**ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGULAR, DEĞERLER, TUTUMLAR VE İŞ TATMİNİ**

**KONU BAŞLIKLARI**

* **İş Yaşamında Duygular**
* **Birey ve Değerleri**
* **Tutumlar**
* **İşle İlgili Tutumlar ve İş Tatmini**

**İŞ YAŞAMINDA DUYGULAR**

Duygular, dürtüler gibi daha çok fizyolojik kökenli iken, duyguların ortaya çıkması psikolojik kökenlidir.

*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. 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 de etkileyen içsel durumlardır.* Sevildiğini düşünen insanda sevinç duyguları, sevilmediğini düşünende üzüntü, özlendiğini veya arandığını düşünen insanda özlem duyguları oluşur. Başarı kazanan bir yakınımız önce gurur duygumuzu harekete geçirir, sonra da başarı için gösterdiğimiz fedakârlıkları düşünür ve bir kez daha mutlu oluruz. Bir haber bekleriz; alamayınca merak eder, düşünürüz. Dolayısıyla bütün bunlar duyguların, düşüncelerin, tutumların ve davranışların insanın yaşamında iç içe olduğunu gösterir.

Duygu vücuttan dışa doğru yansıyan bir hareket anlamına gelir.

*Duygu, bireyin ruh hâlinde biyokimyasal veya çevresel etkilerle oluşan karmaşık psikofizyolojik bir değişimdir.* Dış dünyadan gelen uyarıcılara veya vücudumuzdaki dürtülere doğuştan gelen, türe özgü belirli reaksiyonlar verilir. Bunlar önceden düzenlenmişlerdir. Duygular genel olarak kişinin yaşama uyum sağlamasını kolaylaştıran içsel durumlardır. Duygu dediğimizde anlaşılması gereken, uyarıcıya karşılık gelen içsel tutumdur. Bu tutum şiddetine göre davranışa dönüşür. Duygu sadece kişinin içsel durumundan kaynaklanan değişiklikler değildir; duygunun hissedilmesi de gerekir. Yani duygusal uyaran ile duygusal vücut hali arasındaki bağ kurulmalıdır.

Duygu, bireyin ruh halinde biyokimyasal ve çevresel etkilerle oluşan karmaşık psikofizyolojik bir değişimdir.

*Duygular; algılar, 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. Genel bir ifadeyle duygu, insanda psikolojik durumları ortaya çıkaran ve türlü eğilimlere neden olan psikolojik hallerdir.

Duygular ve heyecanlar davranış ve yaşantıyla birlikte meydana gelir.

*Duygunun tanımlanmasının zorluğu, onun kapsadığı alanın genişliğinden kaynaklandığı gibi, kavramı belirsizliğinden kaynaklanmaktadır*. Bu nedenle psikologlar ve felsefeciler “duygu”nun anlamı üzerinde tartışmaktadırlar. 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. Duyguların şiddeti az, ancak kalıcılığı görece fazladır. *Duygular, düşünceler ve devinimler gibi psikolojik hallerin birbirinden ayrılması güç olduğu gibi, bunların birinin nerede başladığı, diğerinin nerede bittiğini belirlemek kolay değildir*. 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. Buna göre bilinçli bir davranış duyguların somutlaşmış ve dış âleme yansımış şeklidir.

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 elemin şiddeti arttıkça süresi de uzar. Kısaca insan haz ve elem gibi iki duygu durumu arasında yaşar*. 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 hali 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, hüzün, 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.*

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 de toplumsal kabulle ilgilidir. Dostluk, arkadaşlık, yardımlaşma gibi bazı duyguların açıkça ifade edilmesi toplumda hoş karşılanırken, düşmanlık, kıskançlık, korkaklık gibi duyguların ifadesi toplum tarafından hoş karşılanan duygular değildir.

*Duyguların bir diğer yönü de kişiler üzerindeki etkisinin farklı olmasıdır.* Başka bir ifadeyle insanların duygusal tepkileri birbirinden farklıdır. Bazı kişiler aynı uyarıcıya karşı diğerinden daha fazla duygusal tepki gösterebilir. 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.

