

123321

**İŞ KONTROLÜ, PSİKOLOJİK KABUL, KONTROL İSTEĞİ İLE
TÜKENMİŞLİK VE FİZİKSEL SAĞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

Bilge Onursal

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Endüstri ve Örgüt Psikolojisi

173321

~~T.175347~~

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ankara, 2006

KABUL VE ONAY

Bilge Onursal tarafından hazırlanan "İş Kontrolü, Psikolojik Kabul, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler" başlıklı bu çalışma, 06/06/2006 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



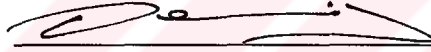
Prof. Dr. Orhan AYDIN (Danışman)



Prof. Dr. Canan ERGİN



Doç. Dr. Canan SÜMER

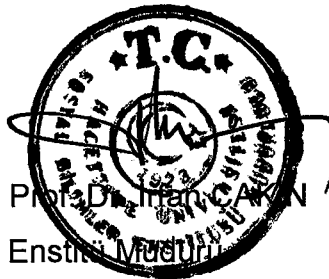


Doç. Dr. Deniz ŞAHİN



Doç. Dr. Gülden GÜVENÇ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

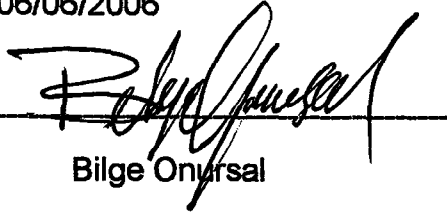


BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

06/06/2006


Bilge Onursal

TEŞEKKÜR

İki yıl süren zor bir akademik çalışmanın sonuna gelmiş bulunmaktayım. Bu çalışmanın başından sonuna kadar bana her türlü yardımı gösteren, akademik ve bunun yanında manevi desteğini esirgemeyen tez danışmanım ve değerli hocam Prof. Dr. Orhan AYDIN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Değerli jüri üyelerim ve hocalarım Prof. Dr. Canan ERGİN, Doç. Dr. Deniz ŞAHİN, Doç. Dr. Gülden GÜVENÇ ve Doç. Dr. Canan SÜMER'e tezim ve kişisel gelişimime yorum ve önerileri ile kattıkları için teşekkür ederim.

Tezim sırasında her sıkıntıya düştüğümde yanımda olan değerli dostlarım Uzm. Psk. Ayça MURAT, Nihan ÖZEL, Aydın ÖZGÜ ve İpek YOKUŞ'a ve manevi destekleriyle her zaman yanımda olan diğer tüm arkadaşlarıma ve uygulamalarım sırasında benden yardımlarını esirgemeyen aile dostumuz Seyfi GÖZAYDIN, sevgili halam Esin DALANÇIKAR ve kuzenim Müge ALTINALAN'a teşekkür ederim.

Her zaman bana yol gösteren, bana duydukları sonsuz güvenle içimi ısıtan ve her türlü sıkıntıda güç kaynağım olan sevgili anneme, babama ve biricik ablama teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

Bilge Onursal, İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler, Ankara, 2006.

Bu araştırmada, iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişlik ve fiziksel sağlık üzerinde temel ya da ortak bir etkilerinin olup olmadığı incelenmiştir. Araştırma toplam 199 denek ile yürütülmüştür. Araştırmada veri toplama aracı olarak "Psikolojik Kabul Ölçeği", "İş Kontrolü Ölçeği", "Kontrol İsteği", "Tükenmişlik Ölçeği" ve "Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği" olmak üzere beş ölçekten ve demografik bilgileri elde etmek için kişisel bilgi formundan yararlanılmıştır.

İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişlik ve fiziksel sağlık üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla tükenmişliğin üç boyutu ve fiziksel sağlık için ayrı ayrı olmak üzere verilerine 2 (psikolojik kabul: düşük-yüksek) x 2 (iş kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desesine uygun varyans analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular, kontrol isteği değişkeninin tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı duygusu boyutları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra, duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde psikolojik kabul ve kontrol isteği ortak etkisinin anlamlı olduğu, duyarsızlaşma boyutu üzerinde herhangi bir değişkenin ne tek başına ne de ortak bir etkisinin bulunmadığı, iş kontrolünün ise sadece tükenmişliğin başarı duygusu boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu gözlenmiştir. Diğer yandan, fiziksel sağlık ile ilgili analizler psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin fiziksel sağlık üzerinde ortak bir etkilerinin olduğunu göstermiştir.

Elde edilen bulgular, düşük iş kontrolünün psikolojik ve fiziksel sağlığı olumsuz yönde etkileyeceği yolundaki görüşünü kısmen desteklemiştir; iş

kontrolünün tükenmişlik üzerinde kontrol isteği ve psikolojik kabul ile ortak bir etkilerinin olduğu görüşü ise desteklenmemiştir. Bununla birlikte, bulgular psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişliğin bazı boyutları ve fiziksel sağlık üzerinde tek başlarına ya da ortaklaşa etkilerinin olduğuna işaret etmiştir.

Anahtar Sözcükler:

İş kontrolü, psikolojik kabul, kontrol isteği, tükenmişlik.



ABSTRACT

Bilge Onursal, *The Effects of Job Control, Psychological Acceptance and Desirability of Control on Burnout and Physical Health*, Ankara, 2006.

The present study was carried out to investigate the effects of job control, psychological acceptance and desirability of control on burnout and physical health. The study was carried out on 199 participants. "The Job Control Scale", "Psychological Acceptance Scale", "Desirability of Control Scale", "Maslach Burnout Inventory", "Physical Symptoms Checklist" and "The Demographic Information Scale" were administered to the participants.

The effects of job control, psychological acceptance and desirability of control on the three dimensions of burnout and physical health were examined by conducting 2 x 2 x 2 ANOVA's. The findings of the study revealed that, desirability of control had a significant main effect on the dimensions of emotional exhaustion and personal accomplishment of burnout. Furthermore, the results indicated that there was a significant interaction effect of psychological acceptance and desirability of control on emotional exhaustion. In contrast, there were no significant effects on the depersonalization dimension of burnout. Job control had a main effect only on personal accomplishment and there was an interaction effect of psychological acceptance and desirability of control on physical health.

The findings revealed that the job control, psychological acceptance and desirability of control do not have a significant interaction effect on burnout or physical health. On the other hand, the findings reveal that there is an interaction effect of psychological acceptance and desirability of control on one dimension of burnout and physical health.

Keywords:

Job control, psychological acceptance, desirability of control, burnout.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar DİZİNİ.....	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
EKLER DİZİNİ.....	x
BÖLÜM – 1	1
GİRİŞ	1
1.1. Mesleki Stres	3
1.1.1. Davranışsal Tepkiler	4
1.1.2. Fiziksel Tepkiler	5
1.1.3. Psikolojik Tepkiler	5
1.1.3.1 Tükenmişlik	6
1.2. Mesleki Stresin Belirleyicileri	10
1.2.1. İş Kontrolü.....	12
1.2.1.1. İş Kontrolü ile Mesleki Stres Arasındaki İlişkileri Açıklayan Modeller	14
1.3. Düşük İş Kontrolünün Sonuçlarına İlişkin Görgül Araştırmalar	17
1.3.1. Düşük İş Kontrolüne Verilen Tepkilerde Bireysel Farklılıklar.....	22
1.3.1.1. Psikolojik Kabul	24
1.3.1.2 Kontrol İsteği	26
1.4. Araştırmanın amacı	28
BÖLÜM – 2	31
YÖNTEM.....	31
2.1. Katılımcılar	31
2.2. Araştırmada Yer Alan Değişkenler ve Araştırma Deseni	32
2.3. Veri Toplama Araçları	32
2.3.1. İş Kontrol Ölçeği.....	32
2.3.2. Psikolojik Kabul Ölçeği.....	35

2.3.3. Kontrol İsteği Ölçeği.....	38
2.3.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	39
2.3.5. Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği.....	39
2.3.6. Kişisel Bilgi Formu	40
2.4. İşlem.....	40
BÖLÜM – 3	42
BULGULAR.....	42
3.1. Ölçek Puanlarının Ortalamaları, Standart Sapmaları Ve Aralarındaki Korelasyonlar	42
3.2. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bulgular	43
3.2.1. Duygusal Tükenmişliğe İlişkin Bulgular.....	43
3.2.2. Duyarsızlaşmaya İlişkin Bulgular	47
3.2.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalmasına İlişkin Bulgular	49
3.3. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğinin Bedensel Rahatsızlıklar Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bulgular	51
BÖLÜM – 4	56
TARTIŞMA.....	56
4.1. Psikolojik Kabul, İş Kontrolü ve Kontrol İsteğinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri.....	56
4.2. Psikolojik Kabul, İş Kontrolü ve Kontrol İsteğinin Bedensel Rahatsızlıklar Üzerindeki Etkileri	65
4.3. Psikolojik Kabul Değişkeninin Alandaki Uygulamalardaki Rolü.....	69
4.4. Genel Değerlendirme	70
KAYNAKÇA	72

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1 Araştırma Deseni ve Koşullara Düşen Denek Sayıları.....	33
Tablo 3.1. Değişkenlerin Ortalamaları, Standart Sapmaları ve Aralarındaki Korelasyonlar	43
Tablo 3.2. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Deneklerin Duygusal Tükenmişlik Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları.....	44
Tablo 3.3. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Duygusal Tükenmişlik Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları.....	45
Tablo 3.4 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Deneklerin Duyarsızlaşma Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları.....	47
Tablo 3.5 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Duyarsızlaşma Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları.....	48
Tablo 3.6 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Deneklerin Kişisel Başarı Duygusu Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları.....	49
Tablo 3.7 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Kişisel Başarı Duygusu Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları.....	50
Tablo 3.8 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Yüksek ve Düşük Olan Deneklerin Bedensel Rahatsızlık Ölçeği'nden Aldıkları Puanların Ortalama ve Standart Sapmaları.....	52

Tablo 3.9 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Bedensel Rahatsızlık Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları.....	53
---	----



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1.	İş Talebi – İş Kontrolü Modeli	15
Şekil 3.1.	Duygusal Tükenmişlik Değişkeni Üzerinde Kontrol İsteği x Psikolojik Kabul Ortak Etkisi.....	46
Şekil 3.2.	Fiziksel Sağlık Değişkeni Üzerinde Kontrol İsteği x Psikolojik Kabul Ortak Etkisi.....	54



EKLER DİZİNİ

- EK - 1 İş Kontrolü Ölçeği
- EK - 1 Tablo 1. İş Kontrol Ölçeği Boyutlarının Ortalama, Standart Sapma, Denek Sayısı Bilgileri
- EK - 1 Tablo 2. İş Kontrolü Ölçeğine Uygulanan Temel Bileşenler Analizi Sonuçları
- EK - 1 Tablo 3. İş Kontrol Ölçeği Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları
- EK - 2 Psikolojik Kabul Ölçeği
- EK - 2 Tablo 1. Psikolojik Kabul Ölçeği Boyutlarının Ortalama, Standart Sapma ve Denek Sayısı Bilgileri
- EK - 2. Tablo 2. Psikolojik Kabul Ölçeğine Uygulanan Temel Bileşenler Analizi
- EK - 2. Tablo 3. Psikolojik Kabul Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Katsayıları

BÖLÜM – 1

GİRİŞ

İçinde bulunduğu çevreyi yordanabilir ve kontrol edilebilir bir biçimde yapılandırmanın temel bir insan ihtiyacı olduğu, buna bağlı olarak da kontrol algısının kaybolmasının önemli bir stres kaynağı olabileceği görüşü psikolojinin değişik alanlarında geliştirilen bir çok kuramın temelini oluşturmaktadır (de Charmes, 1968; Heider, 1958). Bu kuramlara göre, birey olayların akışı üzerindeki kontrolünün kaybolduğunu hissettiği takdirde bir gerginlik ve rahatsızlık yaşayacak, bu gerginlik ve rahatsızlık onu kontrolü tekrar sağlamak için güdüleyecektir (Wortman ve Brehm, 1975). Kontrolü tekrar sağlama çabalarının başarısızlıkla sonuçlanması, uzun vadede bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı açısından olumsuz bazı sonuçların doğmasına yol açabilecektir (Seligman, 1975).

Çevresini kontrol etmenin temel bir insan ihtiyacı olduğuna ve kontrol algısının kaybolmasının önemli bir stres kaynağı olabileceğine işaret eden kuramlar endüstri ve örgüt psikolojisinde de yankı bulmuştur. Mesleki stresi açıklamak üzere öne sürülen görüşler ve oluşturulan modeller gözden geçirildiğinde, aşağı yukarı tümünde iş kontrolünün (job control) doğrudan doğruya ya da dolaylı bir biçimde mesleki stresle ilişkilendirildiği görülmektedir (örneğin, Frese, 1989; Johnson ve Hall, 1988; Karasek, 1979; Spector, 2002). Bu görüş ve modellerin her biri iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkiyi farklı bir biçimde açıklamakla birlikte, tümü ortak bir biçimde yaptıkları iş üzerinde kontrollerinin bulunmamasının ya da kontrollerinin az olmasının çalışanlar için bir stres kaynağı oluşturabileceğini ve fiziksel ve psikolojik sağlıkları açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceğini vurgulamaktadır (Bond, 2004; Ganster ve Fusilier, 1989; Terry ve Jimmieson, 1999).

Mesleki stresi açıklayan modellerin büyük bir bölümünün yaptıkları iş üzerindeki kontrollerinin düşük olmasının çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkileyeceğini öngörmesine rağmen, görgül araştırmaların bu öngörüye tutarlı bir biçimde desteklediğini söylemek güçtür (Liu, Spector ve Jex, 2005). Bazı araştırmacılar, söz konusu öngörünün görgül düzeyde tutarlı olarak desteklenmemesinin olası nedenlerinden birinin araştırmaların büyük bir bölümünde iş kontrolünün, çalışanların bireysel özellikleri dikkate alınmaksızın, sadece örgütsel bir faktör ya da işe ilişkin bir özellik olarak düşünülmesi olabileceğini öne sürmektedirler. Bu araştırmacılara göre, çalışanların yaptıkları iş üzerindeki kontrollerinin derecesine ilişkin algılarının, iş üzerindeki kontrollerinin az olmasına yükledikleri anlamların, düşük iş kontrolünün yaratabileceği strese karşı gösterdikleri direncin ve stresin yarattığı olumsuz sonuçlardan toparlanabilme kapasitelerinin kendi kişisel özellikleri tarafından belirlenmesi mümkündür. Bu açıdan bakıldığında, düşük iş kontrolünün yaratabileceği olumsuz sonuçların derecesinin çalışanların bireysel özelliklerine bağlı olarak değişebileceği söylenebilir. Bir başka anlatımla, çalışanların bazı kişisel özelliklerinin iş kontrolü ile fiziksel ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkileri düzenleyici (moderator) bir rol oynadığı düşünülebilir (Ganster ve Fusilier, 1989; Greenberger, Strasser, Cummings ve Dunham, 1989; Spector, 2006).

Bu araştırmada mesleki stres ve iş kontrolü bağlamında son yıllarda üzerinde durulmaya başlanan iki bireysel değişken olan "psikolojik kabul" (psychological acceptance) ile "kontrol isteği"nin (desirability of control) iş kontrolü ile fiziksel ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkiyi düzenleyici rollerinin bulunup bulunmadığı incelenmiştir. İlgili literatürde yapılan çalışmalardan hareketle tükenmişlik ve fiziksel sağlık ile ilgili yakınmaların sıklığı düşük iş kontrolünün yol açabileceği olumsuz sonuçlar olarak düşünülmüştür.

Bu bölümün bundan sonraki kısımlarında önce konu ile doğrudan ya da dolaylı olarak bağlantılı görülen kavram, model ve görgül araştırmalar

üzerinde durulacak, daha sonra araştırmanın amacı daha ayrıntılı bir biçimde açıklanarak yanıtlanması amaçlanan sorular sıralanacaktır.

1.1. MESLEKİ STRES

Stres değişik araştırmacılar tarafından değişik biçimlerde tanımlanan bir kavramdır. Bazı araştırmacılar stresi stres yaratan (stressor) çevresel bir olay ya da durum karşısında verilen bir tepki olarak düşünmektedirler. Örneğin, Baum (1990) stresi stres yaratıcı bir duruma uyum sağlamayı kolaylaştırmaya yönelik yordanabilir fizyolojik, biyokimyasal ve davranışsal değişmelerin eşlik ettiği olumsuz bir duygusal yaşantı olarak tanımlamaktadır. Bazı araştırmacılar ise stres kavramını çevresel bir uyarıcı ya da olaya işaret etmek için kullanmayı tercih etmekte, bu tür uyarıcıların ortaya çıkardıkları tepkileri ise sıkıntı (strain) olarak adlandırmaktadırlar. Örneğin, Morris'e (1996) göre stres bir gerginlik hali ya da tehdit oluşturan ve değişme ya da uyum gerektiren bir çevresel istektir. Bununla birlikte, ilgili alanlarda çalışan araştırmacıların büyük bir bölümü, farklı biçimlerde ifade etseler de, stresi stres yaratıcılara karşı verilen ve fizyolojik, duygusal ve davranışsal yönleri bulunan bir tepki olarak düşünmektedirler (Bell, Greene, Fisher ve Baum, 2001).

Jex ve Beehr (1991) iş stresinin ortaya çıkardığı tepkileri davranışsal, fiziksel ve psikolojik olmak üzere üç kategoride toplamaktadırlar. Ancak, bu kategorilerin birbirlerini dışlayan kategoriler olmadığını, herhangi bir kategoride yer alan bir davranışın diğer kategorilere yerleştirilebilecek tepkilere ya da sonuçlara yol açabileceğini belirtmekte yarar vardır. Örneğin, iş stresinin yol açabileceği psikolojik bir tepki olan engellenmişlik duygusu, davranışsal bir tepki olan alkol tüketimine, davranışsal bir tepki olan alkol tüketiminin ise fiziksel bir tepki olan sindirim sistemi sorunlarına yol açması mümkündür. Diğer yandan, iş stresi karşısında bir çalışanın verdiği davranışsal, fiziksel ya da psikolojik bir tepki ilk bakışta bireysel bir sorun gibi görünse de, aslında örgüt açısından da olumsuz doğurguları olacaktır.

Çünkü, bir çalışanın görev ve sorumluklarını yerine getirmesini engelleyen ya da zorlaştıran bir sorun örgütün de istenilen düzeyde verimli olması için bir engel oluşturacaktır.

Mesleki stresin yol açtığı davranışsal, fiziksel ve psikolojik tepkiler ayrı alt başlıklar halinde incelenecektir. Her bir kategoride sözü edilen tepkiler araştırmaların ağırlıklı olarak mesleki stresin yol açtığına işaret ettiği tepkilerdir. Mesleki stresle sözü edilen tepkiler arasında herhangi bir ilişki bulunmadığını, hatta mesleki stresin özellikle fiziksel ve psikolojik sağlığı koruyucu bir etkisinin olabileceğini gösteren araştırma bulguları da vardır. Bu araştırmalara da yeri geldiğinde değinilecektir.

1.1.1. Davranışsal Tepkiler

Yaşamın diğer alanlarında olduğu gibi, meslekle ilgili olarak yaşanan stres de yoğun ve sürekli hale geldiği takdirde hem çalışan hem de örgüt açısından istenmedik sonuçlar doğurabilecek bir dizi davranışın ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. İş stresinin yol açtığı davranışsal sonuçlardan biri “verimlilik karşıtı iş davranışları”dır (counterproductive work behaviors). Spector (2006) verimlilik karşıtı iş davranışlarını; örgüte, iş arkadaşlarına, yöneticilere ve müşterilere zarar verme amacıyla yapılan davranışlar olarak tanımlamaktadır. İş arkadaşlarına yönelik düşmanca ve saldırgan davranışlar, iş arkadaşlarına kötü davranma, örgüt mallarını tahrip etme, hırsızlık, bilerek yanlış yapma, işi yavaşlatma ya da gereken ölçüde gayret göstermeme bu tür davranışlara verilebilecek örneklerdir

Verimlilik karşıtı iş davranışlarının yanı sıra mesleki stresin iş kazaları, devamsızlık, işten ayrılma, iş arkadaşlarıyla ilişkilerin bozulması, yeme bozuklukları, alkol ve uyuşturucu kullanımı, uyku bozuklukları ve benzeri gibi davranışsal tepkilere yol açtığı belirtilmektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

1.1.2. Fiziksel Tepkiler

Mesleki strese karşı verilen fiziksel tepkiler baş ağrısı, baş dönmesi, çarpıntı, hazımsızlık gibi olağan yakınmalardan, solunum, şeker, deri hastalıkları ve alerji gibi görece olarak daha ciddi rahatsızlıklara ve kanser ve kalp hastalıkları gibi ölümcül olabilecek ciddi hastalıklara kadar uzanan bir çok sağlık sorununu kapsamaktadır (Jex ve Beehr, 1991; Ross ve Altmaier, 1994). Ancak, mesleki stres ile sağlık sorunları arasındaki ilişkileri araştırmak amacıyla yürütülen araştırmaların konunun doğası gereği korelatif nitelikte olduklarını, dolayısıyla bu araştırmaların sonuçlarına dayanarak söz konusu iki değişken arasında bir neden-sonuç ilişkisi kurmanın mümkün olmadığını dikkate almada yarar vardır (Eğrigözlü, 2002). Diğer yandan, bu araştırmaların büyük bir bölümünde fiziksel sağlık ile mesleki stres arasındaki ilişkiler katılımcılardan öz değerlendirme yoluyla toplanan bilgilere dayanılarak kurulmaktadır. Katılımcıların sağlık sorunları ve çalıştıkları ortamındaki stres yaratan koşullar hakkında verdikleri bilgilerin nesnel gerçekten çok kendi yanlı algılarını yansıtmaları da mümkündür (Eğrigözlü, 2002).

1.1.3. Psikolojik Tepkiler

Mesleki stresin psikolojik sonuçları bir yandan kısa süreli ya da anlık duygusal tepkileri, diğer yandan da uzun vadeli psikolojik sorunları kapsamaktadır. İş doyumsuzluğu, öfke, kaygı, depresyon, engellenmişlik ve çaresizlik duyguları araştırmaların mesleki stresle ilgili olabileceğine işaret ettiği psikolojik tepkilerden bazılarıdır (Jex ve Beehr, 1991).

Mesleki stresle bağlantılı olarak yukarıda sözü edilen psikolojik tepkiler iş ortamı dışındaki stres kaynakları karşısında da verilebilecek tepkilerdir. Bir başka anlatımla öfke, kaygı, depresyon, engellenmişlik ve çaresizlik duyguları sadece mesleki strese özgü tepkiler değildir. Sadece mesleki stresin yol açtığı düşünülen ve mesleki stres bağlamında en fazla sözü edilen

ve araştırılan psikolojik tepki tükenmişliktir (Ross ve Altmaier, 1994). Hem bu nedenle hem de araştırmamızda düşük iş kontrolünün yol açtığı psikolojik sonuçlardan biri olarak ele alınması nedeniyle tükenmişlik ayrı bir başlık altında ve daha ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.1.3.1 Tükenmişlik

Bilimsel bir kavram olarak ortaya çıkması Maslach ve arkadaşlarının 1980'li yılların başında yürüttükleri çalışmalara dayanmakla birlikte (Cox, Kuk ve Leiter, 1993), tükenmişlik kavramı ilk kez bakım amaçlı bir klinikte gönüllü olarak çalışan personelde gözlediği bazı belirtilere işaret etmek amacıyla Freudenberger (1974) tarafından kullanılmıştır. Freudenberger, tükenmişlik olarak adlandırdığı belirtileri; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı talepler nedeniyle başarısız olma, enerjinin tükenmesi, başkalarının problemlerinden bunalma ve bu durumun duygudan yoksun ve talepkar bireylerle ilgili devamlı iş baskısına atfedilmesi olarak tanımlamıştır. Uzun yıllar boyunca stresle ilişkili olarak incelenen tükenmişlik, yorgunluk veya yıpranma gibi kavramlardan da farklıdır. Yorgunluk veya yıpranma dendiğinde; fiziksel bir enerji tükenmesi ve bedensel bir çökkünlük kastedilmektedir. Ancak tükenmişlik, yapılan işten ve işin yapıldığı ortamdan kaynaklanan çok boyutlu bir psikolojik belirtidir (Maraşlı, 2003).

