



Acil Servis Çalışanlarında Stres ve İş Tatmini: Temel Benlik Değerlendirmeleri ve Sosyal Desteğin Rolü*

Afra Elif Aglar†, Selma Arıkan
İstanbul Medeniyet Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihi:

Başvuru
13.10.2018

Revizyon

Kabul

31.12.2018

Anahtar Kelimeler:

İş Stresi, İş Tatmini, Temel Benlik Değerlendirmeleri, Sosyal Destek, Acil Servis

ÖZ

Amaç: Acil servisler; fiziksel ve duygusal iş talebinin yüksek, iş kaynaklarının ise sınırlı olduğu çalışma ortamlarıdır. Bu durum, acil servis çalışanlarının deneyimledikleri iş stresi ve tatminini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu çalışmanın amacı; acil servis çalışanlarında, temel benlik değerlendirmelerinin ve sosyal desteğin, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğini araştırmaktır.

Tasarım/Yöntem: Araştırmaya İstanbul'da çeşitli hastanelerde görev yapan 267 acil servis çalışanı gönüllü olarak katılmıştır. Veriler; İş Stresi Ölçeği, Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Temel Benlik Değerlendirmeleri Ölçeği, Sosyal Destek Ölçeği ve Demografik Bilgi Formu kullanılarak toplanmıştır.

Sonuçlar: Analiz sonuçları, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide, temel benlik değerlendirmeleri ve sosyal destek değişkenlerinin düzenleyici bir etkisi olmadığını göstermiştir. İş stresinin; iş tatmini, temel benlik değerlendirmeleri ve sosyal destek ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Öte yandan, iş tatmininin ise temel benlik değerlendirmeleri ve sosyal destek ile pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır.

Özgün Değer: Bu çalışmada ilk kez iş stresi ile iş tatmini ilişkisinde temel benlik değerlendirmeleri ve sosyal desteğin biçimleyici rolü incelenmiştir. Bu açıdan bu araştırma gelecekte yapılacak benzer araştırmalar için bir referans noktası olabilir.

Stress and Job Satisfaction Among Emergency Service Workers: The Roles of Core Self-Evaluations and Social Support

Afra Elif Aglar, Selma Arıkan
İstanbul Medeniyet University

ARTICLE INFO

Article History:

Received
13.10.2018

Revised

Accepted
31.12.2018

Keywords:

Job Stress, Job Satisfaction, Core Self-Evaluations, Social Support, Emergency Service

ABSTRACT

Objectives: Emergency medical services are work environments where physical and emotional job demands are high and job resources are limited. This can affect job stress and job satisfaction experienced by emergency service workers negatively. The purpose of this study is to investigate how core self-evaluations and social support affect the relationship between job stress and job satisfaction among emergency service workers.

Methods: 267 emergency service workers from various hospitals in Istanbul voluntarily participated in this study. Data was collected through Job-Induced Tension Scale, Minnesota Satisfaction Questionnaire, Core Self-Evaluations Scale, Social Support Scale and Demographic Information Sheet.

Results: The results of the analysis indicated that the relationship between job stress and job satisfaction is not moderated neither by core self-evaluations nor social support. Job stress was found to be negatively related with job satisfaction, core self-evaluations and social support. On the other hand, job satisfaction was discovered to be positively related with core self-evaluations and social support.

Originality: In this study, the moderating role of the core self-evaluations and social support was examined for the first time. In this respect, this research can be a reference point for similar research in the future.

* Bu makale ilk yazarın Yüksek Lisans Tezi verilerinden türetilmiştir.

†Corresponding Author: E-mail: afratayfur@gmail.com ORCID: 0000-0003-4858-5258

E-mail: selma.arikan@medeniyet.edu.tr ORCID: 0000-0002-9603-8243

1. Giriş

Çalışma koşulları, iş stresini ve iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. İş taleplerinin ve iş kaynaklarının meslekten mesleğe farklılık göstermesi, farklı meslek gruplarında çalışan bireylerin iş stresi ve iş tatmin düzeylerini de farklılaştırmaktadır (Adriaenssens, De Gucht, Van Der Doef ve Maes, 2011; Sparks ve Cooper, 1999). Acil servis, beklenmedik bir şekilde gelişen hastalık, kaza, yaralanma gibi sağlık sorunlarında akut müdahalenin yapıldığı servistir (Wu, Sun ve Wang, 2011). Dolayısıyla, acil servis çalışanları, travmatik olaylara ve önceden tahmini mümkün olmayan stres etkenlerine sürekli maruz kalmaktadır. Bu durum ise diğer meslek gruplarına ve sağlık çalışanlarına kıyasla, acil servis çalışanlarını, iş stresi deneyimlemeye daha yatkın hale getirmektedir (Potter, 2006). Buna ek olarak, acil serviste çalışmak, hayati durumlarda anlık kritik kararlar almayı da beraberinde getirmektedir. Bazen bu kararların, durumun aciliyeti sebebiyle, hasta hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan verilmesi gerekmektedir. Zaman baskısı nedeniyle yetersiz bilgiyle karar verme zorunluluğu, acil servis çalışanlarının iş kontrolünü düşürmektedir (Burbeck, Coomber, Robinson ve Todd, 2002). Ayrıca, acil servis hizmetinin doğası gereği randevu sistemiyle verilememesi; iş koşullarını, yoğun, hareketli, kontrol edilemez ve öngörülemez kılmaktadır (Adriaenssens vd., 2011; Kilcoyne ve Dowling 2007). Acil servislerin 24 saat hizmet vermesi, vardiyalı çalışma sistemini zorunlu kılmaktadır. Vardiyalı çalışma sistemi; gece-gündüz uyku dengesinin bozulması, uyku kalitesinin azalması, kronik yorgunluk, sosyal yaşamın kısıtlanması gibi problemlere neden olmaktadır (Chiang ve Chang, 2012; Skipper, Jung ve Coffey, 1990). Kısacası, acil servislerde fiziksel ve duygusal iş talebinin yüksek olması ve iş kaynaklarının yetersizliği, çalışanların iş stresini artırırken, iş tatminini de olumsuz yönde etkilemektedir (Hunsaker, Chen, Maughan ve Heaston, 2015).

Literatürdeki bir çok araştırma acil servis çalışanlarında yüksek düzeyde iş stresi ve düşük düzeyde iş tatmini görüldüğünü ortaya koymaktadır. Örneğin, Burbeck vd. (2002), İngiltere'de 350 acil servis uzmanı üzerinde yaptıkları çalışmada, acil servis uzmanlarının %44'ünün iş stresi skorlarının, stres eşliğinin üzerinde olduğunu ortaya koymuşlardır. Öte yandan, aynı düzeyde stres deneyimleyen genel uzman doktorların oranının %28 ve genel çalışan nüfusun ise %18 olması, acil servis uzmanlarının iş stresine maruz kalma oranlarının çok daha yüksek olduğunu göstermektedir (Burbeck vd., 2002). Bir diğer çalışmada, Kingston Bölge Hastanesi Kaza ve Acil Servisinde çalışanların %60'ının, işlerini 'stresli' olarak tanımladığı sonucuna ulaşmıştır (McFarlane, Duff ve Bailey, 2004). Wu vd. (2011), Çin'de 510 acil servis hemşiresi üzerinde yaptıkları çalışmalarında, acil servis hemşirelerinin diğer meslek gruplarına göre %10 daha fazla iş stresi deneyimlediklerini bulmuşlardır. Acil servis çalışanlarının iş stresi oranları araştırmalar arasında farklılık gösterse de daha yoğun iş stresine maruz kalmaları konusunda mutabakat olduğu görülmektedir. Xiao vd. (2014) 205 acil servis çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada ise acil servis çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin diğer sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Daha önce yapılan bu çalışmalar dikkate alındığında, Türkiye'deki acil servis çalışanlarının da yüksek düzeyde iş stresi ve düşük düzeyde iş tatmini deneyimlemeleri ihtimal dahilindedir.

2. İş Stresinin İş Tatmini ile İlişkisi

Literatürde yer alan birçok araştırma, iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır. Sağlık çalışanlarının iş stresi ile iş tatmini düzeylerini araştıran çalışmalar incelendiğinde de benzer sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Nitekim Healy ve McKay (2000) Avusturalya'da 129 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmalarında, iş stresi ve iş tatmini arasında güçlü bir negatif ilişki olduğunu saptamıştır. 287 hemşire üzerinde yapılan bir diğer çalışmada ise, hemşirelerin deneyimlediği iş stresi arttıkça, iş tatmininin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (Flanagan ve Flanagan, 2002). Başka bir çalışmada Ramirez, Graham, Richards, Gregory ve Cull (1996) da 882 ruh sağlığı danışmanı üzerinde yaptıkları çalışmalarında, iş tatmininin, iş stresine karşı koruyucu bir görevi olduğunu bulmuşlardır. Türkiye'de 180 sağlık çalışanı üzerinde yapılan bir diğer çalışmada ise iş stresi ile iş tatmini arasında negatif ilişki olduğu ortaya konmuştur (Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013). Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmalar, Blegen'in (1993), hemşirelerdeki iş stresini ve iş tatminini inceleyen 48 çalışmayı kullanarak yaptığı metaanaliz çalışması ile de paralellik göstermektedir. Bu çalışmaya göre, iş tatmini, beraber incelendiği değişkenler arasında, en güçlü korelasyonu (-.61) iş stresi ile göstermektedir.

İş stresi ile iş tatminine ilişkin literatür incelendiğinde, travmatik olaylara şahit olma, düşük iş kontrolü, iş güvensizliği, ağır iş yükü, zaman baskısı, düşük sosyal destek gibi temel stres etkenlerinin, iş tatminini de olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Örneğin, Li ve Lambert'e (2008) göre, iş yükü ve hastaların tedavi yöntemi ile ilgili belirsizlik, iş tatminini en iyi yordayan stres etkenleridir. Trivellas, Reklitis ve Platis (2013) ise Yunanistan'da 271 hemşire üzerinde yaptıkları araştırmada, ağır iş yükü, kişiler arası çatışmalar ve iş serbestliğinin eksikliği gibi stres etkenleri ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuştur. Ayrıca, iş stresi ile iş tatminini etkileyen ortak faktörlerin varlığı da dikkat çekmektedir. Kişiler arası ilişkiler, sosyal destek, iş yükü, zaman baskısı, iş ve kariyer güvenliği, iş serbestliği, karar süreçlerine dahil olma, travmatik olaylara şahit olma, iş kontrolü gibi değişkenlerin hem iş stresini hem de iş tatminini etkilediği görülmektedir.

