

# DUYGULAR, DEĞERLER, TUTUMLAR VE İŞ TATMİNİ



## İÇİNDEKİLER

- İş Yaşamında Duygular
- Birey ve Değerleri
- Tutumlar ve Davranışlar
- İş Tatmini



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Duygu kavramını tanımlayıp açıklayabilecek,
- İş yaşamında duyguların önemini kavrayabilecek,
- Birey ve birey değerlerini bilebilecek,
- Tutum kavramını tanımlayıp açıklayabilecek,
- Tutum-davranış ilişkisini anlayabilecek
- İş tatminini açıklayabileceksiniz.

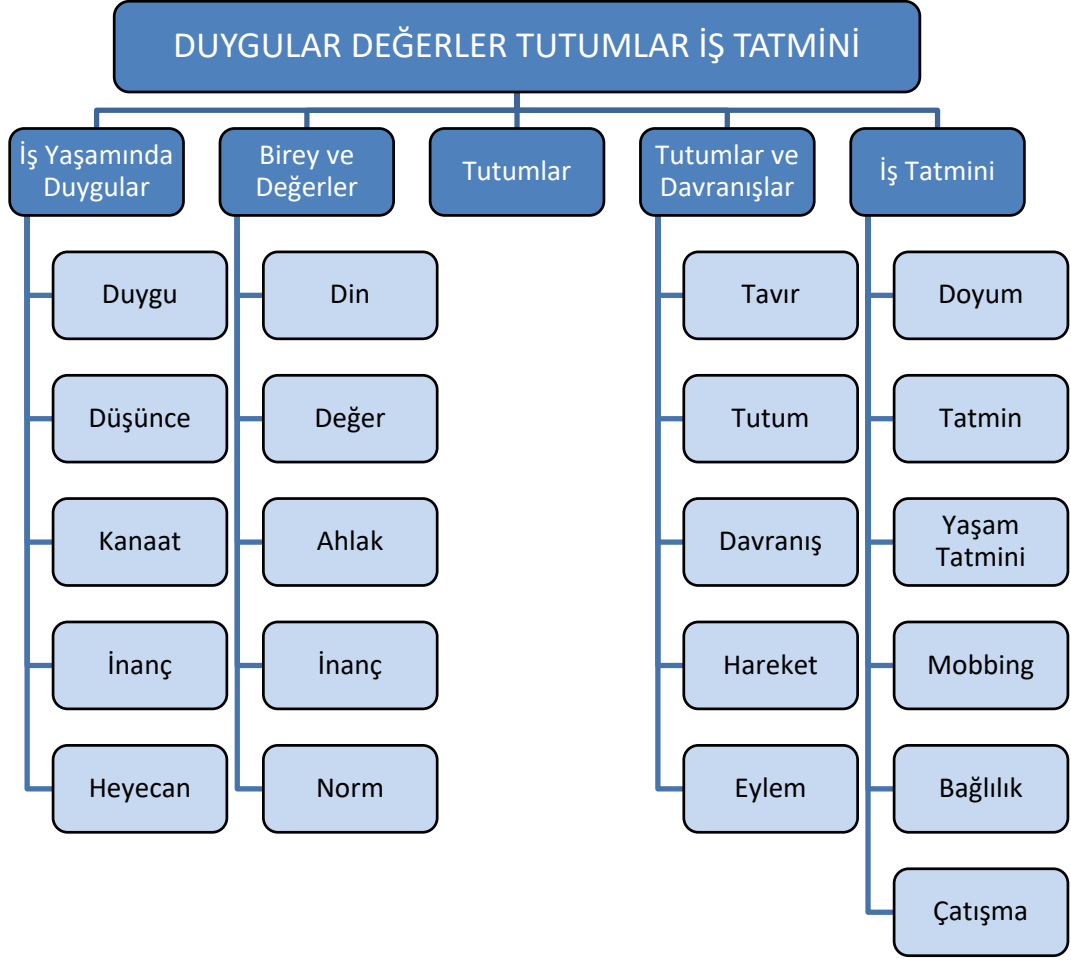


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ VE ETİK

**Prof. Dr. Hasan TUTAR**

# ÜNİTE 6



## GİRİŞ

*İnsanın tutum ve davranışlarını yönlendiren içsel durumlar olan duygular ve heyecanlar, insanı sürekli etki altında bırakır.* Duygular kimi zaman korku, kimi zaman sevinç, kimi zaman telaş, kimi zaman arzu şeklinde ortaya çıkar. Duyguların insanın tutum ve davranışlarıyla yakından ilgisi vardır; ancak belirli duygusal durumlar belirli davranışlarla birlikte görülür veya belli davranışların ortaya çıkmasını sağlayan belli duygusal durumlardır. Korku, kaçma davranışına neden olurken öfke saldırma, sevgi yaklaşma, telaş hazır bulunma davranışına neden olur.

*İnsanın yaşamında onun için istenilebilir olan her şey, bir değeri ortaya koyar. Değerler karmaşıktır ve çeşitlilik gösterir. İktisadi değerler, estetik değerler, dinî ve ahlaki değerler bir bütünü oluşturur [1].* Değerler, kişilerin amaçlarının, tutum ve davranışlarının yönünü ve bunların arkasındaki niyeti belirleyen ölçütlerdir. Değerler her ne kadar bireysel bir özellik göstermiş olsa da, toplumsal olarak paylaşılan, benimsenen, onanmış ve uzlaşmış özellik gösterir. Bu özelliği ve anlam yakınlığı nedeniyle “değer” kavramı “inanç” kavramıyla çoğu kez karıştırılır. Bununla birlikte “değer” kavramı “inanç” kavramından farklıdır ve kişinin tutum ve davranışlarını, toplumun kültürünü oluşturan faktörler arasında inançlarla birlikte ayrı bir faktör olarak yer alır. *Değerler ölçüt veya standart ortaya koyarken inançlar daha çok “ilke koyucu” olarak kendini gösterir.*



Değerler ölçüt veya standart ortaya koyarken inançlar daha çok “ilke koyucu” olarak kendini gösterir.

*Tutumlar, bireyin bir durum, olay ya da olgu karşısında ortaya koyması beklenen olası davranış eğilimini ifade eder.* Tutumun nesnesi, bir eşya, bir tasarım, bir durum, bir olay ve ya insan olabileceği gibi, herhangi soyut bir kavram, olgu ya da durum da mutluluk, mutsuzluk, iyi, kötü, yüce, vb. tutumun konusu veya nesnesi olabilir. İş doyumu ise bireylerin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumudur [2]. Kişi işinden ya tatmin olur bu onun verimliliğine ve yaşam tatminine olumlu katkı yapar veya iş tatminsizliği, düşük verim ve yaşam tatmininin düşmesine neden olur.

## İŞ YAŞAMINDA DUYGULAR

*Duygular, bireyin ihtiyaçlarını doyurma biçiminin bir göstergesidir. İhtiyaçlar karşılandığı zaman insanda olumlu haz duygusu, karşılanmadığı zaman ise acı, telaş, istek, sıkıntı ve elem duygusu oluşur [3].* Buna göre insanlar, yaşam deneyimlerinde haz ve elem duyguları arasında gidip gelirler. İnsanın yaşamdan duyduğu elem duygusu, onun mutsuzluk duygularını artırırken haz duygusu onun mutluluk hislerini artırır. Böylece duygular, güdüler ve dürtüler gibi davranışların şekillenmesinde yönlendirici bir etki yapar. Ancak içsel faktörlere dayanan ve insan davranışlarına kaynaklık eden dürtü ve güdülerin aksine duygular, genellikle dışsal faktörlerden kaynaklanır ve insanı çevresinde olup biten olaylara ve nesnelere yöneltir. Duygular içsel ve doğal bir ihtiyaçtan kaynaklanırken ve dürtüler gibi daha çok fizyolojik kökenli iken, duyguların ortaya çıkması fizyolojik değil, psikolojik kökenlidir.