Tükenmişliği açıklamak amacıyla değişik görüş ve modeller önerilmiştir. Örneğin, Ross ve Altmaier (1994) tükenmişliğin üç bileşenden oluşan bir yapı olduğunu belirtmektedir. Bu bileşenlerden bir tanesi fiziksel tükenmişliktir. Fiziksel tükenmişlik; uyku problemleri, yorgunluk, enerji azalması, bitkinlik gibi belirtileri kapsamaktadır. İkinci bileşen olan duygusal tükenmişliğin belirtileri aile ve iş yaşamından alınan doyumun azalması, depresyon, çaresizlik ve umutsuzluk duygularıdır. Üçüncü bileşen olan zihinsel tükenmişlik ise çalışanın yaptığı işe, çalıştığı kuruma ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tutumlarından oluşur. Tükenmişliği açıklayan diğer kaynak ve

görüşler arasında Cherniss Modeli, Pines Modeli, Veninga ve Spradley modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli sayılabilir (Pines, 1993)

Tükenmişliği açıklayan modeller arasında en çok tanınanı Maslach Modeli'dir. Bu modelde tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde çalışan bireylerde gözlenen ve belirtileri duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion), hizmet verilen bireylere karşı duyarsızlık (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunun azalması (reduced personal accomplishment) olan psikolojik bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Bu tanımdan da görülebileceği gibi, Maslach modelinde tükenmişlik üç boyutu olan bir yapı olarak düşünülmektedir. Bu üç boyuttan ilki olan duygusal tükenmişlik, modelde en önemli bileşen olarak görülmektedir; çünkü tükenmişlik duygusal tükenmeyle başlamaktadır. Duygusal tükenme, iş taleplerinin sonucunda yaşanan strese ve değişikliklere verilen tepkilerden biridir. Bu tepki, çalışanın yoğun iş temposu ve bu tempoya uymak için gösterdiği gayret doğrultusundadır (Maslach ve Leiter, 1997; Maslach, 1993). Duygusal tükenmişlik, genel bir duygu, ilgi ve güven kaybı yanında yorgunluk, kullanılmışlık, sinirlilik, hayal kırıklığı ve yıpratılmışlık duygularını da taşır (Uğurluoğlu Ok, 2002).

Tükenmişliğin ikinci bileşeni duyarsızlaşmadır. Kendisini duygusal olarak tükenmiş hisseden birey, diğer insanların taleplerini karşılamak ve sorunları çözmek için gerekli gücü kendinde bulamaz. Böyle bir durumda birey, kaçış yolunu duyarsızlaşmada bulur (Maslach, 1993). Duyarsızlaşma aynı zamanda bireyin kendisini tükenme ve hayal kırıklığından koruma çabası olarak görülmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Duyarsızlaşma eğilimi sergileyen bireylerde, yakın etkileşimde bulunduğu kişilerle arasına bir mesafe koyma, insanlara tepeden bakma, onlara olumsuz davranma veya yalnız bırakılmak isteme gibi tutumların geliştiği görülmektedir (Uğurluoğlu Ok, 2002).

Tükenmişliğin üçüncü bileşeni ise kişisel başarı duygusunda azalmadır. Bireyler kendilerini iş ortamında etkisiz olarak görmeye başladıklarında, kişisel yeterlik algılarında bir düşme yaşanmaktadır. Çalışanlar olumsuz tavır ve düşüncelerinden dolayı insanların kendilerini sevmediklerini, kendilerine değer vermediklerini ve işini yapmada yetersiz buldukları düşüncesine kapılır. Bu düşüncelerin bir sonucu olarak kendilerini başarısız ve yetersiz olarak görmeye ve kendilerine olan saygılarını kaybetmeye başlar (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişlik başlangıçta sadece insanlarla yüz yüze çalışmayı içeren mesleklerde görülen bir belirti olarak kabul edilmiş, ancak daha sonra insanlarla çok az yüz yüze ilişki gerektiren meslekler de dahil her türlü meslek dalında incelenmeye başlanmıştır (Spector, 2006). Günümüzdeki meslekler gitgide kişilerarası ilişkiler ve bireyler ile doğrudan iletişimi kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, yönetim kadrosundaki işler ve görevler artmaktadır. Bu durumda, günümüz örgüt yapısı ve özellikleri incelendiğinde, tükenmişlik kavramının önemi kendisini ortaya koymaktadır.

İş stresinin yol açtığı psikolojik bir tepki olan tükenmişliğin kendisi duygusal, fiziksel ve davranışsal açıdan birçok olumsuz yaşantıya sebep olmaktadır. Tükenmişliğin fiziksel sonuçları arasında baş ağrıları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, kas gerginliği ve kronik yorgunluk yer almaktadır. Bunun dışında tükenmişlik; kaygı, depresyon ve uyku bozukluklarına yol açabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler, stres ile başa çıkabilmek için aşırı alkol ve ilaç tüketebilirler. Aynı zamanda bireyler, sosyal ilişkilerinde de zorluk yaşayabilirler. Çalışanlar, daha çok stres yaşadıkça ve kişisel hayatlarında daha az destek gördükçe, iş yaşamlarındaki problemlerle başa çıkmakta zorlanırlar. Tükenmişlik yaşayan bireyler fiziksel ve psikolojik olarak işlerinden uzaklaşmaya başlar. İşlerine daha az enerji ve daha az zaman ayırırlar; sadece işin gerekliliklerini yerine getirirler. Daha az iş yapmalarının yanı sıra, yaptıkları işin kalitesi de gitgide düşer. Daha önceleri önemli, ilginç ve anlamlı gelen iş, tükenmişlik yaşayan

insan için önemsiz, anlamsız ve keyifsiz gelmeye başlamaktadır. İşte daha önceleri yaşanan heyecan, işe bağlılık ve zevkin yerine kaygı, depresyon ve sınırlı bir hal yaşanmaya başlar. Bazı durumlarda, çalışanların bu duygudurumu işten ayrılmalarına sebep olabilir. Bu açıdan bakıldığında; tükenmişliğin yol açtığı sonuçlar, hem birey açısından hem de örgüt açısından oldukça önemlidir. Çalışanlar için bir işin ve kendi yeteneklerini kullanma potansiyelinin kaybı olarak görülürken, örgütler için yetenekli ve üretken olması gereken bir iş gücünün kaybını ifade etmektedir. Bu durumda tükenmişliği ortadan kaldırmak için sadece bireye değil; örgüte de müdahale edilmelidir (Maslach ve Leiter, 1997).

Maslach ve Leiter'a göre (1997), tükenmişliğin iş hayatının büyük bir parçası olmasının sebeplerinden bazıları, günümüzdeki örgütlerde oluşan kaçınılmaz değişikliklerdir. Büyük önem taşıyan bu değişiklikler arasında, çalışanın azalan içsel değeri (less intrinsic worth), globalleşen ekonomi, gelişen teknoloji ve örgüt içerisindeki gücün yeniden dağılımı (redistribution of power) sayılabilir. Buradan yola çıkıldığında; tükenmişlik, özellikle çalışan iyi bir performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu da kabullenemediği zamanlarda ortaya çıkmaktadır.

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliğin iş ve insan arasındaki uyumsuzluktan kaynaklandığını öne sürmektedirler. Yazarlara göre, genellikle örgütlerde, çalışanların psikolojik sağlıklarından daha çok üretimin yüksek olmasına önem verilmektedir. Bu durumda iş ve birey arasında uyumsuzluk yaşanmaktadır. Bu uyumsuzluğun ortaya çıkmasına sebep olan etkenler incelendiğinde; örgüt içerisinde iş yükü, kontrol eksikliği, ödül eksikliği, adalet eksikliği ve çatışan değerlerin önemi görülebilir.

Maslach ve Leiter'a göre (1997); günümüzde çalışanlar işlerini, az miktarda kaynaklarla ve çok kısıtlı bir zamanda yapmaktadırlar. Çalışanların üzerine düşen iş yükü gitgide artmaktadır ve iş hayatının akışı hızlanmaktadır. Bunun

yanı sıra; çalışanlar meslek hayatlarındaki karar verme ve seçim yapma süreçlerine aktif olarak katılmak isterler. İş üzerinde kontrol sahibi olma isteği, iş hayatının önemli bir parçasıdır. İş ortamındaki ödül eksikliği de tükenmişliğin temel sebeplerinden biri olarak incelenmektedir. Çalışanlar, yaptıkları işin sonucunda ödüllendirilmediklerinde, kendilerinin ve görevlerinin değerinin az olduğu düşüncesine kapılabilirler. Bunun yanı sıra, iş ortamındaki adalet eksikliği çalışanın örgüte olan güveninin azalmasına yol açabilir. Örgütlerde iş gücü ve ücret bakımından da eşitsizlik yaşandığında, çalışan adalet eksikliği hissi yaşayabilmektedir. Tükenmişliği kamçılayan nedenlerden bir diğeri de, işin gereklilikleri ya da zorunlulukları ile çalışanın kişisel ilkelerinin çelişmesidir. Bu nedenlerin yanı sıra, Potter'a (1998) göre, motivasyonu yüksek olan çalışanların tükenmişlik yaşamasına yol açabilecek bazı faktörler; özetle, yöneticilerin tutumu, çalışanın işteki görevlerine karşı geliştirdiği mükemmeliyetçi tutum, gereken takdiri görememe, ücretin düşük olması, işteki belirsizlik, sonuca bağlanamayan görevler, birbirleriyle çelişen iş talepleri, değerlerin ve iş rollerinin çatışmasıdır.

Leiter (1993), değişik stres faktörlerinin tükenmişliğin değişik boyutlarıyla ilişkili olabileceğini öne sürmektedir. Yazara göre, aşırı iş yükü, diğer işgörenlerle çatışma gibi iş talepleri duygusal tükenmişlikle ilişkilidir. Yönetici ve iş arkadaşlarının desteği, iş kontrolü gibi kaynakların azlığı ya da yokluğu gibi etkenler ise duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalmasına yol açmaktadır.

1.2. MESLEKİ STRESİN BELİRLEYİCİLERİ

İş ortamlarında strese yol açabilecek çok sayıda değişken vardır. Bunlardan bazıları tüm iş ortamlarında ve örgütlerde görülebilecek değişkenlerdir, bazıları ise belirli mesleklere özgüdür (Spector, 2006). Gerek tüm iş ortamları ve örgütler için geçerli olan, gerekse belirli mesleklerde görülen stres kaynaklarını açıklamaya ve belirlemeye yönelik çok sayıda kuram geliştirilmiş ve araştırma yürütülmüştür (Beehr, 1995). Örneğin, Beehr ve Newman

(1978) örgütlerde stres kaynağı olabilecek 37 farklı iş ya da örgüt özelliği saptamışlardır. Bu özellikler dört ana başlık altında incelenmektedir. Bunlar iş talepleri ve görev özellikleri, rol talepleri ya da beklentileri, örgütsel özellikler ya da şartlar ve örgütlerdeki dışsal talepler ve beklentilerdir. Beehr (1995) söz konusu araştırmacılar tarafından belirlenen stres kaynaklarının oldukça kapsamlı olduğunu, daha sonra yapılan mesleki stresle ilgili araştırmaların bu listeye sadece birkaç stres kaynağı daha ekleyebildiğini belirtmektedir.

Spector (2006) iş ortamlarında stres yaratabilecek çok sayıda kaynak bulunmakla birlikte, bunlardan beş tanesinin araştırmacıların daha fazla ilgisini çektiğini belirtmektedir. Bunlar rol belirsizliği ve rol çatışması, iş yükü, kişiler arası ilişkiler, örgütsel politikalar ve iş kontrolüdür. Rol belirsizliği, çalışanın görev ve sorumluluklarının ne olduğu konusunda emin olmadığı durumlarda, rol çatışması ise iş ortamında değişik kaynaklardan talepler ya da iş ortamındaki taleplerle iş yaşamı dışındaki talepler arasında bir uyumsuzluğun bulunduğu durumlarda yaşanmaktadır. Araştırma bulguları genellikle hem rol belirsizliğinin hem de rol çatışmasının birer stres kaynağı oluşturduğunu göstermektedir Örneğin, Jackson ve Schuler (1985) tarafından gerçekleştirilen bir meta analiz çalışması rol belirsizliği ve rol çatışmasının kaygı, gerginlik ve işten ayrılma niyetiyle ilişkili olduğunu göstermiştir.

İş yükü örgütlerin çalışanlar üzerine yükledikleri iş taleplerinin aşırılığına işaret eder ve niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki şekilde olabilir. Niceliksel iş yükü çalışanın üzerine yüklenen nesnel iş yükünün fazla olması ile ölçülür. Niteliksel iş yükü fazlalığı ise çalışanın kapasitesinin yapması gereken iş için yeterli olmadığı durumlarda yaşanır (Spector, 2006). İş yükünün aşırı olmasının stres karşısında verilen davranışsal, fiziksel ve psikolojik tepkilerin tümüyle ilgili olduğu belirtilmektedir (Jex ve Beehr, 1991).

İş yerindeki kişiler arası çatışmalar ve bozuk kişiler arası ilişkiler araştırmacıların üzerinde durduğu bir diğer iş stresi kaynağıdır. Yapılan

araştırmalar genellikle iş yerindeki kişilerarası çatışmaların ve sağlıksız ilişkilerin önemli bir stres kaynağı oluşturabileceğine ve baş ağrısı, sindirim sistemi sorunları, kaygı, depresyon ve engellenmişlik duyguları ve iş doyumsuzluğu gibi belirtilerle ilişkili olabileceklerine işaret etmektedir (Spector ve Jex, 1998).

Örgütsel politikalar başlığı altında yöneticilerin ve çalışanların kendi çıkarlarını örgütün ve diğer çalışanların çıkarlarından daha fazla kollamaları, ödüllerin adil biçimde dağıtılmaması ve benzeri gibi etkenler incelenmektedir. Yapılan araştırmalar bu tür örgütsel politikaların çalışanların fiziksel ve psikolojik tepkilerine yol açabilecek stres kaynakları olabileceğini göstermektedir (Spector, 2006). Mesleki stres ile ilgilenen araştırmacıların önemle üzerinde durdukları bir diğer stres kaynağı olan iş kontrolü bu araştırmanın temel değişkenlerinden birisi olması nedeniyle ayrı bir başlık altında ve daha ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.2.1. İş Kontrolü

Mesleki stresle ilgili olarak sıklıkla üzerinde durulmasına rağmen iş kontrolünün üzerinde görüş birliğine varılmış tek bir tanımı bulunmamaktadır. Bununla birlikte, iş kontrolü denildiğinde genellikle "çalışanın işi hakkında kararlar alabilme özgürlüğünün derecesi" anlaşılmaktadır. Bu kararlar, ne zaman, nerede, nasıl çalışılacağı ve hangi işlerin yapılacağı da dahil olmak üzere, işin her yönüyle ilgili olabilir. İş kontrolü yüksek olan bir çalışan kendi çalışma programını yapma, yapacağı görevleri seçme ve bu görevleri nasıl gerçekleştireceği konusunda karar verme serbestisine sahiptir. Düşük iş kontrolü durumunda ise çalışma programı önceden yapılır, görevler verilir, hatta çoğunlukla görevlerin nasıl yürütüleceği bile belirlenir (Spector, 2006). Bir çalışanın işi hakkında kararlar alabilme özgürlüğünün, yani iş kontrolünün derecesi kısmen işin niteliği, kısmen de alt ve üst düzey yöneticilerin yönetim anlayışları ve/veya genel olarak da örgütün kuralları tarafından belirlenir.

İş kontrolü genel olarak birden fazla boyutu olan bir yapı olarak düşünülmektedir. Ancak, boyutların sayısı ve türü konusunda bir fikir birliği bulunduğunu söylemek güçtür. Örneğin, Daniels ve Guppy (1994) iş özerkliği (job autonomy), karar vermeye katılım ve sosyal destek olmak üzere 3 boyuttan söz etmektedir. Sainfort ve Carayon (1991) hiyerarşik bir sırada dizilen ve araçsal kontrol (instrumental), kavramsal kontrol (conceptual) ve karar kontrolü (decision) olmak üzere üç farklı iş kontrolü düzeyinin olduğunu öne sürmektedir. Hiyerarşinin en alt basamağında bulunan araçsal kontrol çalışanın görevlerin yapılış sırası, hızı ve miktarı üzerindeki kontrolüne işaret eder. İkinci sırada bulunan kavramsal kontrol görevlerin yapılış biçimleri ve yöntemleri üzerindeki kontroldür. En üst basamakta yer alan karar kontrolü ise örgüt politikaları ile ilgili kararlar üzerindeki kontrol ile ilgilidir.

Mesleki stres modellerinin en fazla tanınanlarından biri olan Karasek'in (1979) talep- kontrol modelinde iş kontrolü "iş karar verme serbestisi" (job decision latitude) kavramı ile açıklanmakta ve iş karar verme serbestisinin çalışanın işin kendisini ve yapılış biçimini kontrol edebilme potansiyeli ile işte kullanılan becerilerin çeşitliliği olmak üzere iki bileşenden oluştuğu belirtilmektedir. Ancak, Karasek modelinin öngördüğü iki iş kontrolü boyutu değişik eleştirilere hedef olmuştur. Örneğin, Ganster (1989) karar verme serbestisinin işte kullanılan beceriler olarak adlandırılan bileşeninin işin karmaşıklığı ile karışabileceğini belirtmektedir.

Jackson, Wall, Martin ve Davids (1993) İş Özellikleri Modeli'nden (Job Characteristics Model) yola çıkarak gerçekleştirdikleri bir iş kontrolü ölçeği geliştirme çalışmasında, iş kontrolünü, 5 boyutlu bir yapı olarak tanımlamışlardır. Daha sonra Wall, Jackson ve Mullarkey (1995), tarafından son şekli verilen bu ölçekte yer alan bu 5 boyut Zaman Kontrolü, Yöntem Kontrolü, İzleme Talebi, Problem Çözme Talebi ve Üretim Sorumluluğu olarak adlandırılmaktadır. Zaman Kontrolü, çalışanın görev tanımı içinde yer alan işlerden hangisini ne zaman yapacağına karar verme, yani çalışmalarını zaman açısından kendisinin planlayabilme özgürlüğüne işaret eder. Yöntem

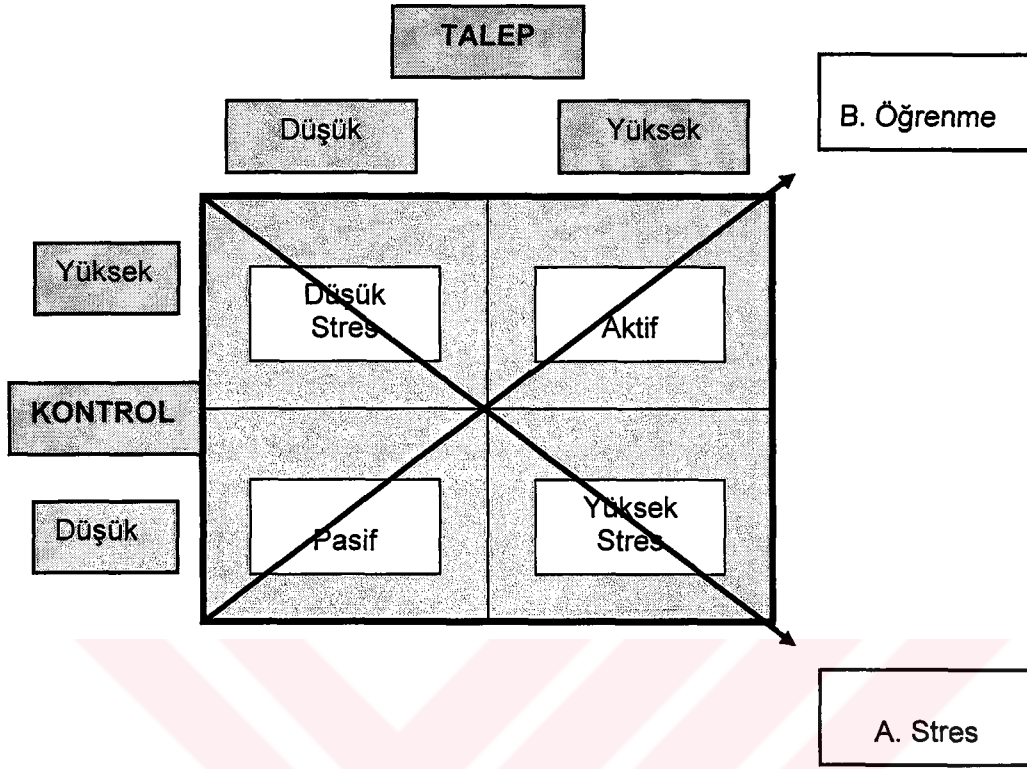
Kontrolü, verilen görevlerin ya da işin nasıl bir yöntemle yapacağına çalışanın karar verme esnekliği olarak tanımlanmaktadır.

İzleme Talebi, yapılan işin ne kadar izlenmeyi ve takip edilmeyi gerektirdiğine işaret etmektedir. Bu boyut aynı zamanda işin yanlış giden bir şey olduğunda hemen müdahale edilmesini gerektirip gerektirmediğini de kapsamaktadır. Problem Çözme Talebi, işte çözülmesi gereken problem ve sorunlarla karşılaşma sıklığını ifade etmektedir. Üretim Sorumluluğu ise, çalışanın yapabileceği hataların yol açacağı sonuçların ciddiyetine işaret etmektedir.

1.2.1.1. İş Kontrolü ile Mesleki Stres Arasındaki İlişkileri Açıklayan Modeller

İş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkileri açıklamak üzere bir çok model önerilmiştir. Örneğin, Frese (1989) tarafından önerilen **Temel Etki Modelin**'de (Main Effect Model) iş kontrolünün önemli bir ihtiyaç olduğu vurgulanmakta ve bu ihtiyaç tatmin edilmediği takdirde çalışanın fiziksel sağlığı açısından bir dizi olumsuz sonucun ortaya çıkabileceği öne sürülmektedir.

Karasek'in (1979) **iş talebi - iş kontrolü modeli** iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkileri açıklamak üzere önerilen modeller arasında en fazla sözü edilen ve en fazla test edilen modeldir (Ganster ve Fusilier, 1989; Terry ve Jimmieson, 1999). Mesleki stresin nedenleri ve sonuçları ile ilgili olarak son yıllarda yürütülen araştırmaların büyük bölümünü doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak **talep-kontrol modeli** olarak da adlandırılan iş talebi - iş kontrolü modeli ile ilişkilendirmek mümkündür (Terry ve Jimmieson, 1999).



