

## Belirsizliğe Tahammülsüzlük

Ayşe Badak<sup>1</sup>

### ÖZET

Sürekli değişimlerin getirdiği bilinmezliklerle çevrili hayatın içinde bireylerin başarılarını etkileyen önemli faktörlerden biri de belirsizliklere tahammülsüzlük seviyeleri olarak görülmektedir. Belirsizlikler, yenilikler ve değişimlerin yönlendirdiği iş dünyasında, çalışanların görevlerine odaklanmalarını ve işyeri sorumluluklarını gerçekleştirmelerini zorlaştırmaktadır. Bu süreçte çalışanın belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi başarısını doğrudan etkilemektedir.

Bu bağlamda bu çalışmanın amacı; belirsiz durumlarda bireylerin endişe seviyelerini, problem çözme süreçlerini ve doğru karar verme stratejilerini etkileyen yani görev performanslarını yönlendiren belirsizliğe tahammülsüzlük kavramını detaylıca incelemektir. Bunun yanında belirsizliğe tahammülsüzlüğü en fazla etkileyen ve belirsizliğe tahammülsüzlükten en fazla etkilenen diğer bazı kavramlara da değinilecektir.

Bu doğrultuda, öncelikle belirsizliğe tahammülsüzlük kavramı ve yapısı detaylıca ele alınmış, ileriye yönelik ve engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlük kaygı durumları incelenmiştir. Belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi yüksek olan bireylerden bahsedilmiştir. Muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramı ve belirsizliğe tahammülsüzlük kavramları karşılaştırılmıştır. Sonrasında endişe kavramı, endişeli kişiler ve endişenin tedavisinde belirsizliğe tahammülsüzlüğün öneminden bahsedilmiştir. Problem çözme ve karar verme süreçlerinde belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesinin etkisi incelenmiş. Son olarak da yöneticilere konu hakkında önerilerde bulunulmuştur.

### 1. GİRİŞ

Belirsizlik, her zaman hayatın bir parçası olarak kabul edilegelmiş iken günümüzde yaşanan yoğun ve sürekli değişimler sonucunda, bilinmezlikle çevrili bu hayatın tam da merkezine yerleşmiş bulunmaktadır.

1 Öğr. Gör. Dr., Mersin Üniversitesi, Denizcilik Meslek Yüksekokulu, Deniz ve Liman İşletmeciliği Bölümü, aysebadak@mersin.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1143-419X

Yaşam içinde alınan hemen hemen her karar, belirsizliğin bir miktar dikkate alınmasını gerektirmektedir. Burada belirsizlik, bir kararla ilgili kusurlu veya bilinmeyen bilgileri ifade etmektedir. Belirsizliğe tahammülsüzlük ve belirsizliğe verilen tepkiler, birçok alanda karar vermeyi anlamak için geniş çıkarımlar içermektedir. Dolayısıyla karar verme sürecinde belirsizliğe duyarlılığın çok önemli olduğu görülmektedir (Carleton vd., 2016, s. 58). Belirsizliğe tahammülsüzlük, belirsizlik içeren bir olayın gerçekleşme olasılığının ne kadar küçük olduğu değerlendirilmeden, ilgili duruma olumsuz tepki gösterme eğilimini ifade etmektedir (Dugas vd., 2001, s. 552).

Belirsizliğe tahammülsüz bireyler, belirsiz durumları tehdit edici olarak yorumlama eğilimindedirler. Yeni, karışık, muğlak durumlardan rahatsız olurlar ve bundan kaçınmaya çalışırlar (Grenier vd., 2005, s. 595). Kendilerini tehdit altında hissettiklerinden belirsizliği kontrol etmek için değişik baş etme stratejilerine yönelirler (Buhr ve Dugas, 2008, s. 216).

Çevresel değişimlerle beraber belirsizlikler ve bilinmezlikler, iş dünyasının da ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Ekonomi, sosyal yaşam, teknoloji ve bilgi alanındaki değişimler, belirsizliklerin hem günlük yaşam hem de iş dünyasında daha da yoğunlaşmasına sebep olmaktadır. Bu değişim, dönüşüm çerçevesinde çalışanların görevlerine odaklanmaları, işyeri sorumluluklarını gerçekleştirmeleri daha da zorlaşmaktadır. Çalışanların içinde buldukları mevcut belirsiz durumu tarafsız şekilde algılayarak, sıkıntılı durumun çözümlenmesi için doğru başa çıkma stratejilerini kullanarak karar vermeleri ve eyleme geçmeleri gerekmektedir. Bireylerin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri, bu sürecin tamamını yoğun bir şekilde etkilemektedir. Çünkü belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri onların duygu durumlarını etkileyerek; olayların daha kötümser algılanmasına sebep olabilmektedir. Yaşadıkları yoğun gerginlik, kaygı seviyelerinin değişmesine ve endişelenmelerine yol açmaktadır. Bunun etkisiyle de karşılaşılan problemleri çözme becerileri azalmakta, doğru karar alma mekanizmaları neticede görev performansları etkilenmektedir.

Bu doğrultuda çalışanların işyerlerinde belirsizliğe tolerans gösterebilmeleri için belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesini etkileyen ve bundan etkilenen değişkenler hakkında daha detaylı bilgi edinmek gerekmektedir.

Bu amaç doğrultusunda, ilerleyen bölümlerde öncelikle belirsizliğe tahammülsüzlük kavramı detaylı bir şekilde açıklanmaya çalışılacaktır. İleriye yönelik ve engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlük kaygı durumları ele alınacaktır. Ardından, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi yüksek olan bireylerin özelliklerinden bahsedilecek ve literatürde daha önce

yapılmış bazı bilimsel çalışmalara değinilecektir. Sonrasında, belirsizliğe tahammülsüzlük kavramından daha önce araştırılmaya başlanan muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramı detaylıca incelenecek ve iki kavram arasındaki benzerlik ve farklılıklarından bahsedilecektir. Ardından belirsizliğe tahammülsüzlüğün ilk olarak konuşulmaya başlandığı alan olan endişe ve endişeli kişiler hakkında bilgi verilecektir. Daha sonra, endişenin tedavisinde belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisi incelenecektir. Sonrasında, belirsizliğe tahammülsüzlüğün problem çözme ve karar verme durumlarındaki rolüne değinilecektir. Belirsizliğe tahammülsüzlük ile kişilik tipleri ile arasındaki ilişkiler ele alınacaktır. Ardından, bu alanda geliştirilen ölçeklerden bahsedilecek. Sonuç bölümünde değerlendirmeler yapılacak ve yöneticilere önerilerde bulunulacaktır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Belirsizliğe Tahammülsüzlük Kavramı

Freeston ve diğerleri (1994'den aktaran Dugas vd., 2001, s. 552) belirsizliğe tahammülsüzlük kavramını, “bir bireyin, belirsiz durumlarda bilgiyi algılama şekli ve bu bilgiye bir dizi bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkiyle yanıt vermesi” olarak kavramsallaştırılmıştır. Belirsizlik içeren bir olayın gerçeğe dönüşebilme olasılığından ve de ortaya çıkabilecek yeni durumun sonuçlarından bağımsız olarak, belirsizlik içeren olaya direkt olarak olumsuz tepki verme eğilimi olarak ifade edilmektedir. Başka bir deyişle, olumsuz bir olayın gerçekleşme olasılığı çok küçük de olsa, bireyin bunu kabul edememe durumu olarak belirtilmektedir. Günlük hayatın içinde olumsuz olayların olabileceği ve bu tür olayları önceden tahmin etmenin kesin bir yolunun olmadığı fikrine anlayış gösterememektir. Olumsuz bir olayın gerçekleşme olasılığı göze alınmadan, doğrudan bir tehdit kaynağı olarak algılanmasını içermektedir ve bu bağlamda bilinmeyen korkmayı ifade etmektedir (Carleton vd., 2007, s. 106).