*Duygular, tutum ve davranışlarla birlikte düşünceleri etkileyen içsel durumlardır. Sevildiğini düşünen insanda sevinç duyguları, sevilmediğini düşünende üzüntü, özlediğini veya arandığını düşünen insanda özlem duyguları oluşur [4].* Başarı kazanan biri önce gurur duygusunu harekete geçirir, sonra başarı için gösterdiğimiz fedakârlıkları düşünür ve insanı bir kez daha mutlu eder. Bütün bunlar duyguların, düşüncelerin, tutumların ve davranışların insanın yaşamında iç içe olduğunu gösterir. *Duygular, psikolojik tepkiler ve bilinci de içeren ve insanın genel psikolojik durumunu koordine eden içsel durumlardır.* Duygular, “bilincin etkisi olmadan, iç ve dış olaylara bir tepki olarak ortaya çıkan ve anlatılması zor elem veya haz duygusu yaratan psikolojik olgulardır. Yukarıdaki ifadelerden duygunun, kişinin içinde meydana gelen, içsel yaşantı ve dışsal göstergelerden anlaşılabilen durumlar olduğu anlaşılmaktadır.



Kaynaklarıyla, neden oldukları tepki biçimleriyle, kalıcı veya geçici oluşlarıyla yüzlerce duygudan söz edilebilir.

*Duygunun tanımlanmasının zorluğu, onun kapsadığı alanın genişliğinden kaynaklandığı gibi, kavramın belirsizliğinden de kaynaklanır [5].* Felsefeciler duyguyu herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinim veya uyarılmış zihinsel durum olarak tanımlarken psikologlar duyguyu, bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi anlamında kullanmaktadırlar. Kaynaklarıyla, neden oldukları tepki biçimleriyle, kalıcı veya geçici oluşlarıyla yüzlerce duygudan söz edilebilir.

*Duygular, düşünceler ve devinimler gibi psikolojik hâllerin birbirinden ayrılması güç olduğu gibi, bunların birinin nerede başladığı, diğerinin nerede bittiğini belirlemek kolay değildir [2].* Aynı zamanda duygu, düşünce ve devinim arasında bir ilişki vardır. Duygular ve heyecanlar davranış ve yaşantıyla birlikte meydana gelir. Bilinçli davranışların arkasında her zaman duygular varken, bilinç dışı davranışlar daha sonra haz veya elem şeklinde çeşitli duygulara neden olur.

Burada sözü edilen haz ve elem duygusunun belli bir şiddeti, tonu ve ağırlığı vardır. İnsana haz veren duygular şiddetli olabildiği gibi, elem veren duygular da şiddetli olabilir. Bu her iki duygunun insan üzerindeki etkisi de şiddetine göre farklıdır. Haz ve elem şiddeti arttıkça süresi de uzar. Kısaca insan haz ve elem gibi iki duygu durumu arasında yaşar [7]. *Duyguların en olumlu olanlardan ve bizi en çok mutlu kılanlardan, en olumsuz olanlara yani bizde acı uyandıranlara kadar iki nokta arasında; şaşkınlık, merak, umut, heves, arzu ve bekleyiş gibi başka duygular vardır.*

*Duygular şiddetine göre “gerilim” uyandıranlar veya “gevşek” olanlar olmak üzere de sınıflandırılabilir.* Örneğin büyük bir arzuyla yaşanan bekleyiş durumu, insanda gerilimli bir duygu hâli yaratır. Bu gerginliğin şiddeti arttıkça ve süresi uzadıkça, insanda temelinde psikolojik nedenlerin bulunduğu psikolojik rahatsızlıkların doğmasına neden olur. Şaşkınlık, ilgi, merak da çeşitli ölçülerde insan üzerinde tatlı bir gerginlik yaratır. Bütün bu ifadelerden duyguların insanda farklı şiddetlerde gerilim yarattığını, bunlardan; sevinç, şefkat, merhamet, acıma, bağışlama, özlem gibi duygular şiddetine göre kişiyi mutlu ederken korku, hüzn, telaş, endişe, kaygı gibi duygular şiddetine göre kişiye hem gerilim hem de elem

verdiği anlaşılmaktadır. *Duyguların haz, elem ve yoğunluk gibi üç temel boyutunun bulunduğu anlaşılmaktadır.*



Örnek

- İnsan yaşamı bir bütün olarak değerlendirildiği zaman davranışlarının çoğu kez duygularının kontrolünde olduğu anlaşılır. Bu durum insan davranışlarına yön veren akıl ve duygu gibi iki temel yetiden duyguların insan yaşamındaki önemini gösterir.

Duyguların kişi üzerinde etkisi, kontrol edilmelerinin kolaylığı veya zorluğuyla ilgilidir. Güçlü duyguların baskı altına alınması veya kontrolü daha zordur. Bu duygular, kişiyi kendine bağımlı kılar ve kişi yoğun duyguların etkisiyle benliği üzerindeki kontrolünü kaybeder. Duyguların bir diğer yönü toplumsal kabulle ilgilidir. Dostluk, arkadaşlık, yardımlaşma gibi bazı duyguların açıkça ifade edilmesi toplumda hoş karşılanırken düşmanlık, kıskançlık, korkaklık gibi duyguların ifadesi toplum tarafından hoş karşılanmayan duygular değildir.

*Duyguların bir diğer yönü kişiler üzerindeki etkisinin farklı olmasıdır. Başka bir ifadeyle insanların duygusal tepkileri birbirinden farklıdır.* Bazı kişiler aynı uyarıcıya karşı diğerinden daha fazla duygusal tepki gösterebilir [8]. Bazı kişilerde dostluk, arkadaşlık, fedakârlık, özveri gibi duygular baskın iken ve bunlardan mutluluk duyarken, diğer bazılarında kıskançlık, korkaklık, çekemezlik, aç gözlülük gibi duygular daha baskındır ve bu tür duygular şiddeti oranında kişide elem duygusu oluşturur.



Bir insanın duygusal tepkilerinin genel özelliklerine “huy” denir.

*İnsanlar huylarına ve mizaçlarına göre yani yaşadıkları duygusal durumun yoğunluğu, şiddeti veya kalıcılığına göre nitelendirilir. Bazı insanlar daha neşeli, sevinçli ve şen iken diğerleri daha hüzünlü, öfkeli, kederli, endişeli veya kaygılı olabilir [9].* Bazıları korkak, bazıları kahraman olabilir. Bütün bunlar kişiyi nitelendirmeye yarayan temel faktörün taşıdığı duyguların şiddeti olduğunu göstermektedir. Kısaca her insanda duygusal yaşamın kendine has özellikleri vardır. Bir insanın duygusal tepkilerinin genel özelliklerine “huy” denir. Huy heyecanlardan daha kalıcı ve sürekli olmakla beraber, insanda az çok geçici olan duygusal durumlardır. Duygusal tepkilerin değişmeyen yanlarına ise mizaç denir.

## BİREY VE DEĞERLERİ

*Değerler, toplumsal ve bireysel yaşamı etkileyen, iyi, kötü, doğru, yanlış, haklı haksız gibi yargılarda bulunmayı sağlayan temel standartlar veya ölçütlerdir. Değerler, birçok araştırmacı tarafından farklı yönleriyle incelenmiştir [10].* Kimileri değeri, insanın tercihiye göre davranmasına ilişkin bir inanç olarak ifade ederken kimileri değerleri tercih ölçütleri ya da standartları olarak tanımlamaktadır. Rokeach değerleri, “kişinin yaşamına rehberlik eden inançlar ve standartlar seti” şeklinde tanımlamaktadır. Schwartz ise değerleri, “kişinin yaşamına rehberlik eden ilkeler” şeklinde tanımlamıştır. Burada TDK’nin değer için yaptığı “bir şeyin önemini belirlemeye yarayan soyut ölçüt, karşılık, kıymet” tanımı ile “bir

düşünceye gönülden bağlı bulunma” veya “birine duyulan güven ve inanç duygusu” şeklindeki inanç tanımı, değerlerin inançlardan daha ölçülebilir olduğunu, dolayısıyla birbirinin aynı değil, ancak tamamlayan süreçler olduğunu göstermektedir. Güngör ise değerleri “herhangi bir tercihte bulunmanın temel ölçütü” olarak görmektedir.



:Örnek

- İnsan yaşamına duyguları, düşünceleri, inançları, ideolojileri ve bilgileri yön verir. Bunlardan en güvenilir olanı bilgileridir. Zira bilgiyle hareket eden toplumlarla, duyguyla ve ideolojiyle hareket eden toplumlar arasındaki gelişmişlik farkı bunun güzel bir örneğidir.