Şekil 1.1. İş Talebi – İş Kontrolü Modeli (Karasek 1979)

Talep-kontrol modeli (Şekil 1.1) iki kavram üzerine temellendirilmiştir. Bunlar iş talebi (job demands) ve iş karar verme serbestisidir (job decision latitude). İş talebi, iş ortamında bulunan stres kaynaklarına işaret eder. Zaman baskısı, iş akışının hızı, yapılan işin karmaşıklığı stres kaynaklarına verilebilecek örneklerdir (Shimazu ve Odahara, 2004). Bir işte strese yol açan kaynakların sayısı ne kadar fazla ise iş talebi o ölçüde yüksek olacaktır (Yperen, Nico ve Hagedoorn, 2003). İş karar verme serbestisi ise çalışanın yaptığı işin kendisini ve yapılış biçimini kontrol edebilme potansiyeline işaret eder. İş talebinin yüksek olması çalışanlarda bir gerginliğin ortaya çıkması için bir zemin oluşturmaktadır. Bununla birlikte iş talebinin yüksek olması tek başına gerginliğin ortaya çıkması için yeterli değildir. Mesleki stres ve stresin yol açtığı olumsuz sonuçlar ancak çalışanın iş karar verme serbestisinin düşük olduğu durumlarda ortaya çıkar. Bu durumda, yüksek iş talebinin doğurabileceği olumsuz sonuçlar en belirgin bir biçimde iş talebinin yüksek, iş

kontrolünün düşük olduğu durumlarda gözlenecektir; buna sıkıntı (strain) denencesi denmektedir.

Modele göre, iş talebinin yüksek olduğu durumlarda iş kontrolünün de yüksek olması, yüksek iş talebinin ortaya çıkarabileceği gerginliği azaltır. Yüksek talep ve yüksek iş kontrolü olan işlerde çalışanlar yeni davranış örüntüleri oluşturacak ve işte yaşanan gerginlik ortadan kalkacaktır. Yani model, yüksek iş kontrolünün yüksek iş talebinin doğuracağı gerginliği engelleyen bir tampon işlevi yaptığını öngörmektedir. Modelin bu öngörüsüne tampon denencesi (buffer hypothesis) denilmektedir. Diğer yandan, talep – kontrol modeline göre, yüksek düzeyde iş talebi yüksek düzeyde iş kontrolü ile birleştiğinde çalışan açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Hem iş talebinin hem de iş kontrolünün yüksek olduğu durumlarda çalışanın işe güdülenme düzeyi, öğrenme isteği ve kişisel gelişimi olumlu yönde etkilenmektedir. Ayrıca, yüksek iş talebi ve yüksek iş kontrolü olan işlere “aktif işler” (active jobs), düşük iş talebi ve düşük iş kontrolü olan işlere ise “pasif işler” (passive jobs) denmektedir (Karasek, 1979).

İlgili literatürde en fazla sözü edilen model olmasına karşın, doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak talep-kontrol modelini test eden araştırmalardan elde edilen bulguları arasında bir tutarlılık bulunmamaktadır. Modele beklendik ölçüde görgül destek sağlanamaması nedeniyle, bazı araştırmacılar bu modelin uzantısı sayılabilecek yeni modeller önermişlerdir. Bu modellerden biri Eriksen ve Ursin'n (1999) **talep – başa çıkma modeli**'dir. Bireylerin başa çıkma yöntemlerinin mesleki stres ve fizyolojik şikayetler gibi değişkenleri yordamada önemli bir etkisi olduğundan yola çıkan Eriksen ve Ursin (1999) iş talebinin strese yol açıp açmayacağını iş kontrolünden daha çok bireylerin bu taleplerle başa çıkıp çıkamayacağına ilişkin algı ve beklentilerinin belirlediğini öne sürmüşlerdir. Eriksen ve Ursin (1999) yaptıkları bir araştırmada hem talep – kontrol modelini hem de talep – başa çıkma modelini incelemişlerdir. Araştırmadan elde edilen bulgular, yüksek talep, düşük başa çıkma koşulundaki bireylerin en yüksek düzeyde

stres yaşadıkları ve daha fazla sağlık şikayetleri olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra, düşük iş talebi, yüksek başa çıkma koşulundaki bireylerde stres ve sağlık şikayetlerinin en düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Düşük talep, düşük başa çıkma koşulundaki bireylerin ise öznel sağlık şikayetleri yüksek çıkmıştır; ancak bu, yüksek talep düşük başa çıkma koşulundaki bireylerin şikayetleri kadar fazla değildir.

Talep-kontrol modelinin uzantısı sayılabilecek bir diğer model **Talep-Kontrol-Destek Modeli**'dir (Johnson ve Hall, 1988). Bu model talep-kontrol modelinin talep ve kontrol boyutlarına sosyal destek boyutunun eklenmesiyle oluşturulmuştur. Bu modelde talep-kontrol modelinin stres ve tampon denenceleri olduğu gibi yer almakta, ancak sosyal desteğin yüksek iş talebi ve düşük iş kontrolü koşulunun yarattığı olumsuz sonuçları dengeleyebileceği öngörülmektedir. Bir başka anlatımla, model yüksek iş talebi-düşük iş kontrolü koşulunun en fazla olumsuz sonuca çalışanın sosyal destekten yoksun olduğu durumlarda yol açacağını ileri sürmektedir.

1.3. DÜŞÜK İŞ KONTROLÜNÜN SONUÇLARINA İLİŞKİN GÖRGÜL ARAŞTIRMALAR

Düşük iş kontrolünün sonuçlarıyla ilgili olarak yapılan araştırmaların büyük bir bölümü talep-kontrol modeli çerçevesinde yürütülmüştür. Bu araştırmalarda fiziksel sağlık yakınmaları ve kardiyovasküler rahatsızlıklar gibi fizyolojik tepkiler, tükenmişlik, depresyon, kaygı, iş doyumunu, işe güdülenme, psikolojik rahatsızlıklar gibi psikolojik belirtiler ve işe devamsızlık, istirahat alma, işten ayrılma gibi davranışsal sonuçlar üzerinde durulmuştur (Johnson ve Hall, 1988, Schaubroeck ve Merritt, 1997; Van Dar Doef ve Maes, 1999; Wall, Jackson; Mullarkey ve Parker, 1996). Ancak bu araştırmalar incelendiğinde, tutarlı sonuçlar elde edildiğini söylemek güçtür.

Schaubroeck ve Merritt (1997), araştırmalarında öz yeterlik inancını düzenleyici değişken olarak kullanarak düşük ve yüksek iş talebi ve iş

kontrolünün sistolik ve diastolik tansiyon üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırmacılar, yüksek öz yeterlik inancı olan katılımcılarda düşük iş kontrolünün, düşük öz yeterlik inancı olan katılımcılarda ise yüksek iş talebinin iki tür kan basıncıyla da ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Johnson ve Hall (1988) ise, talep – kontrol modelinin bir uzantısı olan talep-kontrol ve destek modeli çerçevesinde yürüttükleri bir araştırmada, yüksek iş talebinin daha yüksek düzeyde kardiyovasküler rahatsızlıklara yol açtıklarını bulmuşlardır. Aynı zamanda sosyal desteğin her düzeydeki gerginlikte, kardiyovasküler rahatsızlıklar üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur. Bu çalışmanın sonunda, hem cinsiyet açısından hem de sosyoekonomik düzey açısından farklılık olabileceği de ortaya konmuştur. Buna karşı, Eğrigözlü (2002) kontrol isteğini, iş kontrolü ile fiziksel sağlık yakınmalar arasındaki ilişkiyi düzenleyen bir değişken olarak kullandığı araştırmasında iş kontrolü ile fiziksel sağlık yakınmaları arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır.

Yukarıda sözü edilen araştırmasında, Eğrigözlü (2002), fiziksel sağlığın yanı sıra, iş kontrolü ile tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığını, varsa bu ilişkinin derecesinin katılımcıların kontrol isteklerine bağlı olarak değişip değişmediğini de incelemiştir. Elde edilen bulgular hem iş kontrolü hem de kontrol isteğinin tükenmişlik ile ayrı ayrı ilişkilerinin bulunduğunu göstermiştir. Bir başka anlatımla iş kontrolü düşük katılımcıların yüksek olanlardan, kontrol isteği yüksek olan katılımcıların ise kontrol isteği düşük olanlardan daha fazla tükenmişlik gösterdikleri görülmüştür.

Tükenmişlik aynı zamanda talep – kontrol – destek modeli çerçevesinde de incelenmiştir. Bu model çerçevesinde yürütülen araştırmalarda düşük talep, yüksek kontrol ve yüksek sosyal destek koşulundaki bireylerin en az düzeyde tükenmişlik yaşayacakları; yüksek talep, düşük kontrol ve düşük sosyal destek koşulundaki bireylerin ise en yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayacakları şeklindeki hipotezler test edilmiştir. Bu araştırmaların bazılarında söz konusu hipotezleri destekleyen sonuçlar elde edilirken,

diğerlerinde hipotezler doğrulanmamıştır (Melamed, Kushnir ve Meir; 1991; Rijk, Le Blanc ve Schaufeli, 1998).

Daniels ve Guppy (1994), mesleki stres, sosyal destek ve iş kontrolüyle psikolojik iyi hal (psychological well – being) arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında, sosyal desteğin denetim odağı ve iş özerkliğı değişkenleriyle birlikte psikolojik iyi hal üzerinde etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Shimazu, Shimazu ve Odahara (2004), başa çıkma tarzları olarak belirledikleri iş kontrolü ve sosyal destek değişkenlerinin iş doyumunu üzerindeki etkilerini incelemiştir. Yüksek düzeyde sosyal destek ve yüksek iş kontrolü olduğunda, çalışanların daha aktif başa çıkma tarzları kullanacaklarını öne süren araştırmacılar, sosyal destek ile başa çıkma tarzları arasında ilişki bulurken, iş kontrolü değişkeniyle ilişki olmadığını saptamışlardır. Searle, Bright ve Bochner (1999) ise, sosyal desteğin iş kontrolünün düşük ve iş talebinin yüksek olmasının yaratabileceği gerginliğı düzenleyici bir işlevinin olacağı hipotezini test etmişlerdir. Ancak, elde ettikleri bulgular, sosyal desteğin kendi başına gerginliğı azaltıcı bir etkisinin olduğunu, ancak söz konusu değişkenin iş kontrolü ve iş talebi ile gerginlik arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rolünün olmadığını göstermiştir.

Wall ve arkadaşları (1996), yaptıkları bir araştırmada, iş talebi ve iş kontrolünün depresyon ve kaygı üzerinde ortak bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Jonge, Breukelen, Landeweerd ve Nijhuis (1999) ise, hastane çalışanlarında iş kontrolü ve iş talebinin işe güdülenme ve iş doyumunu üzerindeki etkilerini hem birey hem de grup düzeyinde analiz ettikleri bir çalışmada, talep ve kontrolün söz konusu değişkenler üzerinde sadece grup düzeyinde bir etkisinin bulunduğunu ortaya koymuşlardır. Tetrick ve LaRocco (1987), iş kontrolünü tek boyutlu bir yapı olarak ele alan araştırmalarında, iş kontrolünün iş doyumunu, kaygı ve depresyon gibi değişkenlerden sadece iş doyumunu ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Dwyer ve Ganster (1997) yüksek iş kontrolü ve düşük iş talebinin olduğu durumlarda iş doyumunun yüksek olduğunu ortaya koyarken, Eriksen ve Ursin (1999) iş talebi ve iş

kontrolünün, iş doyumu, kaygı ve depresyon üzerinde ne tek başlarına ne de ortak bir etkilerinin olmadığını bulmuşlardır.

İş kontrolünün davranışsal sonuçlarıyla ilgili olarak işe devamsızlık, istirahat alma, işten ayrılma gibi değişkenler üzerinde durmuştur. Smulders ve Nijhuis (1999) yaptıkları boylamsal araştırmada, iş kontrolünün arttıkça devamsızlığın azaldığını ancak beklenenin aksine iş talebinin arttıkça yine devamsızlığın azaldığını ortaya koymuşlardır. Karasek (1979) ise, iş kontrolü azaldıkça istirahat alma davranışında bir artış olduğunu, ancak aynı durumun iş talebi için geçerli olmadığını gösteren bulgular elde edilmiştir.

Daha önce belirtildiği gibi, bir mesleki stres kaynağı olarak iş kontrolü ile ilgili olarak yapılan araştırmaların büyük bir bölümü talep-kontrol modeli çerçevesinde yürütülmüştür. Bu nedenle, iş kontrolünün sonuçlarıyla ilgili olarak elde edilen tutarsız bulgular talep-kontrol modelinin görgül düzeyde neden beklendi ölçüde desteklenmediği sorusunu gündeme getirmiştir. Bu soruyu yanıtlamak üzere bazı araştırmacılar söz konusu modelin hangi koşullarda geçerli olduğunu belirlemeye çalışırken, diğerleri tutarsız sonuçların nedenlerini açıklamak üzere değişik görüşler öne sürmüşlerdir.

Wall ve arkadaşları (1996), talep-kontrol modeli çerçevesinde yürütülen araştırmalardan tutarsız sonuçlar elde edilmesini iş kontrolünün kavramsallaştırılması ve ölçülmesindeki farklılıklara bağlamaktadır. Van Dar Doef ve Maes (1999), söz konusu tutarsızlığın çalışmalarda benimsenen yaklaşım biçimlerin farklı olmasından kaynaklandığını öne sürmektedir. Araştırmacılara göre, talep – kontrol modeli enlemesine kesitsel (cross – sectional) yaklaşımla yürütülen çalışmalarda desteklenirken, boylamsal (longitudinal) yaklaşımla yürütülen çalışmalarda desteklenmemiştir. Jonge ve arkadaşlarına (1999) göre ise, tutarsız sonuçların nedeni ölçümlerin sadece birey düzeyinde yapılmasıdır. Bu görüşten yola çıkarak, araştırmalarında talep – kontrol modelini hem bireysel düzeyde hem de grup düzeyinde incelemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, talep ve kontrolün güdülenme ve

iş doyumu gibi değişkenler üzerindeki etkileri grup düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ancak, talep ve kontrol değişkenlerinin duygusal tükenmişlik ve kaygı üzerindeki etkileri birey düzeyindeki analizlerde anlamlı bulunmuştur.

Kontrol – talep modeli çerçevesinde yürütülen araştırmaların bir kısmı “kontrol” kavramını “algılanan kontrol” (perceived control) ve “nesnel kontrol” (objective control), “birincil kontrol” (primary control) ve “ikincil kontrol” (secondary control) ya da “sahip olunan kontrol” (possessed control) ve “arzu edilen kontrol” (desired control) olarak sınıflandırmışlar ve araştırmalarını bu kavramlara dayandırmışlardır (Elsass ve Veiga, 1997; Jex, Spector ve Lui, 2005; Troup ve Dewe, 2002). Spector’a (2002) göre, Karasek’in (1979) modelinin en zayıf olduğu kısımlardan biri de; bu sınıflamayı göz önünde bulundurmamış olmasıdır. Bu tür bir sınıflama, araştırmaların görgül olarak desteklenmesine katkı sağlamış olabilir. Literatür dikkate alındığında, bireylerin algıladığı kontrolle, arzu ettiği kontrol arasındaki farklar zihinsel ve fiziksel sağlıklarını etkileyebilmektedir.

Jex, Spector ve Liu (2005), talep – kontrol modeli çerçevesinde yürütülen araştırmaların tutarsız sonuçlarının sebebinin genelde araştırmalarda öz – değerlendirme (self – report) ölçeklerinin kullanılmasına bağlamışlar ve araştırmalarında nesnel değerlendirmeler ile öznel değerlendirmeleri karşılaştırmışlardır. Elde ettikleri bulgular, algılanan kontrolle (öznel değerlendirmeler) psikolojik gerginlik arasında bir ilişki olduğunu, ancak nesnel kontrolle (nesnel değerlendirmeler) bu yönde bir ilişki olmadığını göstermektedir. Bunun yanı sıra, nesnel olarak değerlendirilen iş kontrolünün fiziksel sağlık ve devamsızlık davranışı üzerinde etkisi olduğu ortaya konmuştur. Araştırmacılara göre; bulgular, hem algılanan kontrolün hem de nesnel kontrolün çalışanların üzerinde yadsınamayacak etkileri olduğunu göstermektedir.

De Lange, Taris, Kompier, Houtman ve Bongers (2004) ise, iş kontrolü ve zihinsel sağlık kapsamındaki araştırmaların enlemesine (cross – sectional)

yaklaşım yerine boylamsal (longitudinal) yaklaşımla yürütülmesinin daha geçerli sonuçlar vereceğini öne sürmüşlerdir. Araştırmacılara göre, iş kontrolü belirli bir zaman geçtikten sonra zihinsel sağlığı etkilemektedir. Bunun yanı sıra, iş kontrolü ve zihinsel sağlık arasındaki ilişkinin tek yönlü bir ilişki olmadığı, karşılıklı hatta bazı durumlarda ters bir ilişki söz konusu olduğunu da öne sürmüşlerdir.

1.3.1. Düşük İş Kontrolüne Verilen Tepkilerde Bireysel Farklılıklar

Bazı araştırmacılar talep-kontrol modelinin görgül düzeyde tutarlı bir biçimde desteklenmemesinin nedenleri arasında iş kontrolünün çalışanların özelliklerinden bağımsız olarak örgütsel bir faktör ya da işe ilişkin bir özellik olarak ele alınmasını saymaktadırlar. Örneğin, Spector (1996) çalışanın stres kaynakları hakkındaki algı ve değerlendirmelerinin mesleki stres kaynaklarına verilecek tepkileri belirlemede önemli bir rol oynayacağını belirtmektedir.

Çalışanların stres kaynaklarına ilişkin algı ve değerlendirmelerinin mesleki stres kaynaklarına verilebilecek tepkileri belirlemede önemli bir rol oynayabileceği görüşünden hareket eden araştırmacılar son yıllarda iş kontrolü ile mesleki stres ve dolayısıyla stresin sonuçları arasındaki ilişkileri düzenleyebilecek bireysel değişkenleri belirlemeye yönelik çalışmalar yürütmeye başlamışlardır. Örneğin, Rijk, Le Blanc ve Schaufeli (1998), yaptıkları bir araştırmada çalışanların başa çıkma tarzları ile kontrol isteklerini düzenleyici değişkenler olarak alıp talep – kontrol modelinin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Elde edilen bulgular, aktif başa çıkma tarzına sahip olan çalışanların yüksek talep düşük iş kontrolü koşulunda daha az duygusal tükenme yaşadıklarını göstermiştir. Bunun yanı sıra, aktif başa çıkma ve kontrol isteği arasında da bir ilişki bulunmuştur. Ancak, yüksek iş talebi-düşük iş kontrolünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerindeki etkisinin çalışanların kontrol isteklerine bağlı olarak değişmediği gözlenmiştir. Salanova, Peiro ve Schaufeli (2002), araştırmalarında iş talebi ve iş kontrolü ile öz-yeterlik (self-efficacy) inancının tükenmişlik üzerindeki etkilerini

incelemişlerdir. Araştırma bulguları, iş talebi ve iş kontrolünün tükenmişlik üzerinde hem temel hem de ortak etkisi olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra öz – yeterlik inancı değişkeni yüksek, kontrol değişkeninin düşük ve talep değişkeninin yüksek olduğu koşullarda tükenmişliğin arttığı görülmüştür. İş talebi ve iş kontrolü yüksek olduğu durumlarda ise, öz – yeterlik değişkeni tükenmişliği yordamada bir tampon vazifesi görmektedir. Schaubroeck ve Merritt (1997) tarafından yapılan bir araştırma da öz yeterlik inancının yüksek iş talebi ve düşük iş kontrolünün yaratabileceği olumsuz sonuçları düzenleyici bir rol oynayabileceğine işaret etmektedir.

Söderfeldt, Ohlson, Theorell ve Jones (2000), Tutarlık Hissi (Sense of Coherence) olarak adlandırdıkları yeni bir kavram çerçevesinde iş talebi ve iş kontrolü ile fiziksel sağlık, tükenmişlik ve psikofizyolojik stres belirtileri arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Tutarlık hissi, stres kaynaklarıyla başa çıkmada gözlenen bireysel farklılıkları açıklayan bir değişken olarak ele alınmaktadır. Tutarlık hissi yüksek olanların ağır stres koşullarıyla daha sağlıklı bir şekilde baş edebileceği öne sürülmektedir. Araştırma bulgularına göre, tutarlık hissi iş talebi ve iş kontrolüyle etkileşime geçerek söz konusu üç değişkeni etkilediği ortaya konmaktadır. Araştırmacılar, bu sonuçlardan yola çıkarak, talep – kontrol modeli çerçevesinde yürütülen araştırmalarda ve tükenmişlik değişkeni söz konusu olduğunda tutarlık hissi kavramının da yadsınamayacak bir önemi olduğunu öne sürmektedir.

Parker ve Sprigg (1999) ise proaktif kişilik özelliğini talep – kontrol modeliyle ilişkilendirerek incelemiştir. Araştırma sonuçları proaktif kişilik özelliğinin iş talebi ve iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkileri belirleyen önemli bir aracı değişken olabileceğini göstermiştir. Benzer şekilde, denetim odağı ve A tipi kişilik gibi özelliklerin de iş talebi ve iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkileri belirlemede rol oynayabileceklerini gösteren araştırma bulguları vardır (Abraham, 2000; Parkes, 1991).

İş kontrolü ile mesleki stres ve mesleki stresin yarattığı olumsuz sonuçlar arasındaki ilişkileri düzenleyen bireysel değişkenlerle ilgili olarak son yıllarda psikolojik kabul ve kontrol isteği üzerinde durulmaya başlandığı görülmektedir. Bu araştırmada ele alınan değişkenler olmaları nedeniyle psikolojik kabul ve kontrol isteği kavramları ayrı alt başlıklar altında ve daha ayrıntılı olarak incelenecektir.

1.3.1.1. Psikolojik Kabul

Klinik psikoloji ve psikopatoloji bağlamında yürütülen çalışmalardan, özellikle de “Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi”nden (acceptance and commitment therapy) kaynaklanan, psikolojik kabul kavramı; olumsuz düşünce, duygu ya da fizyolojik duyumları; kaçınmaya çalışmadan ya da davranışları yönlendirmelerine izin vermeden yaşama istekliliğine işaret etmektedir (Bond ve Bunce, 2003). Psikolojik kabul düzeyi yüksek olan bireyler yaşadıkları psikolojik olayları (düşünce, duyum, duygu) değiştirmeye, bastırmaya, reddetmeye ya da başka bir biçimde kontrol etmeye çalışmadan olduğu gibi yaşamaya istekli ve hazır olan bireylerdir. Bunun bir sonucu olarak, bu bireyler yaşadıkları psikolojik olayları kontrol etmek ya da değiştirmek için harcadıkları enerjiyi daha olumlu hedeflere yönlendirebilirler. Bir başka anlatımla, psikolojik kabul, dikkati içsel olaylara yoğunlaştırma yerine, çevreye yönlendirerek hedefe ulaşmak için en uygun yolun ne olduğu konusunda karar vermeye çalışmayı içermektedir.

Psikolojik kabul, psikolojik olayların çarpıtılmadan olduğu gibi yaşanması olarak tanımlanabilir. Yaşantısal kaçınma ise, psikolojik kabul ile aynı boyut üzerinde yer alan ancak tam karşıtını simgeleyen bir kavramdır. Psikolojik sorunları olan bireyler, sorunlarıyla yüzleşmekten yaşantısal olarak kaçındıklarında, bu sorunları psikolojik olarak kabul etmeleri güçleşir. Yaşantısal kaçınma, bireyleri kendilerine, başkalarına ve yaşantısal deneyimlerine karşı savunucu bir tutum benimsemelerine yol açarken,

psikolojik kabul kişilerin kendilerine, başkalarına ve yaşam deneyimlerine açık olmalarını ve özgürleşmelerini sağlar (Uzunöz, 1998).