Belirsizliğe tahammülsüzlük, bireyin çevresini gördüğü üç boyutlu bir filtre olarak kabul edilmektedir (Buhr ve Dugas, 2002, s. 933). Buna göre, birey içinde bulunduğu belirsiz durumları stresli ve üzücü değerlendirmektedir. Aynı zamanda beklenmeyen olayların olumsuz olduğuna ve bu olaylardan kaçınılması gerektiğine inanmaktadır. Bununla birlikte, geleceğin belirsiz olmasının adaletli olmadığını düşünmektedir (Grenier vd., 2005, s. 595).

İlk olarak Freeston ve diğerleri (1994'den aktaran Buhr ve Dugas, 2004, s. 224) tarafından “endişe” literatüründe konuşulmaya başlanan belirsizliğe tahammülsüzlük kavramının, daha sonraları anksiyete bozukluklarının ve

özellikle de Yaygın Anksiyete Bozukluklarının (YAB) incelenmesinde yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir.

Belirsizliğe tahammülsüzlük ile endişeye sebep olma, durumsal endişe, yaygın anksiyete bozukluğu (YAB), obsesif kompulsif bozukluk (OKB), panik rahatsızlık ve çeşitli anksiyete bozuklukları arasında güçlü pozitif ilişkiler bulunmaktadır. Belirsizliğe tahammülsüzlük, burada önemli bir bileşen ve ayırıcı bir davranış olarak kabul edilmektedir. Bir uyarının veya durumun tehdit olarak algılanma şiddetini arttırmaktadır. Bunun yanında, algılanan durumla ilgili kaygı oluşturan, bu kaygıyı teşvik eden (veya sürdüren) bir yapısı bulunmaktadır. Ayrıca muğlaklık ve değişimle baş edememe konusundaki olumsuz inançları da içermektedir (Carletton vd., 2007, ss. 105-114; Carletton vd., 2012, s. 469).

Belirsizliğe tahammülsüzlüğün; (a) İleriye dönük (Prospektif) ve (b) Engelleyici (ketleyici) belirsizliğe tahammülsüzlük olarak iki boyutu bulunmaktadır. İleriye dönük belirsizliğe tahammülsüzlük; bilişsel olarak odaklanmış boyuttur. Belirsiz bir gelecekle ilgili endişelerle ve obsesif kompulsif bulgularla daha fazla ilişkili görülmektedir. Örneğin, öngörülemeyen olaylar beni çok üzdü gibi kaygıları içermektedir. (Carleton vd., 2012, s. 469). Bireyler belirsizlik kaygısını azaltmak için daha fazla bilgi aramak gibi stratejilere yönelmekte ve gelecekle ilgili öngörülebilirliği arttırmaya odaklanmaktadır (Birrell vd., 2011, s. 1206).

Engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlük ise davranışsal olarak odaklanmış boyuttur. Belirsizlik karşısında harekete geçme/geçememe ile bağlantılıdır. Sosyal anksiyete, panik bozukluğu, agorafobi, travma sonrası stres ve depresyon bulgularıyla daha fazla ilişkili olduğu iddia edilmektedir. Örneğin, en ufak bir şüphe beni harekete geçmekten alıkoyabilir şeklindeki kaygılardan oluşmaktadır (Carleton vd., 2012, s. 469). Bireyler, belirsizliği çözümlemeye yönelik uygun davranışlar göstermek yerine mevcut durumdan kaçmaya yönelik stratejilere başvurmaktadır. Olası tehditlere gereğinden fazla odaklanarak, karar vermeyi ertelemek veya karar vermekten kaçınmak davranışlarına yönelmektedirler (Hong ve Lee, 2015, s. 606).

Belirsizliğe tahammülsüzlük, genel olarak bireyin içinde bulunduğu durumu tarafsız değerlendiremediğini ifade etmektedir. Belirsizliğe tahammülsüz birey, mevcut durumun ya da olayın olumsuz yönlerini olduğundan daha fazla algılamaktadır. Bu sebeple de karşılaştığı günlük sıradan olayları bile bir tehdit faktörü olarak yorumlayarak, olabilecek en kötü senaryoyu düşünmekte buna göre çevresine tepki göstermektedir.

## 2.2. Belirsizliğe Tahammülsüz Bireyler

Belirsizliğe tahammülsüz olan bireyler, belirsiz durumların olumsuz olduğuna ve kaçınılması gerektiğine inanırlar. Değişik sıkıntılara ve endişeye yol açan muğlak durumları dayanılmaz bulurlar ve görevlerini yapmakta zorlanırlar (Buhr ve Dugas, 2004, s. 223). Günlük hayatın pek çok belirsiz durumlarla dolu olduğu (belirsizlik içerdiği) göz önüne alındığında, belirsizliğe tahammülü olmayan bireyler, sıradan bir gün içinde pek çok olayı “kabul edilemez ve rahatsız edici” olarak algılayabilirler (Dugas vd., 2001, s. 552). Standart bir hayatın pek çok yönünün katlanılamayacak derecede zor olduğunu düşünerek belirsizliğin adil olmadığına inanırlar (Buhr ve Dugas, 2002, ss. 932-940). Belirsizliğe karşı sık sık olumsuz tepkiler gösterirler (Buhr ve Dugas, 2004, s. 233). Belirsiz durumları tehdit edici olarak yorumlama olasılıkları diğerlerinden daha yüksektir. Yeni, karmaşık, çözümsüz durumlardan hoşnut olmazlar ve bundan kaçınma eğilimindedirler (Grenier vd., 2005, s. 595). Yaşamın pek çok yönüne tolerans göstermekte zorlanırlar ve belirsizlik karşısında kendilerini tehdit altında hissetmeye yatkındırlar. Bu doğrultuda da belirsizliği kontrol etmek veya ortadan kaldırmak için çeşitli girişimlerde bulunurlar (Buhr ve Dugas, 2008, s. 216).