Değerlerin insanların tutum ve davranışlarına rehberlik eden ölçütler olması itibarıyla, kişilerin bencil ilgilerini geliştirmelerini motive eden ilkelerden, diğer insanların çıkarını korumaya ve geliştirmeye kadar uzanan özverici altruist (diğerkâm) olmak gibi geniş bir yelpazede ele alınabileceğini göstermektedir. *İnsanın değerlerini belirleyen üç farklı alan belirlenebilir. Bunlar; doğruyla ilgili “bilgi alanı”, iyiyle ilgili “ahlak alanı”, güzellikle ilgili “sanat veya estetik alan”dır.* Değerler konusundaki karmaşayı ortadan kaldırmak ve değerlerin daha kolay anlaşılması için, insanî değerlerin doğası ile ilgili temel varsayımları aşağıdaki gibi sınıflandırabiliriz [11]:

- İnsanların sahip olduğu değerlerin sayısı görece fazla değildir.
- İnsanlar aynı değerleri farklı yoğunlukta yaşarlar.
- Değerler, değer inanç ve değer sistemlerine göre şekil alır.
- İnsanların değer sistemlerinin gelişiminde, kültür, toplum, kurumlar ve kişiliğin etkisi vardır.
- Değerler kişinin ayrılmaz parçasıdır ve onun yaşamının her alanında kendini gösterir.

Değer konusundaki tanımlardan ve değerlerin özelliklerinden, onların davranışın temeli ve arkasındaki asıl motif olduğu anlaşılmaktadır. Değerler, kendini başkalarına tanıtmak, kendini ve başkalarını yargılama, ahlaki yargılarda bulunma, sosyal davranışları anlamlandırma gibi işlevler görür. Kişisel değer sistemi, bireysel ve toplumsal algı durumlarını, kişiler arası ilişkilerin anlamlandırılmasını, olaylar ve olgular karşısında takınılacak tutumu belirler.

*Değerler, kurumsal düzeyde örgütsel kültürün belirleyicisi olarak ortaya çıkar. Bu yönüyle değerler yöneticilik özelliklerinin belirlenmesinin araçlarından biridir. Özellikle liderlerin değerleri, iş görenlerin inançları ve değerleri üzerinde etkili olur.* Ayrıca, örgütsel kültürü oluşturan mitler, ritüeller, hikâyeler, efsaneler ve özel dil gibi sembolik araçlar yöneticinin değerlerine göre şekillenir. Böylece örgüt üyeleri tarafından paylaşılan değerler, örgütsel değer sistemini oluşturur.



Örgütsel kültürü oluşturan mitler, ritüeller, hikâyeler, efsaneler ve özel dil gibi sembolik araçlar yöneticinin değerlerine göre şekillenir.

*Bireysel değerler, kişinin amaçlarına ve eylemlerine yol gösterirken örgütsel değerler sistemi de, örgütsel amaçlara, politikalara ve stratejilere yol gösterir. Örgütün hangi alanda faaliyet gösterebileceği ve kendisi için hangi alanın meşru olamayacağını ölçütünü örgütsel değerler gösterir.*

## Değerlerin Özellikleri ve İşlevleri

Değerler davranışların itici gücü (dürtü) ve motifleridir. Kişinin kimliği ve kişiliğini oluşturan faktörlerin başında gelir. Değerler kişiye has, ona özgü yargıları içerdiği için, görece bir anlam ifade eder [8]. Ancak bir toplum içinde değerler, davranış düzlemine uygun olarak ortaya çıkması gerektiği için bu yönüyle nesnel bir içerik kazanır. Değerler aynı zamanda bir toplumun sahiplendiği idealler oldukları için, normatif özellikler gösterir. Değerlerin bir diğer özelliği mekân ve zamana bağlı olmasıdır. Belli bir mekânda veya belli bir zamanda “değer” olarak görülen bir durum, başka bir zamanda bu şekilde görülmeyebilir. Değerler çağlara ve toplumlara göre farklılık gösterir; bir toplumda veya belli bir zamanda “değer” olarak görülen, bir başka toplumda veya zamanda “değer” olarak görülmeyebilir. Bununla birlikte, adalet, eşitlik, özgürlük gibi evrensel ve tüm zamanlarda ortak değerlerin bulunduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir. Değerler konusuna bir netlik kazandırma düşüncesiyle Schwartz ve Bilsky değerlerin özelliklerini aşağıdaki gibi belirlemektedirler:

***Değerler inançlardır:*** Ancak, değerler inançlar gibi tümüyle nesnel, duygulardan arındırılmış değildirler; etkinlik kazandıklarında duygularla iç içedirler.

***Değerler amaç ve hedefleri gösterir:*** Değerler, bireyin özellikle normatif amaçlarıyla (eşitlik gibi) ve bu amaçlara ulaşmada etkili olan davranış biçimleriyle (hakkaniyet, yardımseverlik gibi) ilişkilidirler.

***Değerler, özgül eylem ve olgular değildir:*** Belli bir değerler sistemine sahip olanlar, bunları belli bir alanda değil, yaşamın her alanında gösterirler. Örneğin, “itaatkârlık” veya “sadakat” değeri, sadece kişinin özel yaşamında değil, iş ya da aile yaşamını düzenleyen tüm ilişkilerde ortaya çıkar.

***Değerler standartlardır:*** Değerler ve inançlar iç içe geçmişlerdir. Davranışların arkasında tutumlar olduğu gibi, tutumların arkasında da inançlar ve değerler vardır. O nedenle bir davranışta veya bir tercihte bulunmada değerler standart ölçütler olarak işlev görürler.

***Değerlerin öncelikleri vardır:*** Değerler taşıdıkları öneme göre kendi aralarında sıralanırlar. Sıralanmış bir değerler kümesi, değer önceliklerini belirleyen bir sistem oluşturur.

*Göngör’e göre bir psikolog için değeri inanç olarak kabul etmek yeterlidir. Değer bir inanç olmak bakımından, dünyamızın belli bir kısmıyla ilgili idrak, duygu ve bilgilerimizin bir bileşimidir [12].* Değerler insanın özel bir türüdür ve inançtan daha geniş zihinsel bir organizasyondur. İnançtan daha geniş olması, inanç gibi bir tek durumu değil, organize olmuş birçok inancı kapsamaya deniyelidir. Örneğin, birisine iyilik yapmanın altında yatan inançta, insanlara yardımcı olmanın toplumsal yönden iyi olduğu inancı, iyiliğin insana vicdan huzuru vereceği inancı,



Değerler insanın özel bir türüdür ve inançtan daha geniş zihinsel bir organizasyondur.



yardımsızlığın barışı getireceği inancı veya Allah'ın yardım edicileri sevdiğine olan inanç, inancın insan için anlamını gösterir.

*Değerlerin belirtilen özelliklerinin yanında, bireysel ve iş yaşamında bazı işlevlerinin olduğunu belirtmek gerekir. Değerlerin önemli işlevlerinden biri, değerlerin motivasyonel araçlar olmasıdır [13].* İnsanların amaç ve hedeflerine yön veren faktörlerden birinin de (çalışkan olmak, üretici olmak, topluma yararlı olmak gibi) değerler olması, kişinin amaç ve hedeflerine ulaşmasında değerlerin önemini gösterir. Değerlerin bir diğer işlevi, tutum ve davranışlarda, yargıda bulunmada ve karşılaştırmada ölçüt olarak kullanılmaları nedeniyle, davranışlarında değerden hareket eden insanlara bir kimlik ve kişilik kazandırmasıdır. Bu yönüyle değerler, kişilerin normatif ilkelere göre davranmasını sağlayarak kişiliğin üretilmesine ve kişinin kendini gerçekleştirmesine katkı sağlar. Bu anlamda değerler, davranış biçimlerinin seçiminde ve değerlendirilmesinde rehberlik eder.

*Bireysel veya iş yaşamında değerlerin en önemli fonksiyonu, davranışlara rehberlik eden ölçütler olmasıdır [14].* Değerlerin söz konusu işlevleri yerine getirebilmesi için, sonraki kuşakların değerler sistemine önceden hazırlanması ve temel değerlerin onlara aktarılması ve var olan değerler sisteminin devamının sağlanması önemlidir. Değerler toplumsal değer yargılarının, geleneksel anlayışların sonraki kuşaklara aktarılmasında ve bugünle yarın arasında köprü olmak gibi önemli bir işleve sahiptir.