Psikolojik kabul, iki parça ya da aşamadan oluşan bir süreç olarak görülür. İlk aşama; kişilerin yaşadıkları tüm psikolojik olayları (örneğin, düşünce, duyum ve duygu) değiştirmeye ya da bir başka biçimde kontrol etmeye çalışmadan, olduğu gibi yaşamaya istekli ya da hazır olmalarını içerir. İkinci aşama bir anlamda birinci aşamanın sonucu olarak görülebilir. Bu aşamada bireyler yaşadıkları psikolojik olayları bastırmak için kullanacakları enerjilerini daha olumlu hedeflere ulaşmak için kullanırlar. Bireyler daha önce bu enerjileri yaşamak istemedikleri duygu ya da düşünceleri bastırmak, görmezden gelmek ya da kontrol etmek için kullanırlarken ikinci aşamaya geçtiklerinde hedeflerine ulaşmak için kullanmayı öğrenebilirler (Bond ve Bunce, 2003).

Psikolojik kabul kavramı klinik psikoloji alanında birçok değişkenle ilişkilendirilerek incelenmiştir. Araştırmalar, psikolojik kabul düzeyinin düşük olmasının birçok psikopatolojik problemin temeli olabileceğini göstermektedir. Psikolojik kabul kavramı ve "Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi" çerçevesinde yürütülen araştırmaların bazıları psikotik hastaların tekrar hastaneye yatmasının önlenmesi (Bach ve Hayes, 2002), acı toleransının yükseltilmesi (Hayes ve ark. 1999) alanlarını kapsamıştır. Bunun dışında, psikolojik kabul kavramı madde kullanımından depresyon ve intihara kadar birçok alanda kullanılmaktadır (Bond ve Bunce, 2003). Ayrıca, çeşitli araştırmalar, psikolojik kabul değişkeninin genel zihinsel sağlık, algılanan fiziksel sağlık, gerginlik, depresyon ve kaygı üzerinde etkisinin olduğunu göstermektedir (Donaldson, 2003).

Klinik psikoloji ve psikopatoloji bağlamında yürütülen çalışmalardan, kaynaklanan psikolojik kabul kavramı son yıllarda fiziksel ve zihinsel sağlık, işe devamsızlık, işten ayrılma, iş kontrolü ve benzeri gibi değişkenlerle ilişkili olarak endüstri ve örgüt psikolojisi alanında da kullanılmaya başlanmıştır. Bazı araştırmacılar, psikolojik kabul düzeyinin, düşük iş kontrolünün

doğurabileceği sonuçlar üzerinde düzenleyici bir rolünün olabileceğini öne sürmektedirler (Bond, 2004). Örneğin, Bond ve Bunce, (basımda; akt. Bond, 2004) yaptıkları bir araştırmada; psikolojik kabul değişkeninin, zihinsel sağlık, fiziksel sağlık, devamsızlık ve eleman devrini; A tipi davranış örüntüsü ve denetim odağı gibi değişkenlerinden daha anlamlı bir şekilde yordadığını ortaya koymuşlardır.

Bond ve Bunce (2003) yaptıkları boylamsal çalışmada, bireyin bir yıl önceki psikolojik kabul düzeyinin bir yıl sonraki zihinsel sağlık ve iş performansını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Bu araştırmada; psikolojik kabul değişkeninin, zihinsel sağlık, iş doyumu ve iş performansını; A tipi davranış örüntüsü ve denetim odağı gibi değişkenlerden daha anlamlı bir şekilde yordadığını ortaya koymuşlardır. Araştırmada, çalışanların zihinsel sağlık ve iş performansları incelenmiş ve psikolojik kabul düzeylerini ölçmek amacıyla "Psikolojik Kabul Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmacılar, iş kontrolü ile psikolojik kabul düzeyinin iş performansı ve zihinsel sağlık üzerinde ortak bir etkilerinin bulunduğunu gösteren bulgular elde ettiklerini rapor etmişlerdir. Ancak, psikolojik kabul düzeyinin, düşük iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçlar üzerinde düzenleyici bir rolünün bulunduğunu gösteren yeterli sayıda araştırma bulunduğunu söylemek güçtür.

1.3.1.2 Kontrol İsteği

Çalışanların iş kontrolü algılarını, düşük iş kontrolünü stres yaratıcı bir durum olarak değerlendirip değerlendirmeyeceklerini ve düşük iş kontrolüne verecekleri tepkileri belirlemede rol oynayabileceği öne sürülen bir diğer bireysel değişken kontrol isteğidir. Kontrol temel bir insan ihtiyacı olmakla birlikte, bu ihtiyacın kuvveti açısından bireyler arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bazı bireylerde çevrelerini kontrol etme ihtiyacı kuvvetliken, diğerlerinde aynı ölçüde kuvvetli değildir (Burger ve Cooper, 1979; Gebhardt ve Broschod, 2002). Burger ve Cooper (1979) kontrol ihtiyacının kuvveti

açısından bireyler arasında gözlenen farklılıklara işaret etmek için kontrol isteği (desire for control) kavramını kullanmaktadırlar.

Kontrol isteği ile bir çok değişken arasında ilişki aranmıştır. Örneğin, Burger ve Solano (1994) kadınların erkeklere oranla daha düşük kontrol isteği düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, kontrol isteği ve eğitim düzeyi arasında da bir ilişki olduğu saptanmıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin kontrol isteği düzeylerinin de yüksek olduğu gözle çarpılmaktadır. Çeşitli kişilik özellikleriyle ilişkilendirilerek yapılan araştırmalarda, kontrol isteği yüksek olan bireylerin başarı ve rekabet etme isteklerinin daha yüksek olduğu ve bu bireylerin daha baskın oldukları saptanmıştır. Kontrol isteği yüksek olan bireyler aynı zamanda çeşitli problemlerle baş ederken daha aktif stratejiler kullanmayı tercih etmektedir (Burger, 1992). Kontrol isteği aynı zamanda; akademik performans, depresyon ya da trafikte gösterilen risk taşıyıcı davranışlarla da ilişkilendirilerek incelenmiştir. Genel anlamda; kontrol isteği yüksek olan bireylerin yaşamları boyunca daha yararlı sonuçlar elde ettiği öne sürülmektedir. Bunun yanı sıra, bireylerin neden yükleme süreçleriyle (attribution processes) de kontrol isteğinin ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bireylerin yükleme sürecine verdikleri önem bir bakıma, kontrol isteği düzeylerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Yapılan araştırmalar da bu görüşü desteklemektedir (Burger ve Hemans, 1988).

Bir ihtiyacın karşılanmamasının yaratacağı sonuçların bu ihtiyacın kuvvetine bağlı olarak değişebileceği görüşünden hareket eden bazı araştırmacılar iş kontrolünün düşük olmasının yaratabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerinin gücüne bağlı olarak değişip değişmediğini incelemişlerdir. Ancak, bu araştırmalardan elde edilen bulgular arasında bir tutarlılık yoktur. Örneğin, Gaziell (1989) "özerklik ihtiyacı" olarak adlandırdığı kontrol isteğine benzer bir yapının iş kontrolü ile işe güdülenme ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir değişken olduğu yolunda bulgular rapor etmiştir. Gebhardt ve Brosschot (2002) kontrol isteği yüksek olan bireylerin psikolojik

sağlıklarının, kontrol edilme ihtimali düşük bir olay karşısında daha olumsuz bir şekilde etkilenebildiğini belirtmektedirler.

Buna karşı, De Rijk, Blanc, Schaufeli ve De Jonge (1998) yüksek iş talebi-düşük iş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceledikleri bir araştırmada kontrol isteğinin söz konusu iki değişken arasındaki ilişkiyi bir düzenleyici bir rolünün bulunmadığını gözlemişlerdir. Benzer şekilde, Eğrigözlü (2002) tarafından hemşirelerle yürütülen bir çalışmada kontrol isteği yüksek olan katılımcıların düşük olanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, ancak katılımcıların sergiledikleri tükenmişlik düzeyinin kontrol ihtiyacının kuvvetine bağlı olarak değişmediği görülmüştür.

1.4. ARAŞTIRMANIN AMACI

Düşük iş kontrolünün çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar doğurabilecek bir mesleki stres kaynağı olabileceği görüşü yaygın bir biçimde kabul görmesine rağmen, bu görüş görgül araştırmalar tarafından tutarlı bir biçimde desteklenmemiştir. Söz konusu görüşün görgül düzeyde tutarlı olarak desteklenmemesinin nedenlerinden birinin kontrol kavramının çalışanların bireysel özelliklerinden bağımsız olarak örgütsel bir faktör ya da işe ilişkin bir özellik olarak düşünülmesi olduğu öne sürülmüştür. Bu açıklamaya göre, çalışanların bireysel özelliklerinin yaptıkları iş üzerinde ne ölçüde kontrole sahip olduklarına ilişkin algılarında, kontrolün az ya da çok olmasına yükledikleri anlamlarda ve dolayısıyla düşük iş kontrolüne verilen tepkilerde farklılıklar yaratması mümkündür (Ganster ve Fusilier, 1989; Greenberger ve ark., 1989; Spector, 2006).

Düşük iş kontrolünün doğurabileceği sonuçlar incelenirken bireysel farklılıkların da dikkate alınması gerektiği görüşünden hareket eden araştırmacılar, son yıllarda iş kontrolü ile mesleki stres ve dolayısıyla stresin sonuçları arasındaki ilişkileri düzenleyebilecek bireysel değişkenleri belirlemeye yönelik çalışmalar yürütmeye başlamışlardır. Bu bağlamda

yürütülen araştırmalarda A tipi kişilik (Abraham, 2000), öz-yeterlik inancı (Salanova, Peiro ve Schaufeli, 2002), stresle başa çıkma tarzı (De Rijk, Le Blanc ve Schaufeli,1998), denetim odağı (Parkes, 1991), tutarlık hissi (Söderfeldt ve ark., 2002), proaktif kişilik (Parker ve Sprigg, 1999) gibi kişisel özelliklerin talep-kontrol modelinin öngördüğü yüksek iş talebi düşük iş kontrolü koşulunun yaratabileceği olumsuz sonuçları düzenleyici etkilerinin olabileceğine işaret eden bulgular elde edilmiştir.

Çalışanların düşük iş kontrolüne verdikleri tepkileri belirlemede rol oynadığı belirtilen bireysel değişkenler arasında psikolojik kabul ve kontrol isteği de bulunmaktadır. Olumsuz düşünce, duygu ya da fizyolojik duyumları; kaçınmaya çalışmadan ya da davranışları yönlendirmelerine izin vermeden yaşama istekliliği olarak tanımlanan psikolojik kabulün (Bond ve Bunce, 2003), iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkileri düzenleyen bir değişken olarak gündeme gelmesi oldukça yakın bir tarihe rastlamaktadır (Bond, 2004). Bu nedenle, psikolojik kabulün iş kontrolü ile mesleki stres arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rolünün bulunup bulunmadığı konusunda kesin bir karar vermeye olanak tanıyacak ölçüde bilgi birikimi bulunmamaktadır.

Kontrol ihtiyacının kuvveti açısından gözlenen bireysel farklılıklara işaret eden kontrol isteği kavramının (Burger ve Cooper, 1979) iş kontrolü ve mesleki stres bağlamında gündeme gelmesinin temelinde bir ihtiyacın karşılanmamasının doğuracağı sonuçların derecesinin bu ihtiyacın kuvvetine bağlı olarak değişeceği düşüncesi yatmaktadır (Dvash ve Mannheim, 2001). Düşük iş kontrolünün yaratacağı sonuçların çalışanların kontrol isteklerine bağlı olarak değişebileceği görüşü oldukça akla yakın görünmekle birlikte, bu konuda yapılan araştırmaların sayısı son derecede sınırlıdır. Mevcut birkaç araştırmadan elde edilen bulgular arasında ise bir tutarlılık yoktur (De Rijk ve ark., 1998; Eğrigözlü, 2002; Gaziel, 1989). Dolayısıyla, kontrol isteğinin düşük iş kontrolünün yaratabileceği olumsuz sonuçları düzenleyici rolü olan bireysel bir değişken olup olmadığı sorusuna halen yanıt verilebilmiş değildir.

Yukarıda yürütülen tartışmaların ışığı altında planlanan bu araştırmada düşük iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların psikolojik kabul düzeylerine ve kontrol isteklerinin gücüne bağlı olarak değişip değişmediği incelenmiştir. İlgili literatürde yer alan görüş ve araştırma bulgularından hareketle tükenmişlik ve fiziksel sağlık ile ilgili yakınmalar düşük iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçlar olarak düşünülmüştür. Daha özel olarak ifade edilecek olursa, araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişlik üzerinde temel ya da ortak etkileri var mıdır?

2. İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin fiziksel sağlık üzerinde temel ya da ortak etkileri var mıdır?

BÖLÜM – 2

YÖNTEM

2.1. KATILIMCILAR

Araştırma Ankara ili içinde devlet sektöründe çalışan memurlarla yürütülmüştür. Araştırmaya Dış Ticaret Müsteşarlığı İthalat Genel Müdürlüğü'nden 118 kişi, çeşitli bankaların müşterileri yüz yüze ilişki gerektirmeyen departmanlarından 63 kişi ve çeşitli bakanlıklarda farklı pozisyonlarda çalışan 74 kişi katılmıştır. İlk aşamada araştırmaya katılan 255 katılımcı arasından işlem bölümünde belirtilen şekilde toplam 199 katılımcı araştırma koşullarına atanmıştır (Tablo 2.1). Araştırmaya katılan katılımcıların 89'u kadın 110'u erkek olup yaş ortalaması 38'dir.

2.2. ARAŞTIRMADA YER ALAN DEĞİŞKENLER VE ARAŞTIRMA DESENİ

Araştırmada üçü yordayıcı iki tanesi de yordanan olmak üzere toplam 5 değişken yer almaktadır. Yordayıcı değişkenler iş kontrolü, kontrol isteği ve psikolojik kabuldür. Bu değişkenlerden üçünün de yüksek ve düşük olmak üzere iki düzeyi bulunmaktadır. Yordanan değişkenler ise tükenmişlik ve fiziksel sağlığa ilişkin yakınmalardır. Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması olmak üzere 3 boyutu bulunmaktadır. Araştırma deseni ve koşullara düşen denek sayıları Tablo 2.1'de gösterilmiştir.

Tablo 2.1 Araştırma Deseni ve Koşullara Düşen Denek Sayıları

İŞ KONTROLÜ	KONTROL İSTEĞİ	PSIKOLOJİK KABUL	N
DÜŞÜK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	39
		YÜKSEK	21
	YÜKSEK	DÜŞÜK	22
		YÜKSEK	23
YÜKSEK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	17
		YÜKSEK	19
	YÜKSEK	DÜŞÜK	29
		YÜKSEK	29

2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veri toplama aracı olarak “İş Kontrolü Ölçeği”, “Kontrol İsteği Ölçeği”, “Psikolojik Kabul Ölçeği”, “Tükenmişlik Ölçeği” ve “Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği” olmak üzere beş ölçekten ve demografik bilgileri elde etmek için kişisel bilgi formundan yararlanılmıştır.

2.3.1. İş Kontrol Ölçeği

Jackson, Wall, Martin ve Davids (1993) tarafından geliştirilen bu ölçek iş kontrolünün zaman kontrolü, metot kontrolü, izleme talebi, problem çözme talebi ve üretim sorumluluğu olarak adlandırılan 5 boyutunu ölçen toplam 24 maddeden oluşmaktadır. Maddeler beş basamaklı ölçekler üzerinde değerlendirilmekte (1 = hiç katılmıyorum, 2 = katılmıyorum, 3 = kararsızım, 4 = katılıyorum, 5 = tamamen katılıyorum), yüksek puan iş kontrolünün yüksek

olduğuna işaret etmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 22, en yüksek puan ise 110'dur.

Ölçeğin Jackson ve arkadaşları (1993) tarafından rapor edilen iç tutarlık katsayıları zaman kontrolü boyutunda .79, yöntem kontrolü boyutunda .80, izleme talebi boyutunda .75, problem çözme boyutunda .67, üretim sorumluluğu boyutunda ise .86'dır. Aynı çalışmada elde edilen test-tekrar test güvenilirlik katsayıları sırasıyla .50, .57, .51, .43 ve .42 olarak rapor edilmiştir.

İş Kontrolü Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması ilk kez Eğriğözlü (2002) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasının sonunda oluşturulan Türkçe formu, madde-toplam korelasyonları kesme noktasının altında olan 6 maddenin çıkarılması nedeniyle, 17 maddeden oluşmaktadır ve üç faktörlü bir yapıya sahiptir. Ölçeğin orijinalinde yer alan üretim sorumluluğu ve problem çözme talebi boyutları Türkçe formunda da yer alırken, izleme talebi boyutu ortadan kalkmış, zaman ve metot kontrolü ise tek boyut haline gelmiştir. Eğriğözlü (2002) zaman-metot kontrolü, üretim (hizmet) sorumluluğu ve problem çözme talebi olarak adlandırdığı üç boyutun iç tutarlık katsayılarını sırasıyla .84, .69 ve .51 olarak rapor etmiştir.

Eğriğözlü (2002), ölçeğin Türkçe uyarlamasını hemşirelerden oluşan bir örnekleme gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada hemşirelikten oldukça farklı meslek dallarından gelen bir örnekleme çalışılacak olması nedeniyle, Eğriğözlü tarafından oluşturulan Türkçe formu kullanmak yerine, ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasının 24 madde üzerinden yeniden yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmüştür. Bu çalışmada ölçek maddelerinin Eğriğözlü tarafından yapılan Türkçe çevirisinden yararlanılmıştır. Yalnız, Eğriğözlü ölçeğin 4 maddesini (5, 18, 21 ve 23 nolu maddeler) hemşirelere yönelik olarak çevirdiğinden bu 4 maddenin çevirisi araştırma örnekleme uyacak şekilde yeniden yapılmıştır.

İş Kontrolü Ölçeği'nin geçerlik ve güvenirlik çalışması 118 kişiden oluşan örnekleme gerçekleştirilmiştir. Analizlere geçilmeden önce dağılımın normallik, doğrusallık ve varyanslarının homojenliği sayıltılarını karşılayıp karşılamadığı test edilmiştir. Puanlar z puanına dönüştürülmüş ve hiç bir deneğin 3 standart sapma kesme noktasının dışında kalmadığı görülmüştür. Bu nedenle analizlere 118 katılımcıyla devam edilmiştir.

Ölçeği iç tutarlık açısından değerlendirmek amacıyla önce madde-toplam korelasyonları hesaplanmıştır. Hesaplanan madde-toplam korelasyon katsayılarının tümünün .20 kesme noktasının üzerinde olduğu görülmüş ve ölçekten hiç bir maddenin atılmamasına karar verilmiştir. Ölçeğin 24 madde ile hesaplanan Cronbach Alfa güvenirliği .77 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin faktör yapısını belirlemek amacıyla 24 maddeye faktör analizi türlerinden temel bileşenler analizi uygulanmıştır ve ölçeğin 3 faktörlü olduğu bulunmuştur. Bu sonuç orijinal ölçeğin faktör yapısından farklılık göstermekle birlikte Eğrigözlü'nün (2002) yaptığı çalışmayla örtüşmektedir. Ancak, faktörlerin altındaki maddeler birbirine örtüşmemektedir. Eğrigözlü (2002), faktörleri; zaman ve yöntem kontrolü, üretim (hizmet) sorumluluğu ve problem çözme talebi olarak belirlerken, bu çalışmada birinci faktör; zaman – yöntem kontrolü, ikinci faktör üretim sorumluluğu ve problem çözme talebi; üçüncü faktör ise izleme talebi olarak belirlenmiştir. Bu durumda, orijinal ölçek ile karşılaştırıldığında, zaman ve yöntem kontrolü bir faktör altında, üretim sorumluluğu ve problem çözme talebi de bir faktör altında toplanmıştır. Bu faktörlere ilişkin ortalama ve standart sapma bilgileri Ek 1 Tablo 1'de, rotasyon yapılmış bileşen matrisinde maddelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri Ek 1 Tablo 2'de verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyuta ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları zaman yöntem kontrolü boyutunda .84, üretim sorumluluğu ve problem çözme talebi boyutunda .72 ve izleme talebi boyutunda .56 olarak hesaplanmıştır (Bkz. Ek 1 Tablo 3). Bu üç boyutun birbirleriyle ilişkisi

incelendiğinde, zaman – yöntem kontrolü ve üretim sorumluluğu - problem çözme talebi boyutları arasındaki ($r = .15$; $p < .05$) ilişkinin, üretim sorumluluğu – problem çözme talebi ve izleme talebi boyutları arasındaki ilişkinin ($r = .47$; $p < .01$) ve zaman – yöntem kontrolü ve izleme talebi boyutları arasındaki ilişkinin ($r = .13$; $p < .05$) anlamlı olduğu bulunmuştur.

Bu analizlerden elde edilen bulgulara dayanarak iş kontrolü ölçeğinin 24 maddelik Türkçe formunun uygun niteliklere sahip olduğu sonucuna varılmış ve araştırmada kullanılmasına karar verilmiştir.

2.3.2. Psikolojik Kabul Ölçeği

Hayes, Wilson, Bissett, Pistorello ve Toarmino (2004) tarafından geliştirilen Psikolojik Kabul Ölçeği bireylerin olumsuz ya da istenmedik düşünce ve duygularını kabullenerek kendi değer ve hedeflerine uygun biçimde davranmaya istekli olma derecelerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Ölçek maddeleri duygusal ve bilişsel kontrol isteği, olumsuz özel olaylardan kaçınma, aşırı olumsuz değerlendirmeler yapma ve kritik olaylar karşısında harekete geçmekten kaçınma gibi özellik ve eğilimleri ölçme amacıyla oluşturulmuştur. Maddeler 7 basamaklı ölçekler üzerinde değerlendirmekte, yüksek puan, katılımcının psikolojik kabul düzeyinin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Ölçeğin 32 maddelik havuzdan yararlanılarak hazırlanan birden fazla versiyonu bulunmaktadır. İlk versiyonu 16 maddeden oluşan ölçeğin, değişik popülasyonlarda kullanılmak amacıyla oluşturulan 7 ve 9 maddelik iki versiyonu daha bulunmaktadır. Ölçeğin isteklilik (willingness) ve hareket (action) olarak adlandırılan iki faktörlü bir yapısının bulunduğu belirtilmektedir. İlk faktör olumsuz ya da istenmedik duygu, düşünce ve olayları kabullenip yaşama istekliliğine işaret ederken; ikinci faktör, istenmeyen olaylar karşısında harekete geçme olarak tanımlanmaktadır (Bond ve Bunce, 2003).

Psikolojik Kabul Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlaması araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yürütmek için, ölçeğin yeni versiyonuna eklenen 3 madde, madde havuzuna eklenmiş ve toplam 35 maddeden yararlanılmıştır. Öncelikle, ölçek her bir madde için birer karşılık önerilerek Türkçe'ye çevrilmiş, daha sonra bu çeviriler tamamı psikologlardan oluşan beş yargıcı tarafından Türkçe çevirisi ve ilgili özelliği ölçebilme kapasitesi açısından değerlendirilmiştir. Yargıcıların üzerinde görüş birliğine vardıkları ifadeler seçilerek, ölçeğin Türkçe formu hazır hale getirilmiştir.