Yukarıda verilen örneklerde görüldüğü üzere, farklı kültürler ve farklı örneklemeler üzerinde yapılan araştırmaların sonuçları, iş stresi ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu konusunda birbirleriyle uyumluluk göstermektedir. Bütün bu literatür bulgularına dayanarak, bu araştırmanın ilk hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H1: İş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Yani, İş Stresi Ölçeği'nden yüksek skor alan katılımcıların, Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nden düşük skor almaları beklenmektedir.

İş Stresi ve İş Tatmininin Temel Benlik Değerlendirmeleri ile İlişkisi

Temel benlik değerlendirmeleri, iş stresi ve iş tatminini etkileyen önemli bir değişken olarak incelenebilir. Temel benlik değerlendirmeleri; öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı kişilik özelliklerini içeren, kapsamlı bir üst düzey yapıdır. Başka bir ifadeyle, bu yapı bireylerin kendileri hakkında ulaştıkları temel yargıları ifade etmek için kullanılır. Bu yargılar ise bireylerin içinde buldukları koşulları algılama biçimlerini etkilediği için iş stresi ve iş tatmini ile doğrudan ilişkilidir (Judge, Locke ve Durham, 1997).

Olumlu benlik algısına sahip kimselerin, çevresel baskı ve taleplerden daha az etkilenmesi beklenmektedir. Çünkü, bireyin kendisini yeterli ve değerli görmesi, iş hayatının yüksek talepleri ile başa çıkabileceği yönündeki inancını artırmaktadır. Aynı zamanda, bu kimseler, iş hayatının olumlu yönlerine odaklanma eğiliminde oldukları için, olumsuz benlik değerlendirmesine sahip kimselere kıyasla, stres etkenlerini daha az algırlar (Judge, Bono, Erez ve Locke, 2005). Dolayısıyla, daha düşük düzeyde iş stresi deneyimlerler. Yani, temel benlik değerlendirmeleri, bireyin mevcut duruma dair ve o durumla başa çıkabilme yeterliliğine dair değerlendirmesini etkileyerek, deneyimlenen iş stresi düzeyini etkiler. Nitekim, Harris, Harvey ve Kacmar (2009) da 144 kamu görevlisi üzerinde yaptıkları araştırmalarında, olumlu temel benlik değerlendirmelerinin, stres etkenlerinin olumsuz etkilerine karşı koruyucu bir tampon vazifesi gördüğünü ortaya koymuşlardır. Konuyla ilgili bir diğer önemli meta-analiz araştırması da çeşitli elektronik veri tabanlarını kullanarak gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada, 'temel benlik değerlendirmeleri' anahtar kelime olarak kullanılmış ve çeşitli değişkenlerle ilişkisi 149 farklı araştırma üzerinden incelenmiştir. Bu araştırmada, temel benlik değerlendirmelerinin, iş stresi ve iş stresinden kaynaklanan psikolojik, davranışsal ve fiziksel semptomlar ile ters yönlü ilişki gösterdiği ortaya konmuştur (Chang, Ferris, Johnson, Rosen ve Tan, 2012). Dolayısıyla hem teorik gerekçelere hem de literatürdeki araştırmalara paralel olarak, bu araştırmanın ikinci hipotezi şu şekildedir:

H2: İş stresi ve temel benlik değerlendirmeleri arasında negatif bir ilişki vardır. Yani, İş Stresi Ölçeğinden yüksek skor alan katılımcıların, Temel Benlik Değerlendirmeleri Ölçeği'nden düşük skor almaları beklenmektedir.

Temel benlik değerlendirmeleri değişkeninin iş stresi ile etkileşime girerek, iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici değişken görevi göstereceği öngörülerek, araştırmanın üçüncü hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H3: Temel benlik değerlendirmeleri, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır.

Öte yandan, temel benlik değerlendirmeleri, iş tatmini üzerinde belirleyici rolü olan bir bireysel eğilim olarak ele alınmaktadır. Başka bir ifadeyle, temel benlik değerlendirmeleri, işin niteliklerine dair yapılan değerlendirmeyi etkileyerek, iş tatmin düzeyi üzerinde rol oynar (Judge vd., 1997). Örneğin, olumlu benlik değerlendirmesine sahip kimseler, işleriyle ilgili olumlu yargılara varmalarını sağlayacak iş özelliklerini ön plana çıkarırlar. Nitekim, iyi bir işe sahip olma algısının da bireylerin olumlu benlik kavramını güçlendirici bir yönü bulunmaktadır (Judge, Locke, Durham ve Kluger, 1998). Ayrıca, temel benlik değerlendirmeleri, iş tatminini etkileyen davranışları pekiştirerek, iş tatmin düzeyini artmasına veya azalmasına neden olur. Uygun iş seçimi, iş yerindeki problemler karşısında yılmamak, pratik çözümler üretebilmek gibi davranışlar bu duruma örnek gösterilebilir (Judge vd., 1997).

Temel benlik değerlendirmeleri ile iş tatmini arasındaki pozitif ilişkiyi yapılan araştırmalar da ortaya koymaktadır. Judge vd. (1998) farklı iş niteliklerini kontrol ederek, üç farklı örneklem üzerinde yaptıkları araştırmalarında, temel benlik değerlendirmelerinin, iş niteliklerinden bağımsız olarak, iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yani, olumlu benlik değerlendirmesine sahip kimselerin, iş tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu bulunmuştur. Judge ve Bono'nun (2001) ise 1967-1997 arasında yayınlanan konuyla ilgili akademik çalışmaları inceleyerek yaptıkları meta-analiz çalışmasında buldukları 274 korelasyon sonucu, iş tatmini ile iş performansının en iyi yordayıcısının temel benlik değerlendirmelerinin alt boyutları olan öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı olduğunu ortaya koymaktadır. Tüm bu bulgulara paralel olarak, araştırmanın dördüncü hipotezi şu şekildedir:

H4: Temel benlik değerlendirmeleri ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nden yüksek skor alan katılımcıların, Temel Benlik Değerlendirmeleri Ölçeği'nden de yüksek skor almaları beklenmektedir.

İş Stresi ve İş Tatmininin Sosyal Destek ile İlişkisi

Sosyal destek, iş stresi ve iş tatminini etkileyen bir diğer faktör olarak ele alınabilir. Hayatın her döneminin önemli bir parçası olan sosyal ilişkiler, bireylerin sosyal, psikolojik ve davranışsal işlevlerini yerine getirilmelerinde merkezi rol oynar. Destekleyici sosyal ilişkilerin yokluğu ise bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz etkiler (Uchino, Cacioppo, Kiecolt-Glaser, 1996). Sosyal destek ihtiyacının karşılanması, iş hayatında da bireylerin iyi oluş haline katkı sağlaması beklenmektedir.

İş stresi ile sosyal destek arasındaki ilişkiyi açıklamayı amaçlayan kuramların başında Karasek ve Theorell'in (1990) Talep-Kontrol-Destek Modeli (Demands-Control-Support Model) gelir. Bu model, iş taleplerinin olumsuz sonuçlarına karşı iş kontrolü ve sosyal desteğin koruyucu bir yönü olduğunu savunur. Başka bir ifadeyle, iş stresi, iş taleplerinin yüksek, iş kontrolü ve sosyal desteğin düşük olduğu çalışma ortamlarında ortaya çıkar. Dolayısıyla, bu modele göre, iş stresi ile sosyal destek arasında ters yönde bir ilişki bulunmaktadır. Sosyal desteğin, iş stresi üzerindeki etkisine ışık tutabilecek bir diğer kuram ise Tampon Etkisi Modelidir (Buffering Model). Bu model de sosyal desteğin, stres etkenlerine karşı tampon vazifesi gördüğünü vurgulamaktadır. Yani stres verici durumların, yüksek sosyal desteğe sahip bireylerde, düşük sosyal desteğe sahip bireylere kıyasla, daha az strese neden olduğunu ileri sürmektedir (Cohen ve Wills, 1985). Sosyal desteğin bir diğer önemli fonksiyonu ise stresli olaylar karşısında bir çeşit baş etme yöntemi olarak kullanılmasıdır (Gregov, Kovačević ve Slišković, 2011). Nitekim Kipling (1998) de 447 hemşire üzerinde yaptığı araştırmasında, sosyal desteğin iş stresi ile baş etmek için en sık kullanılan strateji olduğunu ortaya koymuştur.

Araştırmalardan elde edile veriler de bu modeller ile paralellik göstermektedir. Adriaenssens vd. (2011) acil servis hemşireleri üzerinde yaptıkları araştırmaları, Mayo, Sanchez, Pastor ve Rodriguez'in (2012) farklı kurum çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmaları ve AbuAlRub'ın (2004) hastane hemşireleri üzerinde yaptığı araştırması hem amirlerden hem de iş arkadaşlarından alınan sosyal desteğin, iş stresini negatif yönde yordadığını

ortaya koymaktadır. Literatürdeki araştırmalar, Talep-Kontrol-Destek Modeli ve Tampon Etkisi Modeli temel alınarak, bu araştırmanın beşinci hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H5: Sosyal destek ile iş stresi ve arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, Sosyal Destek Ölçeği'nden yüksek skor alan katılımcıların, İş Stresi Ölçeği'nden düşük skor almaları beklenmektedir.

