karşıdaki insana olumsuz davranışlarda bulunmak gibi durumlar sakinleştikten ve sakince düşündükten sonra kişide **pişmanlık** duygusuna yol açabilmektedir. Pişmanlık duygusu ise kişinin içinde bulunduğu durumu nasıl düzeltereğine dair çözüm yolları aramasına sebep olmaktadır. Bu noktada pişmanlık duyan kişide zaten baş göstermeye başlayan stres, çözümsüzlük gibi durumlarda düzeyi artarak devam edebilmektedir.

Diğer bir duygusal stres kaynağı **manevi açlıktır**. İnsanda manevi bir boşluk olduğunda bu boşluğun hayatın birçok alanına etkisi olduğu düşünülmektedir. Boşluğun kişiyi tatmin etmeyecek ve aslında faydası olmayan şeylerle doldurulmaya çalışılması, manevi bir arayış içinde olunması ve aradığını bulamaması kişiyi stres altına sokabilmektedir.

#### 4.2.5. Kişilik Özellikleri

İnsanların kişilik özellikleri hayatlarında birçok noktayı etkileyebilmektedir. Yapılan analiz sonucunda kişilik özelliklerinin hem strese neden olan etken hem de

stresle başa çıkma konusunda birer yardımcı rol oynadıkları tespit edilmiştir. Bu başlık altında incelenecek olan kişilik özellikleri insanları strese iten nedenlerden bazılarıdır.

İlk olarak bir kişinin genel anlamda **strese yatkın olması**, aslında çözümünü basit olay karşısında bile kişinin mantıklı düşünme ve sakin kalma yetisini kısa süreliğine de olsa kaybetmesine neden olabilmektedir. Kişisel özellikler strese yatkınlığı artırabilmektedir. Örneğin yapısal olarak **kavgacı** ve **uyumsuz** bir insan, bir konu üzerinde fikir birliği sağlayamadığı kişilere karşı sert bir tavır sergileyebilmektedir. Bu durum tartışmaya döndüğünde hem kişinin kendisi hem tartışılan kişi veya kişiler hem de orada bulunan diğer insanlar için bir stres ortamı oluşturmaktadır.

Diğer bir nokta **özgüven eksikliğidir**. Bir insan özgüven eksikliği yaşaması durumunda kendini ifade etmekte zorlanabilmektedir. Olaylar ve kişiler karşısında kendisini yetersiz görerek gerekli adımları atmaktan çekinebilmekte, bilgi sahibi olduğu bir konuda bile fikrini belirtmekten kaçınabilmektedir. Bir sorumluluk almak istediğinde başarılı olup olamayacağı konusunda endişeye kapılabileceğinden sorumluluk almaktan dahi kaçınabileceği düşünülmektedir.

Strese sebep olan kişilik özelliklerinden biri de **mükemmeliyetçiliktir**. Her şeyin mükemmel ve eksiksiz olmasını isteyen kişiler ilgili konu üzerinde daha fazla **detaylara takılmakta**, tüm sürecin tam planlı bir şekilde ilerlemesini istemektedir. Fakat her şeyin mükemmel olmasını beklemek ufak sorunlarda bile kişide stres meydana getirebilmektedir. Kişi eksiksiz bir sonuç istediğinde ilgili konunun ya da yapılması gereken işin tüm aşamalarını detaylı bir şekilde inceleme ihtiyacı hissetmektedir. Bu durum kişinin iş yükünü artırabileceği gibi, bedensel ve zihinsel olarak da yorgunluğa sebep olabilmektedir. Hatasız ve mükemmel olma takıntısı arttıkça işin detaylarına inme ihtiyacı da artmaktadır. Bu durum hatasız bir sonuç elde etmek için doğru bir yol gibi görünse de arka planda takıntıya ve psikolojik yorgunluğa yol açarak kişinin farklı sorunlarla karşılaşmasına sebep olabilmektedir.

Bunlarla birlikte katılımcılara göre insanın **başkalarına karşı düşünceli olma** durumu, **hassasiyet düzeyi** ve lakayt yani ilgisiz, **umursamaz olma** durumları da strese sebep olan etkenlerden oldukları tespit edilmiştir. Bir kişiye karşı veya bir

iş üzerinde gereğinden **fazla düşünceli olmanın** da insanı yıpratdığı ve psikolojik olarak yorgunluğa sebep olduğu ifade edilmektedir. Bir iş hakkında üzerinde düşün görevleri yaptıktan sonra bile o iş üzerinde düşünmeye devam etmek kişinin diğer görevlerine odaklanamamasına sebep olabilmektedir. Tersine bir durum olan ilgisizlik, umursamazlık durumu ise kişinin kendisinden ziyade muhatapları açısından bir stres etkeni olmaktadır. Zira üzerine düşen görevleri yerine getirmeyen, hiçbir işle ilgilenmeyen ve sorumlulukları karşısında umursamaz davranan kişiler sebebiyle etrafındaki kişilerin iş yükü artabilmekte ve hatta ilgili işin aksaması gibi sonuçlar doğurabilmektedir. Lakaytlık ve sorumluluklar karşısında umursamaz bir tavır sergileme durumu, davranışı gerçekleştiren kişiden ziyade çevresi için sorun teşkil etmekte ve strese sebep olan bir etken olmaktadır. Hassasiyet düzeyi konusunda ise kişinin hassas olduğu konular üzerinden sorunlar yaşaması, alıngan ve daha kolay kırılan bir yapıya sahip olması gibi durumlar kişinin beklenmedik olaylar ya da sorunlar karşısında stresi tetikleyen unsurlar olduğu düşünülmektedir.

Son olarak stresi tetikleyen diğer bir kişilik özelliğinin **acelecilik** olduğu tespit edilmiştir. Bir iş üzerinde acele etmek, **doğru karar verememeye** ve **kafa karışıklığına** yol açabilmektedir. Ayrıca panik duygusunu da tetikleyen acelecilik durumu kişi üzerinde bir baskıya sebep olabilmektedir. Sağlıklı düşünemeyen kişilerin verdikleri yanlış kararlar nihayetinde onları beklemedikleri bir sonuca ulaştırabileceğinden bu durum stresi de beraberinde getirebilmektedir.

#### 4.2.6. İş Aile Dengesi

Bu kategoride kişilerin iş yaşamları ve aile yaşamları arasındaki dengeyi sağlamaya çalışmak ve aile içi iletişimde strese yol açan etkenlerle ilgili tespitler (kodlar) değerlendirilecektir.

**Aile içi iletişim sorunları** en önemli stres kaynaklarından biri olarak görülmektedir. Kişinin çocuklarıyla ve eşiyle olan iletişimi, çocuklarla ilgili yüklendiği sorumluluklar, ev içindeki sorumlulukları gibi durumlarda gerekli görevlerin yerine getirilmemesi ya da aile üyelerinin ilgili kişiden **yüksek beklentilere** sahip olması gibi durumlar aile içi gerginliklere, iletişim sorunlarına ve dolayısıyla strese sebep olabilmektedir.

Bir diğer aile kaynaklı stres faktörü **maddi geçim kaygısı**dır. Yaşamı idame ettirebilmek ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için çalışan kişi, yaptığı işin karşılığını alamadığını düşündüğünde ve aldığı karşılığı yaşamına belirli bir düzen içinde dağıtamadığında gergin ve yorgun hissedebilmektedir. Bu noktada **ailenin yüksek beklentileri** olması durumu yine önemli bir rol oynamaktadır. Aile üyelerinin çalışan kişinin yapabileceğinin üzerinde isteklerde bulunması, ihtiyaçtan ziyade istekler ve arzular üzerinden tüketime odaklanması gibi durumlar ailenin geçiminden sorumlu kişinin üzerinde baskı oluşturacağından strese sebebiyet verebilmektedir. Böyle bir baskı altında olan kişi aldığı **maaşı/ücreti yetersiz bulmaya** başlayabilmekte ve hakkını alamadığı düşüncesiyle işine karşı isteksizleşebilmekte, yüksek düzeyde stresle yüzleşebilmektedir.

Aile içi iletişimdeki sorunların devam etmesi, giderek artması ve çözümsüz şekilde bırakılması; aynı şekilde iş yerinde yaşanan sorunların devam etmesi ve çözümsüz kalması durumları kişilerin **sorunlarının birikmesine** sebep olmaktadır. Biriken ve çözüme kavuşturulmayan her sorun üzerine yenisi eklendiğinde kişinin yaşadığı baskıyı ve bunalımı artırabilmektedir. Bu durum kişinin iş yapma biçimine, aile içi iletişimine ve psikolojik durumuna yansımaktadır. Biriken sorunlar belli bir aşamaya geldiğinde, üzerine gelebilecek en ufak sorun bile kişinin normalden fazla stres yaşamasına ve aşırı tepkiler vermesine sebep olabilmektedir. Tabiri caizse bardağı taşıran son damla olan bu aşama herkesin kişilik özelliklerine, sosyal yaşamına, strese yatkınlığına göre farklılık gösterebilmektedir. Böyle durumlarda kişiler iş ile ilgili sorunlarını aile ortamına ve sosyal yaşantısına; aile ve sosyal yaşantısıyla ilgili sorunlarını da iş ortamına yansıtılmak adına bir denge kurmaya çalışırlar. Kimi katılımcı bunu başarıyla gerçekleştirdiğini ve kesinlikle iş yaşamı ve aile yaşamını birbirine taşımadığını söylerken, bazı katılımcılar bu durumun birbirine yansiyabildiğini ve yansıtılmak için çaba gösterdiklerini ifade etmişlerdir.

#### 4.2.7. Sağlık Sorunları

Strese sebep olan önemli etkenlerden biri de insanların karşılaştıkları çeşitli **sağlık sorunları**dır. Katılımcılara göre kendisinin, ailesinden veya diğer yakın çevresinden birinin **hasta olması, kaza geçirmesi, ölümü** gibi durumlar önemli birer stres kaynağıdır. Evli ve çocuğu olan katılımcılar özellikle **çocuklarının sağlık**

**sorunları** karşısında çok daha fazla stres altına girdiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan biri bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Ya bu aslında değişiyor eğer eşinizse hani ciddi sağlık sorunları stres yaratırken bu çocuğunuzsa baktığınızda ufak bir burun akıntısı bile daha çok endişelenmenize daha çok stres yaşamanıza, çünkü eşinizle yaşadığınız bir gribal enfeksiyon sizde de olabilir hani biraz dinlenmeyle geçer ama çocukta bilemiyorsunuz bunu. Acaba ateşlenir mi, havale geçirir mi, şöyle olur mu böyle olur mu gibi daha farklı şeyler olabiliyor.”*

Eşinin bir soğuk algınlığı geçirmesi durumunda vereceği tepki ve yaşayacağı stres ile çocuklarının soğuk algınlığı geçirmesi durumunda vereceği tepki ve yaşayacağı stresin farklı olduğunu ve çocuklar konusunda basit bir hastalıkta bile daha hassas olduklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte birçok katılımcının belirttiği ve sağlık sorunları konusunda en önemli stres kaynağı olan hastalıkların **süreci belirsiz olan hastalıklar** olduğu tespit edilmiştir. **Kanser, kaza sonucu bir uzvunu kaybetmek, kalp hastalıkları** gibi durumların kişinin hem kendisi hem de ailesi söz konusu olduğunda yoğun bir stres yaşaması kaçınılmaz görülmektedir. Özellikle katılımcılardan bir tanesi kendisini çalışamayacak duruma getirecek bir kaza geçirmenin ve bir uzvunu kaybetmenin, dolayısıyla geçimi sağlayamayacak duruma gelmenin kendisini önemli derecede strese sokacağını ve psikolojik olarak da sorun yaşayabileceğini belirtmiştir. Aynı şekilde kişi için **akli dengesini kaybetmek** ve **kendine hükmedememe durumu** da en çok korktuğu sağlık sorunları arasında olduğu belirtilmiştir. Katılımcı bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Tabi ki elim ayağım tutmaz veya bir uzvum tutmaz, bir işe yaramaz, bir işe yaramazlık, iş görmezlik olur. Ya gerçi ona hazırlıktaız Allah’a çok şükür de. Daha çok akli dengem yerinde olmazsa diye endişelerim olur. Yani bu zamana kadar düşündüğüm şeyler arasında en büyüğü o. Yani aklımı kullanamam, bir şeyleri unuturum veya ne bileyim kendime hükmedemem, bedenime hükmedemem gibi. Öyle o tür şeyler beni endişelendirir yoksa bir tarafım kırılır, bağlanır, yapışır neyse işte öbür taraflarımla idare ederim ama akıl herhalde öyle değil ya.”*

Bazı katılımcılar kendisiyle ilgili sağlık sorunlarının strese sebep olmayacağını, daha çok **aile üyelerinden birinin yaşayacağı bir sorunun** kendisini strese sokacağını

belirtirken; bazı katılımcılar ise hem kendisi hem de sevdikleri için basit bir baş ağrısında bile stres yaşayabileceğini ve endişeleneceğini belirtmiştir.

**Yaşlılığın** getirebileceği sağlık sorunları da stres etkenleri arasında yer almaktadır. Yaşam boyunca insanlar çeşitli süreçlerden geçmekte ve bazı kişiler yaşının ilerlemesine bağlı olarak bir takım sağlık sorunlarıyla karşılaşabilmektedir. Bu durumun bazı katılımcılar için geleceğe yönelik bir stres kaynağı olarak düşünüldüğü anlaşılmaktadır.

Son olarak **sigara kullanımı ve yorgunluğun** da strese sebep olan etkenler arasında yer aldığı belirtilmiştir. Sigara kullanımı bu noktada strese sebep olan bir etken olarak belirtilse de stresle başa çıkma sürecinde yardımcı bir durum olarak da ifade edilmiştir. Yorgunluk ise hem bedensel hem de psikolojik yorgunluk olarak ifade edilebilmektedir. Analizler incelendiğinde yorgunluk durumunun aynı zamanda stresin meydana getirdiği sonuçlardan biri olarak da ifade edildiği görülmektedir.

Bir katılımcıya göre insanın stres yaşamasında etkili olan faktör vücudundaki bir takım **biyolojik ve kimyasal değişimlerdir**. Bu durumu açıklamaya yetecek bilgisi olmadığını ifade eden katılımcı, insanın bir olay karşısında hissettiği bazı duyguların vücudundaki biyolojik ve kimyasal değişimlerden kaynaklı olduğunu düşünmektedir. Katılımcı bu düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Yüz hatlarım değişir tabi yani başka biri gibi dururum yani o dedim ya vücudun kendi iç dinamizmini bilemem yani kimyasal bir korku olursa vücut hücreler başka bir değişiyor, kaşın gözün yani millet bana bakınca anlar benim durumumu, ne oldu niye moralin bozuk derler yani. Ama o benim kontrolüm dışında bir şey yani biyolojik herkeste olan bir şey herhalde. Bir yerde duydum kimyasal bir salgının bu tip insanda daha böyle panikli duruma insanı ittiği o zaman daha çok hata yaptığıyla ilgili bir şeyler okudum bir yerlerde ama çok bilimsel bir konu olduğu için tedavi olarak yöntemini bildiğim bir şey değil yani kimyası...şansımız yok yani. Korkmamız gerekiyorsa korkuyoruz.”*

#### **4.2.8. Sosyal İlişkiler**

Sosyal ilişkiler kategorisi katılımcıların hem iş çevresi hem ailesi hem de bunların dışında kalan çevreyi kapsamaktadır. Genel anlamda ilişkilerdeki

sorunlardan bahsedilmektedir. Birine verilen sözü çeşitli nedenlerden dolayı tutamamak kişide stres meydana getiren bir durum olarak ifade edilmektedir. Çünkü kişi **yerine getirilemeyen söz** karşısında mahcubiyet yaşamaktadır. Ayrıca karşı taraf açısından bir güvensizlik oluşması ihtimali de sözünü tutamayan kişi için strese sebep olan bir etken olarak ifade edilmektedir.

İlişkilerde soruna yol açan bir diğer önemli etken **kuşak farkıdır**. Kuşak farkı hem aile içinde hem de iş ortamında anlaşmazlıklara ve **yanlış anlamalara** sebebiyet verebilmektedir. Anne ve babalar çocuklarıyla bu sebepten dolayı iletişim sorunları yaşayabilmekte ve çocuklarının istek ve ihtiyaçlarını anlamakta güçlük çekebilmektedir. Bununla birlikte iş ortamında çalışanlar arasında ya da çalışan ve yönetici arasında da kuşak farkından kaynaklı **anlaşmazlıklar** yaşanabilmektedir. Yaşça büyük bir yöneticinin iş yapma biçimi ve süreçte dikkat ettiği noktalar kendisinden daha küçük ve farklı açıdan bakan bir çalışan tarafından anlaşılabilir. Dolayısıyla ortaya **fikir ayrılıkları** çıkmaktadır. Ortak bir noktada buluşulmayan fikir ayrılıkları çalışma ortamı için bir sorun oluşturmaktadır. Sorunlar büyüyerek tartışmaya yol açtığına ise stres kaçınılmaz olmaktadır.

Sosyal ilişkilerdeki diğer bir sorun **akraba ilişkileri** olarak görülmektedir. Bazı katılımcılar akraba ilişkilerindeki sorunların ve anlaşmazlıkların kendilerini strese iten durumlar olduğunu ifade etmektedir. Bu sorunlara örnek olarak çeşitli sebeplerden dolayı akrabalar arasındaki tartışma ve küslükler verilebilir.

#### 4.2.9. İletişim Sorunları

Bu kategori kişilerin birbiriyle iletişim halinde olduğu anlarda yaptıkları veya kendilerine yapılan, rahatsız oldukları ve dolayısıyla stres yaşamalarına sebep olan bazı davranışları kapsamaktadır. Bu davranışlardan biri olan **hoşgörüsüzlük**, iletişim sırasında soruna neden olan önemli bir etkidir. Bir konuşma, tartışma veya olay esnasında karşı tarafı anlamamak ne hissettiğini ne düşündüğünü önemsememek ve sadece kendi duygu ve düşüncelerine odaklanmak iletişimi zorlaştırmaktadır.

Bir konuşma veya tartışma esnasında söylemek **istediklerini doğru bir şekilde ifade edememek** de kişinin stres yaşamasına sebep olduğu belirtilmektedir. Doğru kelimeler kullanmamak verilmek istenen anlamı değiştirebileceğinden yanlış

anlamalara sebep olabilmektedir. Böyle durumlarda **düşünmeden konuşmanın** da yanlış anlaşılmalara ve kendini ifade edememe sorununa yol açacağı düşünülmektedir. Kişi kendini doğru bir biçimde ifade edemediğinde iletişim sorunları ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca bu durumun sürekli düşünülmesi ve kendini doğru ifade etme isteğinin devam etmesi kişinin gerekli işlerine odaklanmasını da zorlaştırmaktadır.