Türkçe formunun geçerlik ve güvenirliğine ilişkin bilgi edinmek amacıyla ölçek 118 kişiden oluşan bir gruba uygulanmıştır. Analizlere geçilmeden önce dağılımın normallik, doğrusallık ve örneklem grubu varyanslarının homojenliği sayıltılarını karşılayıp karşılamadığı test edilmiştir. Puanlar z puanına dönüştürüldükten sonra kesme noktası dışında kalan katılımcı bulunmamış ve analize 118 katılımcıyla devam edilmiştir.

Ölçeği iç tutarlık açısından değerlendirmek amacıyla önce madde-toplam korelasyonları hesaplanmış ve 18 maddenin .20 kesme noktasının altında kaldığı görülmüş ve bu maddelerin ölçekten çıkarılmasına karar verilmiştir. Ölçeğin kalan 17 madde ile hesaplanan Cronbach Alfa güvenirliği .62 olarak bulunmuştur.

Analizler sonucunda, orijinal ölçeğin her iki versiyonunda da bulunmayan ancak madde havuzundan alınan 6 maddenin Türkçe versiyonunda kullanılabilirdiği ortaya konmuştur. Bu maddeler; "Bir şey yapmaya istek duymam için o şey hakkında olumlu düşüncelere sahip olmam gerekiyor." şeklinde ifade edilen 21. madde, "Bir işe başlayabilmem için, izleyeceğim yolun doğru olduğundan emin olmam gerekir" şeklinde ifade edilen 29. madde, "Olumsuz duygu ve düşüncelerden kaçınmak için kimsenin yapabileceği bir şey yoktur" şeklinde ifade edilen 5. madde, "İnsan ne

düşündüğünü ve ne hissettiğini kontrol edemez.” şeklinde ifade edilen 1. madde, “Yaşam ile daha iyi başa çıkabilmek için duygularımı kontrol etmeyi öğrenmem gerekiyor” şeklinde ifade edilen 11. madde ve “Düşüncelerim tam olarak netleşinceye kadar kararlarım her an değişebilir” şeklinde ifade edilen 14. maddedir.

Güvenirlilik çalışması sonucu ölçekte kalan 17 maddeye faktör analizi türlerinden temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Özdeğer eğim grafiğinde ölçeğin 2 faktörlü olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç orijinal ölçeğin faktör yapısıyla aynıdır. Ancak, faktörlerin altındaki maddeler orijinal ölçekteki faktörlerin altındaki maddeler ile örtüşmemektedir. Orijinal ölçekten farklı olarak, “Duygularımdan korkmam” şeklinde ifade edilen 18. madde harekete geçme boyutunda çıkmıştır. Aynı zamanda 34. madde “O anki duygularıma göre davranmalıyım.”, 3. madde “Doğru çözüm yolunun ne olduğundan emin olmasam bile, bir sorunu çözmek için harekete geçebilirim.” ve 35. madde “Bir şeyi yapma sözü verdiysem, daha sonra canım istemese de yaparım.” maddeleri isteklilik boyutunda yer almıştır.

Faktörlerin altındaki maddeler incelendiğinde, birinci faktör “harekete geçme” ikinci faktör ise “isteklilik” olarak belirlenmiştir. Bu faktörlere ilişkin ortalama ve standart sapma bilgileri Ek 2 Tablo 1’de, rotasyon yapılmış bileşen matrisinde maddelerin faktörlere dağılımı ve faktör yükleri Ek 2 Tablo 2’de verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan iki boyuta ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları sırasıyla harekete geçme faktöründe .64 ve duygu kontrolü ve isteklilik faktöründe .56 olarak saptanmıştır (Bkz. Ek 2 Tablo 3). Bu iki boyutun birbirleriyle ilişkisi incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = .28$; $p < .01$).

Orijinal ölçekten farklı olarak, ölçeğin Türkçe formunda, maddeler 1= hiç katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum ve 5 = tamamen katılıyorum olmak üzere maddeler beş basamaklı ölçekler üzerinden değerlendirilmektedir. Ölçekten alınan yüksek puan yüksek psikolojik kabul düzeyine işaret etmektedir.

Bu analizlerden elde edilen bulgulara dayanarak psikolojik kabul ölçeğinin 17 maddelik Türkçe formunun uygun niteliklere sahip olduğu sonucuna varılmış ve araştırmada kullanılmasına karar verilmiştir.

2.3.3. Kontrol İsteği Ölçeği

Burger ve Cooper (1979) tarafından geliştirilen Kontrol İsteği Ölçeği'nin genel kontrol isteği, hazırlık-önlem kontrolü, liderlik, bağımlılıktan kaçınma ve kararlılık olarak adlandırılan 5 faktörlü bir yapısı vardır. Yirmi maddeden oluşan ölçekte maddeler beş basamaklı ölçekler üzerinde değerlendirilmekte (1 = hiç katılmıyorum, 2 = katılmıyorum, 3 = kararsızım, 4 = katılıyorum, 5 = tamamen katılıyorum) ve yüksek puan kontrol isteğinin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Eğrigözlü (2002) tarafından gerçekleştirilmiştir. Türkçe form 15 maddeden oluşmakta ve faktör yapısı orijinal ölçeğin faktör yapısıyla uyumaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı .75 ve bir ay aralıklı test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ise .40'dir. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan beş boyuta ilişkin Cronbach alfa iç tutarlılık ve test-tekrar test güvenilirlik katsayıları genel kontrol boyutunda .72 ve .55, hazırlık önlem boyutunda .56 ve .31, liderlik boyutunda .48 ve .19, bağımlılıktan kaçınma boyutunda .58 ve .17, kararlılık boyutunda ise .49 ve .36 olarak belirlenmiştir.

2.3.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği dokuz tanesi duygusal tükenme, beş tanesi duyarsızlaşma, sekiz tanesi kişisel başarı duygusunun azalması boyutunu ölçmek amacıyla oluşturulmuş toplam 22 madde içermektedir. Maddeler yedi basamaklı ölçek üzerinden değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda yüksek, kişisel başarı duygusunun azalması boyutunda düşük puan daha fazla tükenmişlik yaşandığına işaret etmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin madde sayısı ve faktör yapısı orijinaline uygundur. Yalnız, orijinalinden farklı olarak maddeler 0 = hiçbir zaman, 1 = çok nadir, 2 = bazen, 3 = çoğu zaman ve 4 = her zaman olmak üzere beş basamaklı ölçekler üzerinde değerlendirilmektedir. Ölçeğin Türkçe formunun iç tutarlık katsayıları duygusal tükenme boyutu için .83, duyarsızlaşma boyutu için .65, kişisel başarı boyutu için .72 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan test-tekrar güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72, .67'dir.

2.3.5. Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği

Scheier ve Carver (1985) tarafından geliştirilen bu ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Aydın ve Tezer (1991) tarafından yapılmıştır. Otuz sekiz maddeden oluşan ölçekte katılımcılardan baş ağrısı, sırt ağrısı, kabızlık, mide ağrısı ve benzeri gibi olağan fiziksel sorunları son dört hafta içinde ne sıklıkla yaşadıklarını beş basamaklı ölçekler üzerinde belirtmeleri istenmektedir. Ölçekten alınan yüksek puan sağlık sorunlarının daha sık yaşandığına işaret etmektedir. Bir sağlık sorununun yaşanması bir diğerinin de yaşanacağı anlamına gelmediği ya da bir kez yaşanan bir sağlık sorununun bir süre sonra tekrar yaşanması gibi bir gereklilik olmadığı için, bu ölçeğin iç tutarlık katsayısı ya da test-tekrar test güvenilirliği hesaplanmamaktadır.

2.3.6. Kişisel Bilgi Formu

Bu form katılımcıların yaş, cinsiyet, çalıştığı kurum, iş kolu, çalışma süresi ve benzeri gibi özellikleri hakkında bilgi toplamak amacıyla kullanılmıştır.

2.4. İŞLEM

İş kontrolü ve psikolojik kabul ölçeklerinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları için ilk aşamada 118 katılımcıdan veri toplanmıştır. İş kontrolü ve psikolojik kabul ölçekleri katılımcılara bir kısmında iş kontrolü ölçeği üstte psikolojik kabul ölçeği altta, bir kısmında ise psikolojik kabul ölçeği üstte iş kontrolü ölçeği altta olacak şekilde birbirlerine zımbalanmış vaziyette araştırmacı tarafından işyerlerine bırakılmış ve katılımcılara cevaplamaları için 1 hafta süre verilmiştir.

İş kontrolü ve psikolojik kabul ölçeklerinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları tamamlandıktan sonra asıl araştırmaya geçilmiş ve bu aşamada 255 katılımcıdan veri elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan beş ölçek en üstte bir bilgi formu olmak üzere karışık sırada birbirlerine zımbalanarak uygulamaya hazır hale getirilmiş ve işyerlerine bırakılarak katılımcılara cevaplamaları için 1 hafta süre verilmiştir. Kişisel bilgi formunda katılımcıların yaşı, çalışma süreleri ve çalıştıkları birimler hakkında sorular bulunmaktadır. Ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarına yönelik veri toplama süreciyle birlikte tüm uygulama yaklaşık 10 ay sürmüştür.

Veri toplama işlemi tamamlandıktan sonra ölçekler araştırmacı tarafından puanlanmıştır. Daha sonra; iş kontrolü, kontrol isteği ve psikolojik kabul ölçeklerinden alınan puanların medyanları hesaplanmış ve bu puanlar kesme noktası olarak belirlenmiştir. Katılımcılar üç ölçekten aldıkları puanlar dikkate alınarak Tablo 2.1'de gösterilen koşullara atanmışlardır. Örneğin, her üç ölçekten aldığı puan medyanının altında olan bir katılımcı düşük iş kontrolü / düşük kontrol isteği / düşük psikolojik kabul koşuluna, her üç ölçekten aldığı

puan medyanın üstünde olan bir katılımcı yüksek iş kontrolü / yüksek kontrol isteği / yüksek psikolojik kabul koşuluna atanmıştır. Bu işlem sonunda söz konusu koşullara atanan katılımcıların sayıları Tablo 2.1'de gösterilmiştir.



BÖLÜM – 3

BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacını gerçekleştirmek için toplanan verilere uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçları verilmektedir. İzlemeyi kolaylaştırmak için iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteğinin tükenmişlik ve fiziksel rahatsızlık üzerindeki etkileri ayrı başlıklar altında verilmiştir.

3.1. ÖLÇEK PUANLARININ ORTALAMALARI, STANDART SAPMALAR VE ARALARINDAKİ KORELASYONLAR

Araştırmada yer alan katılımcıların iş kontrolü, psikolojik kabul, kontrol isteği, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunun azalması ve fiziksel sağlık ölçeklerinde elde ettikleri puan ortalamaları, standart sapmaları ve ölçeklerin birbirleriyle olan korelasyonları Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1. Değişkenlerin Ortalamaları, Standart Sapmaları ve Aralarındaki Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6	7
1. İş Kontrolü							
2. Psikolojik Kabul	.04						
3. Kontrol İsteği	.17*	.21					
4. Duygusal Tükenmişlik	-.01	.12	.20				
5. Duyarsızlaşma	.04	.09	.06	.55*			
6. Kişisel Başarı Duygusu	.40*	.08	.17*	-.24*	-.22		
7. Fiziksel Sağlık	-.05	.15*	.15*	.51	.26	-.19	
Ağırlıklı Ortalamalar**	3,41	3,29	3,57	1,32	0,69	2,68	1,71
Standart Sapma	0,43	0,42	0,43	0,68	0,60	0,53	0,49

Not: * $p < .05$

** Ağırlıklı ortalamalar, ölçek ortalamalarının, ölçekteki madde sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir.

3.2. İŞ KONTROLÜ, PSİKOLOJİK KABUL VE KONTROL İSTEĞİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteğinin tükenmişlik açısından doğurabileceği sonuçlar tükenmişliğin üç boyutu için ayrı ayrı incelenmiştir.

3.2.1. Duygusal Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği düşük ve yüksek olan katılımcıların tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenmişlik boyutundan aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.2'de verilmiştir.

Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği'nin duygusal tükenmişlik boyutundan aldıkları puanların iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteklerine bağlı

olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla verilere 2 (iş kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (psikolojik kabul: düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desenine uygun varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.3'te verilmiştir.

Tablo 3.2. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Katılımcıların Duygusal Tükenmişlik Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları

İŞ KONTROLÜ	KONTROL İSTEğİ	PSİKOLOJİK KABUL	Duygusal Tükenmişlik	
			\bar{X}	S
DÜŞÜK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	11.13	0.75
		YÜKSEK	9.14	0.63
	YÜKSEK	DÜŞÜK	12.73	0.71
		YÜKSEK	14.39	0.63
YÜKSEK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	11.88	0.70
		YÜKSEK	10.16	0.60
	YÜKSEK	DÜŞÜK	11.31	0.58
		YÜKSEK	14.07	0.63

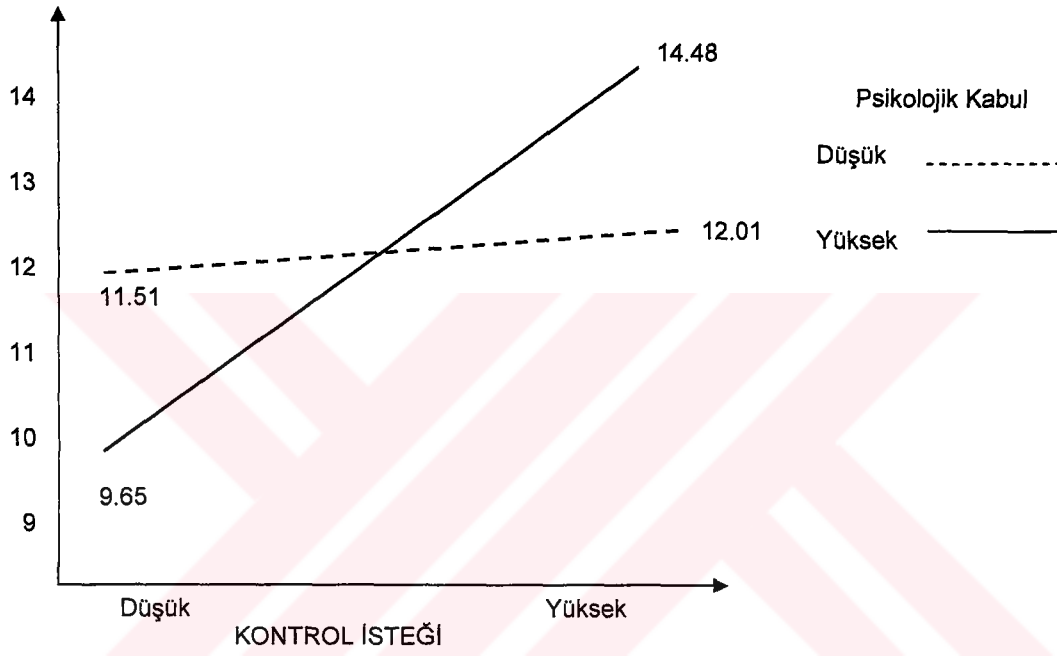
Tablo 3.3'ten de izlenebileceği gibi kontrol isteği ($F = 8.334$; s.d:1 ve 199; $p < .05$) temel etkisi anlamlı çıkmıştır. Buna göre, kontrol isteği yüksek olan katılımcılar ($\bar{X} = 13.13$) kontrol isteği düşük olan katılımcılardan ($\bar{X} = 10.58$) daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Tablo 3.3. İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Duygusal Tükenmişlik Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları

Değişim Kaynağı	Toplam Kareler	s.d.	Ortalama Kare	f	p	Eta kare
Psikolojik Kabul	1.483	1	1.483	.041	.840	.001
Kontrol İsteği	302.867	1	302.867	8.334	.004	.041
İş Kontrolü	0.00261	1	0.00261	.000	.993	.000
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği	193.036	1	193.036	5.312	.022	.027
Psikolojik Kabul X İş Kontrolü	5.363	1	5.363	.148	.701	.001
Kontrol İsteği X İş Kontrolü	35.927	1	35.927	.989	.321	.005
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği X İş Kontrolü	2.029	1	2.029	.056	.813	.000
Hata	6941.132	191	36.241			
Toplam	35664.000	199				

Yine Tablo 3.3'ten görülebileceği gibi kontrol isteğinin değişkeninin temel etkisinin yanı sıra kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin ortak etkisi de anlamlı çıkmıştır ($F = 5.312$; s.d:1 ve 199; $p < .05$). Bu ortak etkiyi oluşturan ortalama değerler Şekil 3.1'de gösterilmiştir. Şekil 3.1'de gösterilen ortak etkinin kaynağını bulmak amacıyla kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyleri düşük ve yüksek olan katılımcıların tükenmişlik ölçeğinin duygusal

tükenme boyutundan aldıkları puanların ortalamaları Tukey testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.



Şekil 3.1 Kontrol İsteği x Psikolojik Kabul Ortak Etkisi

Tukey testi sonuçları kontrol isteği düşük olup psikolojik kabul düzeyleri de düşük olan katılımcıların (\bar{X} = 11.51) kontrol isteği düşük olup psikolojik kabul düzeyi yüksek olanlara (\bar{X} = 9.65) göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını göstermiştir (q = 3,08; $s.d.$ = 195; p < .05). Kontrol isteği yüksek olan katılımcılar söz konusu olduğunda ise, psikolojik kabul düzeyi de yüksek olanların (\bar{X} = 14.48) düşük olanlardan (\bar{X} = 12.01) daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür (q = 4.08; $s.d.$ = 195; p < .05). Diğer yandan, Tukey testi sonuçlarına göre, psikolojik kabul düzeyi yüksek

olan katılımcılardan kontrol isteği de yüksek olanlar ($\bar{X}= 14.48$) kontrol isteği düşük olanlara ($\bar{X}= 9.65$) göre daha fazla duygusal tükenmişlik sergilemektedirler ($q= 7.99$; s.d.= 195; $p < .05$). Psikolojik kabul düzeyi düşük olan katılımcılardan kontrol isteği yüksek ($\bar{X}= 12.01$) ve düşük olanların ($\bar{X}=11.51$) duygusal tükenmişlik puanlarının ortalamaları arasındaki fark ise anlamlı değildir.

3.2.2. Duyarsızlaşmaya İlişkin Bulgular

İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği düşük ve yüksek olan katılımcıların tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma boyutundan aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.4'te gösterilmiştir.

Tablo 3.4 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Katılımcıların Duyarsızlaşma Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları

İŞ KONTROLÜ	KONTROL İSTEĞİ	PSİKOLOJİK KABUL	Duyarsızlaşma	
			\bar{X}	S
DÜŞÜK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	3.67	0.60
		YÜKSEK	2.48	0.78
	YÜKSEK	DÜŞÜK	3.00	0,61
		YÜKSEK	4.13	0.77
YÜKSEK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	3.35	0.49
		YÜKSEK	3.68	0.57
	YÜKSEK	DÜŞÜK	3.69	0.53
		YÜKSEK	3.52	0.70

Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği'nin duyarsızlaşma boyutundan aldıkları puanların iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteklerine bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla verilere 2 (iş kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (psikolojik kabul: düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desenine uygun varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.5'te gösterilmiştir.

Tablo 3.5 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Duyarsızlaşma Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları

Değişim Kaynağı	Toplam Kareler	s.d.	Ortalama Kare	f	p	Eta kare
Psikolojik Kabul	0.0285	1	0.0285	.003	.956	.000
Kontrol İsteği	3.909	1	3.909	.424	.516	.002
İş Kontrolü	2.751	1	2.751	.299	.585	.002
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği	9.369	1	9.369	1.046	.308	.005
Psikolojik Kabul X İş Kontrolü	.140	1	.140	.015	.902	.000
Kontrol İsteği X İş Kontrolü	1.952	1	1.952	.212	.646	.001
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği X İş Kontrolü	23.287	1	23.287	2.527	.114	.013
Hata	1759.949	191	9.214			
Toplam	4206.000	199				

Tablo 3.5'te görüldüğü üzere; iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin duyarsızlaşma puanları üzerindeki etkileri ne tek tek ne de ortak olarak anlamlı çıkmamıştır.

3.2.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalmasına İlişkin Bulgular

İş Kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği düşük ve yüksek olan katılımcıların tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı duygusu boyutundan aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.6 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Katılımcıların Kişisel Başarı Duygusu Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları

İŞ KONTROLÜ	KONTROL İSTEĞİ	PSİKOLOJİK KABUL	Kişisel Başarı Duygusu	
			\bar{X}	S
DÜŞÜK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	19.03	0.30
		YÜKSEK	19.62	0.22
	YÜKSEK	DÜŞÜK	19.82	0.18
		YÜKSEK	21.26	0.22
YÜKSEK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	22.47	0.42
		YÜKSEK	23.05	0.22
	YÜKSEK	DÜŞÜK	23.83	0.21
		YÜKSEK	23.76	0.31

Tablo 3.7 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Kişisel Başarı Duygusu Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları

Değişim Kaynağı	Toplam Kareler	s.d.	Ortalama Kare	f	p	Eta kare
Psikolojik Kabul	18.967	1	18.967	1.282	.259	.007
Kontrol İsteği	59.035	1	59.035	3.990	.047	.020
İş Kontrolü	522.970	1	522.970	35.343	.000	.156
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği	.115	1	.115	.008	.930	.000
Psikolojik Kabul X İş Kontrolü	6.770	1	6.770	.458	.500	.002
Kontrol İsteği X İş Kontrolü	.403	1	.403	.027	.869	.000
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği X İş Kontrolü	6.570	1	6.570	.444	.506	.002
Hata	2826.265	191	14.797			
Toplam	95579.000	199				

Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği'nin kişisel başarı duygusunun azalması boyutundan aldıkları puanların iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteklerine bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla verilere 2 (iş kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (psikolojik kabul: düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desenine uygun varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.7'de gösterilmiştir.

Tablo 3.7'de özetlenen analiz sonuçlarından da görülebileceği gibi. kişisel başarı duygusu puanları üstünde iş kontrolü ($F = 35.343$; s.d:1 ve 199; $p < .05$) değişkeninin temel etkisi anlamlıdır. Buna göre, iş kontrolü düşük ($\bar{X} = 19.93$) olan çalışanlarda kişisel başarı duygusunun azalması iş kontrolü yüksek ($\bar{X} = 23.27$) olanlardan daha fazladır.

Varyans Analizi sonuçları iş kontrolünün yanı sıra kontrol isteği değişkeninin de kişisel başarı duygusunun azalması üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğunu göstermiştir ($F = 3.990$; s.d:1 ve 199; $p < .05$) Buna göre, kontrol isteği düşük ($\bar{X} = 21.04$) olan çalışanlarda kişisel başarı duygusunun azalması kontrol isteği yüksek ($\bar{X} = 22.17$) olanlardan daha fazladır. Analiz sonuçlarına göre, psikolojik kabul değişkeninin kişisel başarı duygusunun azalması üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Benzer şekilde, analiz sonuçlarına göre iş kontrolü, kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin kişisel başarı duygusunun azalması üzerinde herhangi bir ortak etkileri yoktur.