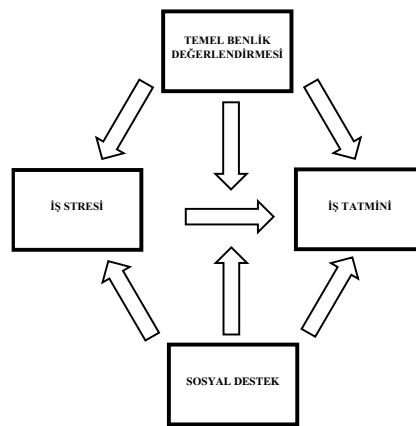
Ayrıca, sosyal desteğin, iş stresi ile etkileşime girerek, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide biçimleyici değişken görevi göstereceği öngörülerek, araştırmanın altıncı hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H6: Sosyal destek, iş stresi ile iş tatmini arasında düzenleyici rol oynamaktadır.

İş tatmini ile sosyal destek arasındaki ilişki incelendiğinde, Maslow'un (1943) İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ve McClelland'ın (1971) Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi ön plana çıkmaktadır. Her iki teori de sosyal desteği birer ihtiyaç olarak tanımlamakta ve iyi oluş hali için gerekli görmektedir. Maslow'un sosyal ihtiyaçlar ve ait olma/sevgi ihtiyacı, McClelland'ın ise ilişki ihtiyacı olarak tanımladığı ihtiyaçlar, sosyal destek kapsamı altında ele alınabilir. Bu teorilerden yola çıkılarak, iş tatmininin, bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ile elde edilebileceği savunulmaktadır. Bu nedenle, sosyal destek ihtiyacının karşılanması da iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Spector, 1997).

İş tatmini ve sosyal destek arasındaki pozitif ilişkiyi, çeşitli araştırma sonuçları da desteklemektedir. Acker (2004) New York'da 259 sosyal hizmet uzmanı üzerinde yaptığı araştırmasında, yöneticilerden ve iş arkadaşlarından alınan sosyal desteğin iş tatmini ile pozitif, işten ayrılma niyeti ile negatif ilişki gösterdiğini bulgulamıştır. Buna paralel olarak, Bradley ve Cartwright (2002) da İngiltere'de 1162 hemşire üzerinde yaptıkları araştırmada, örgütsel destek arttıkça, iş tatmininin de arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Bir diğer araştırmada ise yöneticilerden ve iş arkadaşlarından alınan sosyal destek ile beraber aileden alınan sosyal destek de değerlendirilmiş ve her üç sosyal destek türünün de iş tatminini yordadığı bulunmuştur (Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana ve Schwartz, 2002). Singh ve Singi (2015) de 210 idari personel üzerinde yaptıkları araştırmalarında, iş tatminini artırmak için en etkili yolun iş stresini azaltmak ve sosyal desteği artırmak olduğunu ortaya koymuştur. Tüm bu verilere paralel olarak, araştırmanın yedinci hipotezi şu şekildedir:

H7 İş tatmini ve sosyal destek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nden yüksek skor alan katılımcıların, Sosyal Destek Ölçeği'nden de yüksek skor almaları beklenmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3. Yöntem

Örneklem

Bu araştırmaya İstanbul ilinde devlet hastanelerinin acil servis bölümünde çalışan 267 sağlık personeli katılmıştır. Katılımcıların 118 tanesi erkek (%44.2), 148 tanesi kadındır (%55.4). Toplam yaş ortalaması 33.39 (Ss=7.79) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların 105 tanesi bekar (%39.3), 161 tanesi evlidir (%60.3). Çalışmaya dahil

olanların eğitim durumu dağılımı incelendiğinde; 35 lise mezunu (%13.1), 55 ön lisans mezunu (%20.6), 95 lisans mezunu (%35.6), 50 yüksek lisans mezunu (%18.7), 31 doktora mezunu (%11.6) şeklinde dağılım gösterdiği görülmüştür. Araştırmaya 51 uzman hekim (%19.1), 37 pratisyen hekim (%13.9), 143 hemşire (%53,6), 16 radyoloji teknisyeni (%6), 10 laboratuvar teknisyeni (%3.7), 9 acil tıp teknisyeni (%3.4) dahil olmuştur. Katılımcıların mevcut meslek gruplarında çalışma süre ortalamaları 10.62 (S =7.7) yıl iken, acil serviste çalışma süre ortalamaları 5.98 (S = 5.48) yıldır.

Veri Toplama Araçları

Demografik Bilgi Formu. Demografik Bilgi Formu katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini değerlendirmeye yönelik 8 sorudan oluşmaktadır. Anket soruları, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek, gelir düzeyi, meslekte çalışma süresi, acil serviste çalışma süresi, mesleğin icra edildiği kurum gibi konuları içermektedir.

İş Stresi Ölçeği. İş Stresi Ölçeği'nin orijinal formu House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 7 maddeden oluşan tek boyutlu bir ölçektir. Söz konusu ölçek maddeleri arasında "Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum." ve "İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum." gibi maddeler bulunmaktadır. Puanlama sistemi ise 1 - 'kesinlikle katılmıyorum'u ve 5 - 'kesinlikle katılıyorum'u temsil etmek üzere 5'li Likert tipidir. Yükselen puanlar iş stres düzeyindeki artışa işaret etmektedir. Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Efeoğlu araştırmasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını .84 olarak rapor etmiştir. Bu çalışma kapsamında ise ölçeğin güvenilirlik katsayısı .82 olarak hesaplanmıştır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği. Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin 100 maddelik uzun formu ve 20 maddelik kısa formu bulunmaktadır. Acil servis çalışanlarının iş yoğunluğu dikkate alındığında, daha çok katılımcıya ulaşmak amacıyla, bu çalışmada ölçeğin kısa formu kullanılmıştır. Katılımcılardan her maddeyi cevaplarırken, "Bu yönden işimden ne derece memnunuz?" sorusuna cevap vermeleri istenmektedir. Söz konusu ölçek maddeleri arasında "Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından", "Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından" ve "Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından" gibi maddeler bulunmaktadır. Ölçek, 1 (Hiç Memnun Değilim) ile 5 (Çok Memnunuz) arasında değişen 5'li likert tipinde bir kendini değerlendirme ölçeğidir. Ölçeğin içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere iki alt boyutu bulunmaktadır. İçsel tatmin, sorumluluk alma, yetenekleri kullanabilme, başarılı hissetme, otorite kurabilme, bağımsız çalışabilme, vicdani tatmin gibi işin içsel niteliğine dair unsurlardan oluşmaktadır. Dışsal tatmin ise maaş, terfi imkânı, mesleki güvence, çalışma koşulları, yönetici-çalışan ilişkisi, kurum politikaları, çalışma arkadaşlarıyla uyum gibi işin dışsal niteliğine dair unsurları ifade etmek için kullanılmaktadır. Ölçeğin Türkçe formu ilk kez Baycan'ın (1985) tez çalışmasında kullanılmıştır. Bu araştırmanın güvenilirlik analizi sonucunda, ölçeğin güvenilirlik katsayısı .92 olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise, dışsal iş tatmini için .87, içsel iş tatmini için .88 olarak hesaplanmıştır.

Temel Benlik Değerlendirmeleri Ölçeği. Temel Benlik Değerlendirmeleri Ölçeğinin (TBD) orijinal formu 2003 yılında Judge, Erez, Bono ve Thoresen tarafından geliştirilmiştir. 4 temel kişisel özelliği ölçen TBD, öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı alt boyutlarını içermektedir. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır. Söz konusu ölçek maddeleri arasında "Hayatta hak ettiğim başarıyı elde edeceğimden eminim.", "Bazen, başarısız olduğumda kendimi değersiz hissediyorum." ve "Problemlerimin çoğu ile baş edebilecek kapasiteye sahibim" gibi maddeler bulunmaktadır. Puanlama sistemi ise 1 - 'tamamen yanlış'ı ve 5 - 'tamamen doğru'yu temsil etmek üzere 5'li Likert tipidir. Ölçeğin 2, 4, 6, 8, 10, 12 numaralı maddeleri ters kodlanmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Kisbu (2006) tarafından yapılmış ve güvenilirlik katsayısı .70 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada da ölçeğin güvenilirlik katsayısı .70 olarak hesaplanmıştır.

Sosyal Destek Ölçeği. Sosyal Destek Ölçeği'nin (SDÖ) orijinal formu Krespi (1993) tarafından geliştirilmiştir. Torun (1995) orijinal ölçeğin açık uçlu ve kapalı uçlu sorular içeren nitel bölümündeki 21 maddeyi değiştirerek ölçeği yeniden düzenlemiştir. Ölçek "hiçbir zaman" ile "her zaman" arasında değişen 5'li likert tipinde, 19

maddeden oluşan bir kendini değerlendirme ölçeğine dönüştürülmüştür. Ölçeğin son hali Bilgisel ve Maddi Destek, Duygusal Destek ve Beraberlik Desteği alt boyutlarından oluşmaktadır. Söz konusu ölçek maddeleri arasında “Zor bir durumla karşılaştığınızda, yakınlarınızın ihtiyaç duyduğunuz önerileri ne sıklıkta veriyorlar?” ve “Maddi yardıma ihtiyacınız olduğunda, yakınlarınızdan bu yardımı ne sıklıkta alabiliyorsunuz?” gibi sorular bulunmaktadır. Torun’un çalışmasında SDÖ’nün güvenilirlik katsayısı .92 olarak rapor edilmiştir. Bu çalışmada ise ölçeğin güvenilirlik katsayısı .96 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise, Bilgisel ve Maddi Destek için .91, Duygusal Destek için .91 ve Beraberlik Desteği için .88 olarak bulunmuştur.

İşlem

Katılımcılara ulaşmak için İstanbul Beyoğlu Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği, Bakırköy Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği, Çekmece Bölgesi Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği’nden gerekli izinler alınmıştır. İzin alınan Kamu Hastaneleri Birliklerine bağlı Eğitim ve Araştırma Hastaneleri ve Devlet Hastaneleri Acil Servislerine rastgele bir şekilde araştırmacı tarafından bizzat gidilerek anketler uygulanmıştır.