*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. 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 durumlar (mood) dır. Duygusal tepkilerin değişmeyen yanlarına ise mizaç denir.

**BİREY VE DEĞERLERİ**

Değerler, toplumsal ve bireysel yaşamı etkileyen, temel standartlar veya ölçütlerdir.

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. Kimileri değeri insanın tercihine 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.

Değerler, kendini başkalarına tanıtma, kendini ve başkalarını yargılama, ahlâki yargılarda bulunma, sosyal davranışları anlamlandırma gibi işlevler görür.

Değerlerin insanların tutum ve davranışlarına rehberlik eden ölçütler olması itibariyle, 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:

* 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 tanıtma, kendini ve başkalarını yargılama, ahlâki 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 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. *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 olamayacağının ölçütünü örgütsel değerler gösterir.

**Değerlerin Özellikleri ve İşlevleri**

Değerler davranışların ortaya çıkmasını sağlayan tutumların şekillenmesinde etkilidir.

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. Ancak bir toplum içinde değerler davranış düzlemine uygun olarak ortaya çıkması gerektiği için, bu yönüyle değerler nesnel bir içerik kazanır. Değerler aynı zamanda bir toplumun sahiplendiği idealler oldukları için, normatif özellikler gösterirler. 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 gösterirler*. Değerler, bireyin özellikle normatif amaçlarıyla (eşitlik gibi) ve bu amaçlara ulaşmada etkili olan davranış biçimleriyle (hakkaniyet, yardımseverlik gibi) ilişkilidirler.

*Değerler, özgül eylem ve olgular değillerdir.* 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.* Değerler inancın özel bir türüdür ve inançtan daha geniş zihinsel bir organizasyondur. İnançtan daha geniş olması, inanç gibi bir tek durumu değil, organize olmuş birçok inancı kapsaması nedeniyledir. Örneğin, birisine iyilik yapmanın altında yatan inançta, insanlara yardımcı olmanın toplumsal yönden iyi olduğu inancı, iyiliğin insana vicdan huzuru vereceği inancı, yardımseverliğin barışı getireceği inancı veya Allah’ın yardım edicileri sevdiğine olan inanç, inancın insan için anlamını gösterir.

Değerler toplumsal yargıların, sonraki kuşaklara aktarılmasında önemli bir işleve sahiptir.

Değerlerin belirtilen özelliklerinin yanında, bireysel ve iş yaşamında bazı işlevlerinin olduğunu belirtmek gerekir. *Değerlerin önemli işlevlerinden biri, değerlerin motivasyonel araçlar olmasıdır*. 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 ederler ve yol gösterirler.

*Bireysel veya iş yaşamında değerlerin en önemli fonksiyonu, davranışlara rehberlik eden ölçütler olmasıdır*. 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. 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 örgütün psikolojik durumlarda önemli bir yere sahiptir*. Bireysel ve örgütsel değerler sistemi benzeştiği ölçüde kişinin örgütüne bağlılık ve sadakat gösterme eğilimi artar. *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**

Tutumlar, bireyin dış dünyasıyla hemen her düzeydeki ilişkilerini ayarlamasına yardımcı olur.

*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 halidir”. 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”. Bu tanımda bireyin, içinde yaşadığı çevreye karşı aldığı tavır, sergilediği duruş ön plâna 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. Bu tanımın temelinde iki önemli özellik vardır:

* Tutumlar oldukça uzun sürelidir.
* Geçici olarak bireyin gösterdiği bazı eğilimler tutum değildir.

*Bir eğilimin tutum olabilmesi için, bireyin o eğilimi oldukça uzun süreli göstermesi gerekir.* 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 onun ne sadece duygusal, ne bilişsel, ne de davranışsal boyutuna göre değil, aksine tutumların araştırılırken söz konusu üç boyuta birlikte araştırmak gerekir.

Tutumlar, özellikle bireyin dış dünyasıyla hemen her düzeydeki ilişkilerini ayarlamasına yardımcı olur.

*Tutumlar duygusal temel oluşturur.* Bu duygusal temele dayanarak çevremizdeki olayları değerlendirir ve ona göre tepki gösteririz. 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 olmaktadırlar.