Belirsizliğe tahammül edemeyen bireyler, yakın gelecekte sevdiklerinin bir araba kazasında ölmesi veya ciddi bir şekilde hastalanması gibi (aslında gerçekleşme olasılığı çok da yüksek olmayan) olayların gerçekleşme olasılığını genellikle abartırlar. Olasılık tahminleri gerçekçi olsa bile, yine de gelecekteki olaylara odaklanma eğilimindedirler. Bu kişiler genellikle, olayların beklenmedik doğasını kabul etmelerine rağmen “olabilecekler” için endişelenmekten kendilerini alamazlar. Gelecekte gerçekleşme olasılığı düşük olayların, meydana gelme olasılığını çok daha fazla algırlar ya da gelecekte gerçekleşebilecek son derece düşük olasılıklara bile tahammül edemezler. Bu nedenlerden dolayı endişelenirler (Dugas vd., 1997, s. 602). Bütün belirsiz bilgileri tehdit edici olarak yorumlamaları vücutlarında önemli somatik stres reaksiyonlarının oluşmasını hızlandırır. Ayrıca, problem çözme becerileri bozulduğundan, eylemsizliğe ve muğlaklık içeren durumlardan kaçınma çalışırlar (Carleton vd., 2007, s. 106).

Literatürde, belirsiz durumlarda gösterilen tepkileri açıklamaya çalışan değişik çalışmalar bulunmaktadır. Bu alanda çalışan Krohne (1989) geliştirdiği başa çıkma kişilik modelinde, özellikle yoğun stresli koşullarda belirsiz ve tehdit edici durumlara gösterilen bireysel tepkileri açıklamaya ve tanımlamaya çalışmaktadır. Bu modelde, belirsiz durumu etkileyen uyarıcının niteliklerine dikkat çekilmektedir. Buna göre, bir uyarıcının bir tehdit kaynağı olarak yorumlanabilmesi veya algılanabilmesi için öngörülemez, karmaşık

ve/veya çözümler yapıda olması gerekmektedir. Bu modelde belirsiz ve tehdit edici bir durumda, başa çıkma stratejilerini çalıştıran iki değişkenden -belirsizliğe tahammülsüzlük ve duygusal uyarılmaya tahammülsüzlük-bahsedilmektedir. Buradaki bağlayıcı nokta tehdit edici bir durumun öngörülmesi aşamasında, insanların uyarı sistemlerinin birbirinden farklı çalışma prensibi olduğu belirtilmektedir. Örneğin, yüksek düzeyde belirsizliğe tahammülsüz birey, dikkatli başa çıkma stratejilerini daha fazla kullanma eğiliminde ve uyarı sinyallerini gözden kaçırma tehlikesini en aza indirme çabasında olmaktadır. Aynı zamanda, tetikte olma stratejilerini kullanarak, tehdit edici bilgilerin alınıp işlenmesine yoğunlaştıkları da görülmektedir. Öte yandan, duygusal uyarılmaya tahammülsüzlük ise bilişsel kaçınma stratejileriyle ilişkilidir. Burada bilişsel kaçınma, tehditle ilgili ipuçlarından uzaklaşmayı ifade etmektedir. Bireyler geçersiz uyarı sinyallerinin kaynak israfına sebep olacağını düşünerek bu olasılığı en aza indirme eğiliminde olmaktadır (Grenier vd., 2005, s. 595).

İleriye dönük belirsizliğe tahammülsüz bireyler ile engelleyici belirsizliğe tahammülsüz bireylerin, mevcut durum ile başa çıkma stratejilerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Bu alanda Birrell ve diğerleri (2011) ileriye dönük belirsizliğe tahammülsüzlüğün, belirsizliği azaltmaya yönelik bir yaklaşım olduğunu ifade etmektedirler. Bu durumda bireyler, belirsizlikten kaynaklanan bir rahatsızlık duygusuyla daha fazla öngörebilirlik arayışında olurlar. Bu arayış, belirsizliği azaltmayı amaçlayan bilgi arama gibi yaklaşım odaklı eylemlere dönüşür. Buna göre, bireyler öncelikle ileriye dönük belirsizliğe tahammülsüzlüğe güçlü bir şekilde odaklanırlar. Sonrasında gelecekteki olayların algılanan belirsizlik tehdidini azaltmayı hedefleyen müdahalelerde bulunabilirler. Örneğin, belirsizlikten kaynaklanan abartılı tehditleri sınırlamak için bilişsel yeniden yapılandırma oluşturabilirler. Bunun yanında; engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlüğü yüksek olan kişiler, belirsizlik karşısında donup kalarak, bilişsel kaçınmaya girişirler, korku ve üzüntü gibi sayısız olumsuz duygu yaşarlar. Zamanla, bu tür bilişsel ısrar ve kaçınma, olumsuz yaşam olaylarıyla başa çıkmayı engelleyebilir. Bunun yanında yaklaşan bir tehdidin yoğunluğunun arttığını görme eğilimine de sebebiyet verebilir (Hong ve Lee, 2015, ss. 615-616).

Belirsizliğe karşı tolerans gösteremeyen bireyler, günlük yaşam içinde karşılaştıkları durumlara tarafsız bakamıyor, olumsuzluklara daha fazla yoğunlaşıyorlar. Bilinmezlik içeren durum ya da olayı kendilerine yönelik tehdit olarak algılıyorlar ve gerginlik hissediyorlar. Bu durumdan kaçınmaları gerektiğini düşünerek değişik stratejilere başvuruyorlar. İleriye yönelik tahammülsüzlük seviyesi yüksek olan bireyler, geleceğe yönelik kaygılarla hareket ederler. Gelecek hakkında daha fazla bilgi edinerek, belirsizliği

azaltmak için bilişsel yeniden yapılandırma stratejilerine yönelirler. Engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlüğü yüksek olan bireyler ise şoka girerek, hareket etmekten sakınırlar. Yaşadıkları korku ve tehdidin yoğunluğuyla, bilişsel kaçınma stratejilerine başvururlar.

### 2.3. Belirsizliğe Tahammülsüzlük Çalışmaları Hakkında

Literatürde, belirsizliğe tahammülsüzlük kavramının yoğun olarak klinik popülasyonlar (Dugas vd., 2007; McEvoy ve Mahoney, 2011; Tolin vd., 2003), üniversitede okuyan öğrenciler (Berenbaum vd., 2008; Norton, 2005) ve topluluk (Sexton ve Dugas, 2009) örneklemelerinde çalışıldığı görülmektedir. Belirsizliğe tahammülsüzlük ile panik bozukluk ve endişe korkusu (Buhr ve Dugas, 2009), nevroz (Boelen ve Reijntjes, 2009), üst inançlar (Bruin vd., 2007; Dugas vd., 2007), olumlu ve olumsuz duygulanım (Carleton vd., 2010) arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu çalışmalarda belirsizliğe tahammülsüzlüğün psikopatolojideki geniş ve önemli etkisine dair güçlü kanıtlar sağlanmıştır. Bunun yanında, belirsizliğe tahammülsüzlük ile depresyon arasındaki bağlantıların ele alındığı değişik çalışmalar da bulunmaktadır (Bkz. Boelen vd., 2010; Butzer ve Kuiper, 2006; Miranda vd., 2008; Norton ve Mehta, 2007; Norton vd., 2005; van der Heiden vd., 2010; Yook vd., 2010). Ayrıca, belirsizliğe tahammülsüzlüğün endişeye ilişkin olumlu inançlar, olumsuz problem yönelimi ve bilişsel kaçınma (Dugas vd., 1998), işlevsel olmayan tutumlarda (Dugas vd., 2004) panik bozukluğu rahatsızlıklarında (Buhr ve Dugas, 2009) endişe ile bağlantılı olduğu kanıtlanmıştır. Burada, en güçlü ilişki ağının depresyon ile olduğu (Miranda vd., 2008) belirtilmektedir (Akt. Carleton vd., 2012, s. 469).