3.3. İŞ KONTROLÜ, PSİKOLOJİK KABUL VE KONTROL İSTEĞİNİN BEDENSEL RAHATSIZLIKLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği düşük ve yüksek olan katılımcıların Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği'nden aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteği Yüksek ve Düşük Olan Katılımcıların Bedensel Rahatsızlık Ölçeği'nden Aldıkları Puanların Ortalama ve Standart Sapmaları

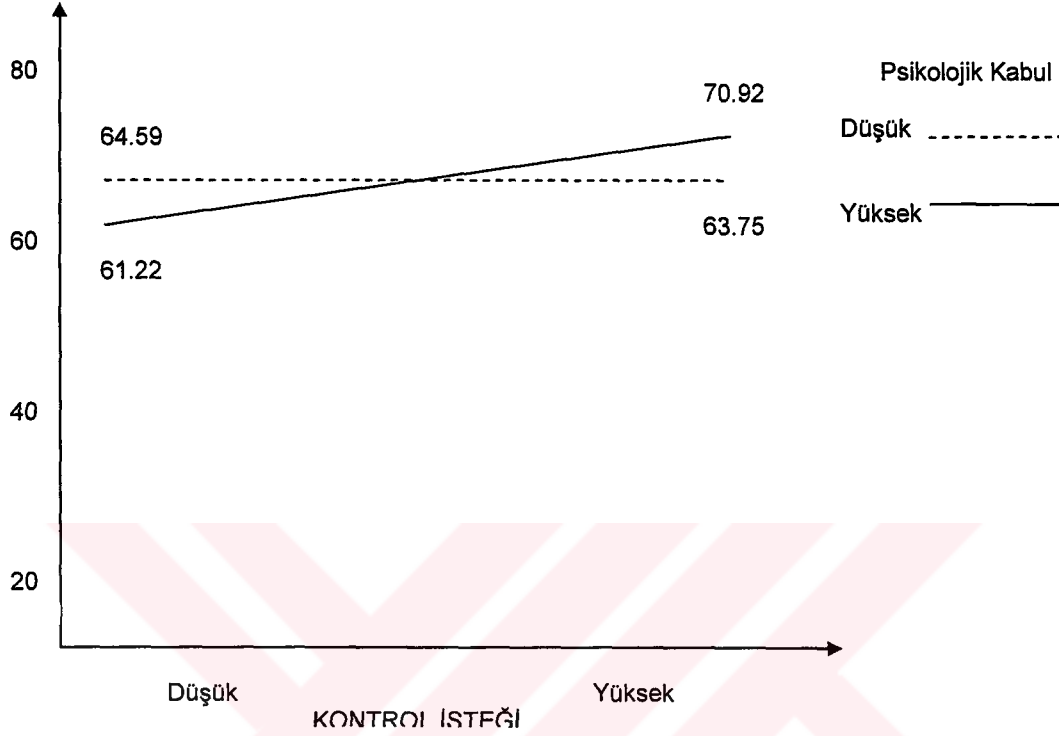
			Fiziksel Sağlık	
İŞ KONTROLÜ	KONTROL İSTEĞİ	PSİKOLOJİK KABUL	\bar{X}	S
DÜŞÜK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	63.36	0.40
		YÜKSEK	62.33	0.54
	YÜKSEK	DÜŞÜK	69.41	0.52
		YÜKSEK	72.09	0.54
YÜKSEK	DÜŞÜK	DÜŞÜK	65.82	0.52
		YÜKSEK	60.11	0.47
	YÜKSEK	DÜŞÜK	58.10	0.42
		YÜKSEK	69.76	0.55

Katılımcıların Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği'nden aldıkları puanların iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteklerine bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla verilere 2 (iş kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (psikolojik kabul: düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desenine uygun varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.9'da gösterilmiştir.

Tablo 3.9 İş Kontrolü, Psikolojik Kabul ve Kontrol İsteğine Göre Bedensel Rahatsızlık Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları

Değişim Kaynağı	Toplam Kareler	s.d.	Ortalama Kare	f	p	Eta kare
Psikolojik Kabul	168.105	1	168.105	.487	.486	.003
Kontrol İsteği	918.241	1	918.241	2.658	.105	.014
İş Kontrolü	523.893	1	523.893	1.517	.220	.008
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği	1296.614	1	1296.614	3.754	.054	.019
Psikolojik Kabul X İş Kontrolü	53.584	1	53.584	.155	.694	.001
Kontrol İsteği X İş Kontrolü	561.536	1	561.536	1.626	.204	.008
Psikolojik Kabul X Kontrol İsteği X İş Kontrolü	545.416	1	545.416	1.579	.210	.008
Hata	65971.045	191	345.398			
Toplam	910956.000	199				

Tablo 3.9'da özetlenen analiz sonuçlarından da izlenebileceği gibi, iş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinden hiç birinin rapor edilen fiziksel rahatsızlıkların üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.



Şekil 3.2. Kontrol İsteği x Psikolojik Kabul Ortak Etkisi

Yine Tablo 3.9'dan izlenebileceği gibi, katılımcıların rapor ettikleri fiziksel rahatsızlıkların sıklığı üzerinde kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin anlamlı bir ortak etkisi bulunmaktadır ($F = 3.754$; s.d:1 ve 199; $p < .05$). Kontrol isteği x psikolojik kabul ortak etkisini oluşturan ortalama değerler Şekil 3.2'de gösterilmiştir.

Şekil 3.2'de gösterilen ortak etkinin kaynağını bulmak amacıyla kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyleri düşük ve yüksek olan katılımcıların tükenmişlik ölçeğinin Bedensel Rahatsızlıklar Tarama Ölçeği'nden aldıkları puanların ortalamaları Tukey testi kullanılarak karşılaştırılmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre, kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılar ($\bar{X}=70.92$) kontrol isteği düşük psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılara ($\bar{X}=61.22$) göre daha fazla fiziksel rahatsızlık sorunu

yaşamaktadırlar ($q=5.21$; $s.d=195$; $p< .05$). Kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılar ($\bar{X}= 70.92$), aynı zamanda kontrol isteği yüksek psikolojik kabul düzeyi düşük olan katılımcılardan da ($\bar{X}= 63.75$) daha fazla sağlık sorunu rapor etmişlerdir ($q=3.85$; $s.d=195$; $p< .05$).



BÖLÜM – 4

TARTIŞMA

Hatırlanacağı gibi bu araştırma iş kontrolünün tükenmişlik ve fiziksel sağlık üzerindeki olası etkisinin çalışanların kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeylerine bağlı olarak değişip değişmediğini incelemek amacıyla düzenlenmişti.

Bu amaçla ilk bölümde konuyla ilişkili olduğu düşünülen görüş ve araştırmalara yer verilmiş ve araştırmada yanıtlanması amaçlanan sorular sıralanmıştı. İkinci bölümde araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcılar, araştırmanın gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılan veri toplama araçları ve verilerin toplanmasında izlenen yol hakkında bilgi verilmiş, üçüncü bölümde verilere uygulanan analizlerin sonuçları özetlenmiştir. Bu bölümde ise analizler sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin yorum ve tartışmalara yer verilecektir. İzlemeyi kolaylaştırmak amacıyla tartışma ve yorumlar bulguların sunulduğu başlıklar altında, araştırmada yanıtlanması amaçlanan sorular çerçevesinde yürütülecektir.

4.1. PSİKOLOJİK KABUL, İŞ KONTROLÜ VE KONTROL İSTEĞİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Araştırmada yanıtlanması amaçlanan ilk soru “İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişlik üzerinde temel ya da ortak etkileri var mıdır?” şeklinde ifade edilmiştir. Tükenmişliğin üç boyutuna ilişkin analizlerin sonuçları iş kontrolünün sadece kişisel başarı duygusunun

azalması üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu, diğer iki boyut üzerinde ne tek başına ne de herhangi bir değişkenle birlikte ortak bir etkisinin bulunmadığını göstermiştir. Analiz sonuçlarına göre iş kontrolü düşük olan katılımcılarda kişisel başarı duygusunun azalması iş kontrolü yüksek olanlara göre daha fazladır.

Daha önce de belirtildiği gibi, mesleki stresi açıklayan modellerin büyük bir bölümünde yaptıkları iş üzerindeki kontrollerinin düşük olmasının çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkileyeceği öngörülmektedir (örneğin, Frese, 1989; Johnson ve Hall, 1988; Karasek, 1979; Spector, 2002). Dolayısıyla, iş kontrolünün kişisel başarı duygusunun azalması üzerinde anlamlı bir temel etkisi olduğunu gösteren bulgumuz söz konusu modellerin öngörüsünü doğrulamaktadır.

Düşük iş kontrolünün başarı duygusunun azalması üzerindeki etkisini psikolojik tepkisellik (psychological reactance) kuramı (Wortman ve Brehm, 1975) ile öğrenilmiş çaresizlik modelleri (Abramson, Seligman ve Teasdale, 1978; Seligman, 1975) çerçevesinde açıklamak mümkündür. İş üzerinde kontrol sahibi olmadığını düşünen bir çalışan, dışsal etkenlerin işindeki başarısını etkileyebileceğini ve dolayısıyla başarı ya da başarısızlığın kendi kontrolünde olmadığını düşünebilir. Böyle bir durumda, psikolojik tepkisellik kuramı açısından bakıldığında çalışan başlangıçta yaptığı iş üzerinde kontrol sağlamak için aşırı bir çaba içine girecektir. Kontrolü sağlama çabası başarısızlıkla sonuçlandığı, yani tüm çabalarına rağmen yaptığı iş üzerinde kontrol sağlayamadığı takdirde, öğrenilmiş çaresizlik modellerinin öngörüsü doğrultusunda çalışanın güdülenme düzeyinde bir azalma olacak ve başarmak için çaba göstermekten vazgeçecektir. Bir başka anlatımla başarma duygusunda bir azalma olacaktır.

Kişisel başarı duygusunun azalması boyutunda mesleki stres modellerinin öngörüsünü doğrulayan bulgularımız, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları söz konusu olduğunda aynı öngörü

doğrulamamıştır. İş kontrolünün sadece tükenmişliğin kişisel başarı duygusunun azalması boyutu üzerinde bir etkisi olduğunu gösteren bulgularımıza değişik açıklamalar getirmek mümkündür. Bu açıklamalardan biri kişisel başarı duygusunun azalmasının tükenmişliğin diğer boyutlarından bağımsız olarak gelişen bir durum olduğunu öne sürmek olabilir. Maslach modelinde tükenmişliğin bir boyutu olarak düşünülmesine karşın, bazı araştırmacılar kişisel başarı duygusunun azalmasını tükenmişliğin bir boyutu olmaktan çok, önemli belirtisi öz-yeterliğin düşük olması olan bir tür kişilik özelliği olduğunu öne sürmektedirler. (Lee ve Ashforth, 1996). Benzer şekilde, Ross ve Altmaier (1994), kişisel başarı duygusunun azalmasını ayrı bir boyut olarak ele almaksızın, tükenmişliğin fiziksel tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve zihinsel tükenmişlik olmak üzere üç boyutu olduğunu belirtmektedirler. Eğer kişisel başarı duygusunun azalması, Maslach modelinin belirttiğinin aksine, gerçekten tükenmişlikten bağımsız bir durum ise, bulgularımızın iş kontrolünün başarı duygusunun azalması ile ilgili olduğunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile bağlantısının bulunmadığını göstermesi doğal sayılabilir.

Kişisel başarı duygusunun azalmasının tükenmişliğin bir boyutu olmadığı kabul edilirse, bulgularımızın iş kontrolünün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde bir etkisi olmadığını gösterdiği de dikkate alınarak, tükenmişliğin düşük iş kontrolünün yol açtığı olumsuz psikolojik sonuçlardan biri olmadığı sonucuna varılabilir. Ancak, iş kontrolünün tükenmişliğin bir ya da daha fazla boyutu üzerinde bir etkisi olduğunu gösteren bulguların da bulunması (örneğin, De Rijk ve arkadaşları, 1998; Eğrigözlü, 2002; Landsbergis, 1988; , Melemed, Kushnir ve Meir, 1991) bu konuda kesin bir yargıya varmanın doğru olmayabileceğini hatırd tutmak gerekliliğine işaret etmektedir.

İş kontrolünün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde bir etkisi olmadığını gösteren bulgularımızın bir diğer olası açıklaması, araştırmamızda dikkate alınmayan bazı değişkenlerin düşük iş kontrolünün etkilerini

dengeleme olasılığıdır. Daha önce de belirtildiği gibi, talep-kontrol modeline beklendik ölçüde görgül destek bulamaması bu modelin uzantısı sayılabilecek bazı modellerin oluşturulmasına zemin hazırlamıştır. Bu modellerden bir olan Talep-Kontrol-Destek Modeli'ne (Johnson ve Hall, 1988) göre, sosyal destek, yüksek iş talebi ve düşük iş kontrolü koşulunun yarattığı sıkıntıyı dengeleyerek çalışan açısından doğabilecek olumsuz sonuçları azaltmaktadır. Bir başka anlatımla, model yüksek iş talebi-düşük iş kontrolü koşulunun en fazla olumsuz sonuca çalışanın sosyal destekten yoksun olduğu durumlarda yol açacağını ileri sürmektedir. Modelde öne sürülen bu denence doğruysa, iş kontrolü düşük olan katılımcılarımızın sahip oldukları sosyal destek nedeniyle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sergilememe olasılığı yüksektir.

Kişisel başarı duygusunun azalmasının, Maslach modelinin öngördüğü gibi, tükenmişliğin bir boyutu olduğu kabul edilerek yapılabilecek bir açıklama, iş kontrolünün gerçekten üç boyut arasından sadece kişisel başarı duygusunun azalması üzerinde bir etkisi olduğunu şeklinde olabilir. Ancak, iş kontrolünün tükenmişliğin üç boyutu üzerinde bir etkisi olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan bazı araştırmalarda iş kontrolünün diğer boyutlarla ilişkili olabileceğini gösteren bulguların elde edilmesi bu açıklamayı tartışmaya açık hale getirmektedir. Aslında iş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalardan elde edilen bulgular arasında bir tutarlılığın bulunduğunu söylemek güçtür. Örneğin, Landsbergis (1988) hastane ve bakımevinde görev yapan çalışanlarla yürüttüğü bir araştırmada, bu araştırmadan elde edilen bulguların tam aksine, iş kontrolü ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında bir ilişkinin bulunduğunu, kişisel başarı duygusunun azalması boyutu ile iş kontrolü arasında ise herhangi bir bağlantının bulunmadığını gösteren bulgular elde etmiştir. De Rijk ve arkadaşları (1998) iş kontrolünün tükenmişliğin sadece duygusal tükenme boyutu, Melemed, Kushnir ve Meir (1991) sadece duyarsızlaşma boyutu arasında bir ilişkinin olduğunu bulmuşlardır.

Eğrigözlü'nün (2002) hemşirelerle yürüttüğü bir araştırmada ise iş kontrolünün tükenmişliğin üç boyutuyla da ilişkili olduğu görülmüştür.

Araştırmamızın dikkat çekici bulgularından biri tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde ele alınan değişkenlerden hiç birinin bir etkisinin bulunmamasıdır. Bu bulgunun akla gelebilecek bir açıklaması araştırmaya katılan katılımcılardan bir kısmının doğrudan doğruya insanlarla yüz yüze bir etkileşim içermeyen görevlerde çalışıyor olmalarıdır. Bilindiği gibi tükenmişliğin başlangıçta sadece insanlarla yüz yüze bir ilişki içeren meslek dallarında çalışanlarda gözlenen psikolojik bir tepki olduğu öne sürülmüş; ve bu tepkinin boyutlarından biri olan duyarsızlaşmanın kendisini hizmet verilen insanlara karşı soğuk ve kayıtsız tavırlar, taleplerini dikkate almama, ilişkiyi mümkün olan en alt düzeye indirme ve onları birer insan olmaktan çok iş gereği ilişki kurulan nesnelere gibi görmeye başlama olduğu belirtilmişti (Maslach, 1993). Eğer, tükenmişliğin başlangıçta öne sürüldüğü gibi sadece insanlarla ilişki içeren mesleklerde görülen bir tepki olduğu kabul edilirse, katılımcılarımızın bir bölümünde duyarsızlaşma tepkisinin olmaması, buna bağlı olarak de ölçüldüğü kadarıyla duyarsızlaşma ile herhangi bir değişken arasında da bir ilişkinin gözlenmemesi doğal kabul edilebilir.

Kişisel başarı duygusunda azalma, tükenmişlik boyutu olarak kabul edilmez ise, iş kontrolünün duyarsızlaşma ve duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olmadığını gösteren bulgular da katılımcıların bir kısmının insanlarla yüz yüze ilişki gerektirmeyen iş kollarında çalışmalarını ile açıklanabilir. Çünkü ne tür bir iş kolunda çalışırsa çalışsın yaptığı iş üzerinde kontrol sahibi olmadığını hisseden birinin başarılı olmak için gayret gösterme hevesi azalabilir.

Bir denece şeklinde ifade edilmemiş olmakla birlikte, bu araştırma temelde iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerinin gücüne ve/veya psikolojik kabul düzeylerine bağlı olarak değişebileceği beklentisi ile yürütülmüştü. Ancak, tükenmişliğin üç boyutuna ilişkin olarak yapılan analizlerden hiç birinde iş kontrolünün yer aldığı bir ortak

etki çıkmamıştır. Bu durumda iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerine ve/veya psikolojik kabul düzeylerine bağlı olarak değişeceği yolundaki beklentimiz desteklenmemiştir.

İlgili literatürde kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyinin iş kontrolünün doğurabileceği sonuçları üzerinde ortak bir etkilerinin olup olmadığını birlikte inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle, iş kontrolünün söz konusu değişkenlerle ortak etkisinin bulunmadığını gösteren bulgular ayrı ayrı tartışılacaktır. Bir ihtiyacın tatmin edilmemesinin doğurabileceği sonuçların şiddetinin bu ihtiyacın gücüne bağlı olarak değişebileceği görüşü mantığa uygun olduğu gibi, hem günlük gözlemler hem de farklı alanlarda yürütülen araştırmalardan elde edilen bulgularla tutarlıdır. Dolayısıyla, iş kontrolü ve kontrol isteği ortak etkisinin anlamlı çıkmamış olması şaşırtıcıdır.

Kontrol isteği ile iş kontrolünün ortak bir etkisi olup olmadığını incelemek amacıyla yürütülen araştırma sayısı sınırlıdır. Mevcut araştırma bulguları arasında da bir tutarlılık bulunmamaktadır. Örneğin, Gebhardt ve Brosschot (2002) kontrol isteği yüksek olan bireylerin psikolojik sağlıklarının, kontrol edilme ihtimali düşük bir olay karşısında daha olumsuz bir şekilde etkilenebildiğini belirtmektedirler. Gaziel (1989) tanım itibarıyla kontrol isteğine benzeyen "özerklik ihtiyacı" olarak adlandırdığı iş kontrolü ile işe güdülenme ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir değişken olduğu yolunda bulgular rapor etmiştir. Buna karşı Eğirigözlü (2002) ve De Rijk ve arkadaşları (1998) hemşirelerle yürüttükleri araştırmalarda kontrol isteği ve iş kontrolünün tükenmişlik üzerinde ortak bir etkilerinin olmadığını göstermiştir. Ancak, Eğirigözlü (2002) kontrol isteğinin doğrudan doğruya tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu bulmuştur. De Rijk ve arkadaşları (1998) da kontrol isteğinin temel etkisinin bulunduğunu gözlemekle birlikte, bu etkinin iş doyumunu ve işe güdülenme gibi değişkenler üzerinde gözlemlendiğini belirtmişlerdir.

İş kontrolü ile kontrol isteği arasında ortak bir etki olmadığını gösteren bulguların olası bir nedeni, kuşkusuz, söz konusu değişkenin gerçekten böyle bir işlevinin olmaması olabilir. Ancak, genel olarak bakıldığında, bulguların aynı zamanda iş kontrolünün de tükenmişlik üzerinde bir etkisinin bulunmadığını göstermesi başka olasılıkların da üzerinde durmayı gerektirmektedir. Bu olasılıklardan bir tanesi kontrol isteğinin kendisinin bir stres faktörü olmasıdır. Yani, yüksek kontrol isteğinin kendisinin bizzat bir stres yaratıcı olmasıdır. Çünkü, kontrol isteği yüksek olan bireyin ortada nesnel bir kanıtın bulunmadığı durumlarda bile sürekli olarak yaptığı iş üzerindeki kontrolünü kaybedeceği kaygısını duyması ve bu kaygıyla yaşaması uzak bir olasılık gibi görünmemektedir.

Daha önce de belirtildiği gibi kontrol isteğini mesleki stres ile ilgili bir değişken olarak ele alan araştırmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Buna rağmen, sınırlı sayıdaki araştırmaların tümünde kontrol isteğinin incelenen değişkenler üzerinde ortak ya da temel etkilerinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Hiçbir değişkenle anlamlı bir ilişki göstermeyen duyarsızlaşma boyutuna ilişkin analizler bir yana bırakılırsa, bu araştırmada yapılan analizlerin tümünde kontrol isteğinin temel ya da diğer değişkenlerle ortak etkileri olduğu gözlenmiştir. Kontrol isteğinin yukarıda sözü edilen araştırmaların ikisinde temel (Eğrigözlü, 2002; De Rijk ve arkadaşları, 1998) ikisinde de ortak etkisi (Gaziel, 1989; Gebhardt ve Brosschot, 2002) anlamlı çıkmıştır. Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde mesleki stres faktörleri ile ilgili olarak kontrol isteğine şimdiye kadar verildiğinden daha fazla önem verilmesinin gerekli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Kontrol isteği gibi, psikolojik kabul değişkeninin de iş kontrolü ile tükenmişlik üzerinde ortak bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Bu bulgunun olası bir açıklaması, kontrol isteğine ilişkin bulgular tartışılırken belirtildiği gibi, psikolojik kabulün iş kontrolü ile tükenmişlik üzerinde ortak bir etkisinin bulunmamasıdır. Mesleki stresle ilgili olarak psikolojik kabulün üzerinde durulmaya başlanması oldukça yakın tarihlere rastlamaktadır. Bu nedenle,

psikolojik kabulün bir değişken olarak ele alındığı araştırmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Söz konusu değişkenin iş kontrolü ile ortak etkilerinin olup olmadığını inceleyen tek bir araştırmaya rastlanmıştır. İş kontrolünün psikolojik sağlık, iş doyumunu ve performans üzerindeki etkisinin incelendiği bu araştırmada, psikolojik kabulün bir etkisinin bulunduğu gözlenmiştir (Bond ve Bunce, 2003). Her ne kadar söz konusu bu araştırmada tükenmişlik üzerinde durulmasa da, elde edilen sonuçların psikolojik kabul ve iş kontrolünün ortak bir etkisinin bulunduğunu göstermesi bakımından, araştırmamızdan elde edilen sonuçların bu araştırmanın sonuçlarıyla tutarlı olmadığı söylenebilir.

Psikolojik kabulün iş kontrolünün psikolojik sağlık, iş doyumunu ve performans üzerindeki etkisini düzenleyici bir rolünün bulunduğunu gösteren araştırmada psikolojik kabulün çalışanların bir yıl sonraki psikolojik sağlık ve iş performansını anlamlı şekilde yordadığı bulunmuştur (Bond ve Bunce, 2003). Psikolojik kabulün araştırmamızda da, iş kontrolü ile olmasa bile, kontrol isteği ile birlikte tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir ortak etkisinin bulunduğu bulunmuştur. Tüm bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, psikolojik kabulün de mesleki stres bağlamında üzerinde durulmaya değer bir değişken olduğu sonucuna varmak mümkün gibi görünmektedir.

Bulgularımız kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir ortak etkilerinin bulunduğunu göstermiştir. Söz konusu ortak etkiye ilişkin olarak yapılan ortalamalar arası karşılaştırmaların sonuçları, birebir olmasa da genel olarak kontrol isteği ile psikolojik kabul değişkenlerinin birbirlerinin etkilerini dengeleyerek iş ortamındaki kontrolle ilgili herhangi bir stres yaratıcının yol açabileceği olumsuz sonuçları hafifletebileceklerine işaret etmektedir. Kontrol isteği ve psikolojik kabul kavramlarının tanımları dikkate alındığında, bu bulguyu beklendik olarak nitелеmek mümkündür.