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.

**İnanç**

*İnanç, varlıkların varoluş biçimlerine ilişkin en temel ön kabullerdir*. İfade veya önermelerin doğruluk veya yanlışlıklarını dikkate alarak gösterilen ön tavırdır. İnanç bir şeyin öyle olduğuna ilişkin doğrudan belirli nedenlere indirgenemeyen peşin kabuldür. İnanç sorgulama düzleminin dışına çıkarılmış bilgidir. Bir düşünceye gönülden bağlı bulunma, 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. Diğer bir tanımla inanç sübjektif (öznel) olarak yeterli olan, ama nesnel olarak yeterli olmayan gerekçelerden 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.

İnanç, gerekçelendirilmiş doğru bilgidir.

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. 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. Kanaatler, tutumların sözlü ifadeleri olarak kabul edilebilir. Ancak, kanaatler tutumların oluşmasında rol oynamaz, daha çok tutumları yansıtırlar. *Tutumlara oranla, kanaatler daha dine özgüdür*. Belirli bir anda, belirli bir olay, davranış ya da konuya ilişkin, bireyin yorumunun dışa 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. Bu bakış açısına göre her kanaat, inanç, tutum ve bunların içerdiği toplumsal onaydan oluşur. Kanaat sözlü dışa vurum biçimi olduğuna göre, bireyin açıkladığı tutumu temsil eder.

Oluşturucu öğeleri açısından ele alındığında tutum, söz konusu üç öğenin kendi aralarındaki örgütlenmeleri sonucunda ortaya çıkan bir duruş ve tavır alıştır.

**Tutumların Unsurları**

Tutumların zihinsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç öğesi vardır ve bu öğeler arasında iç tutarlılık olduğu kabul edilmektedir. Bu varsayıma göre, bireyin bir konu hakkında bildikleri (zihinsel öğe,) ona nasıl bir duyguyla yaklaşacağını (duygusal öğe) ve ona nasıl bir tepki göstereceği (davranışsal öğe) belirler. *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 öğe arasında uyumlu bir ilişki olmak zorundadır. Zihinsel, duygusal ve davranışsal öğeler arasında bir iç uyum ve örgütlenme, yani eşgüdüm 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.

Davranış, tutumlardaki duygusal ögenin somut hâle gelmesidir.

**Duygusal öge**

Tutumun gerçeklerle açıklanamayan, hoşlanma ve hoşlanmama yönüdür. Çevre ile ilgili bilgi, duyum ve deneyimlerin sınıflandırılmasının yanı sıra, bu sınıflandırmaların olumlu, olumsuz olaylarla, arzulanan ya da arzulanmayan amaçlarla ilişkilendirilmesi söz konusudur. Böyle bir ilişkinin varlığı tutumun duygusal öğesini temsil eder. Duygusal öğe diğer iki öğeden bağımsız olarak ortaya çıkamaz. *Bireyin deneyimleri, bilgi birikimi, yani zihinsel öğesi duygusal öğesinin gelişmesinde önemli bir etkendir.* Herhangi bir uyarıcıya karşı bireyde olumlu ya da olumsuz duygular oluşmuşsa, bu bireyin söz konusu uyarıcılarla daha önce bir ilişkisinin olduğu anlamına gelir.

*Duygusal öğe aynı zamanda bireyin değerler sistemi ile de 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. Diğer yandan duygusal öğe ile davranışsal öğe arasında da yakın bir ilişki var. *Davranışsal öğe genellikle duygusal öğeye göre şekillenir*. Diğer bir ifadeyle davranış, duygusal öğenin somut hale gelmesidir. Bir duygu davranış olarak yansımadığı süreci duygusal bir durumu anlamak kolay değildir. 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 halde duygusal öğe ile davranışsal öğe arasında bir bakıma neden –sonuç ilişkisinin olduğu söylenebilir.

**Zihinsel (Bilişsel) öge**

Birey çevresi ile ilişkilerinde zihinsel sisteminden yararlanır.