Strese sebep olan iletişim sorunlarından sonuncusu da insanların isteklerine karşı **hayır diyememe** sorunudur. Bu durum sosyal hayatta kişiyi yapmak istemeyeceği şeyleri yapmak zorunda bırakabildiği gibi, iş yaşamında iş yükünü artırabilmekte, yardımseverliğin suiistimal edilmesine yol açabilmektedir. Yapmak istemediği bir işi yapmak zorunda kalmak ve bunun için baskı hissetmek, iş yükünün artması ve iş yaşamında iyi niyetin sürekli sömürülmesi durumu dolayısıyla kişinin stresli olmasına yol açabilmektedir.

#### 4.2.10. Dini Ritüellerin Eksik Yapılması

Bu kategoride katılımcıların düzenli yaptıkları ibadetlerde aksamalar olduğunda bu durumun kişi için ne ifade ettiği ve ne gibi duygular hissettirdiği konusunda tespitler bulunmaktadır.

Öncelikle bazı katılımcılar için düzenli yapılan ibadetlerin aksaması ya da yapılamaması gibi durumlarda aksamaya sebep olan etken önem taşımaktadır. Eğer aksayan ibadetin telafi edilme imkanı varsa ve aksamaya sebep olan etken önemli bir etkense kişide herhangi bir olumsuz duygu ya da düşünceye neden olmamaktadır. Dolayısıyla ibadetin telafisini yapmaya odaklanıp bu durumu stres sebebi olarak görmediklerini ifade etmişlerdir.

Diğer yandan düzenli ibadet yapan ve bu ibadeti herhangi bir sebeple aksattığı için olumsuz olarak ifade edilebilecek bazı duygu ve düşüncelere sahip olan katılımcılar bulunmaktadır. Öncelikle düzenli ibadet eden insanlar için bunun aksaması zaten **istenmeyen bir durum** olduğundan, bir ibadet aksatıldığında hissedilen ilk duygulardan biri **suçluluk duygusudur**. Söz konusu ibadet namaz gibi belirli vakitler içinde gerçekleştirilmesi gereken bir ibadetse, zamanında yapılmadığında ve vaktin bitmesine az bir süre kaldığında kişi **panik** olmaya

başlamaktadır. Zaman geçtikçe ve ibadet yerine getirilmedikçe panikle beraber **sıkıntı** ve **rahatsızlık hissi** başlamaktadır. Kişi ibadetini zamanında yerine getirmediği için **kendini sorumsuz hissedebilmektedir**. İbadeti yerine getirmeme sebebi **unutkanlık** değilse, yerine getiremediği süre boyunca aklının bir köşesinde ibadeti yerine getirmesi gerektiği düşüncesi bulunacağından kişinin zihnini meşgul etmektedir. Bununla birlikte sadaka vermek gibi belirli bir süresi olmamasına rağmen düzenli yapılan ibadetlerde de ibadetin düzeninde aksaklık olması kişide yine **zihin meşgulliyetine** sebebiyet verebilmektedir.

İbadetleri **tembellik** sebebiyle yerine getirmeme veya çeşitli sebeplerle yerine getirememe davranışlarının **korkutucu** ve **yıpratıcı** durumlar olduğu ifade edilmektedir. Katılımcılardan bir tanesi sabah namazını aksattığı günlerde gününün çok kötü geçtiğini, kendisini o gün boyunca çok huzursuz ve mutsuz hissettiğini şu cümlelerle ifade etmektedir:

*“Sabah namazı kılmadığım zaman günüm perişan geçer. Yani bunu birkaç sefer yaşadım çok yorucu bir iş. Onu soruyorsanız onu söyleyeyim, ama dışında zaten mutlaka koştura koştura bir şey yaparım yani. Ama sabah namazı aksayınca iş farklı bir açığa girer benim için. Yani şeyim bozar duygusal, günümü bozar yani.”*

Yine diğer bir katılımcı sabah namazıyla ilgili şu ifadeleri kullanmıştır:

*“Şimdi mesela sabah namazını kılmamak bende rahatsızlık üretir. Kalkamayız insanlık hali siz de biliyorsunuz işte misafir olur, uykuya karışır şeytan o olur bu olur kalkamayınca ben rahatsız olurum.”*

Bu **huzursuzluk** ve **mutsuzluk** durumu kişinin o gün içerisinde yaptığı işlere ve sosyal ilişkilerindeki iletişimlerine de yansımaktadır. Dolayısıyla kişi için önemli olan ve aksatılan bir ibadet, o kişide **verimsizliğe** sebep olabilmektedir. Katılımcılar özellikle namaz ibadeti üzerinden örnek vermişlerdir ve bunu gerçekleştirmedikleri taktirde **eksiklik** hissettiklerini, **huzursuz** olduklarını ve **hatalı** hissettiklerini ifade etmişlerdir. Özellikle önemli ve geçerli bir sebep olmaksızın aksatılan ibadetlerde **pişmanlık duygusunun** da ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Kişi **kontrolünü kaybetmiş** ve **tedirgin** bir ruh haline bürünebilmektedir.

Düzenli yapılan bir ibadet zamanında yerine getirilmediğinde kişide **ibadetten aldığı doyumunu alamamanın burukluğu** ve Yaratıcıya karşı sorumluluğunu yerine getirmemiş olmanın **mahcubiyeti** oluşmaktadır. Kişi kendisini duygusal olarak **yıpranmış** ve **yorgun** hissetmektedir. Allah'a karşı sorumluluğunu yerine getirmemiş olmanın beraberinde getirdiği **ahiret kaygısı** da kişinin stresli olmasına sebep olan etkenlerden biridir.

Son olarak bazı katılımcılar için **inançsızlık, itikadsizlik** ve **şükürsüzlük** en önemli stres kaynakları olarak görülmektedir. İncanın kişiye olaylar karşısında dayanma gücü verdiği düşünülmektedir. Katılımcılardan bir tanesi bu durumu:

*“Ya şimdi bazen insan öyle bir dar boğaza giriyor ki, hani derler ya kör kuyu olsa da atlasam içine kimse görmese diye, yani o duruma geldiğim durumlar da olmuştur. Ama tabii bu şunu söyleyeyim hani sizin konunuzla alakalı mı onu tam olarak bilmiyorum son on beş seneki yaşamımla ondan önceki yaşamım arasında 180 derecelik bir açı var. İman zayıf olunca en ufak diken bile insanı acıtıyor. Ama iman güçlendikçe dünyevi şeyler insana pek dokunmuyor. Elhamdulillah ben son on beş senedir ruhumu doyuracak şeylere yöneldim. O yüzden rahatım Elhamdulillah.”*

şeklindeki cümleleriyle, insanın Allah ile arasındaki bağın zayıf olması durumunda basit olaylar karşısında bile strese girebildiğini, daha dayanıksız ve zayıf olduğunu ifade etmiştir.

### 4.3. Stresin Sonuçları

Katılımcıların yaşadıkları stres sebebiyle bir takım davranış değişiklikleri ve sağlık sorunları meydana gelebilmektedir. Stresin sonuçları herkes için farklılık oluşturabilmektedir. Bu temada stres anında veya sonrasında yaşanan, stresin meydana getirdiği sonuçlar ele alınacaktır. Elde edilen verilere göre stresin sonuçları davranışsal değişim, *duygusal değişim* ve sağlık sorunları olarak sınıflanmıştır. Davranışsal değişim hem *olumlu davranış değişiklikleri* hem de *olumsuz davranış değişikliklerini* kapsamaktadır. Sağlık sorunları da *fizyolojik sağlık sorunları* ve *psikolojik sağlık sorunları* olmak üzere iki kategori altında toplanmıştır. Sonuç olarak, analizden elde edilen bulgulara göre bu araştırma için stresin sonuçları 5 kategori altında incelenmiştir.

#### 4.3.1. Olumlu Davranış Değişiklikleri

Stres yaşayan insanların bazıları, yaşadıkları durumdan olumlu yönde etkilenebilmektedir. Normalde dikkat etmediği noktalarda daha **özenli davranabilmekte, sigaradan uzaklaşmak** gibi davranışlar göstermekte ve sıklıkla yapmadığı **olumlu davranışlarını çoğaltıp** pekiştirebilmektedir. Örneğin stresli durumlarda daha fazla dua etmek, Allah'ı daha fazla zikretmek gibi **dini yönelimlerinde artış** olabilmektedir. Bu durum aynı zamanda stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olarak görülmekte ve başa çıkma teması altında diğer yöntemlerle birlikte aktarılmaktadır.

Katılımcılara göre, stresli bir durumda olan kişi öncelikle stres kaynağında kendi payının ne olduğuna dair bir **özeleştir**i yapmaktadır. Durum içinde kendi eksiklerini, hatalarını belirleyip bu noktada davranışlarına özen gösterebilmektedir. Hatalı olan kişi veya kişilere karşı daha **sabırlı, hoşgörülü yaklaşmak**, kendini karşıdakinin yerine koyup tepkilerini buna göre dizginlemek, olaylar karşısında daha sakin kalmaya fayda sağlamaktadır. Dolayısıyla stresin etkisini azaltabileceği düşünülmektedir.

İçinde bulunulan stresin kendisi için bir **motivasyon kaynağı** olduğunu düşünen katılımcılar açısından stres bir **tecrübe** olarak görülmektedir. Başından geçen olaylardan gelecek üzerine dersler çıkarabilmek, daha **disiplinli** bir çalışma şekline geçmek, elinden gelenin en iyisini yapmak konularında motive etmektedir.

#### 4.3.2. Olumsuz Davranış Değişiklikleri

Stresin sonuçları konusunda analizde elde edilen verilere göre sonuçların büyük çoğunluğunun olumsuz olduğu görülmektedir. İlk olarak stresli bir durumda kişinin davranışlarında nasıl değişiklik olduğuna dair soruya büyük oranda **ses yükselmesi** cevabı verildiği tespit edilmiştir. Özellikle stresin sinirliliğe sebep olduğu durumlarda karşıdaki kişiye sesini yükseltmek, **konuşma üslubunun değişmesi, jest ve mimiklerde değişim, surat asıklığı, kırıcı konuşmak, hoşgörüsüz davranmak, sert ve olumsuz davranışlar sergilemek, baskı yapmak ve karşıdakini dinlememek** gibi sonuçlarla karşılaşmaktadır. Sesini yükseltme davranışının özellikle iş hayatındaki stres ortamlarında sergilendiği ifade

edilmektedir. Aile ve sosyal çevre ile ilgili stres durumlarında ses yükselmesi davranışının iş hayatına göre çok daha az olduğu ifade edilmektedir. Aile ve sosyal çevre ile ilgili stres durumlarında da yine jest mimiklerde değişim, surat asıklığı, iletişim sorunları gibi sorunlar yaşanabilmektedir. İletişim sorunları yaşanması durumu, kişinin kendini ifade etmekte zorlandığı zamanlarda daha fazla konuşmasına, **kendini ifade etme çabası** içinde yorulmasına sebep olabilmektedir.

Stresli durumlar kişilerin **panik olmasına** sebep olabilmektedir. İçinde bulunduğu durumu çözmeye çalışan kişi üzerinde bir baskı hissetmekte ve dolayısıyla panik olmaktadır. **Panik hali**, kişinin daha hızlı hareket etme ihtiyacı hissetmesine, işlerinde **acele davranmasına**, **fevri davranışlar** sergilemesine sebep olabilmektedir. Panik hali ve fevri davranışlar **kontrol kaybına** sebep olabilmekte, bu durum da kişinin **yanlış kararlar vermesine** ve **hata yapmasına** yol açabilmektedir.

Tüm bu yaşanan zorluklarla birlikte kişi **yorgun, yıpranmış** hissetmekte ve içinde bulunduğu duruma **uyum sağlamakta zorlanabilmektedir**. Görev ve sorumluluklara ya da çözüme odaklanmakta zorluk yaşanmaktadır. Görev ve sorumluluklarına odaklanamayan kişi, kendini bir kaos ortamında hissetmekte ve sonucunda **verimsizlik** sorunu ortaya çıkmaktadır.

Son olarak stresin meydana getirdiği olumsuz davranış değişikliklerinden biri de **sigaraya yönelimdeki artıştır**. Her ne kadar olumlu davranış değişikliklerinde sigaradan uzaklaşma davranışı sergilendiği ifade edilmiş olsa da katılımcılar içinde sigara kullananların büyük çoğunluğu, stresli durumlarda normal zamanda içtikleri sigara miktarından daha fazla sigara tükettiklerini ifade etmiştir.

### 4.3.3. Duygusal Değişim

Katılımcıların ifadelerinden çıkarılan sonuçlara göre stresli bir durumun içinde bulunmak, kişinin duygu durumunda da değişime neden olmaktadır. En çok ifade edilen duygu değişiminin **sinirlilik** olduğu ifade edilmiştir. Yaşanılan durum karşısında kişiler daha sinirli olmakla birlikte, çevreye karşı **agresif** ve **gergin** tavırlar sergileyebilmektedir. Katılımcılardan biri, böyle durumlarda çevresindeki insanları yaşadığı stresten dolayı agresif tavırlar sergileme ihtimaline karşı uyardığını

ifade etmiştir. Çevresindeki insanların bu duruma göre hareket etmelerini beklemektedir.

Katılımcılardan bazıları stresli oldukları durumlarda daha fazla **içine kapandıklarını**, sorunlarını paylaşmak yerine içine attıklarını ifade etmiştir. Böyle durumlarda kişi **yalnız kalmaya ihtiyaç duymaktadır**. Kişi kendini daha **mutsuz, hüzünlü** ve **endişeli** hissedebilmektedir. Yalnızlık ihtiyacıyla beraber sürekli **uyuma isteği** de ortaya çıkabilmektedir. Çeşitli nedenlerle **pişmanlık** duymak, **kendini suçlu hissetmek** gibi durumlar da stresli anlarda ortaya çıkabilen diğer duygu değişimleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Stresin sebep olduğu duygu değişimlerinin çoğu olumsuz duygulardan oluşsa da bazı katılımcılar için içinde bulunduğu durumu **paylaşma isteği** ve ilgili durum karşısında **heyecanlanma** gibi duygular da meydana gelebilmektedir. Kişinin içinde bulunduğu durumu paylaşma isteği, aslında stresle başa çıkma yöntemlerinden biri olarak da ifade edilmektedir. Hissettiklerini paylaşmak, kişinin stresten kurtulmak için çabalaması anlamına gelmekte olduğundan olumlu bir durum olarak ifade edilebilmektedir. Heyecan ise olumsuz bir durum karşısında hissedilebileceği gibi olumlu durumlar karşısında da hissedilebilmektedir.

#### 4.3.4.Fizyolojik Sağlık Sorunları

Stresin kişide fiziksel olarak etki bıraktığı en belirgin sonuçları fiziksel sağlık sorunlarıdır. Fiziksel sağlık sorunlarını, kişinin stres anında yaşadığı bazı durumlar ve stresin zaman içinde kişide bıraktığı etkiler olarak ayırmak mümkündür.

Öncelikle, stres anında yaşanan fizyolojik sorunlar arasında en çok ifade edilen sorun **baş ağrısıdır**. Beklenmeyen durumlar ve yaşanan sorunlar karşısında özellikle çözümsüzlüğe düşüldüğünde, katılımcıların çoğunluğunda baş ağrısı olduğu ifade edilmektedir. Stres anında yaşanabilen diğer bir sorun **tansiyon düşmesi veya çıkmasıdır**. Bazı durumlarda buna **el titremesi ve göz kararması** da eşlik edebilmektedir. Stres anında ortaya çıkan rahatsızlıklardan bir diğeri **mide rahatsızlıklarıdır**. Mide ile ilgili rahatsızlıklar, bazı kişilerde **mide bulantısı** olarak ortaya çıkarken bazı kişiler için **mide ağrısı** olarak ortaya çıkabilmektedir. Yanı sıra, stres uzun vadede kronik mide hastalıklarına sebep olduğu da ifade edilmektedir.

Bunlarla beraber **gözlerde kızarıklık, yüzün kızarması, terleme, kaşınma, halsizlik** gibi durumlar da stres anında ortaya çıkan fizyolojik sorunlar olarak ifade edilmektedir.

Stres anında ortaya çıkan fakat sorundan ziyade bir ihtiyaç olarak nitelendirilebilecek olan bazı durumlar da bulunmaktadır. Bunlar stres anında kişinin **su içme ihtiyacı hissetmesi ve iştah artışıdır**. Katılımcılardan iki tanesi, stres anında su içme ihtiyacı hissettikleri üzerinde vurgu yapmıştır. Bir tanesi stresli anlarda alkol, sigara ve benzeri ürünlere bir yönelimi olup olmadığı sorulduğunda;

*“Yok. Su içerim. Su sakinleştiriyor, su içiyorum.”*

şeklinde cevap vermiş, diğeri de stresli anlarda kendisinde fiziksel bir değişim görüp görmemesiyle ilgili olarak sadece bu anlarda su içtiğini fakat bunu da susadığı için değil sakinleşmenin bir parçası olarak gördüğü için yaptığını ifade etmiştir:

*“Demin söylediğim suyu da eğitimin bir parçası olarak içiyorum yoksa susadığımdan değil. Yani strese giren, gergin olan insanların su kaybettiğini düşünürüm genelde suyla onları sakinleştirmeye çalışırım. Su vücudun en çabuk kaybettiği şey olduğu için.”*

Elde edilen verilere göre, **yorgunluk ve uyku problemleri** de stresin insan sağlığı üzerindeki etkilerindedir. Daha önceki temalarda bahsedildiği üzere kişiler çeşitli etkenlerle strese maruz kalmakta ve içindeki buldukları durum kişilerde yorgunluğa sebep olabilmektedir. Uyku problemleri ise iki şekilde ortaya çıkabilmektedir. Kişiyi strese iten etken, çözüm bulma çabası gibi durumlar **uykusuzluğa** sebep olabildiği gibi, kişinin üzerindeki baskının artması ve yalnız kalma isteği ve sorunlardan uzaklaşma yöntemi olarak **sürekli uyumak istemesine** de sebep olabilmektedir.

Stresin sebep olduğu bazı fizyolojik sağlık sorunları ise daha uzun süreli ve zaman içinde oluşan hastalıklardır. İlk olarak bir katılımcı tarafından, **şeker hastalığının** stresle doğrudan ilişkili olduğu düşünülmektedir. Selye (1974)'ye göre vücudun strese uyum gösterememesi sonucu çeşitli fizyolojik hastalıklar meydana gelebilmektedir ve şeker hastalığı gibi iç salgı bezleriyle ilgili hastalıklar da buna örnek verilebilmektedir (Gökler ve Işıtan, 2012: 163). Şeker hastası olan bir

katılımcı, sinirlendiği anlarda şekerinin yükseldiğini belirtmiştir. Yıllardır stresli işlerde çalıştığını ve bu stresin zamanla şeker ve guatr hastalıklarının ortaya çıkmasında etkili olduğunu düşündüğünü ifade etmiştir. Bazı katılımcılar, stresin kalp hastalıklarıyla ilişkili olduğunu ve yaşlarının ilerlemesiyle kalp rahatsızlıklarıyla karşılaşacaklarını düşünmektedir. Bu düşünce şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Şimdiye kadar olmadı ama ileride kalp çarpıntısına neden olabilir. Şimdiye kadar olmadı.”*

Şeker, **guatr** ve **kalp hastalıkları** gibi kronik hastalıklarda ömür boyu ilaç kullanımı söz konusu olabileceğinden, katılımcılar stresin insanları uzun vadede ilaçlara bağımlı hale getirebileceğini düşünmektedir. Uzun vadede oluşabilecek diğer bir fizyolojik sorunun **dermatolojik hastalıklar** olduğu ifade edilmiştir. Katılımcılardan biri, yaşadığı dermatolojik rahatsızlık için doktora gittiğinde, rahatsızlığının kesin olmamakla birlikte stres kaynaklı da olabileceğini öğrendiğini ifade etmiştir.