Bireysel ve toplumsal yaşam kadar örgütsel yaşam bakımından da değerlerin önemli işlevi vardır [15]. Çalışanların değer yargılarını bilmek, onların motivasyon araçlarını tespit etmede, uygun yönetim teknikleri uygulamada, örgüt kültürünün oluşturulmasında, örgütsel kararların alınmasında değerlere göre davranmak, yönetsel etkinliği artırır. Örgütsel iletişim biçimlerinde, grup davranışlarında, liderlik biçimlerinde, çalışanların değer sistemlerine göre davranmak örgütsel etkinlik bakımından önemlidir.

*Kişisel değerleri dikkate almak, özellikle örgüt psikolojisi ve iklimi açısından önemli bir husustur. Bireysel ve örgütsel değerler sistemi benzeştiği ölçüde kişinin örgütüne bağlılık ve sadakat gösterme eğilimi artar [16].* Kişi-örgüt bütünleşmesinin önemli araçlarından biri değerlerdir. Örgütsel kültürün şekillenmesinde kişilerin değerler setinin göz önünde bulundurulması durumunda, burada bir amaçlar ve değerler koalisyonu olan örgütsel yapı daha sağlam bir temele dayanmış, örgütsel iklim arzu edilebilir bir ortam sunmuş olur.



Tutumlar oldukça organize olmuş uzun süreli duygu, inanç ve davranış eğilimleridir.

## TUTUMLAR ve DAVRANIŞLAR

*Tutum bir durum, olay, nesne ya da kişi karşısında belli bir tavır ortaya koyma, davranış göstermeye hazır olma durumudur.* Alport'a göre tutum, "bireyin bütün nesnelere karşı göstereceği tepkiler ve durumlar üzerinde yönlendirici veya etkin bir güç oluşturan, ussal ve sinirsel bir davranışta bulunmaya hazır olma hâlidir" [14]. Burada tutum, bireyin tepkisini yönlendirici bir unsur olarak onun davranış biçimini belirlemektedir. Diğer yandan bu tanımda tutumun deneyimlerle organize olduğu vurgusunun yapılması, tutum oluşum süreciyle öğrenme süreci



arasında bir bağlantı kurma eğilimi olduğunu göstermektedir. Katz ise tutumu, “Bireyin çevresindeki bir simgeyi, bir nesneyi ya da bir olayı olumlu ya da olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimidir.” Şeklinde tanımlar. Bu tanımda bireyin, içinde yaşadığı çevreye karşı aldığı tavır, sergilediği duruş ön plana çıkmaktadır.

*Tutumlar oldukça organize olmuş uzun süreli duygu, inanç ve davranış eğilimleridir. Bu eğilimler diğer insanları, grupları, fikirleri, ülkenin diğer yörelerini ya da nesneleri konu edinir. Bir eğilimin tutum olabilmesi için, bireyin o eğilimi oldukça uzun süreli göstermesi gerekir [17].* Bu eğilimin aynı zamanda bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutlarının olması gerekir. Tutum yalnız bir düşünce veya duygu değildir. Tutum olarak tanımladığımız eğilimin içerisinde kendini inanç olarak ifade eden bilişsel, duygu ve heyecanları içeren duygusal ve gözlenebilen faaliyetleri içeren davranışsal öğeler vardır. O nedenle tutum konusunda araştırma yaparken tutumların duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutu birlikte dikkate alınmalıdır.



Örnek

- İnsanın tutumları ve davranışları arasında birebir ilişki var mıdır? Yani insanların söyledikleri ile yaptıkları birbirine uyar mı? Çocuklarına yalan söylememeyi öğreten anne baba yalan söylemez mi, tek eşliliği savunanların yaşamlarında tek eşlilik mi vardır? Çocuklarına sigara içmeyin diyen anne baba sigara izmez mi?

*Tutumlar duygusal temel oluşturur. Bu duygusal temele dayanarak çevremizdeki olayları değerlendirir ve ona göre tepki gösteririz [15].* Muzaffer Sherif, tutumları kendi içinde sınıflandırırken toplumsal tutumların önemli bir kategori oluşturduğunu, bu kategori içinde de “benlik tutumları”nın diğerlerinden büyük ölçüde farklılık gösterdiğini ileri sürmektedir. Sherif’e göre “benlik tutumları” kişinin “ben” (ego) sistemini oluşturan yapılardır. Bu yapılar, bireyler arası farklılıkların belirgin biçimde sergilenmesine yardımcı olurken hem bireylerin birbirinden ayırt edilmesine katkıda bulunmakta hem de bireyler ve nesneler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde etkili olmaktadır.

Tutumlar çoğu zaman inançlar ve kanaatlerle karıştırılır ve bu üç kavram çoğu kez birbirlerinin yerine kullanılır. Aralarında benzerlikler olsa da bu kavramların birbirlerinden ayrılan yönleri vardır. Bunları aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:



Algılar ve zihinsel yapı, kendi içinde örgütlenmiştir; inançlar ise bu örgütlenmenin birleşmesi ile ortaya çıkar.

**İnanç:** İnanç bir şeyin öyle olduğuna ilişkin doğrudan belirli nedenlere indirgenemeyen peşin kabuldür. İnanç sorgulama düzleminin dışına çıkarılmış bilgidir. Bir düşünceye gönülden bağlı olma, birine duyulan güven, inanma duygusu, bir şeyi güvenle doğru sayma tutumu, bir şeyi doğru sayma veya akıl yoluyla genel geçer bir doğrulama yapmadan, başkasının tanıklığı üzerine kurulmuş kanıtları, hiçbir kuşku duymaksızın onaylamadır [18]. Diğer bir tanımla inanç sübjektif (öznel) olarak yeterli olan, ama nesnel olarak yeterli olmayan

gereklere göre ötürü bir şeyi doğru saymadır. *Bireyin kendi dünyasının herhangi bir yönüne ilişkin algı ve zihinsel yapılanmasının, tek boyutlu olarak örgütlenmesi, bir olgu veya olayın irdelenmeksizin olduğu gibi kabul edilmesidir. Kısaca, bir konu ile ilgili olarak bireyin zihinsel yapılanmasının tümüdür.*

Algılar ve zihinsel yapı, kendi içinde örgütlenmiştir; inançlar ise bu örgütlenmenin birleşmesi ile ortaya çıkar. Kısaca bir olaya veya olguya inandığımızı belirttiğimiz zaman, bizim için gerçeğin o olduğunu ifade etmek isteriz [13]. İnanç, bu biçimde tanımlandığında, tutumların zihinsel (cognitif) ögesinde yer almaktadır. İnanç kavramına, nesne ya da olayların nitelikleri, ya da varlıklarına ilişkin duygusal öge katıldığında, inançlar tutuma dönüşür. *Özetle her tutumda inanç vardır. Ancak her inanç tutum oluşturmaz. Öte yandan, inançların tutumlarla olan yakın benzerliği nedeniyle, tutumları oluşturan zihinsel, duygusal, davranışsal ögelerin inanç(lar) konusunda da geçerli sayılması doğaldır.*

*Kanaat (Kanı-Opinion). Mantıksal bir temele dayanan, fakat aynı zamanda akla yatkın itirazlara da açık olan düşüncelerdir. Diğer bir tanımla kanaat, lehte veya aleyhte bir tutuma eşlik edecek biçimde benimsenen ifadelerdir [19].* Kanaatler, tutumların sözlü ifadeleri olarak kabul edilebilir. Ancak, kanaatler tutumların oluşmasında rol oynamaz, daha çok tutumları yansıtır. *Tutumlara oranla, kanaatler daha dine özgüdür.* Belirli bir anda, belirli bir olay, davranış ya da konuya ilişkin, bireyin yorumunun dışı vurulmasıdır. Birey, bir olayla ilgili bildiklerine kendinden bir şeyler katarak birtakım yorumlar getirerek kanaatini açıklar. İşte bireyin bu kendinden kattığı yorumlar, kanaatleridir. Bireyin inanç ve tutumlarının tek tek kanaat atomlarından oluştuğu söylenebilir [20]. Bu bakış açısına göre her kanaat, inanç, tutum ve bunların içerdiği toplumsal onaydan oluşur [21]. Kanaat sözlü dışı vurum biçimi olduğuna göre, bireyin açıkladığı tutumu temsil eder.