Diğer bazı çalışmalarda da belirsizliğe tahammülsüzlüğün panik rahatsızlıklarla (Carleton vd., 2007, s. 114); endişe hassasiyeti, mükemmeliyetçilik ve algılanan kontrol, kaygı duyarlılığı ve algılanan sorumluluk (Dugas vd., 2001, s. 557), kaygı ve depresyon (Buhr ve Dugas, 2002, s. 942) ile ilişkili olduğu gösterilmiştir. Bunun yanında, belirsizliğe tahammülsüzlük ile endişe arasındaki ilişkinin, mükemmeliyetçilik ile endişe arasındaki ilişkiden daha güçlü olduğu da ifade edilmektedir (Buhr ve Dugas, 2004, s. 232).

Bu alanda yapılan çalışmalarda, kararsız bireylerin belirsiz durumları daha fazla tehdit edici yorumladıkları görülmüştür (Rassin ve Muris, 2005). Belirsizliğe tahammülsüzlük ile endişe arasındaki ilişkinin, belirsizliğe tahammülsüzlükle depresyon ilişkisinden daha güçlü olduğu gösterilmiştir. Yüksek düzeyde belirsizliğe tahammülsüz bireylerin, bilinmezlik içeren durumları diğerlerine göre daha fazla tehdit edici olarak algıladıkları

vurgulanmıştır (Dugas vd., 2005). Belirsizliğe tahammülsüzlüğün lisans öğrencileri örnekleminde kaygı, depresyon ve benlik kavramı netliğinin ötesinde sosyal karşılaştırmaların en önemli yordayıcısı olduğu da iddia edilmiştir (Butzer ve Kuiper, 2006). Belirsizliğe tahammülsüzlük ile meta-endişe ve nevrotilik ile hem durumluk hem de sürekli endişe (Bruin vd., 2007), YAB ve OKB semptomları (Holaway vd., 2006) ve paranoid düşünce (Seagrave, 2009) arasındaki ilişkiler araştırılmıştır (Akt. Birrell vd., 2011, s. 1200).

Belirsizliğe tahammülsüzlük ile anksiyete ve depresyon ilişkilerinin incelendiği çalışmalarda, klinik hastalarının belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri birbirine benzer seviyede olduğu görülmüştür. Bununla birlikte; YAB olan hastaların, diğer çeşitli anksiyete bozukluğu tanısı olan ve klinik olmayan örneklere (üniversite öğrencileri ve topluluk) göre belirsizliğe daha fazla tahammülsüzlük oldukları kanıtlanmıştır (Carleton vd., 2012, s. 478; Buhr ve Dugas, 2008, s. 216).

#### **2.4. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Muğlaklığa Hoşgörüsüzlük**

Literatürde, belirsizliğe tahammülsüzlük ile muğlaklığa hoşgörüsüzlük tanımlarının benzer olduğu ve bazı çalışmalarda birbirinin yerine uygulandığı görülmektedir (bkz. Andersen ve Schwartz, 1992; Ashford ve Cumming, 1985; Furnham, 1994; Furnham ve Ribchester, 1995; Majid ve Pragasan, 1997; McLain, 1993; Myers vd., 1997). Genel olarak muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramı; klinik psikoloji (Andersen ve Schwartz, 1992; Ben-Zur ve Wardi, 1994; Curley vd., 1986; Furnham ve Ribchester, 1995; Kirton, 1981; McLain, 1993; Myers vd., 1997), yönetim (Roskin ve Margerison, 1983), endüstriyel ve örgütsel psikoloji (Furnham ve Ribchester, 1995) ve muhasebe (Majid ve Pragasan, 1997) alanlarında incelenmiştir (Akt. Grenier vd., 2005, s. 594). Başlangıçta otoriter kişilik tarzlarını değerlendirmek için kullanılan bu kavram daha sonraları dini inançları, genel tutumları ve kariyer seçimlerini incelemek için kullanılmıştır (Birrell vd., 2011, s. 1199).

İlk olarak 1948 yılında Frenkel-Brunswick tarafından konuşulmaya başlanan “Muğlaklığa hoşgörüsüzlük” kavramı Budner (1962, s. 29’dan aktaran Buhr ve Dugas, 2004, s. 224) tarafından, “kişinin, belirsiz durumları tehdit kaynakları olarak algılama eğilimi” olarak tanımlanmaktadır. Burada bahsedilen belirsiz durumlar; yeni, karmaşık veya çözümsüz durumları temsil etmektedir. Böyle durumlarda geleceğin öngörülememesi (tahmin edilememesi) belirsizliğe yol açmaktadır ve muğlak uyarılarla karşı karşıya kalan bireyde muğlaklığa hoşgörüsüzlük oluşmaktadır (Birrell vd., 2011, s. 1199).



Muğlaklığa hoşgörüsüzlük, belirsizlik içeren bir durumun tehdit veya rahatsızlık kaynağı olarak yorumlanma eğilimini ifade etmektedir. Yenilik, karmaşıklık, çözümsüzlük, tahmin edilemeyen ve bilinmezlik içerdiği düşünülen muğlak durumlara bireyin bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkiyle cevap vermesidir. Buradaki bilişsel tepkiler; bireyin belirsiz bir durumu katı bir şekilde siyah veya beyaz olarak algılama eğilimini gösteren yanıtları içermektedir. Duygusal tepkiler; belirsiz bir duruma huzursuzluk, rahatsızlık, hoşlanmama, öfke ve kaygı ifadelerine atıfta bulunan yanıtlardan oluşmaktadır. Davranışsal tepkiler ise belirsiz bir durumu reddetmeyi veya kaçınmayı gösteren tepkileri işaret etmektedir (Grenier vd., 2005, s. 596).

Belirsizliğe tahammülsüzlük kavramı, muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramından daha sonra konuşulmaya başlandığından ve bazı noktaları muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramından aldığından iki kavramın pek çok benzer alanları bulunmaktadır. Bunun yanında birbirlerinden ayrılan özellikleri de vardır. Özellikle iki kavramın zaman ayrımı, bu kavramların anlaşılmasını daha net hale getirmektedir.

Araştırmalar, belirsizliğe tahammülsüzlük kavramının “geleceğe”, muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramının ise daha “şimdiye” yönelik olduğunu göstermektedir. Her iki durumda da birey, rahatsızlık ve endişe yaşama eğiliminde olmaktadır. Belirsizliğe tahammülsüzlük veya muğlaklığa hoşgörüsüzlük seviyesi yüksek olan birey, tehdit edici durumlarla karşılaştığında rahatsızlık ve endişe (duygusal tepkiler) yaşama eğiliminde olmaktadır. Mevcut durumu reddederek veya kaçınarak tepki göstermektedir (davranışsal tepkiler) (Grenier vd., 2005, ss. 595-596).