*“Sağlığım üzerinde hani bu yaşına kadar herhangi bir stres kaynaklı olduğunu düşündüğüm çok sıkıntılı bir durumla karşılaşmadım. Sadece çok böyle aşırı stresli durumlarda, mevsim değişikliklerinde stresle beraber tetiklendiğinde bazen vücudumda elimde yara ya da egzama gibi deri döküntüsü dönemsel olabiliyor. Bu da şuradan bağdaştırıyorum. Birkaç kez doktora gittiğimde bunun stres kaynaklı olabileceğini, beslenme artı stres kaynaklı olabileceğiyle ilgili geri bildirim almıştım. O yüzden bunu söylüyorum yoksa çok stresliyim işte bugün de ellerimde döküntüler başladı gibi kendi kendime bulduğum bir tespit yok.”*

Son olarak bir katılımcı tarafından, sağlık sorunundan ziyade fizyolojik bir değişim olarak nitelendirilebilecek olan **saç beyazlaması** durumunun da stresle bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Bu düşünce görüşmede şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Tabi ki bu fiziksel olarak ta bir anda saçlarımın beyazlaması oldu. Biraz yaşlılık da oldu. Ee stressiz bi hayat... Şimdi tabi ki arkadaşlarım var muhabbet ederiz bazen stressiz bir hayat düşünemiyor mesela alışmış, bünye alışmış biz de alışmışız ama farkında değiliz. Bu bizi psiko-sosyal olarak işte nedir o saçlarımızın beyazlaması ile olabilir, öyle bir şey söyleyebilirim ama manevi olarak sağlığımıza çok ciddi, mide ağrısına çok ciddi etkileri var.”*

#### 4.3.5. Psikolojik Sağlık Sorunları

Stresin insanlar üzerinde bıraktığı sağlık sorunlarından bir diğeri de psikolojik sorunlardır. Bazı sorunlar stres anında beliren ve süreç boyunca kişiyi etkileyen, stresli sürecin sone ermesiyle biten sorunlardır. Bazı sorunlar ise süreç bitmesine rağmen kişide kalıcı etkiler bırakabilmektedir. Kişiler stresle karşılaştığında, davranış değişiklikleri kategorisinde de bahsedildiği üzere **panik** haline bürünebilmektedir. Yaşanılan panik hali, kişide **detaycılık, karar vermede zorluk çekme ve ani tepkiler verme** gibi durumlara yol açabilmektedir. Bu durumlar bazı kişiler için stres sürecinin bitmesiyle sona erse de bazı kişiler için stresin sürekli olması halinde ve farklı dönemlerde yaşanan stresin etkilerinin birikmesi durumunda kalıcı bir **kaygı bozukluğuna** dönüşebilmektedir. Stresli durumlar kişilerde çeşitli psikolojik rahatsızlıklara sebep olabilmektedir. Katılımcılardan biri, stresin psikolojik etkileriyle ilgili soruya;

*“Psikolojik olarak da on sene ilaç kullandım.”*

şeklinde cevap vererek on yıl boyunca psikiyatrik tedavi gördüğünü ve ilaç kullandığını ifade etmiştir.

Stresli durumlar kişilerde **korku, mutsuzluk, karamsarlık, keyifsizlik, sıkıntı, bunalım hali, bocalamak, dikkat dağınıklığı, duygusallık, yılgınlık ve moral bozukluğu** gibi durumlara sebep olabilmektedir. Bunalım hali ve dikkat dağınıklığı gibi sorunlar bazı durumlarda, stres süreci sona erse bile devam edebilmektedir. Böylelikle kişide uzun vadede psikolojik rahatsızlıklara sebep olabileceği düşünülmektedir.

Stresin diğer psikolojik etkilerinin de **uyumsuzluk, heyecan, sinirlilik ve gerginlik** olduğu ifade edilmektedir. Uyumsuzluk sorunu, kişinin yaşamın her alanında karşılaşılabileceği bir sorun olabilmektedir. Heyecan, sinirlilik ve gerginlik durumlarının da aynı zamanda birer duygusal değişim oldukları ifade edilebilir.

#### 4.4. Başa Çıkma

Baş çıkma teması altında, katılımcıların stres yaşadıkları süreç içerisinde, bu süreci yönetebilmek ve stresten kurtulmak için ne gibi yöntemlere başvurdukları konusunda bilgi verilecektir. Yapılan analizler sonucunda, katılımcıların stresle başa

çıkma sürecinde kişinin stres anında doğrudan çözüme odaklanmasını ifade eden *çözüm arayışı*, stresli dönemlerde çevreden destek alma adına yapılan davranışları kapsayan *sosyal destek*, stresin herkes için ayrı bir etkisi olacağını ifade eden *kişilik özellikleri*, *sigara/alkol yönelimi*, stresli anlarda ilgili alandan uzaklaşmak adına yapılan davranışları kapsayan *stres ortamından uzaklaşmak* ve son olarak stresli dönemlerde kişinin dini inancından aldığı desteği ifade eden *dini inanca yönelim* olmak üzere altı farklı yöntemden faydalandıkları tespit edilmiştir.

#### 4.4.1. Çözüm arayışı

Katılımcıların büyük çoğunluğunun verdiği cevaplara göre, stres sürecinde ilk yapılan davranış içinde bulunulan durumdan kurtulmak için bir **çözüm yolu aramaktır**. Çözüm arayışında kişi ilk olarak **kendini sakinleştirmekle** işe başlamaktadır. Stres anında sakinliğini koruyan veya bir şekilde kendini sakinleştiren kişi, daha sonra çözüm için düşünmeye başlamaktadır. Bu noktada kişi özeleştiri yapabilmekte, kendisinden kaynaklanan bir hata varsa öncelikle bunu kabullenerek sorunun kaynağına daha kolay ulaşabilmektedir. Özellikle iş yaşamında kişinin yaptığı **işe hakim olması, görev ve sorumluluklarının tam olarak bilincinde olması** gibi avantajlar sorunun daha kısa sürede çözülmesine katkı sağlamaktadır.

Dikkatli bir şekilde sorunun kaynağına inen ve soruna çözüm üretme sürecinde kişinin gayreti ve mücadelesi alternatif çözümleri de beraberinde getirebilmektedir. Bununla beraber çözüm sürecinde rol alan kişilerin zaman yönetimi konusundaki yetenekleri ve bilgileri sayesinde çözüme ulaşma süresi de kısalmaktadır. **Zaman yönetimini bilmenin** bir diğer faydası ise işleri doğru planlama ve görev-zaman ilişkisini düzgün bir biçimde yürütebilmeyi sağlamasıdır. Böyle bir durumda kişi iş yükü, plansızlık ve panik gibi stres etkenlerini ortaya çıkmasını engelleyebilmektedir.

Stres sürecinde önemli rol oynayan bir diğer etken daha önce yaşanan durumlardan elde edilen **tecrübelerdir**. Kişiler bir sebepten stresle karşılaştığında, daha önce benzer bir sorunla karşılaşmış veya karşılaşmadığı durumuna göre stres sürecini daha kolay veya zor atlatabilmektedir. Daha önce benzer bir sorunla karşılaşmış olan kişi önceki tecrübelerinden ve çözüm sürecinde izlediği yoldan örnek alarak içinde bulunduğu durumu çözüme kavuşturabilmektedir.

Son olarak kişinin bilimsel olarak **stres yönetimine hakim olması** herhangi bir stresli durumla karşılaştığında kendini ve çevresini kısa süre içinde sakinleştirebilmesi durumu stresle başa çıkmada ve çözüm sürecinde önemli rol oynayan bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### 4.4.2. Sosyal Destek

Stresle başa çıkma sürecinde başvurulan bir diğer yöntem sosyal destek arayışıdır. İnsan herhangi bir sebeple stresle karşılaştığında ve kendini çözümsüz bir durumda hissettiğinde içinde bulunduğu durumu ve duygularını bir başkasıyla **paylaşmak** isteyebilmektedir. Analizin sonucuna göre sosyal destek konusu iki şekilde ele alınabilir. Bunlardan biri sosyalleşmek diğeri ise çözüm için destek almak şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Sosyalleşme yönüne bakıldığında bu noktada kişi bir başkasıyla **sorunlarını paylaşarak** rahatlayabildiği gibi yalnızca kafa dağıtmak amacıyla **sevdikleriyle vakit geçirmeyi** de tercih edebilmektedir.

Çözüm için destek almak yönüne bakıldığında bu noktada kişi fikirlerine güvendiği, kendisine farklı bakış açıları sunabileceğine inandığı kişilerle içinde bulunduğu durumu ve sorunları paylaşmaktadır. Karşısındaki kişi ile **fikir alışverişi** yaparak farklı bakış açıları kazanacağını düşünmektedir. Bu durum kimi zaman üstünden **yardım istemek** kimi zaman ise ilgili konu hakkında bilgi sahibi bir kişiden **yol göstermesini** istemek şeklinde gerçekleşebilmektedir.

Katılımcıların çoğu iş ile ilgili sorunlarını aile ortamına taşımadıklarını ve işin bilgi gerektiren boyutlarında aile üyelerinden herhangi bir destek almadıklarını belirtmiştir. Yalnız işyerinde veya sosyal yaşamdaki iletişimle ilgili sorunlarda-örneğin çalışan-patron ilişkisindeki iletişim sorunları- başta eş olmak üzere **aile üyeleri ile istişare** edilebildiğini ve **fikir alışverişi** yapabildiklerini ifade etmişlerdir. Buradan yola çıkarak bireyin kiminle paylaşımında bulunacağı ve fikir alışverişi yapacağının içinde bulunduğu duruma göre değişiklik gösterebileceği anlaşılmaktadır.

#### 4.4.3. Kişilik özellikleri

Stresle başa çıkmada önemli olan bir diğer etken kişilik özellikleridir. Kişilik özellikleri konusu stresi tetikleyen bir unsur olabildiği gibi kişinin strese girmesine engel olan veya stresli durumdan daha kolay çıkmasına yardımcı olan bir unsur da olabilmektedir.

Öncelikle kişi yaşamında genel anlamda **iyimser** bir bakışa sahipse karşılaştığı sorunlarda çözüme yönelik olarak daha **umutlu** pozitif bir duruş sergiliyorsa stresi bertaraf etmesinin kolaylaştığı düşünülmektedir.

Kişinin yaşadığı **stresi çevresine yansıtması duygularını ve davranışlarını kontrol edebilme** yeteneği stresin büyümesine ve çevredeki insanları da etkisi altına almasına engel olmaktadır. Özellikle kişinin hata yapan kişiye karşı **hoşgörülü davranması**, karşıdaki kişiyi anlamaya çalışması **samimiyet** göstermesi gibi davranışlar hata yapan kişinin sakinleşmesine ve daha doğru düşünmesine yardımcı olmaktadır. Bu durum özellikle yönetici-çalışan ilişkisinde önem taşımaktadır. Hata yapan bir aksaklığa sebep olan çalışan karşısında yöneticinin **samimi** ve **bağışlayıcı** bir tavır sergilemesi çalışanın yaşadığı stresi azaltacağından stres ortamını da dağıtmaya yardımcı olmaktadır. Böylelikle kişiler sakin bir zihinle sorunun kaynağına ve çözüme daha kolay odaklanabilmektedir.

Bir insanın **kendini tanıması** yeteneklerinin ve kapasitesinin farkında olması **kendisine karşı beslediği saygı, sevgi ve dürüstlük** gibi özelliklerin de stresle başa çıkmada etkili olduğu düşünülmektedir. Kişinin yeteneklerinin ve kapasitesinin farkında olması üstesinden gelebileceği görev ve sorumlulukları yüklenmesini, kapasitesini aşan veya yeteneği olmayan işlerden uzak durmasını sağlamaktadır. Böylelikle bilgisizlik ve yetersizlik gibi sorunlarla karşılaşma olasılığı azalmaktadır. Bu noktada kişinin yapabilecekleri ve yapamayacakları konusunda dürüst olması gerekmektedir. Yapamayacağı bir işi statü yükseltme, ek kazanç sağlama ve benzeri sebeplerle üstlenen kişi bilgisizlik ve yetersizlik engeline takılacağından stres yaşaması da kaçınılmaz olabilmektedir.

#### 4.4.4. Sigara/Alkol Yönelimi

Stresle başa çıkmada başvurulan bir diğer yöntem bağımlılık yapıcı maddelere yönelimdir. Bu araştırmada katılımcılar bağımlılık yapıcı madde kullanımına yalnızca sigara ve alkol olarak cevap vermiştir. Katılımcılardan hiçbiri uyuşturucu madde bağımlılığı olduğunu ifade etmemiştir. Sigara kullandığını belirten katılımcı sayısı 11 iken alkol kullandığını belirten katılımcı sayısı 5'tir. Katılımcılar arasında sigara kullanımının alkol kullanımına göre daha yaygın olduğu görülmektedir.

Sigara kullanan kişilerin çoğu stres anında **sigara içme isteği** duyduklarını ifade etmektedir. Bazı katılımcılar stresli bir anda veya süreçte normal zamanda içtiklerinden çok daha fazla sigara içtiklerini **günlük sigara sayısının ve sigara içme süresinin arttığını** belirtmiştir. Katılımcılardan bir tanesi stresli anlarda sigara içtiğinde **zihninin açıldığını**, daha berrak düşünebildiğini ifade etmiştir. Başka bir katılımcı ise sigaranın kendisinde daha fazla **kafa karışıklığına** yol açtığını belirtmiştir.

Alkol konusunda ise katılımcıların stresli anlarda alkol kullanımına ihtiyaç hissetmedikleri belirtilmiştir.

#### 4.4.5. Stres Ortamından Uzaklaşmak

Stres ortamından uzaklaşmak, stresle başa çıkmada sıkça başvurulan ve stresli kişinin sakinleşmesini sağlayan bir başa çıkma yöntemidir. Kişi bu yöntemde içinde bulunduğu durumdan geçici veya kalıcı şekilde kurtulabilmek için ilk olarak stres ortamından uzaklaşmaktadır. Stres ortamından uzaklaşan kişi, sakinleşmek ve daha berrak bir zihinle düşünebilmek için **kendine zaman tanımaktadır**. Bu süreçte kişi kendine çeşitli meşguliyetler bularak, **odak noktasını stres etkeninden uzaklaştırıp**, olumlu ve kendisini mutlu hissettirecek, yapmaktan zevk aldığı şeylere yönelmektedir. Kişi bu süreçte çeşitli **hobilere yönelebilmektedir**. **Kitap okumak, film izlemek, balığa çıkmak, spor yapmak, kendini geliştirmek** gibi zevk aldığı ve zihnini sakinleştiren etkinliklere yönelerek, stres etkeninin üzerinde oluşturduğu etkilerden uzaklaşabilmektedir.

Bazı kişiler stres ortamından uzaklaşıp **yürüyüş yapmak, seyahat etmek** gibi kısa veya uzun süreli mekan değişiklikleriyle stresin ilk etkilerini üzerinden

atabilmektedir. Örneğin katılımcılardan biri, toplantıda ortam gerildiği zaman toplantıya ara verdiğini, bazı günler işten fırsat bulduğu zamanlarda kısa süreli de olsa yürüyüş yaptığını şu cümlelerle belirtmiştir:

*“Şunu söyleyeyim mesela ben toplantılarda özellikle mümkün olduğu kadar sakin kalmaya çalışıyorum. Daha çok dinleme odaklı olurum. Özellikle çok yoğun bir stres altına girdik işte ben de kendimi biliyorum kızacağım şey yapacağım. Bir toplantıdan bir şey arası veririm yani çay içelim. İnsanlarla ufak tefek takılırım çalışanlara yani olayı stresi dışına çıkartacak işin dışına çıkartacak aktiviteler şey yaparım. Veya toplantıyı bırakırım işte beş dakika on dakika neyse bir dolaşırım. Veya kendi içimde şeyim varsa mesela namazımı kılacağım zaman bırakırım şeyi gider namazımı kılarım. O bana çok şey verir bir rahatlama verir. Rahatlarım sonra tekrar gelin toplanalım derim. Veya iş ortamında bir şeyi gördüğümde yani arkadaşlara bir şey diyeysem mümkün olduğu kadar ortamda değil ama çağırarak az bir şeyle birkaç kelimeyle konuşup, çok sık yürürüm ben gün içerisinde mümkün olduğu kadar ben şimdi on bin adım atmaya çalışırım. Yürümek ciddi manada stresi rahatlatır. Hele şimdi değil ama bir arkadaşımız vardı benim eski çalışanımdı. O da aynı yaşlardayız. O da emekli ben de emekliyim. Mesela biz onunla her gün sürekli yürürüz. Yani iş arasında olsun öğlen aralarında olsun. Sürekli konuşuruz hem işle ilgili, diğer şeylerle ilgili, aileyle ilgili, siyasetle ilgili. Bu konuşma yürürken konuşma ciddi manada strese olumlu etkisi olan bir davranış. Hem spor yapıyorsunuz hem rahatlıyorsunuz hem de fiziki olarak da bir rahatlama hissediyorsunuz. Böyle bir şey geliştirdik. He şu ortamda yapamıyoruz. Ama bu şimdi şey değil bunu biz uzun zamandır yapıyoruz, uygulamaya çalışıyoruz.”*

Katılımcılar, **kendine vakit ayırmanın**, bazen sevdiklerinle bazen de **kendinle vakit geçirmenin ve konuşmanın** stresi üzerinden atmada önemli rolü bulunduğunu ifade etmiştir.

#### **4.4.6. Dini İnanca Yönelim**

Stresle başa çıkmada kullanılan bir yöntem de kişinin dini inancına yönelimidir. Katılımcılar arasında dini inancı olmayan kimse bulunmamaktadır. Bazı kişiler

inancını yaşamına tam olarak entegre etmese de bir inancı olduğunu ifade etmiştir. Aynı zamanda tümünün İslam dinine mensup olduğu tespit edilmiştir.