Veri Analizi

Araştırmada elde edilen verileri analiz etmek için SPSS 20.0 programı kullanılmıştır. Demografik bilgiler kategorilere ayrılmış ve dağılımlar hesaplanmıştır. Güvenirlik çalışması için, ölçeklerin kendi içindeki alt boyutlarının iç tutarlılıklarının hesaplanması amacıyla, her birine Cronbach Alpha katsayısı ölçümü yapılmıştır. Hipotez testleri için basit ve çoklu regresyon analizleri kullanılmıştır. Temel benlik değerlendirmeleri ve sosyal desteğin, iş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisinde moderatör olup olmadığını test etmek amacıyla, biçimleyici değişken analizi (moderated regression analysis) uygulanmıştır.

4. Bulgular

Araştırmada test edilen değişkenlere dair betimleyici istatistikler ve değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon değerleri Tablo 1’de verilmiştir. İş stresi ile iş tatmini arasında orta düzeyde, negatif bir ilişki ($r = -.42$, $p < .01$) bulunmuştur. Temel benlik değerlendirmeleri; iş stresi ile orta düzeyde negatif ($r = -.33$, $p < .01$), iş tatmini ile orta düzeyde pozitif ($r = .32$, $p < .01$) ilişki göstermektedir. Sosyal destek ile iş tatmini ($r = .34$, $p < .01$) arasında da orta düzeyde, pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 1.

Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Puanları

Değişkenler	Ort.	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1. İş Stresi	3.81	1.26	1									
2. İş Tatmini	3.06	1.27	-.42**	1								
3. Dışsal Tatmin	2.69	1.28	-.38**	.76**	1							
4. İçsel Tatmin	3.31	1.19	-.41**	.95**	.76**	1						
5. TBD	3.34	1.42	-.33**	.32**	.23**	.36**	1					
6. Sosyal Destek	3.76	1.10	-.17**	.34**	.30**	.34**	.28**	1				
7. Bilgisel/Maddi Destek	3.66	1.16	-.15*	.31**	.30**	.30**	.24**	.96**	1			
8. Duygusal Destek	3.85	1.04	-.18**	.33**	.27**	.35**	.30**	.95**	.86**	1		
9. Beraberlik Desteği	3.80	1.04	-.13*	.31**	.26**	.32**	.32**	.27**	.93**	.84**	.86**	1

Hipotez Testleri - Regresyon Analizi Sonuçları

Araştırmanın birinci hipotezini “iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır”, test etmek amacıyla, önce iş stresi ve iş tatmininin genel puanları, sonrasında da iş stresinin genel puanı ve iş tatmininin alt boyutları için basit regresyon analizi yapılmıştır ($R^2 = .17$, $F_{1,262} = 56.02$, $p < .01$). Total skorlar üzerinden yapılan analiz sonucuna göre, iş stresinin iş tatminini negatif yönde yordadığı görülmektedir ($\beta = -.42$, $t = -7.48$, $p = .00$). İş tatminine ilişkin toplam varyansın %17’sinin iş stresi ile açıklanmaktadır (bkz. Tablo 2).

Tablo 1.**İş Stresinin İş Tatmini ve Alt Boyutları Üzerindeki Etkisi**

Bağımlı Değişken	İş tatmini (Toplam)		
Bağımsız Değişken	İş stresi		
Düzeltilmiş R ² : .17	F: 56	p: .00	N: 264
Değişkenler	β	t	p
İş stresi	-.42	-7.48	.00
Bağımlı Değişken	Dışsal tatmin		
Bağımsız Değişken	İş stresi		
Düzeltilmiş R ² : .14	F: 45.60	p: .00	N: 267
Değişkenler	β	t	p
İş stresi	-.38	-6.75	.00
Bağımlı Değişken	İçsel tatmin		
Bağımsız Değişken	İş stresi		
Düzeltilmiş R ² : .16	F: 51.36	p: .00	N: 264
Değişkenler	β	t	p
İş stresi	-.41	-7.17	.00

İş stresi ile iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin arasındaki ilişki analiz edilmiştir (R² = .14, F_{1,265} = 45.60, p < .01). İş stresinin, dışsal tatmine ilişkin varyansın % 14'ünü açıkladığı ve dışsal tatmini negatif yönde yordadığı bulunmuştur (β = -.38, t = -6.75, p = .00). Yani iş stresi arttıkça, kişilerin dış kaynaklı iş tatmini düzeyleri azalmaktadır (bkz. Tablo 2). İş stresi ile iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin analiz edildiğinde ise iş stresinin, içsel tatmine ilişkin varyansın % 16'sını açıkladığı görülmektedir (R² = .16, F_{1,262} = 51.36, p < .01). İş stresi içsel tatmini negatif yönde (β = -.41, t = -7.17, p = .00) yordamaktadır (bkz. Tablo 2). İş stresi ve dışsal tatmin arasındaki ilişkiyle kıyaslandığında, iş stresi ve içsel tatmin arasındaki negatif ilişkinin daha güçlü olduğu görülmektedir. Bu analizler sonucunda Hipotez 1 doğrulanmıştır.

Hipotez 2'yi test etmek için TBD'nin iş stresi ile ilişkisi incelendiğinde, TBD'nin iş stresine ilişkin varyansın % 10'unu açıkladığı bulunmuştur (R² = .10, F_{1,262} = 31.17, p < .01). Aynı zamanda TBD'nin iş stresini negatif yönde yordadığı görülmektedir (β = -.33, t = -5.58, p = .00). Başka bir ifadeyle, katılımcıların TBD skorları arttıkça, iş stres düzeyleri azalmaktadır (bkz. Tablo 3). Bu da Hipotez 2'yi doğrulamaktadır.

Tablo 2.**Temel Benlik Değerlendirmesinin İş Stresi Üzerindeki Etkisi**

Bağımlı Değişken	İş stresi		
Bağımsız Değişken	TBD		
Düzeltilmiş R ² : .10	F: 31.17	p: .00	N: 264
Değişkenler	β	t	p
TBD	-.33	-5.58	.00

Hipotez 4'ü test etmek amacıyla, TBD ve iş tatmininin genel puanları için ve TBD'nin genel puanı ve iş tatmininin alt boyutları için regresyon analizi yapılmıştır. Genel puanlar üzerinden yapılan analiz sonucu, TBD'nin iş tatminine ilişkin varyansın %10'unu açıkladığını göstermektedir (R² = .10, F_{1,260} = 30.06, p < .01). Ayrıca, TBD'nin iş tatminini pozitif yönde yordadığı bulgulanmıştır (β = .32, t = 5.48, p = .00). Yani katılımcıların TBD skorları arttıkça, iş tatmin düzeyleri de artmaktadır. Elde edilen bu sonuç Hipotez 4'ü desteklemektedir.

TBD ile iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin analiz edildiğinde, TBD'nin dışsal tatmine ilişkin varyansın % 5'ini açıkladığı görülmektedir (R² = .05, F_{1,262} = 14.40, p < .01). TBD'nin dışsal tatmini pozitif yönde yordadığı bulunmuştur (β = .23, t = 3.79, p = .00). Katılımcıların TBD skorları arttıkça, dış kaynaklı iş tatmin skorları da artış göstermektedir. Öte yandan, TBD'nin, iş tatmininin diğer alt boyutu olan içsel tatmine ilişkin varyansın %13'ünü açıkladığı görülmüştür (R² = .13, F_{1,260} = 38.72, p < .01). Analiz sonuçlarına göre, TBD içsel tatmini pozitif yönde

yordamaktadır ($\beta = .36, t = 6.22, p = .00$). TBD ve dışsal tatmin arasındaki ilişkiyle kıyaslandığında, TBD'nin içsel tatminle arasındaki pozitif ilişkinin daha güçlü olduğu görülmektedir.

Hipotez 5'i test etmek için sosyal destek ve iş stresi arasındaki ilişki analiz edildiğinde, sosyal desteğin, iş stresini negatif yönde yordadığı görülmektedir ($\beta = -.17, t = -2.72, p = .007$). Ancak, sosyal desteğin iş stresine ilişkin varyansın yalnızca %2'sini açıkladığı bulunmuştur ($R^2 = .02, F_{1,263} = 7.42, p < .01$). Bu nedenle sosyal desteğin alt boyutları ile iş stresi arasındaki ilişki ayrıca test edilmemiştir. Bu sonuçlar Hipotez 5'i desteklese de iki değişken arasında istatistiksel olarak güçlü bir bağ olmadığını da ortaya koymuştur.

Hipotez 7'yi test etmek amacıyla, sosyal desteğin genel puanı ve iş tatmininin genel puanı ve alt boyutları için regresyon analizleri yapılmıştır (bkz. Tablo 4). Genel puanlar üzerinden yapılan analiz sonucuna bakıldığında, sosyal desteğin iş tatminine ilişkin varyansın %11'ini açıkladığı görülmektedir ($R^2 = .11, F_{1,261} = 33.25, p < .01$). Buna göre, sosyal destek iş tatminini pozitif yönde yordamaktadır ($\beta = .34, t = 5.77, p < .01$). Bu da Hipotez 7'yi doğrular niteliktedir. Sosyal desteğin iş tatmini ve iş stresi ile ilişkisi karşılaştırıldığında, sosyal desteğin iş tatmini için daha güçlü bir yordayıcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.

Sosyal Desteğin İş Tatmini ve Alt Boyutları Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	İş tatmini		
Bağımsız Değişken	Sosyal destek		
Düzeltilmiş R^2 : .02	$F: 7.42$	$p: .00$	$N: 262$
Değişkenler	β	t	p
Sosyal destek	-.17	-2.72	.00
Bağımlı Değişken	Dışsal tatmin		
Bağımsız Değişken	Sosyal destek		
Düzeltilmiş R^2 : .08	$F: 25.00$	$p: .00$	$N: 265$
Değişkenler	β	t	p
Sosyal destek	.30	5.00	.00
Bağımlı Değişken	İçsel tatmin		
Bağımsız Değişken	Sosyal destek		
Düzeltilmiş R^2 : .11	$F: 33.89$	$p: .00$	$N: 263$
Değişkenler	β	t	p
Sosyal destek	.34	5.82	.00

Sosyal destek ile iş tatmininin alt boyutları arasında yapılan analiz sonuçlarına göre, sosyal destek; dışsal tatmine ilişkin varyansın %8'ini açıklamakta ($R^2 = .08, F_{1,263} = 25, p < .01$) ve dışsal tatmini pozitif yönde yordamaktadır ($\beta = .30, t = 5.00, p < .01$). Öte yandan, sosyal desteğin içsel tatmin ile ilişkisine bakıldığında, içsel tatmine ilişkin varyansın %11'ini açıkladığı bulgulanmıştır ($R^2 = .11, F_{1,261} = 33.89, p < .01$). Sosyal destek içsel tatmini de pozitif yönde yordamaktadır ($\beta = .34, t = 5.82, p < .01$). Yani sosyal destek arttıkça, katılımcıların hem dış kaynaklı iş tatmin düzeyleri hem de iç kaynaklı iş tatmin düzeyleri artış göstermektedir (bkz. Tablo 4).