Düşük kontrol isteği olan katılımcılardan psikolojik kabul düzeyi de düşük olanların psikolojik kabul düzeyi yüksek olanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Kontrol isteği var ya da yok şeklinde ifade edilebilecek kategorik bir değişken değil, sürekli bir değişkendir. Bir çalışanın kontrol isteğinin düşük olduğunun belirtilmesi, bu çalışanın hiçbir şekilde kontrol isteğinin bulunmadığı anlamına gelmemektedir. Bir başka deyişle, kuvvetli ya da zayıf her insanda bir miktar kontrol isteği bulunmaktadır. Ayrıca, bu araştırmada iş kontrolü bağlamında ele alınmakla birlikte, kontrol isteği kendisini sadece yapılan iş üzerindeki kontrol konusunda değil, iş yaşamının her alanında göstermektedir. Dolayısıyla, kontrol isteği düşük olan bir çalışan da zaman zaman yaptığı iş ya da iş yaşamının diğer alanlarındaki kontrol kaybı nedeniyle veya can sıkıcı diğer gelişmelerle ilgili olarak sıkıntı ve gerginlik hissedecek ve olumsuz duygular yaşayacaktır. Yaşadıkları psikolojik olayları (düşünce, duyum, duygu) değiştirmeye, bastırmaya, reddetmeye ya da başka bir biçimde kontrol etmeye çalışmadan olduğu gibi yaşamaya istekli ve hazır olmaları ve yaşadıkları psikolojik olayları kontrol etmek ya da değiştirmek için harcadıkları enerjiyi daha olumlu hedeflere yönlendirebilmeleri nedeniyle (Bond ve Bunce, 2003), psikolojik kabul düzeyi yüksek olan çalışanlar bu gibi durumlardan daha az etkilenerek çıkacaklardır.

Kontrol isteği x psikolojik kabul ortak etkisine ilişkin ortalamalar arası karşılaştırmalardan elde edilen bir diğer bulgu, psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılardan kontrol isteği yüksek olanların kontrol isteği düşük olanlara; ve kontrol isteği yüksek olan katılımcılardan psikolojik kabul düzeyi yüksek olanların düşük olanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılardan kontrol isteği düşük olanların daha az duygusal tükenmişlik yaşamaları, yüksek psikolojik kabulün yanı sıra, bazı durumlarda düşük kontrol isteğinin de iş ortamında stres yaratan kaynakların ortaya çıkarabileceği olumsuz etkileri dengeleyebileceğinin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Her ne kadar yüksek psikolojik kabul iş yerinde kontrolün kaybolmasının yol açabileceği gerginlik ve diğer olumsuz duygulardan daha az etkilenmeyi

sağlasa da, kontrol isteğinin çok güçlü olması halinde kontrol kaybının yaratacağı bu tür duygularla başa çıkma güçleştirecektir. Bu nedenle, psikolojik kabul düzeyi yüksek olan çalışanlardan kontrol isteği düşük olanlar kontrol kaybının yaratabileceği olumsuz duygulardan daha az etkilenecektir.

4.2. PSİKOLOJİK KABUL, İŞ KONTROLÜ VE KONTROL İSTEĞİNİN BEDENSEL RAHATSIZLIKLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Araştırmada yanıtlanması amaçlanan ikinci soru "İş kontrolü, psikolojik kabul ve kontrol isteği değişkenlerinin fiziksel sağlık üzerinde temel ya da ortak etkileri var mıdır?" şeklinde ifade edilmiştir.

Tükenmişlikle ilgili bulgular tartışılırken de belirtildiği gibi, bir denence şeklinde ifade edilmemiş olmakla birlikte, bu araştırma temelde iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerinin gücüne ve/veya psikolojik kabul düzeylerine bağlı olarak değişebileceği beklentisi ile yürütülmüştü. Ancak, fiziksel sağlıkla ilgili analizlerde iş kontrolünün yer aldığı ne temel ne de ortak bir etki bulunmamıştır. Dolayısıyla düşük iş kontrolünün fiziksel sağlık açısından doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerine ve/veya psikolojik kabul düzeylerine bağlı olarak değişeceği yolundaki beklentimiz doğrulanmamıştır. Fiziksel sağlık üzerindeki etkisinin değişmesi bir yana iş kontrolünün fiziksel sağlık açısından herhangi bir etkisi bulunmamıştır.

Başta Karasek'in (1979) talep-kontrol modeli olmak üzere mesleki stres modellerinin düşük iş kontrolünün fiziksel sağlığı olumsuz yönde etkileyeceği yolundaki öngörüsünü test etmek amacıyla çok sayıda araştırma yürütülmüştür. Buna rağmen, mesleki stres ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki bulunup bulunmadığı konusunda araştırmacılar arasında bir görüş birliği yoktur. Beehr (1995), düşük iş kontrolü ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki bulunduğunu gösteren araştırmaların azınlıkta olduğunu belirtmektedir. Buna karşı, (Eriksen ve Ursin, 1999) iş kontrolü ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki

bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla yürütülen araştırmaların böyle bir ilişkinin var olma olasılığına işaret ettiğini öne sürmektedirler. Araştırmamızdan elde edilen bulgu daha çok Beehr'in (1995) vardığı sonucu destekler yöndedir.

İş kontrolü ile fiziksel sağlık arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalardan niçin tutarsız sonuçlar elde edildiğini açıklamak üzere değişik görüşler öne sürülmüştür. Bu görüşlerden bazılarında iş kontrolü ölçümleri arasındaki farklılıklar vurgulanırken, diğerlerinde, bağımlı değişken, yani fiziksel ölçümlerindeki farklılıklar üzerinde durulmaktadır. Fiziksel sağlık yakınmaları ile iş kontrolü arasında bir ilişki bulunmadığını gösteren bulgularımızın bu görüşler çerçevesinde tartişılmasının uygun olacağı düşünölmüştür.

Liu ve arkadaşları (2005), mesleki stres kaynağı olarak iş kontrolünün fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçları incelenirken çalışanların yaptıkları iş üzerinde ne ölçüde kontrol sahibi oldukları bazı araştırmalarda öz-değerlendirme yoluyla, bazı araştırmalarda ise nesnel iş ve örgüt özelliklerine göre belirlendiğini belirtmektedirler. Araştırmacılar her iki değerlendirme biçimini de kullanarak yaptıkları karşılaştırmalı bir araştırmanın sonuçlarına dayanarak iş kontrolünün fiziksel ve davranışsal sonuçlarının öz-değerlendirme ölçümlerinden çok nesnel iş kontrolü ölçütleriyle ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir.

İş kontrolü ölçümleri gibi, fiziksel sağlık sorunları bazı araştırmalarda öz-değerlendirme yoluyla, bazı araştırmalarda ise nesnel ölçütler kullanılarak belirlenmektedir. Bazı araştırmacılar (örneğin, Merritt, 1997; Steenland, Johnson ve Nowlin, 1997) mesleki stres ile fiziksel sağlık sorunları arasındaki ilişkiler konusunda tutarsız bulgular elde edilmesinin temelinde sağlık sorunlarının nesnel olmayan ölçütlerle belirlenmesinin yattığını belirtmektedirler. Bu araştırmacılara göre, doktor tanısı, kan basıncı, test sonuçları ve benzeri gibi nesnel ölçütler iş bağlantılı stres ile fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler konusunda daha doğru bilgi vermektedir.

Araştırmamızda hem sağlık sorunları hem de iş kontrolü ölçümleri öz-değerlendirme yoluyla alınmıştır. Yukarıda sözü edilen araştırmacıların görüşleri doğru olduğu kabul edilirse, iş kontrolünün fiziksel sağlık sorunları üzerinde bir etkisi olmadığını gösteren bulgularımızın iş kontrolü ve fiziksel sağlık sorunlarının nesnel ölçütlere göre belirlenmemesinden kaynaklandığı düşünülebilir. Ancak, ilgili literatür incelendiğinde her iki ölçüm şekli kullanılarak yapılan araştırmalar arasında mesleki stres ile sağlık sorunları arasında bir ilişki bulunduğunu gösteren olduğu kadar göstermeyenlerin de bulunduğu görülmektedir (Eğrigözlü, 2002). Dolayısıyla, iş kontrolünün fiziksel sağlık üzerinde bir etkisi bulunmadığını gösteren bulgularımızın nesnel ölçümler kullanmamış olmamızdan kaynaklanabileceği görüşü tartışmaya açıktır.

Araştırmamızda yer alan kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyi değişkenlerinin de fiziksel sağlık üzerinde temel bir etkilerinin bulunmadığını göstermiştir. Kontrol isteğinin davranışsal ve psikolojik sonuçları ile ilgili birkaç araştırma bulunmasına karşın, fiziksel sağlıkla ilgili sonuçları üzerinde duran tek bir araştırmaya rastlanmıştır. Eğrigözlü (2002) tarafından yürütülen bu araştırmada kontrol isteğinin fiziksel sağlık üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Araştırmamızdan elde edilen sonuçlar bu araştırmanın sonuçlarıyla tutarlı görünmektedir.

Mesleki stres bağlamında ele alınmasının oldukça yakın bir tarihe rastladığı daha önce de belirtilen psikolojik kabulün fiziksel sağlık üzerindeki etkisiyle ilgili tek bir araştırmaya rastlanmıştır. Bond ve Bunce, (basımda; akt. Bond, 2002) tarafından yürütülen bu araştırma psikolojik kabul ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki bulunabileceğine işaret etmiştir. Dolayısıyla, araştırmamızdan elde edilen bulgu literatürde rastlanan tek araştırmanın sonuçlarıyla tutarlı değildir.

Fiziksel sağlık ile ilgili yakınmalar üzerinde kendi başlarına etkileri olmamasına karşın, kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin söz konusu yakınmalar üzerinde anlamlı bir ortak etkilerinin olduğu gözlenmiştir. Kontrol isteği x psikolojik kabul ortak etkisine ilişkin olarak yapılan ortalamalar arası karşılaştırmalar kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcıların kontrol isteği düşük ancak psikolojik kabul düzeyleri yüksek olan katılımcılardan daha fazla fiziksel sağlık sorunu rapor ettiklerini göstermiştir. Ayrıca, kontrol isteği ve psikolojik kabul düzeyi yüksek olan katılımcılar aynı zamanda kontrol isteği yüksek psikolojik kabul düzeyi düşük olan katılımcılardan daha fazla fiziksel sağlık sorunu rapor etmişlerdir.

Fiziksel sağlık ile ilgili kontrol isteği x psikolojik kabul ortak etkisine ilişkin olarak yapılan ortalamalar arası karşılaştırmaların sonuçları tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunda gözlenen kontrol isteği x psikolojik kabul ortak etkisine ilişkin olarak yapılan ortalamalar arası karşılaştırmaların sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Duygusal tükenme ile ilgili ortalamalar arası karşılaştırmaların sonuçları gibi fiziksel sağlık yakınmalarına ilişkin ortalamalar arası karşılaştırmaların sonuçları da genel olarak kontrol isteği ile psikolojik kabul değişkenlerinin birbirlerinin etkilerini dengeleyerek, iş ortamındaki kontrolle ilgili herhangi bir stres yaratıcının yol açabileceği olumsuz sonuçları hafifletebileceklerine işaret etmektedir. Kontrol isteği ve psikolojik kabulün hangi koşullarda devreye girerek kontrolle ilgili bir stres yaratıcının doğurabileceği olumsuz sonuçları hafifletebileceklerine ilişkin açıklama ve görüşler duygusal tükenme ile ilgili bulgular tartışılırken belirtilmişti. Fiziksel sağlık yakınmaları için de geçerli olabilecekleri düşünüldüğünden aynı görüş ve açıklamalar burada tekrarlanmayacaktır.

4.3. PSİKOLOJİK KABUL DEĞİŞKENİNİN ALANDAKİ UYGULAMALARDAKİ ROLÜ

Psikolojik kabul kavramı, öncelikle, klinik psikoloji alanında birçok değişkenle ilişkilendirilerek incelenmiştir. Ancak, son yıllarda yapılan araştırmalar doğrultusunda, psikolojik kabul kavramının iş ortamına da uygulanabileceği görülmüştür (Bond ve Bunce, 2003). Özellikle, örgütlerde bireye verilen önem çerçevesinde yürütülen, mesleki strese müdahale çalışmaları, psikolojik kabul kavramının kullanımını gitgide artırmaktadır. Çeşitli araştırmalar, psikolojik kabul değişkeninin genel zihinsel sağlık, algılanan fiziksel sağlık, gerginlik, depresyon ve kaygı üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir (Donaldson, 2003). Bu araştırmada da elde edilen bulgular, genel anlamda psikolojik kabul değişkeninin kontrol isteği değişkeniyle ortak etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Çalışanların psikolojik kabul düzeylerinin tükenmişlik ve fiziksel sağlık gibi değişkenler üzerinde etki edebilmesi, uygulamaya konulduğunda da yararlı olabileceğini akla getirmektedir.

Araştırmalar incelendiğinde, bireylerin psikolojik stil ve yaklaşımlarına müdahale edilerek, iş ortamındaki stres verici kaynaklara eğilimlerinin değiştirilebileceği öne sürülmüştür (Bond, 2002). Stresle ilgili müdahale çalışmaları genellikle ya stres kaynaklarını hedef almakta ya da kişinin stres ile başa çıkmada kullandığı bireysel değişkenleri hedef almaktadır. Psikolojik kabul kavramı çerçevesinde yürütülen strese müdahale çalışmaları da her iki soruna da hitap etmektedir (Bond, 2004). Örneğin, Bond ve Bunce (2000), yaptıkları bir çalışmada "Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi" ile problem odaklı strese müdahale yöntemlerini karşılaştırmışlardır. Araştırma bulgularına göre, duygusal odaklı müdahale programı olarak kullanılan "Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi" çalışanların genel zihinsel sağlık ve yeniliğe açıklık puanlarına etki ettiği görülmüştür. Araştırma bulguları incelendiğinde, "Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi" uygulamasının sonucunda ortaya çıkan farklılıklar, çalışanların istenmedik düşünce, duygu ya da duyularını kabul etmeleri ve hedeflerine bağlanmaları aracılığıyla

gerçekleşmiştir. Bond ve Bunce (2000), "Psikolojik Kabul ve Bağlanım Terapisi"nin strese müdahale çalışmalarında kullanılmasını iki nedenle açıklamışlardır. Bunlardan birincisi, bu terapi yönteminin hedeflere bağlılık üzerine odaklanması, ikincisi ise, bu yolla çalışanların istenmedik iş olaylarının getirdiği psikolojik duygu ya da düşüncelerini kabullenmelerinin sağlanmasıdır. Bunu yanı sıra, psikolojik kabul kavramı çeşitli araştırmalarda iş kontrolü ile bağlantılı bir şekilde incelenmiştir (Bond ve Bunce, 2003). Bond ve Bunce'a göre (2003) yapılan araştırmalardan çıkarılabilecek bir yorum da, psikolojik olaylardan kaçınmayan ya da bu olayları kontrol etmeye çalışmayan bireylerin iş ortamında, çevrelerini ne denli kontrol edebildiklerinin daha çok farkında olacaklarıdır. Çalışanlar, bu kontrollerini de, deneme yanılma yoluyla kendi zihinsel sağlıklarını geliştirme yolunda kullanabilirler. Bu durumda, çalışanların hedefleri arasında iş performanslarını arttırmak yer alıyorsa, enerjilerini bu yönde kullanarak iş performanslarını etkileyebilirler. Bu araştırmalardan elde edilen sonuçların en önemli yorumlarından biri de, daha çok klinik psikolojinin kapsamında gibi görülen psikolojik kabul kavramının örgüte nasıl uyarlanabileceğinin görülmesidir. Bunun yanı sıra, bu araştırmada elde edilen bulgular da psikolojik kabul değişkeniyle birlikte kontrol isteği değişkeninin de uygulamada önemli olabileceğini göstermektedir.

4.4. GENEL DEĞERLENDİRME

Bu araştırma iş kontrolünün fiziksel ve psikolojik sağlık açısından doğurabileceği olumsuz sonuçların çalışanların kontrol isteklerine ve psikolojik kabul düzeylerine göre değişip değişmediğini incelemek amacıyla planlanmıştır. Tükenmişlik ve fiziksel sağlık sorunlarını düşük iş kontrolünün yol açabileceği olumsuz sonuçlar olarak ele alan araştırmada, iş kontrolünün sadece tükenmişliğin kişisel başarı duygusunun azaltılmasıyla ilişkili olduğu, ancak bu ilişkinin kontrol isteği ve/veya psikolojik kabul düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmüştür. Mesleki stres ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin bir dizi bireysel ya da örgütsel değişkenler tarafından düzenlenip

düzenlenmediği konusu uzun yıllardır tartışılmakta ve tartışılmaya devam edilecekmiş gibi görünmektedir.

Bu araştırmanın işaret ettiği önemli bir nokta, kontrol isteğinin mesleki stres bağlamında önemle üzerinde durulması gereken bir değişken olduğudur. Söz konusu bu değişken, hiçbir anlamlı sonucun elde edilmediği tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin analizler dışındaki tüm analizlerde ortak ya da temel etkisi olan bir değişken olarak gözükmiştir.

Bu araştırmanın bir diğer önemli ve görece olarak yeni sayılabilecek yanı, genel hatlarıyla da olsa, kontrol isteği ve psikolojik kabul değişkenlerinin birbirlerinin etkilerini dengeleyerek, iş ortamındaki kontrolle ilgili herhangi bir stres yaratıcının yol açabileceği olumsuz sonuçları hafifletebileceklerine işaret eden bulgularıdır. İlgili literatürde daha önce ayrı ayrı ele alınmış olmakla birlikte, bu iki değişken birlikte düşünülmemiş gibi görünmektedir. Daha sonra yapılacak araştırmalar, kontrol isteği ile psikolojik kabul düzeyi ortak etkisinin doğasının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Meslek alanlarına göre ve aynı zamanda örgütün özelliklerine göre "iş kontrolü" kavramına bakış açısı ve iş kontrolü düzeyleri değişiklik göstereceğinden, ileriki araştırmalarda farklı meslek alanları ve farklı örgütler karşılaştırılarak söz konusu kavramın hangi meslek ya da örgütlerde iş kontrolü ile psikolojik, fiziksel ve davranışsal sonuçlar arasında daha kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenebilir. Aynı zamanda, psikolojik kabul düzeylerini etkileyebilecek diğer bireysel değişkenler saptanıp, analiz edilebilir.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, R. "The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence – Outcome Relationships." *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, sayı: 134, 2000: 169-185.
- AYDIN, G. ve E. TEZER. "İyimserlik, Sağlık Sorunları ve Akademik Başarı İlişkisi." *Psikoloji Dergisi*, VII, sayı: 26, 1991:2-9.
- BAUM, A. "Stress, intrusive imagery, and chronic distress." *Health Psychology*, sayı: 9, 1990: 653-675.
- BACH, P. ve S. C. HAYES. "The Use of Acceptance and Commitment Therapy to Prevent the Hospitalization of Psychotic Patients: A Randomized Controlled Trial." *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, sayı: 5, 2002: 1129-1139.
- BEEHR, T.A. *Psychological Stress in the Workplace*. New York: T.J. Press, 1995.
- BAUM, A., P.A. BELL, GREENE, T.C. ve FISHER J.D. *Environmental Psychology*. Philadelphia: Harcourt College Publishers, 2001.
- BOND, F.W. "Acceptance and Commitment Therapy for Stress." S.C. HAYES ve K.D. STROSAHL (Ed.), *A Clinician's Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, New York: APP, 2004.
- BOND, F.W. ve D. BUNCE. "Mediators of Change in Emotion-Focused and Problem-Focused Worksite Stress Management Interventions." *Journal of Occupational Health Psychology*, sayı:1, 2000:156-163.

BOND, F.W. ve D. BUNCE. "The Role of Acceptance and Job Control in Mental Health, Job Satisfaction and Work Performance." *Journal of Applied Psychology*, sayı: 88, 2003: 1057-1067.

BOND F. ve S. HAYES. "ACT at Work." *Handbook of Brief Cognitive Behaviour Therapy*, John Wiley&Sons, 2002.

BURGER, J. M. *Desire for Control Personality, Social and Clinical Perspectives*. New York: Plenum, 1992.

BURGER, J.M ve H.M. COOPER. "The Desirability of Control." *Motivation and Emotion*, sayı:3, 1979:381-393.

BURGER, J.M ve L.T. HEMANS. "Desire for Control and The Use of Attribution Processes." *Journal of Personality*, sayı: 56, 1988:531-546.

BURGER, J. M ve C. H. SOLANO. "Changes in Desire for Control Over Time: Gender Differences in a Ten – year Longitudinal Study." *Sex Roles*, sayı: 31, 1994: 465-473.

COX, T., G. KUK ve M. P. LEITER. "Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness." W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH ve T. MAREK (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis, 1993.

DANIELS, K. ve A. GUPPY. "Occupational Stress, Social Support, Job Control and Psychological Well-Being." *Human Relations*, sayı: 47, 1994:1523-1545.

DE CHARMS, R. *Personal Causation: The Internal Affective Determinants of Behavior*. New York: Academic Press, 1968.

- DE LANGE, A.H., T.W. TARIS, M.A.J. KOMPIER, I.L.D. HOUTMAN ve P.M. BONGERS. "The Relationship Between Work Characteristics and Mental Health: Examining Normal, Reversed and Reciprocal Relationships in a 4-Wave Study." *Work & Stress*, sayı:18, 2004:149-166
- DE RIJK, A.E., P.M. LE BLANC, W.B. SCHAUFELI ve J. DE JONGE. "Active Coping and Need for Control as Moderators of The Job Demand – Control Model: Effect on Burnout." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, sayı: 71, 1998:1-18.
- DONALDSON, E. "Psychological Acceptance and Why Every OH/HR Practitioner Should Know About it." *Occupational Health*, sayı: 101, 2003:31-33.
- DVASH, A. ve B. MANNHEIM. "Technological Coupling, Job Characteristics and Operators' Well-Being as Moderated by Desirability of Control." *Behaviour & Information Technology*, sayı: 3, 2001:225-236.
- DWYER, D. J. ve D. C. GANSTER. "The Effects of Job Demands and Control on Employee Attendance and Satisfaction." *Journal of Organizational Behavior*, sayı: 12, 1991: 595-608.
- EĞRİGÖZLÜ, E. "Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler." *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, 2002.
- ELSASS, P.M. ve J.F. VEIGA. "Job Control and Job Strain: A Test of Three Models." *Journal of Occupational Health Psychology*, sayı:2, 1997:195-211.