Bazı katılımcılar stresli anlarda tamamen bilimsel başa çıkma yöntemlerine yöneldiğini dini inancından destek almadığını belirtmiştir. Fakat ekseriyet, stresli anlarda farklı şekillerde de olsa dini inanca yöneldiklerini ifade etmiştir. Özellikle stresli zamanlarda dini inanç noktasında en çok yapılan davranış **dua etmektir**. Kişiler içinde buldukları durumdan en kısa sürede çıkabilmek, bir çözüm yolu bulabilmek için **Allah'tan yardım istemektedir**. Bu noktada bazı kişiler bu yardımı yalnız sözlü dua olarak istemekte, bazıları ise **namaz kılmak, Allah'ı zikretmek, ibadetlerine daha fazla özen göstermek** gibi fiili ibadetlerle istemektedir. Ayrıca namaz kılmak ve Allah'ı zikretmenin kişinin sakinleşmesini sağladığı ifade edilmektedir. Namaz kılmanın kişiyi rahatlattığı,

*“...mesela namazımı kılacağı zaman bırakırım şeyi gider namazımı kılarım. O bana çok şey verir bir rahatlama verir. Rahatlarım sonra tekrar gelin toplanalım derim.”*

şeklinde ifade edilirken, Allah'ı zikretmenin sakinleşmeye olan etkisi de şu cümle ile ifade edilmiştir:

*“Ya Fettah çekerim yani içimden çekerim bunu kimse görmüyor, bilmiyor, duymuyor yanımda birisi de otursa ben deri bir nefes alıp içimden Ya Fettah çektiğimde rahatlıyorum ve oradan güç alıyorum.”*

Kişinin içine düştüğü zor durumlarda **sabır** göstermesi, karşılaştığı zorluklardaki hikmeti anlayabilmek için **tefekkür** etmesi, elinden gelen gayreti göstererek **tevekkül** etmesi ve **Allah'a güvenmesi** stres düzeyini azaltmaktadır. Bununla birlikte kişinin **kadere iman** etmiş olması ve Allah'ın kendisi için sundukları karşısında **şükretmesi** stresi azaltmakla beraber stresle karşılaşma ihtimalini de azaltmaktadır.

#### **4.5. Dini Başa Çıkma**

Stresle başa çıkma yöntemleri arasında kişinin stresli durumlarda dini inancından destek alması durumundan bir önceki temada genel hatlarıyla bahsedilmiştir. Fakat bu temada açıklanacak olan bulgular, kişilere yöneltilen “Stresli

bir durumda bulunduğunuzda dini inancınızdan ne şekilde destek alırsınız?” sorusuna verilen cevaplar neticesinde kişilerin inançlarından nasıl destek aldıkları, ne gibi davranışlarda buldukları hususunda daha detaylı bilgiler sunmaktadır. *Kader bilinci, Allah’a yönelim, ibadetlere yönelim, dini sosyalleşme ve dini ritüellerin zamanında ve tam yapılması* şeklinde 5 kategoriden oluşmaktadır.

#### **4.5.1. Kader Bilinci**

Stresle başa çıkmada kişilerin dini inançlarından aldıkları desteklerin başında **kadere iman** etmek yer almaktadır. Kader, Allah’ın kainattaki bütün varlıkları ve gerçekleşen olayları sonsuz bir ilimle bilmesi anlamına gelmektedir (TDV, 14.03.2021). İman, kısaca bir şeye inanmak ve doğrulamak olarak ifade edilebilir. İslam dininde iman etmiş olmak için kişinin Allah’ın varlığına, meleklerle, peygamberlere, Allah’ın peygamberlerine indirdiği kitaplara, ahiret gününe, kaza ve kadere iman etmesi gerekmektedir. Dolayısıyla kadere iman etmek bir Müslüman için imanın şartlarından biridir ve bunu doğrulamadıkça imanın tam manada gerçekleşmesi mümkün olmamaktadır (Bilmen, 2008: 8-9). Kadere iman eden bir kişi, yaşadığı tüm olayların Allah’ın bilgisi dahilinde gerçekleştiğinin bilincinde olmaktadır. Böylelikle **olayları daha sakin karşılayabilmektedir**. Böyle durumlarda kişi, strese sebep olan olayları daha sakin karşılamakla birlikte, hata yapan kişilere karşı da daha **sakin ve hoşgörülü davranabilmekte**, konuşurken daha özenli ve dikkatli konuşmaktadır. Böylelikle, zaten stresli olan bir ortamda daha fazla gerginlik yaşanmasına mani olmuş olmaktadır.

**Yaşadıklarını bir imtihan olarak görmek** de kişinin stresini azaltan etkenlerden biri olarak görülmektedir. Kişi, içinde bulunduğu durumu farklı açılardan değerlendirerek yaşadığı imtihan sürecinin sonunda kendisini mutlaka bir mükafatın bekleyeceğine inanmaktadır. Böylelikle, yaşadığı olaylar karşısında daha kolay **sabır** gösterebilmektedir. İçinde bulunduğu stresli durum kişi için bir tecrübe olarak kişinin hayatında yer etmektedir. Allah’ın kendisi için sunduklarına **şükretmek**, sunulanlarla yetinmek ve kendisine verilmeyenlerdeki hikmeti göreberek bu defa kendisine verilmeyenler için şükretmek de kişinin stresli durumlardan kurtulmasına yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Nitekim İslam’ın yüce kitabı Kur’an-ı Kerim’de “Hakkınızda hayırlı olduğu halde bir şeyden hoşlanmamış

olabilirsiniz. Sizin için kötü olduğu halde bir Şeyden hoŐlanmıŐ da olabilirsiniz. Yalnız Allah bilir, siz ise bilemezsiniz.”<sup>12</sup> buyurulmaktadır. İslam dinine ve dolayısıyla Kur’an-ı Kerim’e iman etmiş bir kişi, bu ayet ile Allah’ın kendisi için en hayırlı olanı vereceğine ve kendisine sundukları ve sunmadıklarında bir hikmet olduğuna inanmaktadır.

#### 4.5.2. Allah’a Yönelim

Stresli anlarda dini inançtan destek almanın yollarından biri kişinin kendisini yaratan varlığa yönelmesidir. Allah’ın varlığına ve tek olduğuna iman etmiş bir kişi, kader bilincinde anlatıldığı üzere tüm yaŐadıklarının Allah’ın bilgisi dahilinde gerçekteŐini bilmektedir. Kişinin **Allah’a güven duyması**, stresten koruyan ve kurtulmaya yardımcı olan bir etkidir. Stresli durumlarda **Allah’tan yardım istemek** ve **Allah’a sığınmak** bir Müslüman için oldukça doğal bir durumdur. Adaletsizlikler, haksızlıklar, üzüntüler karşısında elinden geleni yapan kişi gerekli davranışları gerçekteŐtirirken bir yandan Allah’tan yardım istemekte ve O’na güvenmektedir. Bu davranış **tevekkül** olarak isimlendirilmektedir (TDV,14.03.2021).

İslam dininin yüce kitabı Kur’an-ı Kerim’de tevekkül etmekle ilgili birçok ayet bulunmaktadır. Yüce Allah (cc), kitabında “Yine bilmez misin ki göklerin ve yerin mülkiyet ve hükümranlığı yalnız Allah’ındır. Sizin için Allah’tan başka ne bir dost ne de yardımcı vardır.”<sup>13</sup> buyurarak, insanlara kainattaki tüm varlıkların ve olayların yaratılıp yönetilmesinin kendi elinde olduğunu söylemektedir. Tüm kainatın varlığı ve yokluğu O’nun hükümranlığında olduğundan insanlara Allah’tan başka bir dost ve yardımcı olmadığını belirtmektedir. Bununla birlikte tevekkül ayetlerine “Birtakım insanlar onlara “İnsanlar size karşı asker toplamıŐlar, onlardan korkun.” dediklerinde bu onların imanlarını arttırdı ve “Allah bize yeter, O ne güzel vekildir!” diye cevap verdiler.”<sup>14</sup>, “...Eğer müminler iseniz ancak Allah’a güvenin.”<sup>15</sup>, “De ki: “Allah bize ne yazmıŐsa baŐımıza ancak o gelir, O bizim

---

<sup>12</sup> Bakara Suresi, 216. Ayet

<sup>13</sup> Bakara Suresi 107. Ayet

<sup>14</sup> Al-i İmran Suresi 173. Ayet

<sup>15</sup> Maide Suresi 23. Ayet

mevlamızdır.” Müminler yalnız Allah’a güvenip dayansınlar.”<sup>16</sup> ayetleri de örnek gösterilebilmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere yüce Allah (cc) insanların zor ve sıkıntılı dönemlerinde de kendisinden yardım istemelerini ve kendisine teslim olmalarını tavsiye etmektedir. Bu **teslimiyeti** samimi şekilde gerçekleştiren kişiler için stresli durumlardan kurtulmak kolaylaşmaktadır. Yaratıcıya olan bağlılık ve bu bağlılığı artırmak, O’nun varlığını, yardımını ve sonsuz bilgisini **tefekür** etmek stresle başa çıkma sürecinde önemli bir etken olarak görülmektedir.

#### 4.5.3. İbadetlere Yönelim

Stresle başa çıkma sürecinde dini inancına yöneldiğini belirten katılımcıların en çok bahsettiği ve ilk akla gelen davranış **dua etmektir**. Stres altındayken bu durumdan kurtulmak için dini inancına yönelen kişiler inançlarının ibadet olarak gördüğü davranışları gerçekleştirildiğinde rahatsızlıklarının ve stresin etkisinin azaldığını ifade etmiştir. Özellikle stresli anlarda ilk akla gelen ibadet dua etmektir. Dua insanların içinde buldukları durumu Allah'a anlatarak kendisinin yardımını istemek olarak tanımlanabilir (TDV,14.03.2021). Dua eden kişiler, Allah'ın yardımının kendilerine ulaşacağına inanmakta ve bu inanç kişileri rahatlatmaktadır.

Stresle başa çıkma sürecinde başvurulan diğer ibadetler **namaz kılmak, Kur’an-ı Kerim okumak, zikir çekmek, sadaka vermek** olarak sıralanabilir. Namaz kılmak ve Kur’an-ı Kerim okumak konularında, katılımcılar bu ibadetlerin kendilerini sakinleştirdiğini ve rahatlattığını ifade etmiştir.

*“Kuranımı alır okurum, abdestimi alırım ne bileyim çocuklarımın yanına geçer onlara dua ederim, ne bileyim bir ilahi söylerim belki evde. Öyle.”*

*“...Bir şey oldu bir olumsuzluk oldu çok kızdınız. Yani orada devam ederseniz karşınızdaki insanları kırarsanız yani onun ötesi yok. O zaman orayı kesip ya yürüyüş yapacaksınız ya ortamdaki uzaklaşacaksınız veya gidip işte tesbih çekeceksiniz, namaz kılacaksınız.”*

*“...İşte Kur’an okumak sıkıntılı zamanlarda bunlar yani ölüm, Kur’an bunları düşünürüm. Ahireti düşünürüm yani.”*

---

<sup>16</sup> Tevbe Suresi 51. Ayet

Bu ibadetleri yapmak için abdest alma gerekliliğinin sağlanmasının da kişiyi sakinleştirdiği ifade edilmektedir.

*“Yani, şöyle söyleyeyim elimi ya da yüzümü yıkama ihtiyacı duyduğumda abdest almayı tercih ederim.”*

Bazı katılımcılar öfkeli ya da üzüntülü hissettikleri anlarda, içinde buldukları durumdan bunaldıkları zamanlarda eğer kılması gereken bir vakit namazı varsa onu, yoksa da nafîle bir namaz kılarak rahatladıklarını, zihinlerini sakinleştirdiklerini şu ifadelerle belirtmiştir:

*“...stresle karşı karşıya geldiğimde dini açıdan baktığım zaman namaz kılma ihtiyacı duyarım.”*

*“Yani şimdi tabi ki ben şimdi namazımı kılıyorum bu Allah'ın emri. İnaniyorum dediğiniz zaman bunun temeli zaten namazdan geçiyor. Yani zorda olduğumuz zaman da namaz kılıyoruz, olmadığımız zaman da namaz kılıyoruz yani. Gemi illaki fırtınaya tutulduğunda Allah'a yalvaracak değiliz yani. Bugün selametteyiz ama bir saniye sonra ne olacağını bilmiyoruz. Yani o selamet şu anda da o selamet bitebilir. Bittiği zaman da dua ediyoruz. Selametteyken de dua ediyoruz.”*

**Mescitte zaman geçirmenin** kişiye zaman tanınması ve yalnız kalma fırsatı sunmasının kişiyi sakinleştirdiği ifade edilmektedir. Yine kişiyi sakinleştiren bir ibadet olan zikir çekmenin özellikle kimseye belli etmeden yapılabilir olması, her ortamda kişinin Allah ile bağ kurabilmesini sağlamaktadır.

**İbadetlerde devamlılık sağlamak ve sorumluluklarını yerine getirmek,** maddi veya manevi olarak **yardıma muhtaç birine yardım etmek** gibi davranışların da kişinin stresten uzaklaşmasına yardımcı olduğu ifade edilmiştir.

#### **4.5.4. Dini Sosyalleşme**

Dini sosyalleşme olarak isimlendirilen bu kategori aslında sosyal destek arama davranışıyla benzer bir anlamı ifade etmektedir. İki durumda da stresli kişi, içinde bulunduğu durumu biriyle paylaşmak, stres ortamından uzaklaşabilmek adına sosyalleşmek gibi ihtiyaçlar hissetmektedir. Yalnız dini sosyalleşme konusunda birtakım farklılıklar bulunmaktadır. Dini sosyalleşmede kişi, içinde bulunduğu

durumu paylaşacak olduğu kişinin **dini inanç yönüyle kendisiyle aynı fikirde olmasını istemektedir.**

Bunun yanı sıra bazı katılımcılar için sorununu paylaşacağı kişinin kendisini dini birtakım dayanaklarla telkin ve teskin etmesi, dini inanca dayanarak birinden **destek almak** ve hatta birisine **destek olmak** stresle başa çıkmada önemli rol oynamaktadır. Katılımcılardan biri bunu abisiyle olan ilişkisi üzerinden şu şekilde ifade etmektedir:

*“Valla şimdi mesela abimden çok şey alırım öğüt alırım. Bu safhaya gelmemin nedenlerinden bir tanesi odur. Kendisi bana çok iyi derecede öğütler verir. Kendisini dinlerim. Dinlediğim konularda böyle iyi anlaşılabilir şekilde bazı şeyleri anlatır ben rahatlarım. O zaman daha çabuk kendime gelirim yani daha hızlı olur benim stresten kurtulmam, sıkıntıdan kurtulmam.”*

Ek olarak, kişinin **çocuklarıyla vakit geçirmesi, dini sohbetlere katılmak, aynı dine mensup kişilerle bir arada olmak** ve birtakım paylaşımlar yapmak da stresi azaltmaya yardımcı etkenler olarak görülmektedir. Katılımcılardan biri aynı dine mensup kişilerle bir arada olmanın kendisi için oluşturduğu etkiyi şu şekilde ifade etmiştir:

*“Onlarla kurduğum bağ evet o da rahatlatıyor. Aslında stresten kurtulmama sebep olan o sosyal yaklaşım vardı daha önceki sorularda, bu o soruyla aynı. Bunun cevabı o soruyla da aynı. Zaten inancıma göre yaşadığım insanlarla beraber bu derdimi paylaşıyorum. Başka kişilerle paylaştığımda zaten derdimi anlatamıyorum yani. Aynı frekansı yakalayamıyoruz.”*

#### **4.5.5. Dini Ritüellerin Zamanında/Tam Yapılması**

Analiz sonuçları incelendiğinde, strese sebep olan etkenler arasında düzenli şekilde ibadet yapan kişilerin bu ibadetlerinin aksaması veya yapılamamasının strese sebep olduğu tespit edilmiştir. Burada da tam tersi bir şekilde ibadetlerin düzenli, eksiksiz ve zamanında yapılması durumunun stresi önlediği sonucuna varılmaktadır.

Düzenli olarak ibadet yapan kişilerde öncelikle ibadetleri hakkında bir **sorumluluk hissi** oluşmaktadır. Özellikle namaz ibadetinde Allah’a karşı hissedilen

bir sorumluluk duygusu olduğu ifade edilmektedir. İbadetlerini yerine getiren kişi, üzerindeki sorumluluğu hakkıyla taşıdığını düşünmektedir. İbadetleri düzenli ve eksiksiz yapmanın **beden ve ruh sağlığında değişime** sebep olduğu ifade edilmektedir. İlk olarak hissedilen duygunun **mutluluk** ve **huzur** olduğu ifade edilmiştir. Kişi Allah'ın kendisine yüklediği sorumluluk karşısında gayret ederek elinden geleni yapmaktadır. İbadetleri eksiksiz ve düzenli yaparak, **Allah'a teslim olmanın** ve **tevekkül** etmenin stresten uzaklaştırdığı ve **endişeyi önlediği** belirtilmektedir.

#### 4.6. Dinin Hayattaki Yeri

Bu temada, kişilerin dini inançlarının iş hayatlarına, hayattaki amaçlarına, yaşam şekline nasıl etki ettiği ve dini inancın kendileri için ne ifade ettiğiyle ilgili bulgular yer almaktadır. *Dini inancın iş hayatına etkisi* kategorisinde kişinin iş yerindeki davranış biçimi, çalışanlarına karşı davranışları, iş yapma biçimi gibi konularda dini inancın nasıl bir rolü olduğuyla ilgili bulgular yer almaktadır. *Dini inancın genel hayata etkisi* kategorisinde kişinin yaşamında dini inancın nasıl bir yeri olduğu, inancının hayatında ne kadar etkisi olduğu açıklanmaktadır. Son olarak *inancın anlamı* kategorisinde de katılımcıların dini inançlarına nasıl bir anlam attiklerine dair bulgular yer almaktadır.

##### 4.6.1. Dini İnancın İş Hayatına Etkisi

Dini inanç bazı insanlar için hayatın her alanında etkili olurken bazıları için belirli alanlarda etkili olmaktadır. Katılımcıların bazıları dini inancını iş hayatına kesinlikle yansıtmadıklarını ifade ederken bazıları ise iş ortamındaki davranışlarını ve iş yapma biçimlerini etkileyen bir unsur olarak görmektedir.

Öncelikle, dini inanç bir yöneticinin çalışanlarına karşı **davranışlarında daha özenli olmasını** sağlayan bir unsur olarak görülmektedir. Katılımcıların bu konuda en çok belirttiği davranış karşıdaki insana **hoşgörülü ve adaletli davranmaktır**. En çok önem verilen noktaların İslam dininin hoşgörü ve adaleti emretmesi anlayışıyla uyduğu görülmektedir. Nitekim ayet-i kerimelerde “Allah size, emanetleri mutlaka ehline vermenizi ve insanlar arasında hükmettiğiniz zaman adaletle hükmetmenizi emreder. Allah size ne güzel öğütler veriyor. Şüphesiz Allah

her şeyi işitmekte, her şeyi görmektedir.”<sup>17</sup>,”Ey iman edenler! Allah için hakkı ayakta tutun, adaletle şahitlik eden kimseler olun. Herhangi bir topluluğa duyduğunuz kin, sizi adaletsiz davranmaya itmesin. Adaletli olun; bu, takvâya daha uygundur. Allah’tan korkun. Şüphesiz Allah yaptıklarınızdan haberdardır.”<sup>18</sup>, “De ki: ”Rabbim adaleti emretti.”<sup>19</sup>, “Muhakkak ki Allah adaleti, ihsanı, akrabaya karşı cömert olmayı emreder; hayâsızlığı, kötülüğü ve zorbalığı yasaklar. İşte Allah, aklınızı başınıza almanız diye size böyle öğüt veriyor.”<sup>20</sup> şeklinde birçok yerde adalet vurgusu yapılmaktadır. Dolayısıyla bir Müslüman için hayatının her yerinde olması gereken adalet anlayışı iş yaşamında da büyük önem taşımaktadır. Katılımcıların, iş arkadaşları ve çalışanlarına karşı adaletli davrandığını ifade etmesi ve adaletli davranması gerektiğini düşünmesi dini inançlarının gerektirdiği birtakım hassasiyetlerin iş yaşamına yansıtılması gerektiğini düşündüklerini ortaya koyabilmektedir.