## Tutumların Unsurları

Tutumların zihinsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç ögesi vardır ve bu ögeler arasında iç tutarlılık olduğu kabul edilmektedir. Bu varsayıma göre, bireyin bir konu hakkında bildikleri (zihinsel öge,) ona nasıl bir duyguyla yaklaşacağını (duygusal öge) ve ona nasıl bir tepki göstereceğini (davranışsal öge) belirler [22]. *Bireyin bir nesne, durum ya da kişi hakkında zihinsel, duygusal ve davranışsal anlamda ortaya koyduğu tavır onun tutumunu yansıtır.* Dolayısıyla tutumun oluşması için söz konusu üç öge arasında uyumlu bir ilişki olmak zorundadır. *Zihinsel, duygusal ve davranışsal ögeler arasında bir iç uyum ve örgütlenme, yani eş güdüm olmadığı sürece tutumun oluşması mümkün değildir. Tutum bir tepki gösterme biçimi değil, belli bir tepkinin ortaya konulmasının bir ön aşamasıdır.* Yani birey, belli bir duruma, nesneye veya kişiye yönelik bir tepki ortaya koymadan önce o tepkiye hazırlık olmak üzere bir tavır alır, bir duruş ortaya koyar, başka bir deyişle birey belli bir tepki biçimi göstermek için kendisini belli biçimde konumlandırır ve o tepkiyi ortaya koymaya hazır duruma gelir.

*Duygusal öge:* Tutumun gerçeklerle açıklanamayan, hoşlanma ve hoşlanmama yönüdür. Çevre ile ilgili bilgi, duyum ve deneyimlerin



Tutum bir tepki gösterme biçimi değil, belli bir tepkinin ortaya konulmasının bir ön aşamasıdır.

sınıflandırılmasının yanı sıra, bu sınıflandırmaların olumlu, olumsuz olaylarla, arzulanan ya da arzulananmayan amaçlarla ilişkilendirilmesi söz konusudur. Böyle bir ilişkinin varlığı tutumun duygusal ögesini temsil eder. Duygusal öge diğer iki ögeden bağımsız olarak ortaya çıkamaz. *Bireyin deneyimleri, bilgi birikimi, yani zihinsel ögesi duygusal ögesinin gelişmesinde önemli bir etkidir.* Herhangi bir uyarıcıya karşı bireyde olumlu ya da olumsuz duygular oluşmuşsa, bu bireyin söz konusu uyarıcılarla daha önce bir ilişkisinin olduğu anlamına gelir.

*Duygusal öge aynı zamanda bireyin değerler sistemi ile yakından ilişkilidir. Birey, bir nesne, durum ya da kişi ile ilişkiye geçerken sahip olduğu ya da içinde yer aldığı değer sistemi onun ilişki biçiminin oluşmasına önemli ölçüde etki eder [15].* Diğer yandan duygusal öge ile davranışsal öge arasında da yakın bir ilişki var. *Davranışsal öge genellikle duygusal ögeye göre şekillenir.* Diğer bir ifadeyle davranış, duygusal ögenin somut hale gelmesidir. Bir duygu davranış olarak yansımadığı süreci duygusal bir durumu anlamak kolay değildir [23]. Bireyin bir nesne, kişi ya da durum, kısacası bir tutum konusuna ilişkin ne tür duygusal tepki içinde olduğunu anlamak için o duygusal tepkinin davranış olarak sergilenmesi gerekir. O hâlde duygusal öge ile davranışsal öge arasında bir bakıma neden – sonuç ilişkisinin olduğu söylenebilir.

*Zihinsel (Bilişsel) öge: Zihinsel veya bilişsel öge, tutumun gerçeklere dayanan bilgi hazinesidir.* Örneğin, bir ev hanımı satın aldığı deterjanın iyi temizlediğini görüyorsa o deterjanın markasına karşı olumlu tutum oluşturur, iyi temizlemediğini tespit etmiş ise olumsuz tutum geliştirir [20]. Yani, birey bazı kaynaklardan tutum nesnesi konusunda aldığı bilgileri kendi zihninde diğer bilgilerle birleştirerek bir tutum oluşturur. Tutumun konusunu oluşturan kişi, durum, olay veya nesneye ilişkin olarak sahip olunan her tür bilgi, deneyim, inanç ve düşünceyi içeren zihinsel ya da bilişsel öge tutumun önemli bir kesitini oluşturur. *Zihinsel öge, bireyin düşünsel işleyiş süreciyle yani zihinsel işleyişin sistemleştirilmesi ile ilgilidir. Bu sınıflandırma bir yandan bireyin farklı durumlarla, nesnelerle, kişilerle ilgili algılamalarını etkilerken diğer yandan onun farklı uyarılara karşı tepkilerinin birbirinden farklı olmasını sağlar.*

Birey çevresi ile ilişkilerinde zihinsel sisteminden yararlanır. Bireyin çevresi sayısız uyarıcılarla çevrilidir [10]. Çoğu zaman aralarındaki farklılıklar hayli belirsiz olan bu uyarıcıları birbirinden ayırt etmeye bazen bireyin algılama kapasitesi yetmeyebilir. Bu nedenle birey, uyarıcıları önce kendi aralarında gruplandırır, daha sonra da bu grupları birbiri ile ilişkilendirir. Bu gruplandırma ya da sınıflandırma süreci, bireyin, çevreye tepkisini kolaylaştırırken aynı zamanda onun çevresine uyumuna da yardımcı olur.



Birey, uyarıcıları önce kendi aralarında gruplandırır, daha sonra da bu grupları birbiri ile ilişkilendirir.

*Davranışsal öge: Davranışsal öge, tutumun sözlü ya da eylemsel ifadesidir.* Davranışsal unsur, duygu ve kanaate uygun hareket etmedir. Davranışsal öge, bireyin belli bir uyarıcı grubundaki tutum konusuna karşı tepkilerini yansıtır [21]. İnsanlar çeşitli nedenlerle her zaman duygularına uygun davranamazlar, ancak duygulara uygun hareket etme eğilimi daima mevcuttur. Bu davranış eğilimleri sözler ya da diğer hareketlerden gözlemlenebilir. Bunlar bireyin alışkanlıkları,

normları ve söz konusu tutum nesnesi ile doğrudan ilişkili olmayan diğer tutumların etkisi altındadır. Bu nedenle davranışsal ögeden söz ederken önce iki tür davranışı birbirinden ayırmak gerekir: Bunlardan biri duygusal davranıştır, diğeri ise kuralsal (normatif) davranıştır. *Duygusal davranış, tutum konusunun hoşla giden ya da gitmeyen bir durumla ilişkilendirilmesi sonucu ortaya çıkar.*

## Tutum ve Davranış İlişkisi

Tutumların bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında gerçekten bir tutarlılık var mıdır? Yalan söylemenin kötü olduğunu söyleyen ana-baba, çocuklarına ara sıra yalan söylemez mi? Fakire, acize yardım et diyen biri, gerçekten fakire ve muhtaca yardım ediyor mu? Kadın ve erkeğin yasalar ve sosyal yönden eşit olduğunu söyleyen baba, yüksek eğitim için hem oğlunu hem de kızını aynı derecede teşvik ediyor mu? Sosyal psikologlar yakın zamanlara kadar tutumların bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında pek sıkı bir bağ gözleyemediler.

Tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında ilişki şu dört koşul yerine geldiği zaman ortaya çıkar [6]:

- Tutum kuvvetliyse
- Bireyin kişisel yaşantısına dayalıysa
- Birey için önemli olan diğer kişilerce destekleniyorsa
- Sık sık kendini ortaya koyma şansı varsa

Bu faktörlerden biri ya da birkaçı eksik olduğu zaman tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasındaki ilişki aksar [21]. Yalan söylemenin kötü olduğunu söyleyen baba herkesin birbirine yalan söylediği bir toplum içinde yaşıyorsa, kendi babası ve annesi sürekli kendine yalan söylemişse, kendi arkadaş grubu içinde bu konuda herhangi bir duyarlılık yoksa ve yalan söylendiği zaman çevresinde kimse aldırış etmiyor ve bunu önemli bir sorun yapmıyorsa, yalan konusundaki düşüncesiyle davranış arasında uyumsuzluk yaşayabilir.