- ERGIN, C. "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması." R. BAYRAKTAR ve İ. DAĞ (Ed.9), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, 1993, 143-154.
- ERIKSEN, H.R. ve H. URSIN. "Subjective Health Complaints: Is Coping More Important Than Control?" *Work & Stress*, sayı: 13:2, 1999:238-252.
- FRESE, M. "Theoretical Models of Control and Health." S.L. SAUTER, J.J. HURRELL, C.L. COOPER (Ed.), *Job Control and Worker Health*. New York: Wiley, 1989.
- FREUDENBERGER, H.J. "Burn-out: The Organizational Menace." *Training & Development Journal*, sayı: 31, 1977:26-27.
- GAZIEL, H. H. "Determinants of Perceived Deficiency of Autonomy Among Elementary School Administrators." *Social Behavior and Personality*, sayı: 17, 1989: 57-66.
- GANSTER, D.C ve M.R. FUSILIER. "Control in the Workplace." *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 1989:235-280.
- GEBHARDT, W.A. ve J.E. BROSSCHOT. "Desirability of Control Properties and Relationships with Locus of Control, Personal Coping and Mental and Somatic Complaints in Three Dutch Samples." *European Journal of Personality*, sayı:16, 2002:423-438.
- GREENBERGER, D.B, S. STRASSER, L.L. CUMMINGS ve R.B. DUNHAM. "The Impact of Personal Control on Performance and Satisfaction." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, sayı:43, 1989:29-51

HAYES S.C., D.G. WILSON, R.T. BISSET, J. PISTORELLO ve D. TOARMINO. "Measuring Experiential Avoidance: A Preliminary Test of a Working Model." *Psychological Record*, sayı:54, 2004: 553-578.

HAYES, S. C., R. BISSETT, Z. KORN, R. D. ZETTLE, I. ROSENFARB, L. COOPER ve A. GRUNDT. "The Impact of Acceptance versus Control Rationales on Pain Tolerance. " *The Psychological Record*, sayı: 49, 1999: 33-47.

HAYES, S.C., K. G. WILSON, E.V. GIFFORD ve V.M. FOLLETTE. "Experiential Avoidance and Behavioral Disorders: A Functional Dimensional Approach to Diagnosis and Treatment." *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, sayı:64, 1996:1152-1168.

HEIDER, F. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Academic Press, 1958.

JACKSON, S. E. ve R. S. SCHULER. "A Meta-Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, sayı: 25, 1985: 16-78.

JACKSON P.R., T.D. WALL, R. MARTIN ve K. DAVIDS. "New Measures of Job Control, Cognitive Demand and Production Responsibility." *Journal of Applied Psychology*, sayı: 5, 1993: 753-762.

JEX, S.M. ve T. A. BEEHR. "Emerging Theoretical and Methodological Issues in the Study of Work – Related Stress". G. R. FERRIS ve K. M. ROWLAND (Ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management*, sayı: 9, Greenwich, CT: JAI Press, 1991.

JOHNSON, J.V. ve E.M. HALL. "Job Strain, Work Place Social Support and Cardiovascular Disease: A Cross-sectional Study of Random Sample of the Swedish Working Population." *American Journal of Public Health*, sayı:78, 1988:1336-1342.

JONGE, J., G.J. BREUKELLEN, J.A. LANDEWEERD ve F.J. NIJHUIS. "Comparing Group and Individual Level Assessment of Job Characteristics in Testing the Job Demand – Control Model: A Multilevel Approach." *Human Relations*, sayı:1, 1999:95-121.

KARASEK, R.A. "Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign." *Administrative Science Quarterly*, sayı:24, 1979:285-306.

LANDSBERGIS, P.A. "Occupational Stress Among Health Care Workers: A Test of The Job Demands – Control Model." *Journal of Organizational Behavior*, sayı: 9, 1988: 217 – 239.

LEE, R.T. ve B.E. ASHFORTH. "On The Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout." *Journal of Applied Psychology*, sayı: 75, 1990:743-747

LEITER, M.P. "Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models." W. B. SCHAUFELI, C. MASLACH ve T. MAREK (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis, 1993.

LIU, C, P.E. SPECTOR ve S.M. JEX. "The Relation of Job Control with Job Strains: A Comparison of Multiple Data Sources." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, sayı: 78, 2005: 325-336.

MARAŞLI, M. "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri." *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, 2002.

MASLACH, C. "Burnout: A Multidimensional Perspective." W. B. SCHAUFELI, C. MASLACH ve T. MAREK (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis, 1993.

MASLACH, C. ve S.E. JACKSON. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Occupational Behavior*, sayı:2, 1981:99-113.

MASLACH, C. ve M.P. LEITER. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About it*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, G. ve W.B. SCHAUFELI. "Historical and Conceptual Development of Burnout." W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH ve T.MAREK (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis, 1993.

MELAMED, S., T. KUSHNIR ve E. I. MEIER. "Attenuating the Impact of Job Demands: Additive and Interactive Effects of Perceived Control and Social Support." *Journal of Vocational Behavior*, sayı: 67, 1982: 784-796.

MORRIS, C.G. *Understanding Psychology*. New Jersey: Prentice-Hall, 1996.

PARKER, S.K. ve C.A. SPRIGG. "Minimizing Strain and Maximizing Learning: The Role of Job Demands, Job Control and Proactive Personality." *Journal of Applied Psychology*, sayı:84, 1999:925-939.

- PARKES, K.R. "Locus of Control as Moderator: An Explanation for Additive versus Interactive Findings in The Demand Discretion Model of Work Stress." *British Journal of Psychology*, sayı:82, 1991:291-313.
- PINES, A. N. "Burnout: An Existential Perspective." W. B. SCHAUFELI, C. MASLACH ve T. MAREK (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis, 1993.
- POTTER, B. *Overcoming Job Burnout*. California: Ronin Publishing, 1998.
- ROSS, R.R. ve E.M. ALTMAIER. *Intervention in a Occupational Stress*. New Delhi: Sage Publication, 1994.
- SAINFORT, F. ve P. CARAYON. "Stress, job control and other job elements: A study of office workers." *International Journal of Industrial Ergonomics*, sayı: 7, 1991: 11-23.
- SALANOVA, M., J.M. PEIRO ve W.B. SCHAUFELI. "Self-efficacy Specificity and Burnout Among Information Technology Workers: An Extension of The Job Demand – Control Model." *European Journal of Work & Organizational Psychology*, sayı: 11, 2002: 1-25.
- SCHEIER, M.F. ve C.S. CARVER. "Optimism, Coping and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies." *Health Psychology*, sayı:4, 1985:219-247.
- SCHAUBROECK, J. Ve D.E. MERRITT. "Divergent Effects of Job Control on Coping with Work Stressors: The Key Role of Self-efficacy." *Academy of Management Journal*, sayı:40, 1977:738-754.

SEARLE, B.J., J.E. BRIGHT ve S. BOCHNER. "Testing the 3 Factor Model of Occupational Stress: The Impact of Demands, Control and Social Support on a Mail Sorting Task." *Work & Stress*, sayı: 13, 1999: 268 – 279.

SELIGMAN, M.E. *On Depression, Development and Death*. San Francisco: Freeman, 1975.

SHIMAZU, A., M. SHIMAZU ve T. ODAHARA. "Job Control and Social Support as Coping Resources in Job Satisfaction." *Psychological Reports*, sayı: 94, 2004:449-456

SMULDERS, P.G.W. ve F.J.N. NIJHUIS. "The Job Demands - Job Control Model and Absence Behavior: Results of a 3-Year Longitudinal Study." *Work & Stress*, sayı: 2 1999: 115-131.

SÖDERFELDT, B., C.G. OHLSON, T. THEORELL ve I. JONES. "The Impact of Sense of Coherence and High - Demand / Low – Control Job Environment on Self – Reported Health, Burnout and Psychophysiological Stress Indicators." *Work & Stress*, sayı: 14, 2000: 1-15

SPECTOR, P.E. *Job Satisfaction*, New Delhi: Sage Publication, 1997.

SPECTOR, P.E. "Employee Control and Occupational Stress." *Current Directions in Psychological Science*, sayı:11:4, 2002:133-136.

SPECTOR, P. E. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, New Jersey: John Wiley & Sons, 2006.

SPECTOR, P. E. ve S. M. JEX. "Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory and Physical Symptoms Inventory." *Journal of Occupational Health*, sayı: 3 (4), 1998: 356-367.

TERRY, D.J. ve N. L. JIMMIESON. "Work Control and Employee Well-Being: A Decade Review." *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, sayı:14, 1999:95-148.

TETRICK, L.E. ve J.M. LA ROCCO. "Understanding, Prediction and Control as Moderators of the Relationships Between Perceived Stress, Satisfaction and Psychological Well-Being." *Journal of Applied Psychology*, sayı:72:4, 1987:538-543.

TROUP, C. ve DEWE, P "Exploring the Nature of Control and its Role in the Appraisal of Workplace Stress." *Work & Stress*, sayı:16, 2002:335-355.

UĞURLUOĞLU OK, S. "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi." Yüksek Lisans Tezi, *Hacettepe Üniversitesi*, 2002.

UZUNÖZ, A. "Kabul ve Yükümlülük Tedavisi. " *X. Ulusal Psikoloji Kongresi Grup Çalışması*, Ankara, 1998.

VAN DAR DOEF, M. ve S. MAES. "The Job Demand – Control – Support Model and Psychological Well-Being: A Review of 20 Years of Empirical Research." *Work & Stress*, sayı: 13, 1999:87-114.

WALL, T.D., P.R.JACKSON ve S. MULLARKEY. "Further Evidence on Some New Measures of Job Control, Cognitive Demand and Production Responsibility." *Journal of Organizational Behavior*, sayı:16, 1995:431-455.

WALL, T.D., P.R. JACKSON, S. MULLARKEY ve S.K. PARKER. "The Demands – Control Model of Job Strain: A More Specific Test." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, sayı: 69, 1996:153–166.

WORTMAN, J.B. ve J.W. BREHM. "Responses to Uncontrollable Outcomes: An Integration of Reactance Theory and The Learned Helplessness Model." L. BERKOWITZ (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, New York: Academic Press, 1975: 277-336.

YPEREN V. ve N. HAGEDOORN. "Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or Both? The Role of Job Control and Job Social Support." *Academy of Management Journal*, 3, sayı:46, 2003:339-349.

EKLER

EK-1 İŞ KONTROL ÖLÇEĞİ

Bu ölçek, çalışanların işleri ile ilgili düşüncelerini belirlemek için kullanılacaktır. Ölçekte 17 ifade bulunmaktadır. Her bir ifadeyi okuduktan sonra, işinizle ilgili her bir durumu hangi sıklıkla yaşadığınızı liste üzerinde ayrılan yere aşağıdaki örneğe uygun olarak işaretleyiniz. Bir ifadeyi okuduktan sonra aklınıza gelen ilk cevabı işaretleyiniz.

1. Hiçbir zaman
2. Nadiren
3. Zaman Zaman
4. Oldukça sıklıkla
5. Her Zaman

- 1. Görevinizi yerine getirirken işleri hangi sırayla yapacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?
- 2. Görevinizle ilgili herhangi bir işi yapmaya ne zaman başlayacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?
- 3. Görevinizle ilgili herhangi bir işi ne zaman bitireceğinize kendiniz mi karar verirsiniz?
- 4. Çalışma hızınızı kendiniz mi belirlersiniz?
- 5. Belirli bir zaman dilimi içerisinde ne kadar iş çıkaracağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?
- 6. İşinizi yapma biçiminizi değiştirebilir misiniz?
- 7. Kendi işinizi kendiniz mi planlarsınız?
- 8. Yaptığınız işin kalitesini kendiniz mi kontrol edersiniz?
- 9. İşinizi ne şekilde yapacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?
- 10. İşinizi yaparken kullanacağınız metotları kendiniz seçebilir misiniz?
- 11. İşiniz sürekli dikkat gerektiriyor mu?
- 12. İşinizi yaparken aynı anda birden fazla şeye dikkat etmeniz gerekiyor mu?
- 13. İşinizi yaparken bir şeylerin ters gitmemesi için sürekli olarak konsantre olmanız gerekiyor mu?
- 14. İşinizde ortaya çıkabilecek sorunları önlemek için hızlı davranmanız gerekiyor mu?
- 15. İşinizde çözülmesi güç problemlerle uğraşmanız gerekiyor mu?
- 16. İşinizde kesin doğru cevapları olmayan sorunları çözmeniz gerekiyor mu?
- 17. İşinizde ortaya çıkabilecek sorunları engellemek için uzmanlık bilginizi kullanmanız gerekiyor mu?
- 18. İşinizle ilgili olarak uğraşmak zorunda kaldığınız problemlerin çözümü sizin uzmanlık alanınıza giren tüm bilgi ve becerilerin kullanılmasını gerektiriyor mu?
- 19. İşinizi yaparken daha önce karşılaşmadığınız sorunlarla karşılaşıyor musunuz?
- 20. İşinizi yaparken dikkatinizin bir an için dağılması ciddi sorunlara yol açabilir mi?

- 21. İşinizde yapacağınız ciddi bir hata kullandığınız malzemeye ya da aletlere ciddi bir biçimde zarar verebilir mi?
- 22. İşinizde dikkatli ve tetikte olmanız kullandığınız pahalı aygıtların zarar görmesini engelleyebilir mi?
- 23. İşinizde dikkatli ve tetikte olmanız biriminizin veya çalıştığınız kurumun zarar görmesini engelleyebilir mi?
- 24. İşinizde bir sorunun dikkatinizden kaçması ciddi sonuçlar doğurabilir mi?



Ek -1. Tablo 1. İş Kontrol Ölçeği Boyutlarının Ortalama, Standart Sapma, Denek Sayısı Bilgileri

	X	SS	N
Zaman-Yöntem Kontrolü Boyutu	3.74	0.69	118
Üretim (Hizmet) Sorumluluğu ve Problem Çözme Talebi Boyutu	1.32	0.27	118
İzleme Talebi Boyutu	3.61	0.77	118



Ek – 1. Tablo 2. İş Kontrolü Ölçeğine Uygulanan Temel Bileşenler Analizi Sonuçları

	Zaman-Yöntem Kontrolü	Üretim Sorumluluğu ve Problem Çözme Talebi	İzleme Talebi
9. İşinizi ne şekilde yapacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?	.717		
2. Görevinizle ilgili herhangi bir işi yapmaya ne zaman başlayacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?	.715		
4. Çalışma hızınızı kendiniz mi belirlersiniz?	.715		
5. Belirli bir zaman dilimi içerisinde ne kadar iş çıkaracağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?	.662		
3. Görevinizle ilgili herhangi bir işi ne zaman bitireceğinize kendiniz mi karar verirsiniz?	.657		
7. Kendi işinizi kendiniz mi planlarsınız?	.653		
10. İşinizi yaparken kullanacağınız metotları kendiniz seçebilir misiniz?	.588		
1. Görevinizi yerine getirirken işleri hangi sırayla yapacağınıza kendiniz mi karar verirsiniz?	.544		
8. Yaptığınız işin kalitesini kendiniz mi kontrol edersiniz?	.359		
15. İşinizde çözülmesi güç problemlerle uğraşmanız gerekiyor mu?		.599	
24. İşinizde bir sorunun dikkatinizden kaçması ciddi sonuçlar doğurabilir mi?		.498	
16. İşinizde kesin doğru cevapları olmayan sorunları çözmeniz gerekiyor mu?		.485	
20. İşinizi yaparken dikkatinizin bir an için dağılması ciddi sorunlara yol açabilir mi?		.453	

17. İşinizde ortaya çıkabilecek sorunları engellemek için uzmanlık bilginizi kullanmanız gerekiyor mu?		.442	
14. İşinizde ortaya çıkabilecek sorunları önlemek için hızlı davranmanız gerekiyor mu?		.437	
19. İşinizi yaparken daha önce karşılaşmadığınız sorunlarla karşılaşılıyor musunuz?		.421	
23. İşinizde dikkatli ve tetikte olmanız biriminizin veya çalıştığınız kurumun zarar görmesini engelleyebilir mi?		.406	
18. İşinizle ilgili olarak uğraşmak zorunda kaldığınız problemlerin çözümü sizin uzmanlık alanınıza giren tüm bilgi ve becerilerin kullanılmasını gerektiriyor mu?		.374	
6. İşinizi yapma biçiminizi değiştirebilir misiniz?		.327	
21. İşinizde yapacağınız ciddi bir hata kullandığınız malzemeye ya da aletlere ciddi bir biçimde zarar verebilir mi?		.224	
13. İşinizi yaparken birşeylerin ters gitmemesi için sürekli olarak konsantre olmanız gerekiyor mu?			.780
12. İşinizi yaparken aynı anda birden fazla şeye dikkat etmeniz gerekiyor mu?			.625
11. İşiniz sürekli dikkat gerektiriyor mu?			.625
22. İşinizde dikkatli ve tetikte olmanız kullandığınız pahalı aygıtların zarar görmesini engelleyebilir mi?			.206

Ek -1. Tablo 3. İş Kontrol Ölçeği Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları

	Cronbach Alfa Güvenirliği (n = 118)
Zaman-Yöntem Kontrolü Boyutu	.84
Üretim (Hizmet) Sorumluluğu ve Problem Çözme Talebi Boyutu	.72
İzleme Talebi Boyutu	.56

EK- 2. PSİKOLOJİK KABUL ÖLÇEĞİ

Aşağıda, çeşitli konulara ilişkin görüşlerinizi almak amacıyla hazırlanmış cümleler bulunmaktadır. Bu cümleleri dikkatle okuyarak, her birinin sizin görüşünüzü ya da durumunuzu ne ölçüde yansıttığını aşağıdaki düzenlemeye uygun olacak şekilde belirtiniz.

1. Kesinlikle katılmıyorum
2. Katılmıyorum
3. Kararsızım
4. Katılıyorum
5. Kesinlikle katılıyorum

- 1. İnsan ne düşündüğünü ve ne hissettiğini kontrol edemez.
- *2. Düşünce ve hislerim sadece basit tepkiler değildir, onlar beni "ben" yapar.
- 3. Doğru çözüm yolunun ne olduğundan emin olmasam bile, bir sorunu çözmek için harekete geçebilirim.
- *4. Kendine sahip bir kişi, bazı şeylerle benim gibi uğraşmamalı.
- 5. Olumsuz duygu ve düşüncelerden kaçınmak için kimsenin yapabileceği bir şey yoktur.
- 6. Zaman zaman yaptığım şeyleri yine aynı şekilde yapar mıydım diye düşündüğümü fark ederim.
- *7. Kendimi depresif ya da kaygılı hissettiğim zamanlarda, sorumluluklarımı yerine getirmekte zorlanırım.
- 8. Hoşlanmadığım duygu ve düşüncelerimi unutmaya çalışarak bastırırım.
- *9. Kendimi depresif ya da kaygılı hissettiğim zamanlarda bile işlerimin ve diğer faaliyetlerimin çoğunu sürdürebilirim.
-*10. Depresif ya da kaygılı olmanın bir sakıncası yoktur.
- 11. Yaşam ile daha iyi başa çıkabilmek için duygularımı kontrol etmeyi öğrenmem gerekmiyor.
-*12. Kendimi rahatsız hissedeceğim durumlara girmekten kaçınırım.
-*13. Benim için pek çok şeyin değişeceğinden umudum var.
- 14. Düşüncelerim tam olarak netleşinceye kadar kararlarım her an değişebilir.
-*15. Endişe, kaygı ve duygularımı nasıl kontrol edeceğim diye tasalanmam.
- 16. Önemli bir şeyi yapabilmem için, bütün şüphelerimden arınmam gerekir.
-*17. Bir gün kendimi iyi hissedersen neler yapacağım konusunda uzun uzun düşünüyorum.
- 18. Duygularımdan korkmam.

- 19. Bir şeyi olumsuz olarak değerlendirdiğimde, zaman zaman bu değerlendirmemin objektif gerçeği değil, sadece benim kişisel tepkimi yansıttığını düşünürüm.
-*20. Duygusal olarak kötü bir dönem geçirdiğimde normalden daha fazla yiyip içmem.
- 21. Bir şey yapmaya istek duymam için o şey hakkında olumlu düşüncelere sahip olmam gerekiyor.
-*22. Duygu ve düşüncelerimin her zaman hayatın gerçekleriyle örtüşmesi gerekmez.
-*23. Kendimi diğer insanlarla karşılaştırdığımda, çoğunun hayatla benden daha iyi başa çıktığını düşünüyorum.
-*24. Depresif ya da kaygılı olmaktan elimden geldiğince kaçınmaya çalışırım.
-*25. Fikirlerimin çoğu zaman doğru olduğuna inanıyorum.
- 26. Bende olumsuz düşünce ve hisler uyandırabilecek durumlardan çoğu zaman kaçınmaya çalışmam.
-*27. Kaygı iyi bir şey değildir.
- 28. Yapabileceğimden şüpheliyim ama, hayatımda bir yol belirleyip o yola bağlı kalabileceğimi hissediyorum.
- 29. Bir işe başlayabilmem için, izleyeceğim yolun doğru olduğunda emin olmam gerekir.
- 30. Acı veren deneyimleri yok edebilecek sihirli bir değnek olsaydı kullanırdım.
-*31. Yaşamım benim kontrolümdedir.
-*32. Bir görevi yerine getirmekten sıkılısam bile bu görevi tamamlayabilirim.
-*33. Kaygılarım başarıya ulaşma yolunda bana engel olabilir.
- 34. O anki duygularıma göre davranmalıyım.
- 35. Bir şeyi yapma sözü verdimsem, daha sonra canım istemese de yaparım.

* Maddeler Türkçe'ye uyarılama çalışması sonrasında ölçekten çıkarılmıştır.

Ek - 2. Tablo 1. Psikolojik Kabul Ölçeği Boyutlarının Ortalama, Standart Sapma ve Denek Sayısı Bilgileri

	X	SS	N
Harekete geçme	3.16	0.56	118
İsteklilik	3.49	0.54	118



Ek - 2. Tablo 2. Psikolojik Kabul Ölçeğine Uygulanan Temel Bileşenler Analizi

	Harekete geçme	İsteklilik
21. Bir şey yapmaya istek duymam için o şey hakkında olumlu düşüncelere sahip olmam gerekiyor.	.779	
16. Önemli bir şeyi yapabilmem için, bütün şüphelerimden arınmam gerekir.	.481	
29. Bir işe başlayabilmem için, izleyeceğim yolun doğru olduğundan emin olmam gerekir.	.476	
5. Olumsuz duygu ve düşüncelerden kaçınmak için kimsenin yapabileceği bir şey yoktur.	.474	
18. Duygularımdan korkmam.	.309	
1. İnsan ne düşündüğünü ve ne hissettiğini kontrol edemez.	.303	
28. Yapabileceğimden şüpheliyim ama, hayatımda bir yol belirleyip o yola bağlı kalabileceğimi hissediyorum.	.280	
11. Yaşam ile daha iyi başa çıkabilmek için duygularımı kontrol etmeyi öğrenmem gerekmiyor.	.279	
34. O anki duygularıma göre davranmalıyım.	.279	
30. Acı veren deneyimleri yok edebilecek sihirli bir değnek olsaydı kullanırdım.		.485
3. Doğru çözüm yolunun ne olduğundan emin olmasam bile, bir sorunu çözmek için harekete geçebilirim.		.442
8. Hoşlanmadığım duygu ve düşüncelerimi unutmaya çalışarak bastırıyorum.		.422
19. Bir şeyi olumsuz olarak değerlendirdiğimde, zaman zaman bu değerlendirmenin objektif gerçeği değil, sadece benim kişisel tepkimi yansıttığını düşünürüm.		.375
26. Bende olumsuz düşünce ve hisler uyandırabilecek durumlardan çoğu zaman kaçınmaya çalışmam.		.345
35. Bir şeyi yapma sözü verdiğem, daha sonra canım istemese de yaparım.		.338

14. Düşüncelerim tam olarak netleşinceye kadar kararlarım her an değişebilir.		.275
6. Zaman zaman yaptığım şeyleri yine aynı şekilde yapar mıyım diye düşündüğümü fark ederim.		.249



Ek - 2. Tablo 3. Psikolojik Kabul Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Katsayıları

	Cronbach Alfa Güvenirliği (n = 118)
Harekete geçme	.64
İsteklilik	.56