İş ortamında hoşgörülü ve adaletli olmak; insanlara karşı daha **ılımlı davranmak**, hatalı davranışlarda **empati yapmak**, kendinden kaynaklı hatalarda **özür dilemek**, çalışanlara ve iş arkadaşlarına karşı **şeffaf olmak**, yardıma ihtiyacı olan kişilere karşılıksız olarak **yardım etmek**, konuşma esnasında **üsluba dikkat etmek**, herkese karşı **saygılı ve eşit davranmak**, gerektiği yerde **tevazu** göstermek gibi davranışları da beraberinde getirmektedir. **Hakkaniyetli olmak** ve **kul hakkına riayet etmek** adalet kavramının beraberinde getirdiği diğer dikkat edilmesi gereken noktalardır. Müslüman bir insan için kul hakkı konusu çok önemli bir konu olarak görülmektedir. Yüce Allah Kur’an-ı Kerim’de “Mallarınızı aranızda haksızlıkla yemeyin. Bile bile, günaha sarak, insanların mallarından bir kısmını yemeniz için onun bir parçasını yetkililere aktarmayın.”<sup>21</sup> diyerek insanların birbirlerinin haklarını bilerek gasp etmesini yasaklamıştır.

Katılımcıların özellikle belirttikleri bir diğer nokta, çalışanların **ibadet ve inanç özgürlükleridir**. Birçok katılımcı suiistimal edilmemesi şartıyla çalışanlarının ibadetlerini yerine getirmesini bir sorun olarak görmemektedir. Yalnız bir firmanın

---

<sup>17</sup> Nisa Suresi 58. Ayet

<sup>18</sup> Maide Suresi 8. Ayet

<sup>19</sup> Araf Suresi 29. Ayet

<sup>20</sup> Nahl Suresi 90. Ayet

<sup>21</sup> Bakara Suresi 188. Ayet

orta kademe yöneticisi olan bir katılımcı, inancının gereği olan ve iş dışındaki hayatında yerine getirdiği bir davranışı şirket politikaları gereği iş yerinde yerine getiremediğini ifade etmiştir.

Dini inancın iş hayatına etkilerinden bir diğeri kişinin çalışma biçimine olan etkisidir. Bazı katılımcılar, dini inançları gereği işlerine bir **emanet** gözüyle bakabilmektedir. İşletme kendine ait olmasa bile yaptığı **işi benimseyerek**, elinden gelen en düzgün şekilde yapmaya gayret ettiğini ifade etmektedir. Yaptığı iş ile **insanlara fayda sağlama** gayesi taşımaktadır. İşletme ortamında bir **güven** oluşması için **sorumluluklarının bilincinde, dikkatli, doğruluğu** ilke edinerek görevlerini yerine getirmeye çalışmaktadır. İnancın, kişiye **mantıklı düşünme yeteneği** kattığı ifade edilmektedir.

#### 4.6.2. İnancın Anlamı

Bu kategori, katılımcıların dini inançlarını ne şekilde anlamlandırdıklarıyla ilgili bulguları içermektedir. Dini inanç herkes için farklı anlamlar içerebilmektedir. Bazı kişiler için **hayatın merkezi** olarak görülürken bazı kişiler içinse **hayatın sıradan bir parçası** olarak görülmektedir. Bu araştırmanın katılımcıları için dini inanç, temelde Allah'ın varlığına iman etmek anlamını taşımaktadır. Bir yaratıcıya **inanmanın ihtiyaç olduğu** düşünülmektedir. Allah'a iman etmekle birlikte kişi O'nun yüceliğini ve kudretini kabullenmiş olmaktadır. Bu durum beraberinde hem **yaratıcıya güven duygusunu** hem de **korkma duygusunu** getirmektedir. Yaratıcıya karşı bir **teslimiyet** duygusu hissedilmektedir. Bununla birlikte inandığı yaratıcıya karşı yerine getirmesi gerektiği **dini görevler** ve **dua etme** kavramları da dini inanç algısının temelinde yer almaktadır.

Dini inanç katılımcılar için çok farklı anlamlar ifade edebilmektedir. Dini inanç hayatın merkezine konulduğunda kişi için hayatın tümü inancının gereklilikleri üzerinden şekillenmektedir. Böyle kişiler için dini inanç **hayatı düzenleyen** ve kişiye **yol gösteren** bir olgu olmaktadır. İnancın getirdiği kurallar, kişilerin davranışlarını düzenlemesine etki etmektedir. İslam dini hayatın tüm alanlarına hitap ettiği için, dinini hayatın merkezine alan kişiler yaşamlarını bu çerçevede sürdürmeye dikkat etmektedir. Dolayısıyla dini inancın kişiler için bir **öncelik** olduğu ifade edilmektedir. Katılımcılardan bazıları dini inancın **ailede öğrenilen bir olgu**

olduğunu, özellikle çocuk yaşta ve ailede başlayan dini öğretilerin kişilerin **karakter oluşumuna etkisi olduğunu** düşünmektedir. Dini inancın **kişinin dürüstlüğüne** ve **gösterişçi bir yapıdan uzak olmasına, ölçülü davranışlar sergilemeye**, hayata karşı daha **iyimser bir bakışa sahip olmaya, hoşgörülü ve yardımsever olmaya** katkı sağladığı ifade edilmektedir. **Vicdanlı** bir insan olmanın da dini inançla bağlantılı olduğu ve inancın kişinin vicdanlı olmasını sağladığı belirtilmiştir.

Bazı kişiler için inanç **yaşamın anlamı** olarak ifade edilmektedir. Müslüman olarak doğmuş olmanın ve bu din üzere hayatını devam ettiriyor olmanın bir **nimet** ve **şükür sebebi** olduğu belirtilmiştir. Dini inancın, kişilere **manevi bir huzur ve kuvvet** sağladığına inanılmaktadır. Dini inancın insanların hayatında **rahatlatıcı** ve **sakinleştirici** bir etkisi olduğu ifade edilmektedir. İnsana **güç verdiği, yardımcı olduğu** ve **stresi önlediği** düşünülmektedir.

Dini inanç, **hayatı planlamaya yardımcı** olan, insanı  **motive eden**, hayatta **amaçlar edinmesini sağlayan** ve **başarı getiren** bir olgu olarak görülmektedir. İnançın **kişiyi koruduğuna, kontrol sağladığına** inanılmaktadır. **Hayatı güzelleştirmeye**, hayatla ve insanlarla daha **barışık** şekilde yaşamaya yardımcı, **mutluluk ve huzur getiren** bir etkisi olduğuna inanılmaktadır.

#### 4.6.3. Dini İnançın Genel Hayata Etkisi

Dini inancın hayata nasıl etki ettiğiyle ilgili katılımcıların çeşitli görüşleri bulunmaktadır. Öncelikle inançla ilgili en çok bahsedilen ifadelerden biri **kadere iman** etmektir. Katılımcılara göre, **doğru kader bilincine** sahip olan ve kadere iman eden bir kişi hayatta karşılaştığı olaylarda daha **kabullenici** bir yaklaşım sergileyebilmektedir. Olumsuz olaylar karşısında **sabır göstermek**, olaylara **imtihan bilinci** ile yaklaşarak isyandan uzak bir noktada durmayı sağlamaktadır. Kişi içinde bulunduğu olumsuz durumlardan kurtulabilmek için gayret ederek ve **Allah'ın yardımına güvenerek** bu durumların üstesinden gelebilmektedir. Dolayısıyla inancın **tevekkül** noktasında kişi için **sabır** ve **şükür** gibi kazanımları olmaktadır.

Dini inanç **kişinin kendisi ile olan ilişkisini, insanın çevre ile olan ilişkisini** ve **insanın yaratıcı ile olan ilişkisini düzenleyen** bir olgu olarak da görülmektedir. Kişinin kendisiyle ilişkisinde, geçmiş yaşantıdaki hatalardan dersler çıkarmak ve hep

daha iyiye gitmek için gayret etmek ve daha umutlu bir hayat sürmekte etkisi olduğu düşünülmektedir. Çevreyle kurulan ilişkilerde dini inancın özellikle kişilerin başkalarının haklarını sömürmemek, gasp etmemek, dikkatsiz davranarak mağdur etmemek gibi konularda önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. **Kul hakkı** konusu, tüm katılımcılar için önemli bir konu olarak ifade edilmiştir. Bununla birlikte kişi, inancı gereği çevresine **doğru örnek olabilmeyi** amaç edinebilmektedir. Kendisi de bir davranışın veya konunun doğrusunu ve en iyisini öğrenmek üzere çevresinden çeşitli şekillerde örnek alabilmektedir. **Dinlemek** ve **paylaşmak, örnek almanın** ve **örnek olmanın** en önemli etkenlerinden olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca inancın, maddi ve manevi olarak paylaşma duygusunu harekete geçirdiği belirtilmiştir. Özellikle maddi anlamda sorunlar yaşayan birine destek olmak inancın bir gereği olarak görülmektedir.

Dini inancın etkili olduğu bir diğer ilişki, insanın yaratıcı ile kurduğu bağ ve ilişkidir. Bu noktada çeşitli etkenler bulunmaktadır. Kişi yaratıcı ile ilişkisinde sıkı ve sarsılmaz bir bağ elde edebilmek, **Allah'ın rızasını kazanabilmek** adına bazı davranışlar sergilemektedir. İnanılan dinin tüm kuralları bu davranışların kapsamında olmakla birlikte en çok yapılan davranış fiili ibadetlerdir. Allah'ın insanlar **için farz kıldığı ibadetlere riayet etmek**, daha dikkatli ve daha fazlasını yapabilmek adına gayret etmek buna örnek olarak verilebilmektedir. Bunun yanı sıra, **ahiret inancı** ve dünya hayatının sona ermesiyle yeni bir hayata başlayacağını, dünyada yaptığı davranışlarla ilgili hesap vereceği düşüncesi de insanı Allah'ın rızasını kazanma noktasında daha çok gayret etmeye sevk edebilmektedir. Ölümün zamansız olması gerçeğinin farkında olmak kişiyi **hazırlıksız yakalanmak** ve imansız bir şekilde ölmek konularında endişelendirmektedir. **İnancını kaybetmemek** adına Allah'a daha yakın olma isteğini tetiklemektedir. Ölüm sonrasında yeni bir hayata başlanacağına inanan bir kişi, dünyada yaptığı her türlü **davranışın karşılığını alacağını** bilmektedir. Nitekim İslam'ın aziz kitabı Kur'an-ı Kerim'de "Kim zerre miktarı hayır yapmışsa onu (karşılığını) görür. Kim de zerre miktarı şer işlemişse onu (karşılığını) görür."<sup>22</sup> buyurulmaktadır. Kişi geçmişte yaptığı hatalardan **pişmanlık** duyup **tövbe** ederek, Allah'ın kendisi için verdiği nimetlere **şükrederek** her daim

---

<sup>22</sup> Zilzal Suresi 7-8. Ayetler

**tefekkür** ve **tevekkül** üzere olduğunda da kendisini Allah'a daha yakın hissetmektedir.



## V. BÖLÜM

### TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular tartışılıp, literatür ile karşılaştırılarak yorumlanacaktır. Bununla birlikte araştırma sonucunda ortaya koyulan öneriler de bu bölümde yer alacaktır.

#### 5.1. Tartışma ve Sonuç

Araştırma, yöneticilerin stresle başa çıkma süreçlerinde dini inançlarının süreçte nasıl bir rol oynadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Nitel yöntem kapsamında ele alınan bu çalışmada fenomenoloji deseni benimsenmiştir. Verilerin toplanması aşamasında görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından önceden hazırlanan görüşme soruları katılımcılara sorulmuş, verdikleri yanıtlar katılımcı izniyle kayıt altına alınmıştır. Katılımcı grubu, Düzce Organize Sanayi Bölgesi bünyesindeki çeşitli firmaların orta ve üst kademe yöneticilerinden oluşmaktadır. Katılımcıların bazıları ile yüz yüze görüşülürken bazıları ile telefon görüşmesi ya da görüntülü görüşme şeklinde iletişim kurulmuştur. Veri toplama sürecinin salgın dönemine denk gelmesi sebebiyle görüşme şekli katılımcıların tercihine bırakılmıştır. 24 erkek, 1 kadın olmak üzere toplam 25 katılımcı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Katılımcıların yöneticilik görev süreleri 2 ila 35 yıl arasında değişmektedir. Yedi katılımcının yöneticilik tecrübesi on yılın altında, on iki katılımcının on ile yirmi yıl arasında ve altı katılımcının da yirmi yılın üzerindedir. Katılımcıların yaşları 27 ila 60 yaş aralığında değişmektedir. Verilerin toplanmasının ardından veri analizine başlanmıştır. Veri analizinde herhangi bir analiz programı kullanılmamıştır. Veriler içerik analizine tabi tutulmuş ve karma kodlama yöntemi ile kodlama yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda 485 kod elde edilmiştir. Bu kodlar 33 kategori altında toplanmış ve temelde 6 tema (stres algısı, stres kaynakları, stresin sonuçları, başa çıkma, dini başa çıkma, dinin hayattaki yeri) ortaya çıkmıştır.

Her bir tema ve temaları oluşturan kategoriler ile ilgili değerlendirmeler detaylı bir şekilde ele alınmış ve literatür ile ilişkileri değerlendirilerek gerekli tartışmalar yapılmıştır.

Araştırma sonucunda yöneticilerin stresi nasıl algıladıkları, hangi durumlarda strese girdikleri ve sonuçlarının ne olduğu, stresle başa çıkarken ne gibi yöntemlere başvurdukları, başvurdukları yöntemler arasında özellikle dini inançlarından nasıl destek aldıkları ve dini inancın kişinin hayatına, stres sürecine ve sonuçlarına ne şekilde etki ettiğiyle ilgili çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Araştırma sonucuna göre katılımcıların stresi dört şekilde anlamlandırdıkları tespit edilmiştir. Bazı kişiler stres sürecinin kendilerini geliştirdiğini ve disiplin kazandırdığını, çok yönlü düşünme yeteneği sağladığını ifade ederek **olumlu** bir bakış açısı sergilerken bazı kişiler için stres tamamen sorun, sıkıntı, kaygı, karmaşıklık, beklenmeyen durumlar gibi **olumsuz duygu ve durumları** ifade etmektedir. Olumlu ve olumsuz stres algısının yanı sıra katılımcıların **duygusal ve fiziksel** özellikleri itibariyle de stres algısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Duygusal kısım özellikle huzursuzluk, mutsuzluk, heyecan, korku, kızgınlık, buhran gibi kişiyi psikolojik olarak etkileyen duygulardan oluşurken; fiziksel olarak anlamlandırılan kısımda özellikle baş ağrısı, uyku bozuklukları, yorgunluk gibi stres anında ya da süreç boyunca kişinin fiziksel olarak hissettiği değişimler ifade edilmektedir. Duygusal ve fiziksel stres algısının aynı zamanda stresin meydana getirdiği birtakım sonuçlar olduğu görülmektedir. Bunun sebebi, kişinin stres süreçlerinde aynı veya benzer durumları yaşaması sonucu yaşadığı durum ile stres kavramını bağdaştırması olduğu düşünülmektedir.

Stres kaynakları konusunda on farklı kategori tespit edilmiştir. Bu kategorilerden işle ilgili stres kaynakları, çalışanlarla ilgili stres kaynakları ve yöneticiyle ilgili stres kaynakları olmak üzere üç başlık doğrudan örgütsel stres kaynakları olarak literatürle bağdaştırılmakta ve uyum sağlamaktadır. İşle ilgili stres kaynaklarında en fazla üzerinde durulan konular zaman yönetimi, müşteri ilişkileri, üretim süreci, iş yükü, işle ilgili herhangi bir çözümsüzlük, kontrol kaybı gibi durumlardır. Literatüre bakıldığında zaman baskısı (İştar, 2012: 2-5), iş yükü ve kontrol etme yetisine sahip olamama (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 19; Kaymaz,

2019: 494), fiziksel çalışma ortamı (Cleveland vd., 2007: 276) gibi bulguların araştırma sonuçlarıyla uyumlu olduğu görülmektedir. Çalışanlarla ilgili stres kaynaklarında özellikle sorumsuz davranışlar sergilenmesi, iş yeri kurallarının ihlal edilmesi, yetkisizlik, bilgisizlik ve tecrübesizlik gibi durumların kişinin stres yaşamasına sebep olan etkenler olduğu belirtilmektedir. Bu durumların, Cooper & Marshall (1978) ve Thomas & Herson (2002) gibi araştırmacıların örgütsel stres kaynaklarıyla ilgili ortaya koyduğu görüşler arasından örgütsel rol başlığıyla uyum sağlamakta olduğu görülmektedir (Danna ve Griffin, 1999: 371-374; Cleveland vd., 2007: 276-277). Yöneticiyle ilgili stres kaynaklarının genellikle yöneticinin planlama hataları, disiplinsizlik ve ast üst ilişkileri konularında dile getirildiği görülmektedir. Luthans'a (1992: 404) göre de adaletsiz değerlendirmeler ve denetim düzeni, iletişim yetersizliği gibi durumlar örgütsel strese yol açan faktörlerdendir. Genel anlamda işle ilgili stres faktörlerinin literatürde yer alan örgütsel stres faktörleriyle uyum sağladığı görülmektedir. İş stresini tetikleyen diğer bir etken iş-aile dengesidir. Cooper ve Marshall'ın (1978) da belirttiği gibi kişinin iş yaşamı ile aile yaşamı arasındaki dengeyi yönetme çabası kişide strese sebep olabilmektedir (Danna ve Griffin, 1999: 374). Bu araştırmanın sonucuna göre, aile içi iletişim sorunları en önemli sorunlardan biri olarak görülmektedir. Aile içi iletişim sorunlarının çözülememesi durumu sorunların birikmesine yol açmaktadır. Böyle durumlarda kişiler her ne kadar yansıtılmak için çabalasa da içinde bulunduğu stresli durumu iş yaşamına da taşıyabilmektedir. Diğer bir önemli sorun maddi geçim kaygısı olarak ifade edilmektedir. Özellikle temel ihtiyaçların karşılanamaması ve yanı sıra ailenin isteklerine cevap verememe durumu kişiyi büyük oranda stresle karşılaştırabilmektedir. Böyle bir durumda aldığı ücreti yetersiz bulmakta, emeğinin karşılığını alamadığını düşünmektedir.