Muğlaklığa hoşgörüsüzlük, şimdiki zamana gömülü statik bir bileşeni; belirsizliğe tahammülsüzlük ise geleceğe yönelik öngörülemez bir bileşeni ifade etmektedir. Muğlaklığa tolerans gösteremeyen bireyler, muğlaklığı karakterize eden “şimdi ve burada” ki duruma hoşgörü gösteremezler ve bunu bir tehdit kaynağı olarak yorumlamaktadırlar. Öte yandan, belirsizliğe tahammülsüz kişiler, gelecek belirsizlikle karakterize edildiğinden ötürü, geleceği bir rahatsızlık kaynağı olarak kabul etmektedirler (Dugas vd., 2001, s. 552).

Bu kavramların aralarındaki ilişkiyi anlayabilmek için bu yapıları oluşturan boyutları da değerlendirmek gerekmektedir. Belirsizliğe tahammülsüzlük boyutları; belirsizliğe karşı olumsuz duygusal tepkiler, belirsizliğin işlevişi engelleme eğilimi ve belirsizliğin adil olmadığına dair genel inanç boyutlarından oluşmaktadır. Muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramı (bunların yanında endişe kavramıyla ilişkili olmayan) çeşitlilik, orijinallik, netlik ve düzenlilik unsurlarını da içermektedir. Her iki kavram

öngörülebilirlik ve kesinlik konusunda temel faktörleri paylaşmaktadır. Belirsizliğe tahammülsüzlüğün altında yatan boyutlar, endişe kavramını anlamada daha büyük bir rol oynamaktadır. Bütün bu bulgular, ilgili kavramların yapısının birbirinden farklı olduğunu net olarak göstermektedir. Burada belirsizliğe tahammülsüzlüğün, endişeyle daha fazla ilgili bir yapıdır ve aralarındaki bu ilişkinin, muğlaklığa hoşgörüsüzlük ve endişe arasındaki ilişkidir önemli ölçüde daha güçlü olduğu da vurgulanmaktadır (Buhr ve Dugas, 2004, s. 231).

Literatürde, belirsizliğe tahammülsüzlük ile muğlaklığa hoşgörüsüzlük kavramlarının birbiriyle ve her ikisinin de endişe kavramıyla ilişkili olduğu görülmektedir. Muğlaklığa hoşgörüsüz kişiler, şimdiki- içinde buldukları zaman dilimindeki muğlaklıklara odaklanırken; belirsizliğe tahammülsüz kişiler belki de gelecekte hiçbir zaman olmayacak olaylara yoğunlaşırlar. Her iki durumda da gereğinden fazla tasalanır, endişelenir ve hayatlarının dengesini bozarlar. Bu bağlamda, gelecek olası durumlar için tasalanmayı ifade eden endişeli durumlar, belirsizlikle tahammülsüzlükte epeyce çalışılmış bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır.

## 2.5. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Endişe

Endişe kavramı, Macleod ve diğerleri (1991) tarafından sonucu hakkında bir belirsizliğin olduğu ve bireyin kaygı duyguları yaşadığı, gelecekteki olumsuz olaylarla ilgili tasalanmak olarak tanımlanmaktadır. Endişe en iyi şekilde, bireyin durum ve olası sonuçlar hakkında düşündüğü bilişsel bir eylem olarak görülmektedir. Bir kişi belirsizliği kabul edilemez bulursa, belirsizlikle karşı karşıya kaldığında aşırı endişe duyabilmektedir. Bu doğrultuda endişe, belirsizliğe tahammülsüzlüğün bir sonucu olarak görülebilmektedir (Buhr ve Dugas, 2002, s. 933). Suarez ve diğerleri (2009, s. 153) göre endişe; gelecekteki tehdit, tehlike veya diğer potansiyel olarak olumsuz olayların olasılığına odaklanan bir kontrol edilemezlik duygusunu içermektedir (Carleton vd., 2012, s. 468).

Belirsizliğe tahammülsüzlüğün, klinik olmayan örneklerde, anksiyete ve depresyon seviyeleri kısmen çıkarıldığında bile endişe ile ilişkili olduğu gösterilmiştir. Mevcut durumdaki uyaranlar muğlak ve de gösterilecek tepkiler belirsiz olduğunda; gruplandırma görevlerinde endişe duyanların diğerlerine göre daha yavaş oldukları da iddia edilmiştir. Bu nedenle, belirsizliğe tahammülsüzlüğün, klinik ve klinik olmayan endişelerin dikkate değer bir özelliği olduğu vurgulanmaktadır (Dugas vd., 1997, s. 594).

Endişe alanındaki çalışmalarda (Laugesen ve Dugas, 2000; Robichaud ve Dugas, 2000) endişenin yordayıcıları (a) endişe hakkındaki olumlu inançlar,

(b) olumsuz problem yönelimi, (c) bilişsel kaçınma ve (d) belirsizliğe tahammülsüzlük olarak belirtilmiştir. Bunların içinde endişenin en belirgin yordayıcısı belirsizliğe tahammülsüzlük olarak ifade edilmektedir (Akt. Buhr ve Dugas, 2002, s. 933).

Endişeli kişilerin belirsiz durumlarda karar vermeleri diğerlerinden daha uzun sürmektedir. Belirsiz bir görevle karşı karşıya kalındığında, endişeli kişilerin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri, endişelenmeyenlere göre daha yüksektir (Birrell vd., 2011, s. 1199).

Dugas ve diğerleri (1998'den aktaran Grenier vd., 2005, s. 593) tarafından önerilen YAB Modeline göre belirsizliğe tahammülsüzlük, endişenin oluşmasında ve sürdürülmesinde merkezi bir rol oynamaktadır. Belirsizliğe tahammülsüzlük özellikle aşırı ve kontrol edilemeyen endişe ile yüksek oranda; obsesyonlar/kompulsiyonlar ile orta düzeyde ve panik duyuları ile zayıf oranda ilişkili görülmüştür (Dugas vd., 2001, s. 556; Buhr ve Dugas, 2002, s. 934). Bir diğer çalışmada endişe, belirsizliğe tahammülsüzlük, muğlaklığa hoşgörüsüzlük, mükemmeliyetçilik ve algılanan kontrol arasındaki ilişki incelenmiştir. Burada, belirsizliğe tahammülsüzlüğün tüm değişkenler içinde endişeyle en fazla ilişkili olduğu gösterilmiştir. Ayrıca, her ikisi de endişe ile güçlü bir şekilde ilişkili olan belirsizliğe tahammülsüzlük ve muğlaklığa hoşgörüsüzlük arasında orta ve anlamlı bir korelasyon olduğu bildirilmiştir (Buhr ve Dugas, 2004, s. 233).

Belirsizliğe tahammülsüzlüğün endişe durumundaki rolüne odaklanılarak; endişenin tedavisinde kullanıldığı görülmektedir. Burada, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi manipüle edilerek, endişe seviyesi incelenmiştir. Sonuçlar, bireylerin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri arttıkça, endişe seviyelerinin arttığını göstermiştir. Belirsizliğe karşı toleransı artırmaya yönelik müdahaleleri içeren tedavi yaklaşımlarının, endişe ve kaygı düzeyinde değişiklik yaptığı belirtilmektedir (Buhr ve Dugas, 2002, s. 934; Buhr ve Dugas, 2008, s. 216). Bu süreçte belirsizliğe karşı tolerans düzeyindeki değişiklikler, genellikle tedavi süresince endişe düzeyindeki değişikliklerden önce gerçekleşmiştir. Bu da belirsizliğe tahammülsüzlüğün aşırı endişe için geçici bir risk faktörü olabileceğini vurgulamaktadır (Buhr ve Dugas, 2004 s. 233; Buhr ve Dugas, 2008, s. 216).