Birçok psikolojik değişkenler gibi tutumların da doğrudan gözlemlenemeyen, kuramsal ya da gizli değişkenler olduğu söylenebilir [8]. Tutumlar ancak sözlü ifadeler ya da davranışsal belirtilerle ortaya çıkabilir. *Tutum kavramı bireyin herhangi bir davranış ya da tepkisini yansıtmamakta, birçok davranış ya da tepkilerinden çıkarılmaktadır. Bugüne kadar yapılan tutum araştırmalarında, tutumların davranışla ilişkili ve tutarlı olduğu ispatlanmaya çalışılmıştır. Ancak bunlardan elde edilen sonuçlar çelişkilidir.*

La Piere, bir Çinli çiftle 66 otel ve motel eve 184 lokantaya gitmiş ve üçüncü sınıf bir motel dışında her yerde kabul görmüştür. Hatta 72 lokantada normalin üstünde iyi kabul gördükleri izlenimini edinmişlerdir [4]. Bu iki yıllık deneyden sonar La Piere gittikleri bütün bu kuruluşlara posta ile bir soru formu yollayarak Çinli müşterileri kabul edip etmeyeceklerini sormuştur. Soru formlarının ancak yarısına cevap gelmiş ve bunların %92'si Çinli müşteri kabul etmeyeceklerini bildirmiştir. Geri kalanlar ise kararsız yanıtlar vermişlerdir. Önceki olumlu davranış ile mektupta belirtilen tutum açıkça birbirine uymamaktadır. Minard da 1952'de



Tutum kavramı bireyin herhangi bir davranış ya da tepkisini yansıtmamakta, birçok davranış ya da tepkilerinden çıkarılmaktadır.

bir kömür madeninde böyle bir araştırma yapmış ve ırk ayrımı davranışlarında, iş başında ve iş dışında farklılıklar bulmuştur. Bu gruptaki beyazların %20'si zencilere karşı maden ocağında ve dışında olumlu tutum göstermiş, %20'si olumsuz tutum göstermiş, %60'ı ise maden ocağında başka, dışarıda başka tutum göstermiştir.

Collins, tutumlarla davranışlar arasındaki korelasyonu kısıtlayan etkenleri şöyle sıralamaktadır [6]:

**Çevresel etkenler:** Açık bir tepki hem tutumun hem de çevrenin etkisi altındadır. Eğer çevrenin etkisi güçlü ise, tutumun tepkiye katkısı azalır; dolayısıyla tutum ve davranış arasındaki eş yönlü ilişki de azalır.

**Tutum dışı etkenler:** Tutum ölçme yöntemleri tutumsal tepkiyi etkileyebilir. Sheriff, La Piere'in çalışmasındaki tutum- davranış tutarsızlığını kullanılan yöntemle bağlamaktadır. Ölçme yöntemleri öyle bir ortamda uygulanmalıdır ki, bireyde "toplumca arzulanır" tepkilere yol açmasın, yalnız kişisel tutumunu yansıtsın. Bilimsel araştırmada test ortamının katkısını bütünüyle ortadan kaldırmak güç, hatta olanaksızdır.

Tutumla davranış arasındaki ilişkiyi azaltan bir diğer etken de, ölçmede teknik sorunlardır. Ölçme yöntemlerinde güvenilirliğin düşük olması, tutum ve davranış arasındaki ilişkinin yanlış saptanmasına neden olur.

Dolayısıyla tutum belli bir davranışın olabileceğine işaretler, mutlaka olacağı anlamına gelmez [4]. *Triandis, bu nedenle tutumları "aracı nedenler" olarak nitelemektedir. Bu görüşe göre, tutumlar davranış için ne gerekli ne de yeterli nedenlerdir, ancak aracı neden olabilirler.*

*Tutumlar da pek çok psikolojik değişken gibi doğrudan doğruya gözlemlenemeyen, gizli ya da kuramsal değişkenlerdir [10]. Varlıkları ancak dışa vurulmuş davranışlar ya da sözlü ifadelerle dayanılarak çıkarılabilir.* Bu nedenle, tutumlarla davranışlar arasında, kuramsal olarak eş yönlü bir etkileşim bulunduğu söylenebilir. Bireyin tutumlarının bilinmesi, davranışlarının çıkarsamasına ne oranda katkı sağlar? Belli bir tutumun, belli bir davranışı ortaya koyacağını söyleyebilir miyiz? Bu soruları bu güne kadar yapılmış tutum araştırmalarını inceleyerek yanıtlayabiliriz. *Tutum ile davranış arasında her zaman bir korelasyon kurulamaz. İnsanların sözleri, inançları ile davranışları her zaman uyuşmayabilir. Bununla birlikte tutum araştırmaların tutum ve davranış korelasyonu yüksek olduğu ölçüde doğru bir sonuca ulaşmak o ölçüde mümkün olabilir.*



İş doyumunu bireylerin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumudur.

## İŞ TATMİNİ

Çalışma ilişkileri bakımından sanayi devrimine yöneltilen eleştirilerin başında iş ve yaşam yeri arasında ayrımı ortaya çıkaran ve "insanı işçileştiren" bir süreç olduğu yönündedir [16]. Sanayileşme süreciyle birlikte işçileşen, iş yerine yabancılaşan ve işi üzerinde denetimini yitiren önemli bir kitlenin ortaya çıkması, iş ve yaşam doyumunun önemini artırmıştır. Evinden koparılan ve fabrikaların mekanik ortamlarında birbirini tanımayan insanların içine düştükleri yabancılaşma

duyguları, insanların işe karşı tutumlarını olumsuz yönde etkilenmekte, iş ve yaşam doyumları düşebilmektedir.



Örnek

- İnsanlar iş ortamında psikolojik ve maddi ihtiyaçlarını karşılamak için bulunurlar. İkisinin aynı anda bir arada bulunduğu ölçüde iş tatminleri artar. Ancak bunların bulunup bulunmadığı bir gerçeklik olayı değil, algı olayıdır.

*İş doyumu, bireylerin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumudur [7]. İş doyumu bu güne kadar birçok bakımdan ele alınmış ve çok sayıda incelemeye konu olmuştur. İş doyumu kavramı, araştırmacılar tarafından kişilik özellikleri ve eğilimlerin rolü kapsamında ele alınmış, örgütsel vatandaşlık ve sosyal yönelimli örgütsel davranışlar üzerinde ağırlıklı olarak durulmuştur. Bu araştırmalarda kişilik ile onu oluşturan duygular ve davranış arasındaki ilişkiler incelenmiştir.*

### İş Tatmini Faktörleri

İş doyumu ve iş gören devri (iş bırakıp başka bir iş yerine geçme) arasındaki ilişkinin gücü, bir örgütten diğerine değişebilmektedir. Şu andaki işlerine çok olumlu bakan çalışanlar dahi, daha iyi ücret, daha iyi kariyer ve diğer fırsatlar nedeniyle başka işlere veya iş yerlerine geçebilmektedir [17]. Yapılan araştırmalara göre, tatmin olanların aynı işte kalma eğilimleri, tatmin olmayanlara oranla daha fazla bulunmuştur [3]. Aynı şekilde iş devrinin iş doyumu düzeyi ile ilgili olması gibi, devamsızlık ile iş doyumu arasına da negatif yönlü bir ilişki çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. İşe gelmeme, hastalık nedeniyle de olabilir, iş yerinin doyum yaratmayan iklimi nedeniyle de olabilir. Dolayısıyla iş doyumu ile çalışanların performansları arasında sıkı bir ilişki vardır. *Doyum düzeyi yüksek olan iş görenlerin verimlilikleri ve etkinliklerinin daha yüksek, tatmin düzeyi düşük iş görenlerin verimlilikleri düşük olduğu gibi, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyetlerinin de yüksek olduğu ileri sürülebilir.*

İş doyumu ve performansı arasında olumlu bir ilişkinin var olduğu akla uygun gelmektedir. Ancak, iş doyumu ve performans arasındaki ilişkiyi incelerken yetenek üzerinde de durmak gerekir. Yetenek düzeyi düşük olan iş görenlerin iş doyumları yüksek olsa bile, performansları düşük olacaktır. Burada iş doyumunun iki faktöre bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar çevresel ve kişisel faktörlerdir. İş doyumunu yaratan faktörleri iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan ilki iş ortamı ve işle bağlantılı faktörlerdir. Burada bireye nasıl davranıldığı, kendisine verilen görevlerin özellikleri, iş ortamındaki diğer bireylerle ilişkileri ve ödüllerden söz edilebilir. İkincisi, bireylerin kişilik özellikleri ve yaşam biçimidir. *İki grupta toplanan bu değişkenler, birbirleri ile etkileşerek iş doyumunu etkilerler. Spector iki grup altında topladığı bu değişkenleri, çevresel ve kişisel faktörler olarak adlandırmaktadır.*





Yetenek düzeyi düşük olan iş görenlerin iş doyumları yüksek olsa bile, performansları düşük olacaktır.