Kişilerin stresle karşılaşmasına sebep olan diğer nedenlerden ikisi duygusal etkenler ve kişilik özellikleridir. Duygusal stres kaynakları kişinin kaygı, endişe, korku, karamsarlık gibi duyguların kişi üzerinde oluşturduğu stresi ifade etmektedir. Bu noktada kişilik özelliklerinin de etkili olduğu düşünülmektedir. Bir kişinin kişilik yapısı olarak strese yatkın olmasının, duygusal değişimlerden daha kolay etkilenebilir olmasını tetikleyebileceği düşünülmektedir. Nitekim insanların kişilik özelliklerine göre stres faktörlerine verdikleri tepkinin farklı olabildiği görülmektedir

(Baltaş ve Baltaş, 2018: 41). Beş faktör kişilik özelliklerinden nevrotik kişilik özelliğinin öznel iyi oluşa negatif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir (Doğan, 2013: 61). Nevrotik eğilim gösteren kişilerde anksiyete, depresyon, sinirlilik ve korku gibi olumsuz ruh hallerinin ve fiziksel semptomların görülme olasılığının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Judge vd., 1999: 624).

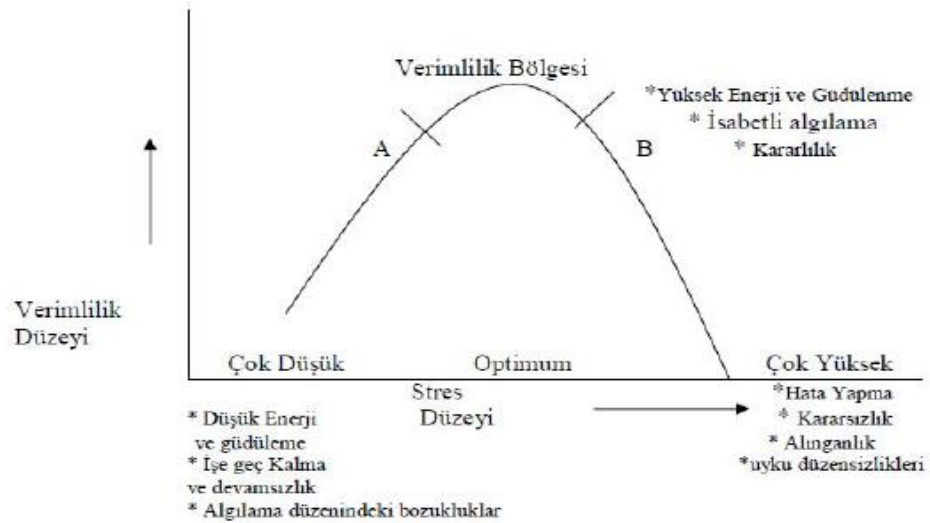
Stres kaynakları arasında önemli bir yeri olan diğer etken sağlık sorunlarıdır. Araştırmanın sonucuna göre kişiler kendisinin aile üyelerinin ve sevdiklerinin başlarına gelebilecek bir kaza, hastalık ve benzeri durumlarda strese girmektedir. Bazı katılımcılar kendilerinden ziyade aile üyelerinin sağlık durumları konusunda endişe etmektedir. Nitekim literatürde de aile bireylerinin yaşadıkları sağlık sorunlarının kişi için bir stres etkeni olduğu belirtilmektedir (Uğur, 2005: 15). Katılımcılar için en çok strese sebep olabilecek sağlık sorunları ciddi hastalıklar ve sürecin belirsiz olduğu hastalıklar olarak ifade edilmektedir.

Sosyal ilişkiler ve iletişimdeki sorunlar da kişileri strese iten nedenler arasında yer almaktadır. Okutan ve Tengilimoğlu (2002; 21) stres faktörlerinden bahsederken beşeri ilişkileri ele almaktadır. Yapılan araştırmanın sonucunda genel anlamda sosyal ilişkilerdeki sorunların ve kişilerin birbirleriyle kurdukları iletişimdeki kopuklukların, düzgün iletişim kuramamanın kişiyi strese iten nedenler arasında oldukları görülmekte ve bu etkenler de literatürü destekler niteliktedir.

Son olarak strese neden olan etkenler arasında düzenli yapılan dini ritüellerin çeşitli sebeplerle yapılamaması ya da eksik yapılması gibi durumlar yer almaktadır. Katılımcılardan bazıları düzenli şekilde yaptığı bir ibadeti olduğunu ve ibadetiyle ilgili bir eksiklik ya da düzensizlik söz konusu olduğunda huzursuzluk yaşadığını belirtmiştir. Bazılarına göre ise telafisi yapılabilecek olan bir ibadetin yapılamaması ya da eksik yapılması gibi bir durum strese yol açmamakta ve kişi telafi yollarına gitmektedir. Dini ritüellerdeki eksikliklerin ya da düzensizliklerin strese yol açıp açmadığıyla ilgili literatürde bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Stresin meydana getirdiği sonuçlar konusunda, bulgular incelendiğinde literatürle büyük uyum sağladığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde genel anlamda stresin üç sonucu olduğu söylenebilmektedir. Bunlar stresin meydana getirdiği fizyolojik sorunlar, psikolojik sorunlar ve davranışsal sonuçlar olarak ele

alınmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23-24; Uğur, 2005: 19-20). Anlık fizyolojik sorunlar uzun dönem sorunlara, duygusal değişimler uzun dönemde kronik psikolojik rahatsızlıklara dönüşebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2018: 30-31). Bu araştırmanın sonucuna göre de stresin meydana getirdiği sonuçlar olumlu ve olumsuz birtakım davranış değişiklikleri, duygusal değişimler, fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunları olarak sınıflandırılmıştır. En fazla belirtilen olumsuz davranış stresli anlarda sesini yükseltmek olarak tespit edilmiştir. Diğer bir önemli değişim de sigara kullanımındaki artış ve stresli anlarda sigaraya yönelimin artması konusunda belirtilmiştir. Nitekim sigara, alkol, uyuşturucu gibi maddelere yönelimin stresle başa çıkmada kişilerin sıklıkla başvurduğu yöntemler arasında olduğu söylenebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 24). Olumlu davranış değişiklikleri konusunda bahsedilen değişimler genel anlamda kişinin daha hassas davranması, içinde bulunduğu durumda özeleştiri yapması gibi davranışları içermektedir. Bununla birlikte stresin bir motivasyon kaynağı olduğu düşünülmektedir. Stresin olumlu yönleri arasında insanı yenileyen ve geliştiren bir özelliği olduğu bilinmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2018: 67). Optimum stres düzeyinde olan bir kişinin verimlilik bölgesinde olduğu; dolayısıyla yüksek enerji, algılama ve kararlılık konularında iyi bir noktada olacağı düşünülmektedir (Ertekin, 1993'den akt: İştar, 2012: 16).



**Kaynak:** Ertekin, 1993'ten Aktaran İştar, 2012: 16.

### Şekil 1. Stres ve Verimlilik İlişkisi

Araştırmanın sonucuna göre stresli bir durumun içindeyken duygusal değişim yaşayan kişilerin en çok bahsettiği duygu değişimi sinirlilik olarak tespit edilmiştir. Agresiflik, gerginlik, içine kapanma gibi değişimler de yaşanabildiği ifade edilmiştir. Nitekim stresin ortaya koyduğu duygusal sonuçlar arasında sinirlilik, gerilim, öfke, yalnızlık hissi gibi durumların bulunduğu görülmektedir (Uğur, 2005: 19). Stresin Fizyolojik ve psikolojik sonuçları incelendiğinde literatürde solunum düzensizliği, terleme, kan şekeri seviyesinde değişim, ağız kuruluğu, kalp çarpıntısı (Uğur, 2005: 20), şeker hastalığı, migren, astım, ülser ve benzeri kronik rahatsızlıklar (Şahin, 2005: 55; Kirel, 1993: 162), anksiyete (Beehr ve McGrath, 1992: 7), uyku bozukluğu (Akersted vd., 2002: 741), majör depresif dönemler yaşamak (Hammen, 2005: 293), tükenmişlik sendromu (Hotopf, 1997: 2-3) gibi bir çok hastalıkla karşılaşılmaktadır. Araştırmanın sonucuna göre, kişilerin en çok bahsettiği fizyolojik sorun baş ağrısı olarak tespit edilmiştir. Bununla birlikte el titremesi, terleme, kızarma, kaşınma, halsizlik, tansiyon düşmesi ya da çıkması, mide ağrısı, bulantı ve kronik mide hastalıkları, uzun vadede şeker hastalığı ve kronik kalp hastalıkları, dermatolojik rahatsızlıklar, yorgunluk ve uyku problemleri yaşamak gibi sorunlar stresin kişiler üzerindeki fizyolojik etkileri olarak tespit edilmiştir. Psikolojik olarak kişilerin stresle birlikte yaşadığı sorunlardan biri panik halidir. Panik halini karar vermede zorluk, kaygı bozukluğu, korku, mutsuzluk, karamsarlık, sıkıntı hali, bunalım, dikkat dağınıklığı, moral bozukluğu gibi durumlar takip etmektedir. Bununla birlikte uyum sorunları, heyecan, sinirlilik ve gerginlik gibi durumların da stresin psikolojik sonuçları olarak ifade edildiği görülmektedir.

Araştırmanın sonucuna göre stresle başa çıkma sürecinde çözüm arayışı, sosyal destek, kişilik özellikleri, sigara yönelimi, stresten uzaklaşmak, dini inanca yönelim olmak üzere altı farklı yöntemden faydalandığı tespit edilmiştir. Çözüm süreci olarak adlandırılan stresle başa çıkma yönteminde kişiler öncelikli olarak sakinliği koruyarak sorunun kaynağına ve çözüm yollarına odaklanmaktadır. Önceki tecrübelerini de gözden geçirerek içinde bulunduğu durumu çözmeye yönelik adımlar atmaktadır. Sosyal destek olarak başa çıkma yönteminde kişi, gerek içinde bulunduğu durumu ve hislerini biriyle paylaşmak gerek çözüm noktasında konuyla ilgili deneyimi veya bilgisi bulunan birinden yardım istemek şeklinde çevresindeki

insanlardan bir destek arayışına girmektedir. Kişilik özelliklerinin de stresle başa çıkmada etkili bir rol oynadığı düşünülmektedir. Çünkü kişilik özellikleri stresi tetikleyebildiği gibi strese engel olmaya da yardımcı niteliktedir. İyimser bir bakış açısında sahip olmak, stresi yönetebilme becerisine sahip olmak, hoşgörü sahibi ve empati yeteneğinin güçlü olması, kişinin kendi yeteneklerinin ve kapasitesinin farkında olması gibi durumlar kişinin stresli durumlardan etkilenme ihtimalini azalttığı düşünülmektedir. Stresli durumlarda sigaraya yönelim olması durumu bu noktada stresin meydana getirdiği olumsuz sonuçlarla örtüşmektedir. Bu araştırmaya dahil olan katılımcılar arasında uyuşturucu madde kullandığını veya stresli anlarda alkole yöneldiğini ifade eden olmamıştır. Fakat sigara kullanan katılımcıların çoğu stresli durumlarda normalde içtiklerinden daha fazla sigara içebildiklerini ve stres anlarında sigara içme isteği duyduklarını ifade etmişlerdir. Bir diğer stresle başa çıkma yöntemi olan stres ortamından uzaklaşmak, kişinin genellikle sakinleşmek için yaptığı bir davranış olarak görülmektedir. Kişi bu noktada hoşlandığı aktiviteleri yapmak, sevdikleriyle vakit geçirmek, kendine zaman ayırmak gibi davranışlarla kendisini stresli ortamdan veya durumdan uzaklaştırarak stresin olumsuz etkilerini üzerinden atabilmektedir. Son olarak stresle başa çıkmada başvurulan yöntemlerden biri de kişinin dini inancına yönelmesi ve ondan destek almasıdır. Stresli durumlarda dini inancından destek aldığını belirten katılımcıların bu noktada en çok başvurdukları yöntemin dua etmek olduğu tespit edilmiştir. Dua etmekle birlikte namaz kılmak, ibadetlere özen göstermek, zorluklar karşısında sabretmek gibi davranışlar da kişinin dini inancından destek alırken gösterdiği birtakım davranışlar olarak ifade edilmektedir. Literatüre bakıldığında Lazarus'a göre (1993: 8) stresle başa çıkma temelde iki ana gruba ayrılmaktadır. Bunlardan biri kişinin stres etkenini ortadan kaldırmaya yönelik adımlar attığı problem odaklı başa çıkma, diğeri ise kişinin stres etkeninden uzaklaşmak ve etkisini azaltmak için çeşitli davranışlar sergilediği duygusal odaklı başa çıkmadır. Diğer bir araştırmada başa çıkma yöntemleri dine sığınma/yönelme, dış yardım arama, aktif planlama, duygusal-eylemsel kaçma, biyokimyasal kaçma ve bilişsel yeniden yapılanma şeklinde altı boyutta ele alınmıştır (Karakaş ve Koç, 2014: 613; Özbay, 1993; Özbay ve Şahin, 1997). Araştırma sonucunda elde edilen bulguların, kategoriler ile literatürdeki

yöntemler isim açısından farklılık gösterse de içerik itibariyle literatürle uyum sağladığı görülmektedir.

Araştırma sonucunda stresle başa çıkma yöntemleri arasından dini başa çıkmanın beş alt kategoriye sahip olduğu tespit edilmiştir. Kişilerin stresli dönemlerde dini inançlarından ne şekilde destek aldığına dair soruya verdiği cevaplar üzerinden şekillenen bu noktalar kader bilinci, Allah'a yönelim, ibadetlere yönelim, dini sosyalleşme ve ibadetlerin zamanında/tam yapılması şeklinde kategorileştirilmiştir. Literatüre bakıldığında stresle başa çıkma sürecinde dini başa çıkmanın temelde olumlu dini başa çıkma ve olumsuz dini başa çıkma şeklinde ikiye ayrıldığı görülmektedir. Olumlu dini başa çıkma stresli durumları iyimser bir bakış açısıyla ele almayı, yaratıcıdan manevi destek almayı, aynı dine mensup kişilerden destek almayı ve benzeri durumları içerirken, olumsuz dini başa çıkma yaratıcı ile zayıf bir ilişki kurmayı, yaratıcıya karşı kızgınlık gibi duygular beslemeyi, aynı dine mensup kişilere karşı hoşnutsuzluk gibi durumları ifade etmektedir (Pargament vd., 1998: 710-720). Yapılan araştırmada olumsuz dini başa çıkma süreci ile uyuşan bir ifadeye rastlanmamakla birlikte, katılımcılar ya dini inançlarından destek aldıklarını ya da herhangi bir şekilde destek almadıklarını ifade etmiştir. Stresli durumlarda inancıyla ilgili kavramlardan, yaratıcıdan, ibadetlerinden uzaklaştığını belirten herhangi bir katılımcı bulunmamaktadır. Stresli durumlarda dini inancından destek aldığını ifade eden katılımcıların ifadelerinden çıkarılan sonuca göre, kişinin kader bilincine sahip olması, Allah'ın varlığına ve kudretine iman etmiş olması, stresli anlarda çeşitli ibadetlere yönelmesi, kendisi ile aynı dine mensup kişiler ile bir arada bulunmak ve birtakım paylaşımlarda bulunmak ve son olarak da kişinin dini ritüellerini zamanında ve tam yapabilmesi stresle başa çıkmada olumlu etkisi bulunan yöntemlerdir. Dini ritüellerin eksiksiz ve zamanında yapılması ile kişinin stresli durumlarda ibadetlere yönelmesi farklı anlamlar taşımaktadır. Stresli durumlarda ibadete yönelmek, kişinin içinde bulunduğu durumdan kendini uzaklaştırmak ya da kendini rahatlatmak amacıyla yaptığı ve çoğunlukla sabit ritüellerin haricinde yapılan davranışlardır. Dini ritüellerin eksiksiz yapılması ise kişinin hayatının bir parçası haline getirdiği ve düzenli olarak yaptığı çeşitli ibadetlerin ya da ritüellerin zamanında ve eksiksiz şekilde yapılabilmesinin getirdiği mutluluk ve huzuru ifade etmektedir. Bu noktada kişilerin düzenli olarak yaptıkları

ibadetleri zamanında yapamamasının stresi tetiklediği ifade edilmektedir. Yanı sıra, kişiler ritüellerini düzenli ve eksiksiz bir şekilde yerine getirdiğinde stresi önleyici bir etkisi olduğuna inanmaktadır. Nitekim ritüellerin toplumsal hayata etkilerinin incelendiği bir araştırmada, ritüellerin sosyal bütünleşmeyi sağladığı ifade edilmektedir. Grupları bir arada tutmak, dayanışmayı artırmak, toplumda kolektif bilinci kuvvetlendirmek gibi etkileri olduğu düşünülmektedir (Karaman, 2010: 227). Diğer bir araştırmaya göre de ibadetlerin toplumsal bütünleşmeye katkı sağladığı, kişiyi kötülüklerden uzaklaştırdığı, toplumsal paylaşma, dayanışma ve yardımlaşmayı öğrettiği düşünülmektedir (Ünal, 2010: 355). İslam dininin gereği olan kurban ve zekat gibi ibadetlerin bencilliği azalttığı, cömertlik duygusunun gelişmesine katkı sağladığı; namaz, oruç ve hac gibi ibadetlerin de sabır, kararlılık ve dayanıklılık gibi özellikleri geliştirdiği ifade edilmektedir (Cengil, 2003:146).

Son olarak katılımcıların dini inançlarının hayatlarındaki yeri incelenmiştir. Bu noktada dini inancın iş hayatına etkisi, dini inancın genel hayata etkisi ve inancın anlamı olmak üzere üç kategori oluşmuştur. Dini inancın iş hayatına etkisi noktasında bazı katılımcılar iş yaşamları ile dini inançlarını bağdaştırmadıklarını ve iş yaşamında inançlarının herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmiştir. Bunun yanı sıra bazı katılımcılar ise inancın çalışanlara karşı daha özenli davranışlar sergilemeye sebep olduğunu ifade etmektedir. Bu noktada en çok üzerinde durulan iki önemli davranış hoşgörülü olmak ve adaetli olmak kavramlarıdır. Diğer önemli nokta ise çalışanlara inanç ve ibadet özgürlüğü sağlama konusunda sağlanan imkanlardır. Katılımcılar, kişilerin bu özgürlüğü suiistimal etmemesi şartıyla ibadetleri ve inançları noktasında çalışanlarına karışmadıklarını ve ibadetlerini yerine getirebilmeleri için imkan sağladıklarını belirtmektedir. Son olarak bazı katılımcılar dini inancın kişinin çalışma biçimine etkisi olduğunu ve kişinin işini benimsemesini, emanet bilinciyle yaklaşmasını, insanlara fayda sağlamak ve elinden gelenin en iyisini yapmak konularında motivasyonu sağladığını düşünmektedir.