Belirsizliğe tahammülsüzlüğün klinik ve klinik olmayan durumlarda endişe ile çok güçlü ilişkisinin olduğu görülmektedir. Endişenin en güçlü yordayıcısının belirsizliğe tahammülsüzlük olmasının gösterilmesiyle birlikte; belirsizliğe tahammülsüzlük seviyelerine müdahale edilerek endişenin tedavi edileceğine odaklanılmış ve başarılı sonuçlar alınmıştır.

## 2.6. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Problem Çözme

Belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkileşimde olduğu diğer pek çok kavramla ilişkisi incelenmiştir. Bunlardan biri de problem çözme süreci olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dugas ve diğerleri (1997, s. 594) tarafından yapılan kinik ve klinik olmayan örneklerle yapılan çalışmalarda, belirsizliğe tahammülsüzlük ve problem yöneliminin yakından ilişkili olduğunu bulunmuştur. Burada, problem yönelimi, problem çözme sürecinin ilk basamağını ifade etmektedir. Bu bileşenler (1) problem yönelimi, (2) problemin tanımı ve hedefe yönelik çözüm formülü (3) alternatif çözümlerin üretilmesi, (4) karar verme ve (5) çözümün uygulanması ve doğrulanmasıdır. Problem yönelimi, bireyin bir problemle karşılaştığında genel tepki setini ifade ederken; sonraki dört bileşen, belirli davranışsal becerilerden oluşmaktadır. Bu alanda, endişenin zayıf problem yönelimi ile ilişkili olduğu ancak problem çözme becerileriyle ilgisi olmadığı belirtilmektedir. Bunun yanında, problemi yorumlama aşamasının, devamında gelen seçim yapma ve karar verme aşamalarından daha önemli olduğu kabul edilmektedir (Badak, 2022, s. 82). Sosyal etkileşimler ve sosyal problem çözmenin sonuçları net olarak bilinmediğinden ve endişe de doğası gereği sosyal olduğundan; belirsizliğe tahammül gösteremeyen endişeli bireyler, problem yönelim aşamasında sorun yaşamaktadırlar. Problem çözümünde, yüksek tehdit algısı veya düşük özyeterlik seviyesi gibi durumlar mevcut ise etkin bir problem yönelimi aşamasından bahsedilemez. Bu durumda oluşan zayıf problem yönelimi, belirsizliğe toleransı azaltmaktadır. Ayrıca, sorunlu bir duruma verilen olumsuz bir duygusal tepki, durumun muğlak veya belirsiz unsurlarını daha belirgin ve tehdit edici yaparak da tahammülsüzlüğü arttırmaktadır. Öte yandan, belirsizliğe tahammülsüzlük, zayıf duygusal problem yönelimine sebep olabilir ve bu da endişeyle sonuçlanabilir (Dugas vd., 1997, ss. 594-603).

Problem çözme sürecindeki problemi yorumlama aşaması, yeterli bilgilerin temin edilmesini gerektirmektedir. Burada bireyin probleme yaklaşımı diğer basamakları direkt olarak etkilemektedir. Belirsiz durumlarda, yeni durumla ilgili bilgilerin tarafsızca doğru şekilde anlamlandırılması; daha uygun çözüm yollarının üretmesi ve daha doğru seçimlerin yapılmasına olanak sağlamaktadır. Bütün bu aşamaların bireylerin belirsizliğe gösterdikleri tahammül ya da tolerans ile doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir.

## 2.7. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Karar Verme

Belirsizlik altında karar verme alanında yapılan çalışmalarda; belirsizliğin savaş ya da kaç tepkisini (Thayer vd., 2012), davranışsal ketleme (engelleme)

sistemini (Gray ve McNaughton, 2003) ve karar verme süreçlerini otomatik olarak harekete geçirdiğine dair kanıtlar bulunmaktadır (Akt. Carletton vd., 2016, s. 59).

Belirsizliğe tahammülsüzlüğü, davranışsal bir sonuç olarak inceleyen Ladouceur ve diğerleri (1997), belirsizliği azaltmaya yönelik davranışın, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi ile pozitif ilişkili olduğunu iddia etmişlerdir. Bu bilgiler Jacoby ve diğerleri (2014) tarafından da geliştirilmiştir. Rosen ve diğerlerinin (2010) çalışmaları da bireyin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesinin, belirsizliğin azaltılmasına olan etkisini desteklemiştir. Luhmann ve diğerleri (2011) belirsizliğe tahammülsüzlüğü yüksek olan katılımcıların (risk olarak) beklemek yerine, anında güvenli ödülü almayı tercih ettiklerini bulmuştur. Yani, belirsizliğe tahammülsüzlük ile sonucu bekleme davranışı arasında ters bir ilişki görülmüştür. Başka bir deyişle, bireyin belirsizliği sona erdirmeye arzusu, belirli kazanımlar istediğinden ağır basmaktadır (Akt. Carletton vd., 2016, s. 59). Klinik bir bakış açısıyla bütün bu çalışmalarda, belirsizliğe tahammülsüzlüğün bireyin davranışını önemli ölçüde etkilediği gösterilmiştir. Bu etkinin yoğunluğu, algılanan risk durumlarında (örneğin, sosyal kaygı bozukluğu olan kişiler için sosyal karşılaşmalar gibi) önemli ölçüde artabilmektedir. Klinik olmayan örneklem üzerinde yapılan çalışma sonuçları da belirsizliğe tahammülsüzlüğün karar verme davranışı üzerindeki etkisini kanıtlamıştır (Carletton vd., 2016, ss. 63- 64).

Burada iki ana etki özellikle dikkat çekmektedir. Birincisi, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi yüksek olan bireylerin, düşük olasılıkla yüksek ödül elde etme durumu yerine, yüksek olasılıkla düşük ödülü daha fazla tercih ettikleri görülmektedir. İkinci olarak, bu bireyler, mevcut durumla ilgili bir sonuca varmadan önce, belirsizliği azaltmak için daha fazla bilgi toplamaya yönelmektedirler. Ancak daha fazla yeni bilgiler edinmelerine rağmen, kararlarını değiştirme oranlarının çok düşük olduğu ve büyük risk içeren durumlarda, kendilerine güvenmedikleri bildirilmektedir. Ayrıca, görev hızlarını yavaşlatmalarının yapılan hatalara etkisinin çok düşük olduğu belirtilmektedir (Vreugdenhil, 2020, ss. 13-14).