**Çevresel faktörler:** İş doyumunu yaratan çevresel faktörler arasında işle ilgili özellikler vardır. İşin özellikleri; işin beceri gerektirdiği, bütünlük taşıdığı, özerkliğe olanak sağladığı ve önemli olduğu oranda çalışanları güdüler ve iş doyumunu sağlar. İş doyumunu sağlayan çevresel faktörleri kısaca aşağıdaki gibi açıklayabiliriz [6]:

**Ücret:** İnsanlar örgüte maddi, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını tatmin etmek amacıyla girer. İhtiyaçlarını karşılayamayan ve onların baskısı altında olan bireyin hem yaşam doyumunu hem de iş doyumunu olumsuz yönde etkilenir. Bu nedenle ücret kişinin maddi ihtiyaçlarını karşılayan önemli bir iş doyumunu aracıdır.

**Yükselme olanağı:** İş doyumunu sağlayan faktörlerden diğeri yükselme (kariyer) olanağıdır. Bu kişinin manevi/psikolojik ihtiyacını karşılayan faktörlerden biridir. Terfi etmek bireyin sadece manevi ihtiyacını karşılamaz; aynı zamanda maddi ihtiyaçlarını da karşılar.

**Kontrol:** Kontrol, kişinin işi ile ilgili karar alabilme özgürlüğüdür. Kişinin işin süreçlerini ve sonuçlarını kontrol edebilme özgürlüğü, onun iş doyumunu bulmasına katkı sağlar. Aksi hâlde işin kontrolünün onu yapanın değil, diğerlerinin kontrolünde olması, kişinin işine karşı yabancılaşmasına neden olur.

**Üstlerle ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler:** İnsanlar bir örgütte çalışmaya başlayınca orada geçerli olan ilişkiler sistemine de dâhil olurlar. Söz konusu ilişkiler sistemi kişiyi temsil ettiği oranda kişi iş doyumunu bulur. Çalışma arkadaşları ve üstlerinden gördüğü iyi veya kötü muamele, onun iş doyumunu üzerinde etkili olur.

**İletişim:** Örgütsel iletişim, kişiler arasında, kişi ile örgütün iç ve dış çevresinde cereyan eder. Söz konusu iletişim ve etkileşim, kişinin kendini ifade etme derecesine göre doyum sağlar.

**Örgütsel itibar ve çalışma koşulları:** Kişinin ihtiyaçları maddi ve manevi olarak sınıflandırılır. Kişinin çalıştığı kurumun örgütsel itibar ve imajı kişiye doğrudan yansır. *Kişinin çalıştığı kurumun imajı ve itibarını olumlu algıladığı ölçüde iş doyumunu bulur.*

**Bireysel faktörler:** İş doyumunu kavramı, iki temel noktadan araştırılabilir. Bunlardan biri iş doyumunun birey odaklı olarak araştırılması, diğeri de örgüt odaklı araştırmalardır. *İş doyumunu üzerine birey odaklı düşünmek, her bireyin örgütsel adaleti ve kendini geliştirme ve kendini ifadeyi etmeği kabul ettiği anlamına gelir.*

Kurumda bireyin güvenliğinin ve itibarının korunması, iş doyumuna birey odaklı bakmanın gereğidir. İş doyumuna örgüt odaklı bakmak, bireyi klasik örgüt kuramlarında olduğu gibi, örgütün ikincil/tali faktörü olarak görmek anlamına gelir. İş doyumunu yaratan bireysel faktörler, bireyin özerklik ve kişisel gelişim gibi üst düzey gereksinimleri karşılama ihtiyacını gösterir. İşin özelliklerinin güdüleyici etkisi, gelişme ihtiyacı yüksek olan insanlar için önemli bir bireysel iş doyumunu faktörüdür. Zor ve ilginç işleri tercih eden bireyler, kendilerine karmaşık işler verildiğinde daha çok güdülenir ve daha mutlu olurlar.



Zor ve ilginç işleri tercih eden bireyler, kendilerine karmaşık işler verildiğinde daha çok güdülenir ve daha mutlu olurlar.



İş doyumunu belirleyen kişisel faktörleri, genetik özelliklerle açıklayan yaklaşım ise bunu kontrol odağı ile açıklamaktadır [1]. Kontrol odağı güçlü olanlar, olumsuz olayları denetleyebilirken zayıf olanların denetim olanakları da zayıftır.

*İçsel kontrol odağı güçlü olanlar, çevresel faktörlerden fazla etkilenmezken dışsal kontrol odağı zayıf olanların iş ve yaşam doyumu bulmasında dışsal/çevresel faktörlerin önemi büyüktür.*



**Bireysel Etkinlik**

- Kendi yaşamınızı dikkate alarak duygular, inançlar, değerler, ideolojiler, gelenek ve bilgi gibi insan yaşamını düzenleyen kaidelerden hangisinin yaşamınıza daha fazla yön verdiğini değerlendirin. Yaşamınız daha çok duyguların kontrolünde ise bunun ileride olası sonuçlarının neler olabileceğini değerlendirin.



## Özet

### •İş Yaşamında Duygular

•*Duygular bireyin ihtiyaçlarını doyurma biçiminin bir göstergesidir. İhtiyaçlar karşılandığı zaman insanda olumlu haz duygusu, karşılanmadığı zaman ise acı, telaş, istek, sıkıntı ve elem duygusu oluşur. Duygular içsel ve doğal bir ihtiyaçtan kaynaklanırken ve dürtüler gibi daha çok fizyolojik kökenli iken duyguların ortaya çıkması fizyolojik değil, psikolojik kökenlidir.*

### •Birey ve Değerleri

•Değerler, toplumsal ve bireysel yaşamı etkileyen, iyi, kötü, doğru, yanlış, haklı haksız gibi yargılarda bulunmayı sağlayan temel standartlar veya ölçütlerdir. *İnsanın değerlerini belirleyen üç farklı alan belirlenebilir. Bunlar; doğruyla ilgili "bilgi alanı", iyiyle ilgili "ahlak alanı", güzellikle ilgili "sanat veya estetik alan"dır.*

### •Değerlerin Özellikleri ve İşlevleri

•Değerlerin özellikleri şunlardır: İnsanların sahip olduğu değerlerin sayısı görece fazla değildir. İnsanlar aynı değerleri farklı yoğunlukta yaşarlar. Değerler değer inanç ve değer sistemlerine göre şekil alır. İnsanların değer sistemlerinin gelişiminde, kültür, toplum, kurumlar ve kişiliğin etkisi vardır.

•Değerlerin diğer eğrilerin özellikleri şunlardır: Değerler inançlardır, değerler amaç ve hedefleri gösterirler, değerler, özgül eylem ve olgular değildirler, değerler standartlardır, değerlerin öncelikleri vardır.

•*Değerlerin işlevleri: Değerlerin önemli işlevlerinden biri, motivasyonel araçlar olmasıdır. Değerlerin bir diğer işlevi, tutum ve davranışlarda, yargıda bulunmada ve karşılaştırmada ölçüt olarak kullanılmaları nedeniyle, davranışlarında değerden hareket eden insanlara bir kimlik ve kişilik kazandırmasıdır.*

### •Tutumlar ve Davranışlar

•*Tutum bir durum, olay, nesne ya da kişi karşısında belli bir tavır ortaya koyma, davranış göstermeye hazır olma durumudur. Tutumlar oldukça organize olmuş uzun süreli duygu, inanç ve davranış eğilimleridir. Bu eğilimler diğer insanları, grupları, fikirleri, ülkenin diğer yörelerini ya da nesneleri konu edinir. Tutumlar duygusal temel oluşturur. Her tutumda inanç vardır; ancak her inanç tutum oluşturmaz.*

### •Tutumların Unsurları

•Dolayısıyla tutumun oluşması için söz konusu üç öge arasında uyumlu bir ilişki olmak zorundadır. Tutumların unsurları şunlardır: Duygusal öge, zihinsel (Bilişsel) öge, davranışsal öge.