Dini inancın genel hayata olan etkisi konusunda öncelikle doğru bir kader bilincine sahip kişilerin daha kabullenici, sabır gösterici ve kişiyi tevekküle yönelten bir etkisi olduğu ifade edilmektedir. Dini inancın kişinin kendisi, çevresi ve yaratıcıyla olan ilişkisinin tamamında etkili olduğu ve bu ilişkileri düzenleyici bir etkisi olduğu ifade edilmektedir. Özellikle kul hakkına girmek için gayret

göstermenin, tüm katılımcılar için önemli bir nokta olduğu tespit edilmiştir. İnancın, maddi ve manevi olarak paylaşma duygusunu harekete geçirdiği ifade edilmektedir. Bununla birlikte ahiret inancı ve dolayısıyla dünya hayatında yapılan davranışların bir karşılığı olacağı bilincinin, kişinin genel yaşamında davranışlarında dikkatli olmasını sağlayabilmektedir. Bazı kişiler dini inancını hayatının merkezinde görmekte ve hayatta alacağı tüm kararlarda, gerçekleştireceği eylemlerde kişiye yol gösteren ve onun hayatını düzenleyici bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Yaşamın anlamının inanç olduğu, inancın kişiye bir amaç ve motivasyon sağladığı ve şükredilmesi gereken bir nimet olduğu düşünülmektedir. Kişilik özelliklerine etki ettiği ve kişinin dürüstlük, riyadan uzak, ölçülü, iyimser, hoşgörülü, yardımsever ve vicdanlı olmasına katkı sağladığına inanılmaktadır. Ek olarak inancın, sakinleştirici, manevi bir huzur ve kuvvet verici bir etkisi olduğu da düşünülmektedir. Katılımcıların bir kısmı ise dini inancın hayatın sıradan bir parçası olduğunu ve hayatının her alanında bir etkisi olmadığını, daha çok içsel olarak yaşadıkları bir duygu olduğunu ifade etmiştir.

Literatür incelendiğinde bir araştırmamanın sonucuna göre olgun bir imana sahip olan kişilerin günlük hayatlarını inançlarıyla bütünleştirdikleri ve yaratıcı ile kurdukları ilişkinin hayatlarında temel oluşturduğu; depresyon ve paranoya gibi psikolojik sorunları daha az yaşadıkları ifade edilmektedir (Salsman vd., 2004: 127). Dini yönelim konusuna bakıldığında, insanların dini yönelimleri dışsal ve içsel olarak ikiye ayrılmaktadır. Dışsal yönelime sahip olan insanlar dini inançlarını amaçları için kullanma eğiliminde olan kişilerdir. Dışsal dini yönelime sahip olan insanlar inançlarını bir sosyal statü ve güven kazanma amacıyla kullanabilmektedir. İçsel yönelimde ise, kişilerin temel motivasyonu dindir. Yaşamlarını dini inancının gerektirdiği şekle uyumlu hale getirmek için çabalayıp, inancını içselleştirmekte ve onu tam anlamıyla yaşamaya gayret etmektedir. Hristiyan bir din adamı bu ayrımı “Bazı insanlar kiliseye Tanrı’ya şükretmek ve onunla ilgili bir şeyler öğrenmek için gelir. Diğerlerinin kiliseye olan ilgisi ise kiliseden elde edebilecekleri faydadır.” şeklinde ifade etmektedir (Allport ve Ross, 1967: 434). Charles Glock (1962: 98) din söz konusu olduğunda tüm insanların farklı duygu, düşünce ve davranışa sahip olduğunu savunmaktadır. Dinlerin kendi aralarında her ne kadar farklı yönleri olsa da tüm dinler için geçerli olabilecek beş dindarlık boyutu olabileceğini öne sürmüştür.

Bunlar inanç boyutu, ibadet boyutu, tecrübe boyutu, bilgi boyutu ve son olarak etki boyutu olarak isimlendirilmektedir. İnanç boyutu, bir dinin o dine mensup olan kişilerden istediği bir takım inanç esaslarını ve kişinin bu inanç esaslarını kabul etmesini ifade etmektedir. İbadet boyutu, her dinin kendi mensuplarından yapmasını istediği bazı davranışları ifade etmektedir. Tecrübe boyutunda kişinin yaşadığı huzur, sevgi, korku ve benzeri dini duygular yer almaktadır. Bilgi boyutu, o inançla ilgili temel bilgileri, inanç esaslarını, ibadetleri ve benzeri bilgileri ve dine mensup kişilerin bu bilgilere hakim olması durumunu ifade etmektedir. Son olarak etki boyutu ise, tüm bu boyutların kişilerin duygu, düşünce ve davranışlarında nasıl bir etki bıraktığını ifade etmektedir. Yani kişinin dini inancının hayatına nasıl yansıdığına göstergesi olarak ifade edilebilmektedir. Dindarlığın etki boyutu, kişinin inandığı dinin gereği olarak yaşayış biçimine dikkat etmesi, insani ilişkilerine özen göstermesi, yeme içme ve giyinme gibi ihtiyaçlarını inancına göre düzenlemesi gibi davranışları içermektedir (Köse ve Ayten, 2019: 112-115).

Araştırmanın sonuçları değerlendirildiğinde, dini inancını hayatının merkezine koyan katılımcıların, inançlarının gereği olan davranışları sergilediklerini ifade ettikleri görülmektedir. İnanıqları dinin esasları hakkında bilgi sahibi olma, gerekli ritüelleri ya da ibadetleri yerine getirme, inancın kişi üzerinde bıraktığı huzur, sakinlik ve manevi duygular gibi durumların inancın hayata olan yansımaları olduğu görülmektedir. İbadetlerin kişiye verdiği huzur, rahatlama, Allah'a olan güven, dinin çizdiği sınırlara riayet ederek yaşamak gibi durumların stresi önlemede etkili olduğu ifade edilmektedir.

Tüm bunlar ele alındığında kişi için dini inancın ifade ettiği anlam ve hayatındaki konumunun; kişinin hayatın her alanındaki davranışlarına ve karşılaştığı olayları algılama biçimine ve yaşadığı olumsuz durumlarla baş etme şekline, beşeri ilişkilerinin doğru bir biçimde şekillenmesine ve daha uyumlu, sakin, hoşgörülü bir hal içinde bulunmasına, iş yapma biçimine ve işine karşı hissettiği duygu ve düşüncelerin şekillenmesine, iş yerinde gerçekleştirdiği davranışlara yön vermesine ve adaletli olma noktasında gayret göstermesine, amaçlarına ve o amaçlara ulaşma sürecinde izlediği yola etki ederek aslında kişiye hayatın her alanında yol gösteren ve belirli sınırlar çizen, yaşamı kolaylaştırmaya ve düzenlemeye yardımcı bir olgu olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla dini inancın aslında günlük yaşamın dışına

itilmesi değil, yaşam boyu her alanda hayatın merkezine konulması ve yaşam şekli olarak benimsenmesinin stresle başa çıkma süreci başta olmak üzere kişiye birçok yönde fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Bununla birlikte literatür incelendiğinde, dini pratiklerin depresyon, kaygı, öfke ve benzeri duygular üzerinde hafifletici etkisi olduğuna (Altun, 2015: 38) dair ifadeler rastlanmaktadır. Yani dini ibadetlerin yapılması durumunda stres düzeyine etkisi olabileceği ifade edilmektedir. Fakat bu araştırma sonucunda elde edilen veriler arasında ibadetlerin düzensizliğinin strese yol açması durumuyla ilgili sonuçta literatürde rastlanamamıştır. Katılımcılardan düzenli ibadetleri bulunan kişilerin ifade ettiklerine göre, düzenli yaptığı bir ibadeti yapamamak ya da eksik, geç yapmak kişide stres meydana getiren bir etken olarak görülmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın özellikle stres faktörleriyle ilgili literatüre yeni bir boyut kazandırdığı düşünülmektedir.

## **5.2.Öneriler**

Yapılan araştırmanın örnekleme orta ve üst kademe yöneticilerden oluşmaktadır. Katılımcılara yöneltilen sorular arasında dini inancın iş yaşamına ve çalışanlara karşı davranışlarına nasıl etki ettiğiyle ilgili bir soru yer almaktadır. Bu noktada bir katılımcının verdiği cevap üzerine, araştırmanın bu boyutta eksik bir noktası olduğu düşünülmektedir. İlgili katılımcı, çalışanlarına karşı olan davranışları konusunda kendisinden ziyade çalışanların gözünden nasıl görüldüğünün daha doğru ve gerçekçi olacağını ifade etmiştir. Konuyla ilgili yapılacak diğer araştırmalarda bu nokta üzerinde düşünülmesi ve yöneticilerin davranışlarını çalışanların gözünden değerlendirerek, yöneticinin kendisine atfettiği davranışlarla çalışanın yöneticisine atfettiği davranışların karşılaştırılmasının daha objektif bir bakış ve daha gerçekçi sonuçlar ortaya koyacağı düşünülmektedir.

Diğer bir eksik nokta ise örnekleme kadını-erkek sayısının eşitsizliğidir. Ne yazık ki örnekleme yalnızca bir kadın katılımcı bulunmaktadır. Dolayısıyla, kadın yönetici ile erkek yönetici arasındaki davranış farklılıkları, stresle başa çıkmada kadın ve erkek arasındaki yöntem farklılıkları konularında herhangi bir yorum yapmak mümkün olmamıştır. Konuyla ilgili yapılacak gelecek araştırmalarda

örneklemedeki kadın ve erkek katılımcı sayısının eşit veya yakın olması bu noktada farklılıkları tespit etmek açısından bir avantaj sağlayacaktır.

Bu araştırmada çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren ve üretim yapan firmalarda çalışan kişilerle görüşme yapılmıştır. Katılımcıların iş ile ilgili konularda temelde odaklandıkları nokta üretimdir. Bu konuda yapılacak diğer araştırmalarda hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların yöneticileri baz alınarak bir araştırma yapılması üretim ve hizmet sektörlerinde çalışan kişiler arasındaki görüş farklılıklarını ortaya koyabilecektir. Zaman ve maliyet imkanı dahilinde bu iki sektör arasındaki farkları karşılaştırmak için iki sektörden eşit katılımcı sayısına ulaşıp karşılaştırmalı bir araştırma yapılabilir.

Bir önceki öneride olduğu gibi karşılaştırmalı olarak ele alınmasının önemli olacağını düşünüldüğü ve farklı görüşleri ortaya çıkarabilecek bir diğer araştırma bu konunun kamu ve özel sektör yöneticileri üzerinde araştırılmasıdır. Kamuda yönetici olan bir kişi ile özel sektörde yönetici olan bir kişinin iş stresi algısı ve bu stresle başa çıkma yöntemleri, stresin kişide meydana getirdiği sonuçların farklılık gösterip göstermeyeceği de bu şekilde açıklığa kavuşmuş olacaktır.

Stresle başa çıkma sürecinde dini inancından destek aldığını ifade eden katılımcıların hiçbirinin konuşmalarında İslam Peygamberi Hz. Muhammed'e değinmediği ve hayatında karşılaştığı sorunlara nebevi bakış açısıyla yaklaşp yaklaşmadığından bahsetmediği görülmektedir. Müslümanların özellikle hayatta karşılaştıkları zorluklarla başa çıkma sürecinde olmak üzere hayatın her alanında kimi rol model aldıkları sorusuna bu araştırma sonucunda herhangi bir cevap bulunamamıştır. Dolayısıyla, gelecek araştırmalarda bu konu üzerinde durularak bir araştırma yapılabileceği gibi, katılımcılara yöneltilecek sorular arasına bu noktayla ilgili bir soru eklenerek bu soruya bir cevap bulunabilecektir.

## KAYNAKÇA

- Aboagya, E., Björklund, C., Gustafsson, K., Hagberg, J., Aronsson, G., Marklund, S., Leineweber, C., & Bergström, G. (2019). Exhaustion and impaired work performance in the workplace. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(11), 438-444.
- Ağma, F. Ş. (2007). İş yaşamında stresin nedenleri ve olumsuz etkileri, Atılım Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Aitken, A., & Crawford, L. (2007). Coping with stress: Dispositional coping strategies of project managers. *International Journal of Project Management*, 25(7), 666-673.
- Akça, İ., & Beydilli, E. T. (2018). İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi: Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(Ek1), 283-307.
- Åkerstedt, T., Knutsson, A., Westerholm, P., Theorell, T., Alfredsson, L., & Kecklund, G. (2002). Sleep disturbances, work stress and work hours: a cross-sectional study. *Journal of psychosomatic research*, 53(3), 741-748.
- Akıncı, A. (2005). Hayata anlam vermede dini değerlerin ve din öğretiminin rolü. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 3(9), 7- 24.
- Akseki, A. H. (1950). Akıl ve din. <http://openaccess.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/138125/001581403010.pdf?sequence=3&isAllowed=y> , Erişim Tarihi: 30.05.2021.
- Aksoy, A., & Kutluca, F. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (49), 457- 486.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

- Alparslan, A.M., Çetinkaya-Bozkurt, Ö., & Özgöz, A. (2015). İşletmelerde cinsiyet ayrımcılığı ve kadın çalışanların sorunları. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(2), 66-81.
- Allport, G.W. & Ross, J.M. (1967). Personal religious orientation and prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 5(4), 432-443.
- Altun, R. (2015). Dindarlık ve Depresyon İlişkisi, *International Journal of Humanities and Education*, 1(1), 15-42.
- Altuntaş, S. & Seren, Ş. (2010). Yönetici hemşirelerin yönetsel stres nedenleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(3), 36-43.
- Ano, G. G., & Vasconcelles, E. B. (2005). Religious coping and psychological adjustment to stress: A meta-analysis. *Journal of clinical psychology*, 61(4), 461-480.
- Areba, E. M., Duckett, L., Robertson, C., & Savik, K. (2018). Religious coping, symptoms of depression and anxiety, and well-being among Somali college students. *Journal of religion and health*, 57(1), 94-109.
- Arslan, M. (2010). Seküler toplumlarda kutsal arayışları: geç modern dönemde büyü-din ilişkisinin sosyolojik analizi. İnönü Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 1(1), 195- 210.
- Ateş, N. E. (2019). Dua ve dinî başa çıkma: şehit aileleri, gaziler ve gazi aileleri örneği. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, (33), 35-64.
- Aydın, C. (2019). Kader inancının savunma mekanizması ve dini başa çıkma kavramları açısından değerlendirilmesi. Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 18(35), 101-122.
- Aydın, A. (2004). Örgütsel stres yönetimi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3), 49-74.

- Ayten, A., Göcen, G., Sevinç, K., & Öztürk, E. E. (2012). Dini başa çıkma, şükür ve hayat memnuniyeti ilişkisi: hastalar, hasta yakınları ve hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Dinbilimleri Journal*, 12(2).
- Ayten, A. (2005). Kendini gerçekleştirme ve dindarlık: üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma. *Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 29(2), 185- 204.
- Ayten, A. (2013). Din ve sağlık: bireysel dindarlık, sağlık davranışları ve hayat memnuniyeti ilişkisi üzerine bir araştırma. *Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 13(3), 7-31.
- Bal, H. (2013). Nitel araştırma yöntemleri. 1. Basım, Fakülte Kitabevi, Isparta.
- Balcıoğlu, İ. (2005). Stres kavramı ve tarihsel gelişimi. *Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No: 47*, 09-12.
- Baltacı, A. (2018). Din Görevlilerinin İş Doyumu, İş Stresi, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Çok Örneklemli Bir Çalışma. *Cumhuriyet İlahiyat Dergisi*, 22(3), 1509-1536.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2018). Stres ve stresle başa çıkma yolları. 36. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Bayat, B. (2002). Örgütlerde güdülenme yetersizlikleri ve geri çekilme-kaçınma davranışlarını açıklamada kullanılabilecek bir model; öğrenilmiş çaresizlik. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 1-14.
- Beehr, T. A., & McGrath, J. E. (1992). Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety, stress and coping*, 5(1), 7- 19.
- Begenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). İş performansının sağlanmasında çalışanın duygusal emeğinin ve örgütte güven algısının etkileri. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 131-149.
- Bıyık, A., Özsoy, S. A., Ardahan, M., Özkahraman, Ş., & İz, F. B. (2006). Kadınların stres verici yaşam olaylarıyla karşılaşma durumları. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 1-12.

- Bilgili, H., & Tekin, E. (2019). Örgütsel stres, örgütsel bağlılık ve öğrenilmiş güçlülük ilişkisi üzerine bir araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 2165-2200.
- Binbay, T. (2006). İş stresi ve akıl sağlığı sorunları. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*, 26, 26-32.
- Bruursema, K., Kessler, S. R., Spector, P. E. (2011). Bored employees misbehaving: the relationship between boredom and counterproductive work behavior. *Work & Stress*, 25(2), 93-107.
- Brown, C. G. (2019). Theologies of medicine and miracles. *Society*, 56(2), 141- 146.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi, Ankara.
- Can, H. (1992). *Organizasyon ve yönetim*. Adım Yayıncılık, Ankara.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1989). Assessinf coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Cengil, M. (2003). Depresyonu önlemede dini inancın koruyucu rolü. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 3(3), 129-152.
- Chandola, T., Britton, A., Brunner, E., Hemingway, H., Malik, M., Kumari, M., ... & Marmot, M. (2008). Work stress and coronary heart disease: what are the mechanisms?. *European heart journal*, 29(5), 640-648.
- Cindiloğlu Demirer, M. (2018). Kişi-örgüt uyumunun iş performansı üzerine etkisi: mutluluğun aracılık rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 283-301.
- Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C., & Drago, R. (2007). Work and family issues in the hospitality industry: perspectives of entrants, managers, and spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 275-298.
- Cüceloğlu, D. (1996). *İnsan ve davranışı*. Remzi Kitabevi, İstanbul.