*Zihinsel (Bilişsel) öğe 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. 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 öğe tutumun önemli bir kesitini oluşturur. *Zihinsel öğe bireyin düşünsel işleyiş süreciyle ilişkilidir.* 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. 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.

**Davranışsal öge**

Duygusal davranışın temelinde negatif ya da pozitif olmak üzere iki boyut vardır.

Davranışsal öğe, tutumun sözlü ya da eylemsel ifadesidir. Davranışsal unsur, duygu ve kanaate uygun hareket etmedir. Davranışsal öğe, bireyin belli bir uyarıcı grubundaki tutum konusuna karşı tepkilerini yansıtır. 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 öğeden söz ederken önce iki tür davranışı birbirinden ayırmak gerekir: Bunlardan biri duygusal davranıştır, diğeri ise kuralsal (normatif) davranıştır. *Duygusal davranış, tutum konusunun hoşa giden ya da gitmeyen bir durumla ilişkilendirilmesi sonucu ortaya çıkar.* Duygusal davranışın temelinde iki boyut vardır: Negatif ya da pozitif duygu. Başka bir deyişle ilişki kurma ya da kurmama eylemi söz konusudur. Bu da üç tip davranış biçiminde ortaya çıkar: Tutum konusuna yaklaşma, karşı koyma ya da kaçınma. Herhangi bir davranışın tutum objesine veya konusuna karşı tavrı aşağıdaki gibi iki şekilde ortaya çıkar:

* Belirli ölçüde ilişki arama ya da ilişkiden kaçınma eğilimi
* Belirli ölçüde olumlu ya da olumsuz duygu içerdiği düşünülebilir

Yoğun yaklaşma durumu ise iki şekilde olur: Olumlu yaklaşma ve olumsuz yaklaşma. En az yaklaşma durumu ise tutum konusundan kaçıştır. Olumlu-olumsuz duygu doğrusunun bir ucunda özveri, diğer ucunda ise, tutum konusunu ortadan kaldırma isteği olabilir. Normatif davranış ise doğru davranışın ne olduğu konusundaki inançlara dayanan davranıştır. Başka bir deyişle kuralsal ya da normatif davranışa dayalı olarak geliştirilen veya oluşturulan tutumların kaynağında daha çok akla ve mantığa dayalı öngörüler ve yargılar yer alır.

**İŞLE İLGİLİ TUTUMLAR VE İŞ TATMİNİ**

İş doyumuyla ilgili olarak çeşitli kuramlar geliştirilmiş, söz konusu kuramlarda iş doyumu ve iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler çeşitli yönleriyle incelenmiştir.

Çalışma ilişkileri bakımından sanayi devrimine yöneltilen eleştirilerin başında iş ve yaşam yeri arasında ayrımı ortaya çıkaran ve “insanı işçileştiren” bir süreç olduğu yönündedir. 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.

*İş doyumu bireylerin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumudur.* 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 doyumunun çevresel ve kişisel faktörleri**

Yetenek düzeyi düşük olan insanların iş tatminleri yüksek olsa bile, performansları düşüktür.

*İş doyumu ve iş gören devri (işi bırakıp başka bir işyerine geçme) arasındaki ilişkinin gücü, bir örgütten diğerini değişebilmektedir*. Şu andaki işlerine çok olumlu bakan çalışanları dahi, daha iyi ücret, daha iyi kariyer ve diğer fırsatlar nedeniyle başka işlere veya iş yerlerine geçebilmektedir. Yapılan araştırmalara göre, tatmin olanların aynı işte kalma eğilimleri, tatmin olmayanlara oranla daha fazla bulunmuştur. 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. 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.

Spector’ın iki grupta incelediği iş doyumu faktörleri örgütlerde kişisel faktörler aynı olsa bile, algılamanın farklı olabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla örgütsel iş doyumu faktörlerinin kişiler tarafından doğru algılanmasının sağlanması gerekir. Aşağıdaki şekil aynı zamanda iş doyumunun örgütsel (çevresel) faktörler kadar bireysel özellikler tarafından da belirlendiğini göstermektedir. Diğer bir husus da, iş doyumunun hem içsel, hem de dışsal motivasyon faktörleri tarafından desteklenmesi gereken yönetsel bir araç olduğunu belirtmek gerekir. Burada çevresel faktörler maddî ve manevî motivasyon araçlarını birlikte içermektedir.