### •Tutum-Davranış İlişkisi

•Tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında ilişki şu dört koşul yerine geldiği zaman ortaya çıkar. Tutum kuvvetliyse, bireyin kişisel yaşantısına dayalıysa, birey için önemli olan diğer kişilerce destekleniyorsa, sık sık kendini ortaya koyar. Bu faktörlerden biri ya da birkaçı eksik olduğu zaman tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasındaki ilişki aksar. *Tutum kavramı bireyin herhangi bir davranış ya da tepkisini yansıtmamakta, birçok davranış ya da tepkilerinden çıkarılmaktadır.*

### •İşle İlgili Tutumlar ve İş Tatmini

•*İş doyumu, bireylerin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumudur.*

### •İş doyumu faktörleri

•İş doyumunu yaratan faktörleri iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan ilki iş ortamı ikincisi ise işle bağlantılı faktörlerdir. Bunları şu şekilde belirlemek mümkündür:

•**Çevresel Faktörler.** Çevresel faktörler şunlardır: Ücret. Yükselme olanağı. İş üzerinde kontrol, üstlerle ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, iletişim, örgütsel itibar ve çalışma koşulları, bireysel faktörler, iş doyumu üzerine birey odaklı düşünmek, her bireyin örgütsel adaleti ve kendini geliştirme.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi duygulara ait özelliklerden biri değildir?
  - a) Kişiler üzerindeki etkileri aynıdır.
  - b) Güçlü duyguların baskı altına alınması veya kontrolü daha zordur.
  - c) Duygu, düşünce ve devinim arasında bir ilişki vardır.
  - d) Psikolojik tepkiler ve bilinci de içerir ve insanın genel psikolojik durumunu koordine eder.
  - e) Bireyin ihtiyaçlarını doyurma biçiminin bir göstergesidir.
2. Aşağıdakilerden hangisi insani değerlerin doğası ile ilgili temel varsayımlardan biri değildir?
  - a) İnsanların sahip olduğu değerlerin sayısı görece fazla değildir.
  - b) Değerler, değer inanç ve değer sistemlerine göre şekil alır.
  - c) İnsanlar aynı değerleri aynı yoğunlukta yaşarlar.
  - d) Kişinin ayrılmaz parçasıdır ve onun yaşamının her alanında kendini gösterir.
  - e) Değer sistemlerinin gelişiminde, kültür, toplum, kurumlar ve kişiliğin etkisi vardır.
3. Bir şeyin öyle olduğuna ilişkin doğrudan belirli nedenlere indirgenemeyen peşin kabullere ne ad verilir?
  - a) Tutum
  - b) İnanç
  - c) Algı
  - d) Kanaat
  - e) Duygu
4. Tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında ilişkinin ortaya çıkması için aşağıdakilerden hangisine gerek yoktur?
  - a) Tutum kısa süreli eğilimler sonucu oluşmalıdır.
  - b) Tutum kuvvetli olmalıdır.
  - c) Tutum bireyin kişisel yaşantısına dayalı olmalıdır.
  - d) Tutum birey için önemli olan diğer kişilerce destekleniyor olmalıdır.
  - e) Tutumun sık sık kendini ortaya koyma şansı olmalıdır.
5. Aşağıdakilerden hangisi iş doyumunu sağlayan çevresel faktörlerden biri değildir?
  - a) Ücret
  - b) Yükselme olanağı
  - c) Kontrol
  - d) Bireyin güvenliğinin ve itibarının korunması
  - e) Örgütsel itibar ve çalışma koşulları

6. Aşağıdakilerden hangisi duygunun üç temel boyutundan biridir?
- a) Yoğunluk
  - b) Mutluluk
  - c) Heves
  - d) Arzu
  - e) Bekleyiş
7. Aşağıdakilerden hangisi tutumu oluşturan ögelerden biridir?
- a) Bedensel öge
  - b) Zihinsel öge
  - c) Çevresel öge
  - d) Sosyal öge
  - e) Devinimsel öge
8. Aşağıdakilerden hangisi iş doyumunu etkileyen kişisel faktörlerden biri değildir?
- a) Bireye nasıl davranıldığı
  - b) Kendisine verilen görevin özellikleri
  - c) Ücret
  - d) İş ortamındaki diğer bireylerle ilişkileri
  - e) Ödüller
- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| I. bilgi alanı   | x. güzellikle ilgili |
| II. estetik alan | y. doğruyla ilgili   |
| III. ahlak alanı | z. iyiyle ilgili     |
9. Verilen sayı ve harf grubu maddelerin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerden hangisidir?
- a) 1-x, 2-y, 3-z
  - b) 1-y, 2-z, 3-x
  - c) 1-y, 2-x, 3-z
  - d) 1-x, 2-z, 3-y
  - e) 1-z, 2-x, 3-y
10. Bireyin bütün nesnelere karşı göstereceği tepkiler ve durumlar üzerinde yönlendirici veya etkin bir güç oluşturan, ussal ve sinirsel bir davranışta bulunmaya hazır olma hâlidir.
- Alport'un tanımını yaptığı kavram aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Mizaç
  - b) Değer
  - c) Duygu
  - d) Etik
  - e) Tutum

**Cevap Anahtarı**

1.a, 2.c, 3.b, 4.a, 5.d, 6.a, 7.b, 8.c, 9.c, 10.e

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1]Schwartz, S.H. (1992). "Universals In The Content And Structure Of Values: Theoretical Advances And Empirical Tests In 20 Countries". Advances in Experimental Social Psychology, 25,
- [2]Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. and Nolen-Hoeksema, S. (2002). "Psikolojiye Giriş", (çev. Yavuz Alogan), Ankara: Arkadaş.
- [3]Hofstede, G. (1984). "The Cultural Relativity of Quality of Life Concept", Academy of Management Review, Vol.9, No:3, pp.389-398.
- [4]Yüksel, Ö. (2006). "Davranış Bilimleri", Ankara: Gazi. [5]Baysal, A. C. ve Tekarslan, E. (1996). "Davranış Bilimleri", İstanbul: Avcıol.
- [5]Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2010). "Örgütsel Davranış", Bursa: Ekin.
- [6] Tutar, Hasan (2017), Davranış Bilimleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- [7]Eren, E. (1984). "Yönetim Psikolojisi", İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını.
- [8]Ivancevich, J. M., and Matteson, M. T. (1996). "Organizational Behavior and Management", Fourth Ed., Irwin Mc Graw Hill:
- [9]Barutçugil, İ. (2002). "Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi", İstanbul: Kariyer.
- [10]İnceoğlu, M. (2004). "Tutum, Algı, İletişim", İstanbul: Elips Kitap.
- [11]Baymur, F. B. (2004). "Genel Psikoloji", 18. Baskı, İstanbul: İnkılap Yayınları.
- [12]Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). "Yeni İnsan ve İnsanlar", 10.bsk, İstanbul: Evrim.
- [13] Stephan Robbins Timothy A Judge (2012), Örgütsel Davranış (organizational Behavior) Çeviri, İnci Erdem, Nobel Yayıncılık, Ankara
- [14]Allport, G.W., Vernon P.E. and Lindzey, G. (1960). "A Study of Values". Boston: Houghton Mifflin
- [15]Eroğlu, F. (1996). "Davranış Bilimleri", İstanbul: Beta.
- [16]Güngör, E. (1998). "Değerler Psikolojisi Üzerine Araştırmalar", İkinci Baskı, İstanbul: Ötüken.
- [17]Ozan, G. (2011). Duyguları Tanımak ve İfade Etmek [Erişim:12.08.2011] <http://www.fvcpsikiyatri.com/node/88>.
- [18]Silah, M. (2005). "Endüstride Çalışma Psikolojisi", Ankara: Seçkin.
- [19]Spector, P.E. (1997). "Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences", California: Sage.
- [20]Spector, P.E. (1997). "Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences", California: Sage.
- [21]Staw, B. M., Bell, N. E. and Clausen, J.A. (1986). "The Dispositional Approach to Job Attitudes: A LifeTime Longitudinal Test," Administrative Science Quarterly, 31
- [22]Eren, E. (1993). "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi", Ankara: Beta.
- [23]Cüceloğlu, D. (1992). "İnsan ve Davranış", 3. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.