Sosyal desteğin alt boyutlarının iş tatmininin genel skoruna etkisi, adım adım seçme metodu (stepwise) ile çoklu regresyon analizi yapılarak değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları, duygusal desteğin iş tatmininin genel skoruna ilişkin varyansın %11'ini açıkladığını göstermektedir ($R^2 = .11, F_{1,261} = 32.92, p < .01$). Duygusal destek iş tatminini pozitif yönde yordamaktadır ($\beta = .33, t = 5.74, p = .00$). Sosyal desteğin diğer alt boyutlarının iş tatmininin genel skorunu istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemediği bulgulanmıştır.

Sosyal desteğin alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutlarına etkisine bakıldığında, bilgisel ve maddi destek dışsal tatmine ilişkin varyansın %9'unu açıkladığı ($R^2 = .09, F_{1,263} = 25.59, p < .01$), duygusal desteğin ise içsel tatmine ilişkin varyansın %12'sini açıkladığı görülmektedir ($R^2 = .12, F_{1,261} = 37.56, p < .01$). Bilgisel ve maddi

destek, dışsal tatmini pozitif yönde ($\beta = .30$, $t = 5.06$, $p = .00$) yordarken, duygusal destek de içsel tatmini pozitif yönde ($\beta = .35$, $t = 6.13$, $p = .00$) yordamaktadır. Öte yandan, beraberlik desteğinin içsel ve dışsal iş tatminine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı anlaşılmıştır.

Hipotez Testleri – Moderatör Analizi Sonuçları

Biçimleyici değişken analizleri uygulanırken, Baron ve Kenny'nin (1986) önerisiyle, bağımsız ve biçimleyici değişkenin etkileşim değeri (interaction term) hesaplanmıştır. Etkileşim değerinin hesaplanması için ise Aiken ve West'in (1991) önerilerine uyularak, değişkenlerin değerleri ortalamadan çıkartılarak merkezleştirilmiştir.

“Temel benlik değerlendirmeleri, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır.” hipotezini test ederken, öncelikle, bağımsız değişkenin (iş stresi), biçimleyici değişkenin (temel benlik değerlendirmeleri) ve bağımlı değişkenin (iş tatmini) tamamının değerleri ortalamalarından çıkartılmıştır. Böylece değişkenlerin merkezleştirilmiş değerleri oluşturulmuş ve biçimleyici regresyon analizi için hazır hale getirilmiştir. Daha sonra iş stresi ile temel benlik değerlendirmelerinin merkezleştirilmiş değerleri çarpılarak, etkileşim değerleri hesaplanmıştır ($R^2 = .21$, $F_{3,258} = 22.37$, $p = .00$). Ancak etkileşim değerleri istatistiksel olarak anlamlı çıkmadığı için, temel benlik değerlendirmelerinin, iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkide, biçimleyici bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($\beta = -.04$, $t = -.66$, $p > .05$). Başka bir ifadeyle, analiz sonucu hipotezi doğrulamamaktadır (bkz. Tablo 5).

Tablo 5.

İş Stresi ile Temel Benlik Değerlendirmesi Etkileşiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

	İş Tatmini					
	β	t	p	Düzeltilmiş R^2	F	p
İş Stresi	-.33	-5.42	.00	.21	22.369	.000
Temel Benlik Değ.	.22	3.65	.00			
İş Stresi x Sosyal Değ.	-.04	-0.66	.51			

“Sosyal destek, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır.” hipotezini test etmek amacıyla, tekrar biçimleyici değişken analizi yapılmıştır. Aynı şekilde, bağımsız değişkenin (iş stresi), biçimleyici değişkenin (sosyal destek) ve bağımlı değişkenin (iş tatmini) tamamının değerleri ortalamalarından çıkartılmış ve değişkenlerin merkezleştirilmiş değerleri oluşturulmuştur. Daha sonra iş stresi ve sosyal desteğin merkezleştirilmiş değerleri çarpılmıştır ($R^2 = .25$, $F_{3,259} = 29.03$, $p = .00$). Çarpım sonucunda elde edilen etkileşim değerleri istatistiksel olarak anlamlı çıkmadığı için analize devam edilmemiştir ($\beta = -.04$, $t = -.77$, $p > .05$). Sonuç olarak, sosyal desteğin, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide, biçimleyici bir etkisi olmadığı bulunmuştur. Yani elde edilen sonuçlar, hipotezi desteklememektedir (bkz. Tablo 6).

Tablo 6.

İş Stresi ile Sosyal Destek Etkileşiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

	İş Tatmini					
	β	t	p	Düzeltilmiş R^2	F	p
İş Stresi	-.37	-6.76	.00	.25	29.031	.00
Sosyal Destek	.29	5.15	.00			
İş Stresi x Sosyal Destek	-.04	-0.77	.441			

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırma bulguları incelendiğinde, iş stresi ile iş tatmini ve iş tatmininin alt boyutları arasında ters yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani sonuçlar, Hipotez 1'i doğrulamaktadır. İş stresi, hem dışsal tatmini hem içsel tatmini negatif yönde yordamaktadır. Başka bir ifadeyle, acil servis çalışanlarının iş stresinin artması, içsel ve dışsal

iş tatminlerinin azalmasını beraberinde getirmektedir. Daha önce iş stresi ve iş tatmini ilişkisinde bahsedildiği üzere, yüksek düzeyde iş stresi deneyimleyen bireylerin, iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu farklı örneklemeler üzerinde yapılan bir çok çalışmada saptanmıştır (Ardakani vd., 2013; Blegen, 1993; Erşan vd., 2013; Flanagan ve Flanagan, 2002; Healy ve McKay, 2000; Ramirez vd., 1996). Bu araştırmada, iş stresi ile iş tatmini arasında saptanan ilişki, önceki araştırmaların bulgularına paralel durumdadır.

Bu araştırmanın ikinci hipotezindeki “iş stresi ve temel benlik değerlendirmeleri arasında negatif bir ilişki vardır.” öngörüsü, regresyon analizi sonucunda doğrulanmıştır. Başka bir ifadeyle, olumlu temel benlik değerlendirmelerine sahip olan kimselerde, iş stresi deneyimleme oranının daha düşük olduğu bulunmuştur. Nitekim, geçmişte yapılan araştırmalar da temel benlik değerlendirmelerinin, iş stresini negatif yönde yordadığını ortaya koymuşlardır (Chang vd., 2012; Harris vd., 2009; Judge, Erez, Bono ve Thoresen, 2002).

Transaksiyonel/Bilişsel Stres Modeli, bu araştırmanın ortaya koyduğu iş stresi ve temel benlik değerlendirmeleri arasındaki ilişkiyi yorumlamaya yardımcı olabilir. Stresi kişi-çevre etkileşiminin bir neticesi olarak gören bu model, çevresel etmenler karşısında bireyin bilişsel değerlendirmelerinin önemini vurgular (Lazarus ve Folkman, 1984b). Bu modele göre, stres verici olaylara dair üç tür değerlendirme yapılabilir: Bireyin mevcut durum karşısında zarar gördüğü “zarar/kayıp” değerlendirmesi, mevcut durumu gelecekte zarara uğramaya neden olacak bir durum olarak nitelediği “tehdit” değerlendirmesi ve mevcut durumu mücadele edilmesi halinde kazanç elde edebileceği bir durum olarak algıladığı “meydan okuma” değerlendirmesi. (Lazarus ve Launier, 1978). Olumlu temel benlik değerlendirmelerine sahip kimseler, iş yerindeki stres verici olaylar karşısında, zarar/kayıp ve tehdit bilişsel değerlendirmelerinden ziyade, meydan okuma değerlendirmesi yapma eğilimindedirler (Boyar ve Mosley, 2007). Nitekim, Lazarus ve Folkman (1984b) da meydan okuma değerlendirmesi yapan bireylerin deneyimledikleri stresin, diğer iki değerlendirme türünü yapan bireylerden daha düşük düzeyde olduğunu savunmuşlardır. Başka bir ifadeyle, olumlu temel benlik değerlendirmelerine sahip kimselerin, stres etkenlerini bilişsel olarak daha pozitif yönde değerlendirmesi, stres etkenlerinin negatif etkisini sınırlandırıyor olabilir.

Bu bağlamda ele alınması gereken ikinci nokta ise, stres verici olaylar ile başa çıkma yeterliliğinin değerlendirilmesi ile temel benlik değerlendirilmeleri arasındaki ilişkidir. Nitekim, Transaksiyonel/Bilişsel Stres Modeli'ne göre, stres; bireyin karşılaştığı stres etkeni ile başa çıkamayacağına dair bilişsel değerlendirme yapması sonucu ortaya çıkar (Lazarus ve Folkman, 1984b). Bono ve Judge (2003) olumlu temel benlik değerlendirmelerine sahip bireylerin, karşılarına çıkan engelleri aşmak konusunda daha başarılı olduğunu ileri sürmüşler ve bu durumu sözü edilen bireylerin gelişmiş problem çözme stratejilerine sahip olmaları ile açıklamışlardır. Problem çözme becerilerine güvenen bireylerin ise stres etkenleri ile başa çıkma konusunda kendilerini yeterli görmeleri muhtemeldir. Dolayısıyla bu kimseler, maruz kaldıkları stres etkenleri ile başa çıkabileceklerine dair değerlendirme yapma eğiliminde olabilirler. Bu durum ise olumlu benlik değerlendirmesi yapan kimselerin, iş stresini daha az deneyimlemesine neden olabilir. Buna paralel olarak, Lazarus (2001) da stres deneyiminde belirleyici olan bilişsel değerlendirmelerin, denetim odağı ve özgüven gibi kişisel özelliklerden pozitif yönde etkilendiğini belirtmiştir. Bu kişisel özelliklerin, temel benlik değerlendirmelerinin alt boyutlarını oluşturması da bu araştırma sonucunda bulunan iş stresi ile temel benlik değerlendirmesi arasındaki negatif ilişkiyi desteklemektedir.