Bu alanda yapılan bir diğer çalışmada; Vreugdenhil (2020, ss. 15-38), etkili ve nedensel karar vermenin bireysel düzeyde öncüllerini araştırmıştır. Bu doğrultuda, girişimcinin baskın karar verme mantığının belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesinden ne ölçüde etkilendiği incelenmiştir. Belirsizlik ortamında, bir girişimcinin belirsizliği nasıl yöneteceği yani etkili veya nedensel yaklaşımdan hangisini seçeceği üzerinde durulmuştur. Araştırma sonucuna göre; etkili karar verme, girişimcinin engelleyici kaygısından olumlu ve önemli ölçüde etkilenmektedir. Nedensel karar verme ise girişimcinin

ileriye dönük kaygısı ve belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi ile önemli ölçüde ilişkilidir. Burada ileriye dönük kaygı daha iyi bir yordayıcı değişken olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda, etkili girişimci belirsizliği hevesle kabul ederken, nedensel girişimci belirsizliği tahmin etmeye ve dolayısıyla belirsizliği azaltarak sürprizlerden kaçınmaya çalışmaktadır. Belirsizliğe karşı engelleyici tahammülsüzlük, hareketsizliğe sebep olduğundan, uzun vadeli bir karar verme konusunda yetersizliğe veya isteksizliğe işaret edebilmektedir. Örneğin bir girişimcinin belirsizlik karşısında kaçınma davranışlarını tekrarlamasına sebep olarak firmanın geleceği ile ilgili hareket etmesini ve karar vermesini engelleyebilmektedir. Böyle durumlarda girişimci birey belirsiz bir geleceği tahmin etmeye çalışmak yerine, yani yüksek belirsizliğin neden olduğu donma durumundan kaçınmak için yalnızca doğrudan kontrolünde olanı kullanmayı tercih etmektedir.

Bu alandaki bir diğer çalışmada (Lee ve Jung, 2021, s. 7099), klinik olmayan ortamlarda, bireylerin belirsizlikle baş edebilmeleri ve değişen ortama daha iyi uyum sağlayabilmeleri için, girişimci zihniyetin ve bilişsel uyum yeteneğinin geliştirilmesinin önemi vurgulanmaktadır.

Bu doğrultuda, bireylerin, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri problem çözümüne ve asıl görevlerine odaklanmalarını ve doğru kararı verebilmelerini uygun bir şekilde etkilemektedir.

## **2.8. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Kişilik Tipleri**

Belirsizliğe tahammülsüzlüğü etkileyen faktörler hakkında yapılan bazı çalışmalarda, bireylerin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri ile kişilik tipleri arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Bu alanda çalışan Hong ve Lee (2015, ss. 615-616), belirsizliğe tahammülsüzlük ile nevrozizm ve dışadönüklük kişilik tiplerinin (negatif olarak) ilişkili olduğunu iddia etmişlerdir. Aynı zamanda belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi ile negatif ve pozitif duygu durumlarının (korku, suçluluk, üzüntü, kendine güven gibi) ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Bir başka çalışma, Bongelli ve diğerleri (2021, s. 14) tarafından, belirsizliğin yoğun derece hâkim olduğu Covid-19 pandemisi döneminde yapılmıştır. Bu çalışmada, sağlık sektörünün ön ve arka sahalarında çalışan personelin kişilik özellikleri ile belirsizliğe tahammülsüzlük seviyeleri arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Bu çalışmaya göre, arka cephede çalışan sağlık personelinin yüksek vicdanlılık (dürüstlük) seviyesinin, ileriye yönelik belirsizliğe tahammülsüzlükle negatif ilişkili olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle, vicdanlılık seviyesi yüksek çalışanlar; organizasyonel, üretken ve sorumlu bir bakış açısıyla görevlerini yapmaktadırlar. Bu durum da kişilerin mevcut durum hakkında daha fazla öngörülebilirlik

ve kesinlik bilgisi edinme isteklerini azaltmaktadır. Aynı zamanda bu çalışanların uyumlu (kendine güvenen) ve açık fikirli (meraklı, yeniliğe açık) engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisini azaltmıştır. Öte yandan sağlık sektöründe ön sahalarda çalışanların ise (nevrotiklik dışında) kişilik özelliklerinin belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesine etkisinin zayıf olduğu bildirilmektedir. Nevrotiklik kişilik yapısının ise farklı bir durumu görülmektedir. Nevrotiklik, tüm sağlık çalışanlarında hem engelleyici hem de ileriye dönük tahammülsüzlük seviyesini arttırmaktadır.

Aynı çalışmada (Bongelli vd., 2021, s.14), belirsizliğe tahammülsüzlük ve bunun üstesinden gelme stratejileri arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Burada, sağlık sektöründe ön sahada çalışan personelin, belirsizliğe tahammülsüzlük ile baş etme stratejileri arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Yani bu çalışanların yapılması gereken işlemleri net olarak bilmeleri; belirsizliğe tahammülsüzlükle baş etmek için kullanabilecek stratejilerin etkisini azaltmıştır. Tersine, arka sahada çalışan sağlık çalışanları arasında, belirsizliğe yönelik ileriye dönük hoşgörüsüzlük, başa çıkma stratejileri ile olumlu bir şekilde bağlantılıdır. Bu kişiler, durumla yüzleşirken soruna ve duygu odaklı stratejilere başvurarak belirsizliği azaltmak için harekete geçmektedirler. Arka sahada çalışan ve engelleyici belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi yüksek çalışanların ise işlevsel olmayan başa çıkma stratejilerine yöneldikleri görülmektedir.

## 2.9. Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçekleri

Belirsizliğe tahammülsüzlük ölçeği, Freeston ve diğerleri (1994'den aktaran Carletton vd., 2007, s. 106) tarafından Fransızca olarak geliştirmiştir ve 27 maddeden oluşmaktadır.

Bu ölçek, kavramsal olarak muğlaklıkla bağlantılı olan belirsizliğe tahammülsüzlüğü ölçmeyi hedeflemiştir ve beş faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır. Bunlar, belirsizlik kabul edilemez ve bundan kaçınılmalıdır; belirsizlik kişiyi kötü etkilemektedir; belirsizlik sinir bozucudur; belirsizlik strese neden olur ve belirsizlik eylemi engeller olarak belirtilmiştir (Carletton vd., 2007, s. 106).

Buhr ve Dugas (2002, s. 942) tarafından belirsizliğe tahammülsüzlük ölçeği, İngilizce'ye çevrilmiştir ve dört faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır. Bu faktörler (a) belirsizlik, harekete geçememeye yol açar; (b) belirsizlik stresli ve üzücüdür; (c) beklenmeyen olaylar olumsuzdur ve kaçınılmalıdır ve (d) gelecek hakkında belirsiz olmak adil değildir olarak bildirilmiştir.

Carletton ve diğerleri (2007) tarafından 12 maddeye indirgenen belirsizliğe tahammülsüzlük ölçeği ise iki faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır.

Bunlar (a) ileriye yönelik (prospektif) kaygı ve (b) engelleyici kaygı olarak adlandırılmıştır. İleriye yönelik kaygı, belirsiz bir gelecekle ilgili endişelerle bağlantılıdır ve alt ölçeği endişe ve obsesif kompulsif semptomlarla daha fazla ilişkilidir. Engelleyici kaygı ise belirsizlik karşısında harekete geçememe ile ilişkilidir ve alt ölçeği sosyal kaygı, panik ve depresyon ile daha fazla bağlantılıdır (Carleton vd., 2016; Carleton vd., 2012, s. 469).