Kişinin işin süreçlerini ve sonuçlarını kontrol edebilme özgürlüğü, onun iş doyumuna katkı sağlar.

**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 doyumu sağlar.*

İş doyumu sağlayan çevresel faktörleri kısaca aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:

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

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

*Kontrol.* Kontrol, kişinin işi ile ilgili karar alabilme özgürlüğüdür. Kişinin işin süreçlerini ve sonuçlarını kontrol edebilme özgürlüğü, onun iş doyumu bulmasına katkı sağlar. Aksi halde 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 doyumu bulur. Çalışma arkadaşları ve üstlerinden gördüğü iyi veya kötü muamele, onun iş doyumu 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 maddî ve manevî olarak sınıflandırılır. Kişinin çalıştığı kurumun örgütsel itibar ve imajı kişiye doğrudan yansır. *Kişi çalıştığı kurumun imajı ve itibarını olumlu algıladığı ölçüde iş doyumu bulur.*

İş doyumunu yaratan bireysel faktörler, bireyin özerklik ve kişisel gelişim gibi üst düzey gereksinimleri karşılama ihtiyacını gösterir.

**Bireysel Faktörler**

İş doyumu kavramı, iki temel noktadan araştırılabilir. Bunlardan biri iş doyumunun birey odaklı olarak araştırılması, diğeri de örgüt odaklı araştırmalardır. *İş doyumu 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 klâsik 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 doyumu faktörüdür. 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 açıklamaktadırlar. 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.*

**YARARLANILAN KAYNAKLAR**

Allport, G.W., Vernon P.E. and Lindzey, G. (1960). “*A Study of Values”.* Boston: Houghton Mifflin

Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. and Nolen-Hoeksema, S. (2002). “*Psikolojiye Giris”*, (çev. Yavuz Alogan), Ankara: Arkadaş.

Baymur, F. B. (2004). “*Genel Psikoloji”*, 18. Baskı, İstanbul: İnkılap Yayınları.

Baysal, A. C. ve Tekarslan, E. (1996). “*Davranış Bilimleri”*, İstanbul: Avcıol.

Cüceloğlu, D. (1992). “*İnsan ve Davranışı”*, 3. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Eren, E. (1993). “*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”*, Ankara: Beta.

Güngör, E. (1998). “*Değerler Psikolojisi Üzerine Araştırmalar”*, İkinci Baskı, İstanbul: Ötüken.

İnceoğlu, M. (2004). “Tutum, Algı, İletişim”, İstanbul: Elips Kitap.

Ivancevich, J. M., and Matteson, M. T. (1996). “*Organizational Behavior and Manegement”*, Fourth Ed., Irwin Mc Graw Hill:

Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). “*Yeni İnsan ve İnsanlar”*, 10.bsk, İstanbul: Evrim.

Ozan, G. (2011). *Duyguları Tanımak ve İfade Etmek* [Erişim:12.08.2011] http://www.fvcpsikiyatri.com/node/88.

Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2010). “*Örgütsel Davranış”*, Bursa: Ekin.

Schwartz, S.H. (1992). “Universals In The Content And Structure Of Values: Theoretical Advances And Emprical Tests İn 20 Countries”. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, ss.1-65.

Silah, M. (2005). “*Endüstride Çalışma Psikolojisi”,* Ankara: Seçkin.

Silah, M. (2005). “*Sosyal Psikoloji Davranış Bilimi”,* Ankara: Seçkin.

Spector, P.E. (1997). “*Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences”,* California: Sage.

Spector, P.E. (1997). “*Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences”,* California: Sage.

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. pp. 56-77.

Yüksel, Ö. (2006).” *Davranış Bilimleri”*, Ankara: Gazi.

Bu belge <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gGQFfbW2dmoJ:https://personel.omu.edu.tr/docs/ders_dokumanlari/9199_23847_1872.docx+&cd=45&hl=tr&ct=clnk&gl=tr>

Adresinden indirilmiştir.