İş tatmini ile temel benlik değerlendirmeleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda, bu araştırmanın üçüncü hipotezinin, “iş tatmini ve temel benlik değerlendirmeleri arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır”, doğrulandığı görülmektedir. Aynı zamanda araştırma sonuçları, temel benlik değerlendirmelerinin, iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmini de pozitif yönde yordadığını ortaya koymuştur. Öte yandan, temel benlik değerlendirmelerinin içsel tatminle arasındaki pozitif ilişkinin, dışsal tatminle ilişkisine kıyasla, daha güçlü olduğu da bulunmuştur.

Temel benlik değerlendirmeleri ve iş tatminine ilişkin literatür incelendiğinde, bu iki değişken arasındaki pozitif ilişkiyi ortaya koyan birçok araştırma olduğu görülmüştür (Bono ve Judge, 2003; Chang vd., 2012; Judge vd., 1998; Judge ve Bono, 2001). Dolayısıyla, bu araştırmadan elde edilen bulgu da literatürdeki araştırma

sonuçlarına paralel şekildedir. Bu bulgular, iş tatminini açıklayan kuramlardan biri olan 'Yatkınlık Yaklaşımı' (Disposition Approach) ışığında incelenebilir. Bu yaklaşım, iş koşullarından bağımsız olarak, kişisel özelliklerin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu savunmaktadır (Levin ve Stokes, 1989). Temel benlik değerlendirmeleri ise dört temel kişisel özellik olan, öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı alt boyutlarından oluşmaktadır. Yatkınlık Yaklaşımıyla uyumlu bir şekilde, bu dört kişisel özelliğin, iş tatminini olumlu yönde etkilediği düşünülebilir. Bu durumun nedeni, Yatkınlık Yaklaşımı bağlamında incelenecek olursa, bahsi geçen kişisel özelliklerin, bireylerin pozitif duygulanım temayülünü artırdığı ve sık deneyimlenen pozitif duygulanımın ise iş hayatında, iş tatmini olarak kendisini gösterdiği iddia edilebilir (Judge ve Bono, 2001).

Öte yandan, temel benlik değerlendirmelerinin, işin niteliklerine dair algıyı etkileyerek de iş tatminini yordadığı da düşünülmektedir. Nitekim, olumlu temel benlik değerlendirmelerine sahip kimseler; iş kontrolü, görev anlamlılığı, görev çeşitliliği, işten elde edilen ödül gibi iş tatmini için önemli olan değişkenleri ön plana çıkarma eğilimindedirler (Judge vd., 1998). Buna paralel olarak, Chang vd. (2012) da 149 araştırmayı inceledikleri meta-analiz çalışmalarında, temel benlik değerlendirmeleri ile algılanan olumlu iş özellikleri arasında pozitif korelasyon olduğunu ortaya koymuşlardır. İşe dair pozitif özellikleri vurgulamanın ise iş tatmin düzeyinde artışı beraberinde getirmesi olağandır.

Temel benlik değerlendirmelerinin işe dair algıyı etkilemesinin yanı sıra, iş tatminine neden olabilecek davranışları da etkilemesi ihtimal dahilindedir. Bazı araştırmalarda, temel benlik değerlendirmeleri ile motivasyon ve iş performansı arasında pozitif bir ilişki olduğu iddia edilmektedir (Erez ve Judge, 2001; Judge vd., 1998). Bono ve Judge'e (2003) göre ise olumlu benlik algısına sahip kimseler, yeteneklerine güvenmeleri nedeniyle, daha iyi performans göstermeye meyillidirler. Bu durum, McClelland'ın (1971) Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi'ni aklı getirmektedir. Bu teoriye göre, iş tatmini için bireylerin ilişki, güç ve başarı ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Olumlu benlik algısına sahip kimselerin, daha yüksek iş performansı göstermeleri, üç temel ihtiyaçtan biri olan başarı ihtiyacının karşılanması olarak yorumlanabilir. McClelland'ın teorisine uyumlu bir şekilde, başarı ihtiyacının karşılanması ise daha yüksek düzeyde iş tatmini deneyimlemeye neden olabilir.

Bu araştırmanın temel benlik değerlendirmeleri ve iş tatmini ilişkisine dair bir diğer önemli bulgusu ise temel benlik değerlendirmelerinin içsel tatminle, dışsal tatmine kıyasla, daha güçlü bir ilişkisinin bulunmasıdır. Yukarıda bahsedildiği gibi, temel benlik değerlendirmelerinin, işin nitelikleriyle ilgili algıyı etkilemesi, bu bulgu için bir açıklama olarak kullanılabilir. İçsel tatmin ile ilişkilendirilen, iş serbestliği, bağımsız çalışma, vicdani tatmin, işe dair sorumluluk hissetme, yeteneklerini kullanma imkânı, başarı hissi gibi değişkenler nispeten soyut ve öznel kavramlar olarak tanımlanabilir. Dışsal tatmin ile ilişkilendirilen, çalışma şartları, ücret, şirket politikaları gibi değişkenler ise daha somut ve nesnel kavramlardır. Dolayısıyla, temel benlik değerlendirmeleri, subjektif değerlendirmenin mümkün olduğu içsel tatmini oluşturan değişkenlerde, dışsal tatmini oluşturan değişkenlere kıyasla, daha etkili olabilir. Ayrıca mevcut örneklemimiz olan acil servis çalışanları için çalışma şartları hemen hemen pek çok hastanede benzer nitelikler göstermektedir, bu durum dışsal tatmin boyutunda varyansın düşük olmasına neden olmuş olabilir.

İş stresi ile sosyal destek arasındaki ilişki analiz edildiğinde, beşinci hipotezin, "İş stresi ve sosyal destek arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır", doğrulandığı görülmüştür. Yani, sosyal destek, iş stresini negatif yönde yordamaktadır. Ancak analiz sonucu, söz konusu negatif ilişkinin zayıf olduğunu da ortaya koymuştur ($\beta = -.17$, $t = -2.72$, $p = .007$). Farklı örneklem üzerinde yapılan araştırmalar da sosyal destek arttıkça, iş stresinin azaldığını ortaya koymuşlardır (AbuAlRub, 2004; Adriaenssens vd., 2011; Kipling, 1998; Mansour ve Tremblay, 2016).

Öte yandan, iş stresi ile sosyal destek arasında zayıf bir ilişki saptanmasının nedenleri üzerinde de durulması gerekmektedir. Söz konusu bulguya, Karasek ve Theorell'in (1990) Talep-Kontrol-Destek Modeli ışık tutabilir. Bu modele göre, iş stresinin ortaya çıkış sebebi, iş taleplerinin yüksek, iş kontrolü ve sosyal desteğin düşük olduğu çalışma ortamlarıdır. Başka bir ifadeyle, bu modelde, her ne kadar sosyal desteğin iş stresine karşı koruyucu yönü vurgulansa da iş talepleri ve iş kontrolü değişkenlerinin de iş stresi üzerindeki belirleyici etkisine işaret edilmektedir. Bu araştırmada, iş stresi ile sosyal destek arasındaki negatif ilişkinin zayıf bulunması, iş talepleri ve iş kontrolü değişkenlerinin, iş stresi ve sosyal destek arasındaki ilişkiye müdahil olması ile açıklanabilir.

Araştırmanın örnekleminin acil servis çalışanlarından oluştuğu düşünüldüğünde, bu açıklama makul görünmektedir. Acil servisler; yüksek hasta sayısı, hemşire ve doktor sayısının yetersizliği, ağır iş yükü, kısıtlı iş kaynakları, uzun çalışma saatleri gibi nedenlerden dolayı iş taleplerinin yüksek olduğu çalışma ortamlarıdır (Burbeck vd., 2002; Kovacs ve Croskerry, 1999; Mcfarlane vd., 2004; Wu vd., 2011). Öte yandan, zaman baskısı, kısa sürede ve yetersiz bilgiyle hayati kararlar verme zorunluluğu, vardiya sisteminden dolayı değişen çalışma saatleri, travmatik olaylara sık maruz kalmak gibi durumlar ise acil servislerde iş kontrolünün düşük olmasının başlıca nedenleri arasında yer almaktadır (Adriaenssens, De Gucht ve Maes, 2015; Browning, Ryan, Thomas, Greenberg ve Rolniak, 2007; Gregov vd., 2011; Puttonen, Härmä ve Hublin, 2010). Talep-Kontrol-Destek Modeli açısından bakıldığında, acil serviste mevcut iş taleplerinin yüksek olması ve iş kontrolünün düşük olması, sosyal desteğin koruyucu etkisini azaltarak, iş stresinin artmasına neden olabilir. Başka bir ifadeyle, iş stresi ve sosyal destek arasındaki negatif ilişkinin zayıf olması, acil servisin çalışma koşulları ile yakından ilgili olabilir.

Analiz sonuçları, araştırmanın altıncı hipotezinin, "İş tatmini ve sosyal destek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır" de doğrulandığını ortaya koymaktadır. Yani, acil servis çalışanlarının aldıkları sosyal destek arttıkça, iş tatmini düzeyleri de artış göstermektedir. Aynı zamanda, sosyal destek ile iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmin arasında pozitif bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Sosyal desteğin alt boyutlarından bilgisel ve maddi desteğin dışsal tatmini, duygusal desteğin ise içsel tatmini pozitif yönde yordadığı sonucuna da ulaşılmıştır.