### 3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilinmezliklerle çevrili günümüz dünyasında, kişilerin günlük yaşamlarında ve işyerlerinde sorumluluklarını yerine getirmelerinde, belirsizliğe tahammülsüzlük önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişilerin karşılaştıkları durumları, mevcuttan daha fazla tehditkâr, olumsuz, kötü olarak algılamaları onların duyu durumlarını etkilemekte, kaygılarını arttırarak duruma uygun tepki vermelerine engel olmaktadır.

Belirsizlik, iş dünyasında çalışanın görevine yeterince odaklanmasını engellediğinden, motivasyonunu ve enerjisini de olumsuz yönde etkilemektedir. Belirsizliğin getirdiği değişime ve yeniliklere doğru tepkilerle yanıt veremeyen tahammülsüz çalışanların, karşılaştıkları problemleri doğru şekilde çözme etkileri de azalmaktadır. Algıladıkları yoğun kaygı, problemin doğru yapılandırılmasını ve en iyi seçeneklere odaklanmak yerine mevcut durumun abartılmasına ve en kötü senaryonun düşünülmesine sebep olmaktadır. Bu durumdaki kişiler, mevcut rahatsızlıktan ve kaygıdan kaçmaya çalışmakta ya da donarak tepki göstermektedirler. Dolayısıyla mevcut duruma doğru eylemle cevap veremedikleri için de iş performansları düşmektedir.

İşyerinde bütün bu etkilerin azaltılması yönünde, işyeri yönetimi ve yöneticilerine bazı önerilerde bulunulabilir. Çalışanların tahammülsüzlük seviyesini düşürmek ve belirsizlik altında daha doğru karar vermelerini sağlamak için etkili uygun eğitimler uygulanabilir. Bu eğitimlerde, belirsizliğin getirdiği durumun tarafsız olarak tüm yanlarının incelenmesi ve sonrasında doğru karar verme stratejilerinin uygulanması anlatılabilir. Daha önce alınan kararlar çalışanlarla birlikte grup halinde değerlendirilerek, hatalı stratejilere sebep olan problem yönelimi ve yorumlama hataları tespit edilerek; bunların tekrarlanmaması için önlemler alınabilir. İşyeriyle ilgili olası kötü senaryolar ve bunlara yönelik çözüm önerileri çalışanlarla beraber değerlendirilebilir. Böylece çalışanlar endişelerini kontrol altına alarak, belirsiz duruma makul şekilde yaklaşp, çözümlere odaklanmanın ve karar vermede doğru stratejileri uygulamanın olumlu etkisini anlayabilirler. Bu doğrultuda, çalışanların belirsizlikle ilgili değişen inançları, konuya tarafsız yaklaşabilmelerini ve de elde ettikleri daha fazla bilgiyle mevcut görevlerini başarıyla yerine getirmeleri sağlanabilir.



## KAYNAKÇA

- Badak, A. (2022). Sağlık kurumlarında bilişsel esneklik. İçinde A. Karaca ve E. E. Sezgin (Ed.), *Sağlık kurumları penceresinden pozitif örgütsel davranış* (ss. 73-90). Eğitim Yayınevi
- Birrell, J., Meares, K., Wilkonson, A. ve Fresston, M. (2011). Toward a definition of intolerance of uncertainty: A review of factor analytical studies of the intolerance of uncertainty scale. *Clinical Psychology Review*, 31, 1198-1208. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2011.07.009>
- Bongelli, R., Canestrari, C., Fermani, A., Muzi, M., Riccioni, I., Bertolazzi, A. ve Burro, R. (2021). Associations between personality traits, intolerance of uncertainty, coping strategies, and stress in Italian frontline and non-frontline hcws during the covid-19 pandemic-a multi-group path-analysis. *In Healthcare*, 9(8), 1086. <https://doi.org/10.3390/healthcare9081086>
- Buhr, K. ve Dugas, M. J. (2002). The intolerance of uncertainty scale: Psychometric properties of the English version. *Behaviour Research and Therapy*, 40, 931-945. [https://doi.org/10.1016/s0005-7967\(01\)00092-4](https://doi.org/10.1016/s0005-7967(01)00092-4)
- Buhr, K. ve Dugas, M. J., (2004). Investigating the construct validity of intolerance of uncertainty and its unique relationship with worry. *Anxiety Disorders*, 20, 222-236. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2004.12.004>
- Buhr, K. ve Dugas, M. J. (2008). The role of fear of anxiety and intolerance of uncertainty in worry: An experimental manipulation. *Behaviour Research and Therapy*, 47, 215-223. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2008.12.004>
- Carleton, R. N., Duranceau, S., Shulman, E. P., Zerff, M., Gonzales, J. ve Mishra, S. (2016). Self-reported intolerance of uncertainty and behavioural decisions. *Journal of Behaviour Therapy and Experimental Psychiatry*, 51, 58-65. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbtep.2015.12.004> 0005-7916
- Carleton, R. N., Mulvogue, M. K., Thibodeau, M. A., McCabe, R. E., Antony, M. M. ve Asmundson, G. J. G. (2012). Increasingly certain about uncertainty: Intolerance of uncertainty across anxiety and depression. *Journal of Anxiety Disorders*, 26, 468-479. doi:10.1016/j.janxdis.2012.01.01
- Carleton, R. N., Norton, M. A. P. J. ve Gordon J. G. A. (2007). Fearing the unknown: A short version of the intolerance of uncertainty scale. *Journal of Anxiety Disorders*, 21, 105-117. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2006.03.014>
- Dugas, M. J., Freeston, M. H. ve Ladouceur, R. (1997). Intolerance of uncertainty and problem orientation in worry. *Cognitive Therapy and Research*, 21(6), 593-606. <https://doi.org/10.1023/A:1021890322153>
- Dugas, M. J., Gosselin, P. ve Ladouceur, R. (2001). Intolerance of uncertainty and worry: Investigating specificity in a nonclinical

sample. *Cognitive Therapy and Research*, 25(5), 551-558. <https://doi.org/10.1023/A:1005553414688>

- Grenier, S., Barrette, A. M. ve Ladouceur, R. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 593-600. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.014>
- Hong, R. Y. ve Lee, S. S. (2015). Further clarifying prospective and inhibitory intolerance of uncertainty: Factorial and construct validity of test scores from the intolerance of uncertainty scale. *Psychological Assessment*, 27(2), 605-620. <https://doi.org/10.1037/pas0000074>
- Krohne, H. W. (1989). The concept of coping modes: Relating cognitive person variables to actual coping behavior. *Advances in Behaviour Research and Therapy*, 11(4), 235-248. [https://doi.org/10.1016/0146-6402\(89\)90027-1](https://doi.org/10.1016/0146-6402(89)90027-1)
- Lee, A. ve Jung, E. (2021). The mediating role of entrepreneurial mindset between intolerance of uncertainty and career adaptability. *Sustainability*, 13(13), 7099. <https://doi.org/10.3390/su13137099>
- Vreugdenhil, H. G. (2020). *To predict, or to control that is the question: The influence of intolerance of uncertainty on entrepreneurial decision-making behaviour* [Master's thesis, University of Twente]. <https://purl.utwente.nl/essays/82791>