- Çağlayan, H. (2011). Bilgi kaynağı olarak akıl. Kader Kelam Araştırmaları Dergisi, 9(1), 233-262.
- Çelik, M., & Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. Ege Akademik Bakış Dergisi, 13(1),11-20.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literatüre. Journal of Management, 25(3), 357-384.
- Demirbaş, T., Önder, Ö. R., Esatlıoğlu, A. E., & Ağırbaş, İ. (2011). Ankara il merkezindeki hastane yöneticilerinin yönetsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemlerinin değerlendirilmesi. Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi, 10(1), 13-17.
- Demir, E. (2019). Notlarım: örnekleme Kuramı, [https://www.academia.edu/38394588/NOTLARIM\\_%C3%96rnekleme\\_Kuram\\_%C4%B1\\_pdf](https://www.academia.edu/38394588/NOTLARIM_%C3%96rnekleme_Kuram_%C4%B1_pdf), Erişim Tarihi: 30.05.2021.
- Demir, M. (2011). İş görenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. Ege Akademik Bakış Dergisi, 11(3), 453-464.
- Demir, M. (2011). İş yaşamında ayrımcılık: turizm sektörü örneği. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8(1), 760-784.
- Dimoff, J. K., & Kelloway, E. K. (2019). Mental health problems are management problems: exploring the critical role of managers in supporting employee mental health.
- Dimoff, J. K., & Kelloway, E. K. (2018). Signs of struggle (SOS): The development and validation of a behavioural mental health checklist for the workplace. Work & Stress, 1-19.
- Doğanay, S. (2019). Psikolojik açıdan hayatın zorlukları karşısında dini inanç ve sabır: nitel bir çalışma. Doktora Tezi

- Doğan, S., & Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanması da personel güçlendirme nin yeri ve önemi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29, 37-61.
- Doğan, T. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 14(1), 56-64.
- Ekinci, H. & Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(2), 93-111.
- Ekiz, D. (2009). Bilimsel araştırma yöntemleri. Anı Yayıncılık, Ankara.
- Elliot, K., & Shelley, K. (2006). Effects of drugs and alcohol on behavior, job performance, and workplace safety. Journal of Employment Counseling, 43, 130-134.
- Emiroğlu, İ. (1998). Kur'an'da akıl ve insan. Dokuz Eylül Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 11, 69-99.
- Erol, Y., Akay Karakoç, G., & Aydın, N. C. (2018). İş yeri zorbalığı ve iş yeri nezaketsizliğinin algılanan stres üzerine etkisi: sağlık kurumlarında bir araştırma.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim, TODAİE, Ankara: Yayın No. 253, 37-97.
- Eryücel, S. (2013). Yaşam olayları ve olumlu dini başa çıkma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(23), 251-271.
- Esen, M. (2011). Kur'an'da akıl- iman ilişkisi. Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 52(2), 85-96
- Evan-Lacko, S. & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 51, 1525-1537.
- Everly, G. S., & Lating, J. M. (2019). The anatomy and physiology of the human stress response. In A clinical guide to the treatment of the human stress response (pp. 19-56). Springer, New York, NY.

- Friedman, M., & Rosenman, R.H. (1974). Type a behavior and your heart. A Fawcett Crest Book, USA.
- Folkman, S. (1982). An approach to the measurement of coping. *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 95-107.
- Gangai, K. N. (2014). Absenteesim at workplace: what are the factors influencing to it?. *Pezzottaite Journals*, 3(4), 1258- 1265.
- Garcia-Zamor, J. C. (2003). Workplace spiritually and organizational performance. *Public Administration Review*, 63(3), 355-363.
- Groenewold, M. R., Burrer, S. L., Ahmed, F., Uzicanin, A., & Luckhaupt, S. E. (2019). Health-related workplace absenteeism among full-time workers- United States, 2017-18 influenza season. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 68(26), 577- 582.
- Grumstrup, E., Hossain, M., Mukhopadhyay, S., & Shapoval, O. (2019). The effects of the affordable care act on workplace absenteeism of overweight and obese workers.
- Gökler, R., & Işıtan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 154- 168.
- Göktürk, G. Y. & Bulut, S. (2012). Mobbing: iş yerinde psikolojik taciz. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(24), 53-70.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1), 91-109
- Gül, H. (2007). İş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: Bir alan araştırması, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt:2, 318-332.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Hammen, C. (2005). Stress and depression. *Annu. Rev. Clin. Psychol.*, 1, 293-319.

- Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. A. (2003). Work- family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.
- Harlak, H., & Eskin, M. (2018). Dini Yönelim ve Dindarlık Ölçeklerinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. *Yeni Symposium*, 56(2), 24-32.
- Harrison, M. O., Koenig, H. G., Hays, J. C., Eme-Akwari, A. G., & Pargament, K. I. (2009). The epidemiology of religious coping: a review of recent literature. *International review of psychiatry*, 13(2), 86-93.
- Hassink, W. (2018). How to reduce workplace absenteeism. *IZA World of Labor*.
- Hobfoll, S. E., & Lily, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21(2), 128-148.
- Hogh, A., Henriksson, M. E., & Burr, H. (2005). A 5-year follow-up study of aggression at work and psychological health. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12(4), 256-265.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
- Horzum, M. B., Ayas, T., & Padır, M. A. (2017). Beş faktör kişilik ölçeğinin Türk kültürüne uyarlanması. *Sakarya University Journal of Education*, 7(2), 398-408.
- Hotopf, M., & Wessely, S. (1997). Stress in the workplace: unfinished business.
- ILO, (2019), World social security report 2017/19
- Işıkhan, V. (1998). Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri.
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33, 1-21.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R. (1999). The big five personality traits, general mental ability and career success across the life span. *Personal Psychology*, 52, 621- 652.

- Kalay, F. (2016). İşletmelerde örgütsel adaletin iş gören performansı üzerindeki etkisi: teorik bir inceleme. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11, 147- 158.
- Karakaş, A. C., & Koç, M. (2014). Stresle başa çıkma ve dini başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 610-631.
- Karaman, K. (2010). Ritüellerin toplumsal etkileri. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 227-236.
- Karancı, A. N., Dirik, G., & Yorulmaz, O. (2007). Eysenck kişilik anketi gözden geçirilmiş kısaltılmış formunun (EKA-GGK) Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 18(3), 1-8.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kavas, E. (2013). Dini tutum- stresle başa çıkma ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37, 143-168.
- Kaymaz, K. (2019). Örgütsel Stres Algısında Cinsiyet Temelli Farklılıklar ve Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 10(2), 483-497.
- Kesen, M. (2015). Örgütsel demokrasinin çalışan performansı üzerine etkileri: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 535-562.
- Kırel, Ç. (1993). Örgütsel stres yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 159-173.
- Koçak, R. D., & Özudoğru, H. (2012). Yöneticilerin liderlik özelliklerinin çalışanların motivasyonu ve performansı üzerindeki etkileri: kamu ve özel hastanelerinde bir uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 76-88.

- Korkmaz, C. (2019). Öğretim üyelerinin akademik unvanlarına yönelik algıları ile iş stresi arasındaki ilişkinin analizi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya
- Korkmazer, F., Ekingen, E., & Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19(3), 271-281.
- Köse, A. & Ayten, A. (2019). Din psikolojisi. Timaş Yayınları, İstanbul.
- Krahnke, K., Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2003). Point-counterpoint: measuring workplace spirituality. Journal of Organizational Change Management, 16(4), 396-405.
- Krohne, H. W. (2002). Stress and coping theories. International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences, 22, 15163-15170.
- Kur'an-ı Kerim, Al-i İmran 3/173. Diyanet İşleri Başkanlığı. <https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/%C3%82i-i%20%C4%B0mr%C3%A2n-suresi/466/173-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Ku'an-ı Kerim, Araf 7/29. Diyanet İşleri Başkanlığı. <https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/A'r%C3%A2f-suresi/983/29-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim, Bakara 2/107. Diyanet İşleri Başkanlığı. <https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/Bakara-suresi/114/107-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim, Bakara 2/155. Diyanet İşleri Başkanlığı. <https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/bakara-suresi-2/ayet-155/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 25.10.19
- Kur'an-ı Kerim, Bakara 2/186. Diyanet İşleri Başkanlığı. <https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/bakara-suresi-2/ayet-186/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 06.01.20

- Kur'an-ı Kerim, Bakara 2/188. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/Bakara-suresi/195/188-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim, Bakara 2/216. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/Bakara-suresi/223/216-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim, Enbiya 21/68-71. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/enbiya-suresi-21/ayet-68/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1>, Erişim Tarihi: 24.02.20
- Kur'an-ı Kerim, İsra 17/1. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/isra-suresi-17/ayet-1/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 24.02.20
- Kur'an-ı Kerim. Maide 5/8. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/M%C3%A2ide-suresi/677/8-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim. Maide 5/23. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/M%C3%A2ide-suresi/690/21-26-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21
- Kur'an-ı Kerim, Mü'minun 23/111. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/muminun-suresi-23/ayet-111/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 25.10.19
- Kur'an-ı Kerim, Mülk 67/10. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/mulk-suresi-67/ayet-1/diyamet-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 05.05.19
- Kur'an-ı Kerim, Nahl 16/90. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/Nahl-suresi/1991/90-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21

Kur'an-ı Kerim, Namlı 27/18-28. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/namlı-suresi-27/ayet-18/diyaret-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 24.02.20

Kur'an-ı Kerim, Nisa 4/58. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/tefsir/Nis%C3%A2-suresi/551/58-ayet-tefsiri> ,  
Erişim Tarihi: 10.04.21

Kur'an-ı Kerim, Saffat 37/142-145. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/saffat-suresi-37/ayet-142/diyaret-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 24.02.20

Kur'an-ı Kerim, Şuara 26/32- 63. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/suara-suresi-26/ayet-32/diyaret-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 24.02.20

Kur'an-ı Kerim, Tevbe 9/58. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/tefsir/Tevbe-suresi/1277/42-57-ayet-tefsiri> , Erişim Tarihi: 10.04.21

Kur'an-ı Kerim, Yusuf 12/ 92-96. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/mushaf/kuran-meal-2/yusuf-suresi-12/ayet-92/diyaret-isleri-baskanligi-meali-1> , Erişim Tarihi: 24.02.20

Kur'an-ı Kerim, Zilzal 99/ 7-8. Diyanet İşleri Başkanlığı.  
<https://kuran.diyaret.gov.tr/tefsir/Zilz%C3%A2l-suresi/6145/7-8-ayet-tefsiri> ,  
Erişim Tarihi: 10.04.21

Lazarus, R. S. (1966). Psychological stress and the coping process. McGraw-Hill, New York.

Lazarus, R. S. (1974). Psychological stress and coping in adaptation and illness. The International journal of psychiatry in medicine, 5(4), 321-333.

Lazarus, R. S. (1981). 'The stress and coping paradigm'. In: Eisdorfer, C., Cohen, D. Kleinman, A., and Maxim, P. (Eds) Theoretical Bases for Psychopathology, Spectrum, New York, pp. 173-209.

- Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-13.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44(1), 1-22.
- Lee, B. J. (2007). Moderating effects of religious/spiritual coping in the relation between perceived stress and psychological well-being. *Pastoral Psychology*, 55(6), 751-759.
- Liu, C., Yuan, X., Hu, M. C. Z. (2019). Work-related identity discrepancy and work withdrawal behavior: the mediating effect of negative emotion. *International Journal of Business and Social Sciences*, 10(7), 229-236.
- Lopez-Bueno, R., Smith, L., Andersen, L. L., Lopez-Sanchez, G. F., & Casajus, J. A. (2019). Association between physical activity and sickness absenteeism in university workers. *Occupational Medicine*
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. McGraw Hill Inc., Sixth Edition: New York.
- Mandelli, L., Serretti, A., Souery, D., Mendlewicz, J., Kasper, S., Montgomery, S., & Zohar, J. (2016). High occupational level is associated with poor response to the treatment of depression. *European neuropsychopharmacology*, 26(8), 1320-1326.
- Mandelli, L., Serretti, A., Souery, D., Mendlewicz, J., Kasper, S., Montgomery, S., & Zohar, J. (2019). High occupational level is associated with poor response to the treatment of depression: A replication study. *European neuropsychopharmacology*, 29(3), 349-355.
- Manshor, A. T., Fontaine, R., & Choy, C. S. (2003). Occupational stress among managers: a Malaysian survey. 18(6), 622- 628.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370- 396.

- Merriam, S. B. (2018). Nitel araştırma: desen ve uygulama için bir rehber. (Çev. Editörü: Selahattin Turan). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- McFarlin, S. K. & Falls-Stewart, W. (2002). Workplace absenteeism alcohol use: a sequential analysis. *Psychology of Addictive Behaviors*, 16(1), 17-21.
- Murat, A., & Kızılgöçer, M. (2017). Dini Başa Çıkma ve Psikopatoloji İlişkisi (Rize Örneği). *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 6(11), 111-151.
- Neugebauer, R., Wickramaratne, P., Svob, C., McClintock, C. H., Gameroff, M. J., Miller, L., & Conway, A. (2020). Contribution of religion/spirituality and major depressive disorder to altruism. *Journal of Affective Disorders*, 262, 16-22.
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Onwuegbuzie, A. J., & Collins, K. M. (2007). A typology of mixed methods sampling designs in social science research. *Qualitative Report*, 12(2), 281-316.
- Özbay, Y. (1993). An investigation of the relationship between adaptational coping process and self-perceived negative feelings on international students. Doktora Tezi. Lubbock, Texas, USA: TTU.
- Özbay, Y. & Şahin, B. (1997). Stresle başa çıkma tutumları envanteri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. 4. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi'nde sunulmuş bildiri, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Özdemir, O. (2017). Psikiyatrik açıdan akıl ve aklın terbiyesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 9(1), 115-121.
- Özsoy, E. (2019). Yöneticilerin Karanlık Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 194-203.

- Pargament, K. I., Smith, B. W., Koenig, H. G., & Perez, L. (1998). Patterns of positive and negative religious coping with major life stressors. *Journal for the scientific study of religion*, 710-724.
- Pargament, K. I., Koenig, H. G., & Perez, L. M. (2000). The many methods of religious coping: Development and initial validation of the RCOPE. *Journal of clinical psychology*, 56(4), 519-543.
- Pearlin, L. I., Menaghan, E. G., Lieberman, M. A., & Mullan, J. T. (1981). The stress process. *Journal of Health and Social behavior*, 337-356.
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2012). Workplace spirituality, meditation and work performance. *Journal of Management, Spiritually & Religion*, 9(2), 189-208.
- Rammstedt, B., & John, O. P. (2007). Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five Inventory in English and German. *Journal of research in Personality*, 41(1), 203-212.
- Rosenman, R. H., Chesney, M. A., Black, G. W. & Chadwick, J. H. (1981). Psychological correlates of the type A behavior pattern. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 217-229.
- Rubin, K. H., & Burgess, K. B. (2001). Social withdrawal and anxiety. *The Development Psychopathology of Anxiety*, 407-434
- Rubin, K. H., Burgess, K. B., Coplan, R. J. (2002). Social withdrawal and shyness. *Blackwell Handbook of Childhood Social Development*, 330-352
- Rubin, K. H., & Coplan, R. J. (2004). Paying attention to and not neglecting social withdrawal and social isolation. *Merrill-Palmer Quarterly*, 50(4), 506-534.
- Salsman, J., Carlson, C., & AYTEN, A. (2004). Dinî yönelim, olgun iman ve psikolojik rahatsızlıklar: Negatif ve pozitif ilişkiler. *Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (26).
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 1(4667), 1383-1392.
- Selye, H. (1955). Stress and disease. *Science*, 122(3171), 625-631.

- Selye, H. (1956). The stress of life. McGraw-Hill Book Company, New York.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Siegrist, J., & Rödel, A. (2006). Work stress and health risk behavior. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 32(6), 473-481.
- Smith, C. A., & Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(4), 813-838.
- Sosyal Siyaset. (2019). “Özürlülük Terimleri Sözlüğü” [http://www.sosyalsiyaset.net/documents/ozurluluk\\_terimleri\\_sozlugu.htm](http://www.sosyalsiyaset.net/documents/ozurluluk_terimleri_sozlugu.htm) , Erişim Tarihi: 04.04.19
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Strauss, A.L. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Sage Pub. Newbury Park.
- Şahin, H. (2005). Örgütsel stres. *Maden Mühendisleri Odası (TMMOB) Madencilik Bülteni*, 1, 54-56.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Şenel, B. (2011). Devamsızlık nedenleri ve maliyetinin araştırılması. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-17.
- Şentürk, F. K. (2014). Etik liderliğin belirleyicileri olarak kişilik, örgüt kültürü, dini yönelim ve çevresel faktörler: Antalya’daki dört ve beş yıldızlı otellerde bir uygulama. Yayımlanmamış doktora tezi. Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Şentürk, H., & Yakut, S. (2014). Hayatın anlamı ve din. *Süleyman Demirel Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 33, 45- 60.
- Şenyiğit, G. (2004). Çalışma hayatında stres. *Verimlilik Dergisi*, (3), 103-119.
- Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of psychosomatic research*, 51(5), 697-704.

- Tok, E., & Sevinç, M. (2010). Düşünme becerileri eğitiminin eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerine etkisi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27, 67-82.
- Topuz, İ. (2016). Yaşamın anlamı ve din: gençler üzerine bir araştırma. İslam Medeniyeti Araştırmaları Dergisi, 1(4), 540- 560.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. Sayıştay Dergisi, 88, 87-108.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). “Akıl” [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5cda9493d8d3d2.17017087](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5cda9493d8d3d2.17017087) , Erişim Tarihi: 19.03.19
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). “Çevre” <https://sozluk.gov.tr/?kelime=> , Erişim Tarihi: 14.12.19
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2020). “Fenomenoloji” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 27.01.20
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2021). “Heyecan” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 21.02.21
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2020). “İnanç” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 13.01.20
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2020). “Mucize” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 12.01.20
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2020). “Özgecilik” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 02.01.20
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). “Performans” <https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 31.12.19
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). “Stres” [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5da189522d2ce0.48869786](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5da189522d2ce0.48869786) , Erişim Tarihi: 12.10.19

- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, (2019). “Düşünme” <https://islamansiklopedisi.org.tr/dusunme> , Erişim Tarihi: 16.05.19
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, (2020). “İman” <https://islamansiklopedisi.org.tr/iman> , Erişim Tarihi: 13.01.20
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, (2021). “Kader” <https://islamansiklopedisi.org.tr/kader> , Erişim Tarihi: 14.03.2021)
- Türkiye Psikiyatri Derneği, (2020). “Depresyon” <http://www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/23/depresyon>, Erişim Tarihi: 20.02.2020
- Tütüncü, M. (2012). Yönetici ve çalışanların psikolojik iyi olma ve stres düzeyleri açısından karşılaştırılması (Master's thesis, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Uğur, M. (2005). Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, (47), 13-33.
- Ulbeği, I. D. (2019). Yönetici Dürüstlüğünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Yöneticiye Duyulan Güvenin Rolü. Business and Economics Research Journal, 10(3), 709-722.
- Unur, K., & Pekerşen, Y. (2017). İş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişki: Aşçılar üzerinde bir araştırma. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 14(1), 108-129.
- Uzun, Ö., & Yiğit, E. (2011). Örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine orta kademe otel yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1), 181-213.
- Uysal, V., Göktepe, A. K., Karagöz, S., & İlerisoy, M. (2017). Dini başa çıkma ile umut, hayat memnuniyeti ve psikolojik sağlamlık arasındaki etkileşim üzerine bir araştırma. Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 52, 139-160.
- Ünal, V. (2010). İslam’da ibadetlerin sosyal fonksiyonu. CÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi, 14(1), 355-370.

Yavuz, N., & Doğan, A. (2019). İş stresinin iş-yaşam dengesi üzerindeki etkisinin esnek çalışma bağlamında test edilmesi.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 11. Basım, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yılmaz, A. (2016). Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma.

Yumuşak, S. (2008). İş gören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3), 241-251.