İş tatmini ile sosyal destek arasındaki pozitif ilişkiye dair bulgu önceki araştırmaların bulguları ile de paralellik göstermektedir (Acker, 2004; Baruch-Feldman vd., 2002; Bradley ve Cartwright, 2002; Singh ve Singi, 2015). Nitekim, acil servislerin kaotik atmosferi ve yoğun çalışma koşulları, bireysel ve bağımsız çalışmayı mümkün kılmamaktadır. Bu durum, acil servislerde, iş tatmini açısından, kişiler arası ilişkilerin önemini artırmaktadır (Stein-Parbury ve Liaschenko, 2007). Lin, Dean ve Ensel'in (1981) kriz anında sosyal bağlar sayesinde ulaşılabilen kaynaklar olarak tanımladığı sosyal destek, acil servis gibi kriz durumlarının sık yaşandığı bir ortamda karşılaşılan problemlere karşı çalışanları güçlendirebilir.

İş tatmini ile ilişkisine ışık tutması açısından, sosyal desteği teorik açıdan da incelemekte fayda bulunmaktadır. Maslow'un (1943) İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi'nde belirtilen sosyal ihtiyaçlar ve ait olma/sevgi ihtiyacı; McClelland'ın (1971) Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi'nde belirtilen ilişki ihtiyacı; sosyal desteğin tanımlarında da bulunan sevgi, ilişki ve ait olma gibi boyutları içermesi bakımından, sosyal destek başlığı altında ele alınabilir. Bu iki teori, sosyal destek ihtiyacının karşılanması durumunda, iyi oluş haline ulaşabileceğini öngörmektedir. Söz konusu teorilere göre, iş tatmini ise iyi oluş halinin iş hayatındaki bir yansımasıdır. Bu teoriler açısından araştırmanın sonucu incelendiğinde, sosyal destek ihtiyacı karşılanan acil servis çalışanlarının genel iyi oluş hallerinin, iş yerinde iş tatmini olarak kendisini gösterdiği iddia edilebilir.

Bu çalışmada elde edilen, sosyal desteğin alt boyutlarından bilgisel ve maddi desteğin dışsal tatmini; duygusal desteğin ise içsel tatmini pozitif yönde yordadığı bulgusunun, içsel ve dışsal tatmin arasındaki farklılıklar incelendiğinde, anlamlı olduğu görülmektedir. Problemlerle başa çıkmak için gerekli somut yardımın sağlanması olarak tanımlanan bilgisel ve maddi desteğin, çalışma koşullarıyla ilişkilendirilen dışsal tatmin ile arasında pozitif ilişki bulunması olağan bir durumdur. Nitekim, acil servisteki problemlerin çözümünde rol oynayan bilgisel ve maddi desteğin, çalışma koşullarını olumlu yönde dönüştürücü bir etkisinin olması muhtemeldir. Öte yandan, şefkat, sevgi, onay, takdir, empati gibi duyguların karşı tarafa iletilmesi olarak tanımlanan duygusal destek ile örgütteki görevin niteliklerinden kaynaklanan içsel tatmin arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durum, duygusal desteğin, bireylerin değerlendirme biçimlerini etkilemesi sonucunda, işin niteliklerini daha pozitif yorumlamaları ile ilgili olabilir. Özellikle duygusal desteğin; takdir edilmek, onaylanmak ve olumlu geri bildirim almak gibi boyutlarının, içsel tatminin; başarı hissi, işe dair sorumluluk hissetmek ve vicdani tatmin gibi unsurlarını olumlu yönde etkilemesi olasıdır.

Biçimleyici değişken analizi sonucunda "temel benlik değerlendirmeleri, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır." hipotezinin doğrulanmadığı görülmüştür. Yani temel benlik değerlendirmelerinin biçimleyici değişken olmadığı bulunmuştur. Temel benlik değerlendirmeleri ve iş stresi

tanımlarını incelemek, bu bulguyu anlamlandırmak için elzemdir. Temel benlik değerlendirmeleri; öz yeterlilik, özsaygı, kontrol odağı, duygusal denge gibi kendine odaklı değerlendirmeleri içermektedir. Öte yandan, iş stresi yalnızca bireysel etkenlerin değil, aynı zamanda çevresel etkenlerin de bir sonucudur. Dolayısıyla, bireyin kendine yönelik olumlu değerlendirmeleri, çevresel faktörlerin etkisini her zaman sınırlayamayabilir. Örneğin, içsel kontrol odağına sahip bir birey için, kontrol inancının yüksek olması, kendi kontrol alanında olan durumlarda etkili olabilir. Ancak iş stresinin, kontrol edilmesi mümkün olmayan unsurları da içermesi, kontrol inancının olumlu etkisini kısıtlayabilir. Örneklemin acil servis çalışanlarından oluşması da bu açıklamayı destekler niteliktedir. Nitekim acil servis; kaotik, kontrol edilemez ve öngörülemeyen unsurları içeren bir iş ortamı olarak nitelendirilmektedir. Gelecek hastaları yönetememek, zamanı planlayamamak, kısıtlı bilgi ile karar vermek zorunda olmak gibi durumlar, acil servisin bu şekilde nitelendirilmesine neden olmaktadır. Acil serviste, kontrol edilmesi mümkün olmayan etkenlerin yol açtığı stres düzeyinin, olumlu ve olumsuz temel benlik değerlendirmelerine sahip kimseler arasında önemli ölçüde farklılık göstermemesi olasıdır. Başka bir ifadeyle, temel benlik değerlendirmeleri, acil servisin kendine özgü atmosferi sebebiyle, iş stresi üzerinde sınırlı etkiye sahip olabilir ve iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi etkileyecek kadar güçlü bir rol oynayamayabilir. Bireysel kontrole daha fazla imkân tanıyan bir iş ortamından toplanan farklı bir örneklem ile farklı sonuçlar elde etmek mümkün olabilir.

Analiz sonuçları “sosyal destek, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır.” hipotezinin de doğrulanmadığını ortaya koymaktadır. Yani, sosyal desteğin, söz konusu ilişkide biçimleyici bir etkisi olmadığı bulunmuştur. Bu durum, araştırmada kullanılan Sosyal Destek Ölçeği'nin, genel sosyal desteği ölçmesinden kaynaklanıyor olabilir. Yani, söz konusu ölçek, yalnızca iş arkadaşlarından veya amirlerden alınan sosyal desteği değil, aynı zamanda, aile, akraba ve iş dışındaki arkadaşlardan alınan sosyal desteği de ölçmektedir. İş haricindeki ilişkilerden elde edilen sosyal desteğin ise iş stresi üzerindeki direkt etkisi sınırlı olabilir. Daha spesifik bir şekilde, örgütteki sosyal ilişkiler ağından elde edilen sosyal desteği değerlendiren bir ölçek kullanılması durumunda, farklı bir sonuca ulaşmak mümkün olabilir.

Bu araştırmada veri toplama yöntemlerinin yol açtığı bazı sınırlılıklar da bulunmaktadır. Araştırmada öz-bildirim ölçekleri kullanılması, tepki yanlılığı (response bias) problemini ortaya çıkarabilir. Ayrıca, bağımlı ve bağımsız değişkenleri değerlendiren ölçekler, aynı örneklemde, eş zamanlı olarak toplanmıştır. Bu durum ise ölçüm hatalarının ana sebeplerinden biri olan ortak metod yanlılığına (common method bias) yol açabilir. Araştırmada kullanılan örneklem, kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi (convenience sampling method) ile seçilmiştir. Dolayısıyla, örneklemin genel nüfusu temsil kabiliyeti düşüktür. Araştırmanın katılımcıları, İstanbul'un farklı bölgelerinde bulunan hastanelerde görev yapan acil servis çalışanlarıdır. İstanbul'un kozmopolit yapısı ve kalabalık bir metropol olması da araştırmanın sonuçlarının genellenmesini engellemektedir. Buna ek olarak, araştırmanın kesitsel bir çalışma (cross sectional study) olması değişkenler arasında neden-sonuç ilişkisinin kurulamamasına neden olmaktadır ve sonuçların ilişkiler olarak değerlendirilmesinde fayda vardır

KAYNAKLAR

- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholarship*, 36(1), 73-78.
- Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community mental health journal*, 40(1), 65-73.
- Adriaenssens, J., De Gucht, V. ve Maes, S. (2015). Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *Journal of nursing management*, 23(3), 346-358.
- Adriaenssens, J., De Gucht, V., Van Der Doef, M. ve Maes, S. (2011). Exploring the burden of emergency care: predictors of stress-health outcomes in emergency nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 67(6), 1317-1328.
- Aiken, L.S., ve West, S.G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park: CA: Sage
- Ardakani, M. B., Zare, M., Mahdavi, S., Ghezavati, M., Fallah, H., Halvani, G., ... ve Bagheraati, A. (2013). Relation between job stress dimensions and job satisfaction in workers of a refinery control room. *Journal of Community Health Research*, 1(2), 198-208.
- Baron, R.M., ve Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D. ve Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 84-93.
- Baycan, A. (1985). An Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nursing research*, 42(1), 36-41.
- Bono, J. E. ve Judge, T. A. (2003). Core self-evaluations: A review of the trait and its role in job satisfaction and job performance. *European Journal of Personality*, 17(1), 5-18.
- Boyar, S. L. ve Mosley, D. C. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 265-281.
- Bradley, J. R. ve Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health, and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management*, 9(3), 163-182.
- Browning, L., Ryan, C. S., Thomas, S., Greenberg, M. ve Rolniak, S. (2007). Nursing specialty and burnout. *Psychology, Health & Medicine*, 12(2), 148-154.
- Burbeck, R., Coomber, S., Robinson, S. M. ve Todd, C. (2002). Occupational stress in consultants in accident and emergency medicine: a national survey of levels of stress at work. *Emergency Medicine Journal*, 19(3), 234-238.
- Chang, C. H., Ferris, D. L., Johnson, R. E., Rosen, C. C. ve Tan, J. A. (2012). Core self-evaluations: A review and evaluation of the literature. *Journal of management*, 38(1), 81-128.
- Chiang, Y. M. ve Chang, Y. (2012). Stress, depression, and intention to leave among nurses in different medical units: Implications for healthcare management/nursing practice. *Health Policy*, 108(2), 149-157.
- Cohen, S. ve Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310-357.
- Efeoğlu, I. F. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Türkiye.
- Erez, A. ve Judge, T. A. (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance. *Journal of applied psychology*, 86(6), 1270-1279.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- Flanagan, N. A. ve Flanagan, T. J. (2002). An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Research in nursing & health*, 25(4), 282-294.
- Gregov, L., Kovačević, A. ve Slišković, A. (2011). Stress among Croatian physicians: comparison between physicians working in emergency medical service and health centers: pilot study. *Croatian medical journal*, 52(1), 8-15.
- Harris, K. J., Harvey, P. ve Kacmar, K. M. (2009). Do social stressors impact everyone equally? An examination of the moderating impact of core self-evaluations. *Journal of Business and Psychology*, 24(2), 153-164.
- Healy C. ve McKay M.F. (2000) Nursing stress: the effect of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing* 31(3), 681-688.
- House, R. J. ve Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational behavior and human performance*, 7(3), 467-505.
- Hunsaker, S., Chen, H. C., Maughan, D. ve Heaston, S. (2015). Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(2), 186-194.
- Judge, T. A. ve Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A. ve Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: the role of self-concordance and goal attainment. *Journal of applied psychology*, 90(2), 257-268.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E. ve Thoresen, C. J. (2002). Are measures of self-esteem, neuroticism, locus of control, and generalized self-efficacy indicators of a common core construct?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(3), 693-710.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E. ve Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnel psychology*, 56(2), 303-331.
- Judge, T. A., Locke, E. A. ve Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. ve Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of applied psychology*, 83(1), 17-34.
- Karasek, R. ve Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kilcoyne, M. ve Dowling, M. (2007). Working in an overcrowded accident and emergency department: nurses' narratives. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 25(2), 21-27.
- Kipling, C. (1998). Mental health nurses' strategies for coping with stress. *Mental Health Nursing*, 17, 18-22.
- Kisbu, Y. (2006). Influences of regulatory focus, core self-evaluations and age on biases in perception and choice (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Koç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
- Kovacs, G. ve Croskerry, P. (1999). Clinical decision making: an emergency medicine perspective. *Academic emergency medicine*, 6(9), 947-952.
- Krespi, M. (1993). An investigation of the relationship of life events and social support with depression in dialysis patients (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
- Lazarus, R. S. (2001). Relational meaning and discrete emotions. In K. Scherer, A. Schorr ve T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research* (pp. 37-67). New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984b). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R. S. ve Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. In L. A. Pervin ve M. Lewis (Eds.), *Perspectives in interactional psychology* (pp. 287-327). New York: Plenum.

Levin, I. ve Stokes, J. P. (1989). Disposition Approach to Job Satisfaction: Role of Negative Affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.

Li, J. ve Lambert, V. A. (2008). Job satisfaction among intensive care nurses from the People's Republic of China. *International Nursing Review*, 55(1), 34-39.

Lin, N., Dean, A. ve Ensel, W. M. (1981). Social support scales: A methodological note. *Schizophrenia Bulletin*, 7(1), 73-89.

Mansour, S. ve Tremblay, D. G. (2016). Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: Mediating role of work-family and family-work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1778-1804.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370-396.

Mayo, M., Sanchez, J. I., Pastor, J. C. ve Rodriguez, A. (2012). Supervisor and coworker support: a source congruence approach to buffering role conflict and physical stressors. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(18), 3872-3889.

McClelland, D. C. (1971). *Assessing human motivation*. New York: General Learning Press.

McFarlane, D., Duff, E. M. ve Bailey, E. Y. (2004). Coping with occupational stress in an accident and emergency department. *The West Indian medical journal*, 53(4), 242-247.

Potter, C. (2006). To what extent do nurses and physicians working within the emergency department experience burnout: A review of the literature. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 9(2), 57-64.

Puttonen, S., Härmä, M. ve Hublin, C. (2010). Shift work and cardiovascular disease —pathways from circadian stress to morbidity. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 36(2), 96-108.

Ramirez, A. J., Graham, J., Richards, M. A., Gregory, W. M. ve Cull, A. (1996). Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *The Lancet*, 347(9003), 724-728.

Singh, A. P. ve Singhi, N. (2015). Organizational Role Stress and Social Support as Predictors of Job Satisfaction among Managerial Personnel. *Journal of Psychosocial Research*, 10(1), 1-10.

Skipper, J. K., Jung, F. D. ve Coffey, L. C. (1990). Nurses and shiftwork: effects on physical health and mental depression. *Journal of Advanced Nursing*, 15(7), 835-842.

Sparks, K. ve Cooper, C. L. (1999). Occupational differences in the work-strain relationship: Towards the use of situation-specific models. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(2), 219-229.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Stein-Parbury, J. ve Liaschenko, J. (2007). Understanding collaboration between nurses and physicians as knowledge at work. *American Journal of Critical Care*, 16(5), 470-477.

Torun, A. (1995). Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.

Trivellas, P., Reklitis, P. ve Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in health care. *Procedia-social and behavioral sciences*, 73, 718-726.

Uchino, B. N., Cacioppo, J. T. ve Kiecolt-Glaser, J. K. (1996). The relationship between social support and physiological processes: a review with emphasis on underlying mechanisms and implications for health. *Psychological bulletin*, 119(3), 488-531.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relation Center

Wu, H., Sun, W. ve Wang, L. (2011). Factors associated with occupational stress among Chinese female emergency nurses. *Emerg Med J*, 29(7), 554-558.

Xiao, Y., Wang, J., Chen, S., Wu, Z., Cai, J., Weng, Z., ... ve Zhang, X. (2014). Psychological distress, burnout level and job satisfaction in emergency medicine: a cross-sectional study of physicians in China. *Emergency Medicine Australasia*, 26(6), 538-542.

How to Cite This Article:

Aglar A. E., Arıkan S., (2018). Acil Servis Çalışanlarında Stres ve İş Tatmini: Temel Benlik Değerlendirmeleri ve Sosyal Desteğin Rolü. *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 3(2), 119-139.

Ekler**EK A. Demografik Bilgi Formu**

Anketin bu bölümünde, demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek ya da boşluğu doldurarak belirtiniz.

1) Cinsiyetiniz?

Bay Bayan

2) Yaşınız?

.....

3) Medeni durumunuz?

Evli Bekar Diğer

4) Eğitim durumunuz nedir?

Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

4) Mesleğiniz nedir?

Uzman Hekim Uzmanlık öğrencisi hekim Pratisyen Hekim Hemşire

Laboratuvar Teknisyeni Radyoloji Teknisyeni Acil Tıp Teknisyeni

5) Aylık geliriniz ne kadardır?

1000 -1999 TL 2000-2999 TL 3000-3999 TL

4 000-4.999TL 5000 TL ve üstü

6) Meslekte kaçınıcı yılınızdasınız?

.....

7) Acil serviste ne kadar süredir çalışıyorsunuz?

..... yılay

8) Şu anda çalıştığınız kurum nedir?

Eğitim ve Araştırma Hastanesi Üniversite Hastanesi

Devlet Hastanesi Üniversite Afiliye Özel Hastane

EK B. İş Stresi Ölçeği

Lütfen size en uygun olan cevabı ilgili kutucuğa işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum		Fikrim Yok		Kesinlikle Katlıyorum
İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	1	2	3	4	5
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	1	2	3	4	5
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	1	2	3	4	5
İşyerimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	1	2	3	4	5

EK C. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Her cümleye cevap verirken, “Bu yönden işimden ne derece memnunuz?” diye kendinize sorunuz.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından	1	2	3	4	5
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	1	2	3	4	5
Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	1	2	3	4	5
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden	1	2	3	4	5
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	1	2	3	4	5
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden	1	2	3	4	5
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden	1	2	3	4	5
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden	1	2	3	4	5
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden	1	2	3	4	5
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	1	2	3	4	5
Terfi imkanının olması yönünden	1	2	3	4	5
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi yönünden	1	2	3	4	5
Çalışma şartları yönünden	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları yönünden	1	2	3	4	5
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	1	2	3	4	5
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	1	2	3	4	5
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından	1	2	3	4	5

EK D. Temel Benlik Değerlendirmesi Ölçeği

Lütfen size en uygun olan cevabı ilgili kutucuğa işaretleyerek belirtiniz.

	Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Hayatta hak ettiğim başarıyı elde edeceğimden eminim.	1	2	3	4	5
2. Bazen depresyonda hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Bir şeyi denediğimde, genellikle başarırım.	1	2	3	4	5
4. Bazen, başarısız olduğumda kendimi değersiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
5. Bana verilen görevleri başarıyla tamamlarım.	1	2	3	4	5
6. Bazen, işimin benim kontrolümde olmadığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
7. Genel anlamda, kendimden memnunum.	1	2	3	4	5
8. Yeteneklerim konusunda şüphelerim vardır.	1	2	3	4	5
9.Yaşamımda olacaklar konusunda karar verebilirim.	1	2	3	4	5
10.Kariyerimde başarının benim elimde olmadığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
11.Problemlerimin çoğu ile baş edebilecek kapasiteye sahibim.	1	2	3	4	5
12.Yaşamın bazen bana kasvetli ve umutsuz görüldüğü anlar da vardır.	1	2	3	4	5

EK E. Sosyal Destek Ölçeği

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
İhtiyacınız olduğunda duygu ve düşüncelerinizi paylaştığımız, dertleştiğiniz kişileri ne sıklıkta bulabiliyorsunuz?	1	2	3	4	5
İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size sevgilerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	1	2	3	4	5
Sarılma, öpme, dokunma gibi yollarla fiziksel olarak sevgi görme ihtiyacı hissettiğinizde, yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?	1	2	3	4	5
Her şeyin iyiye gideceği hakkında temin edilme ve teselli edilme ihtiyacını hissettiğinizde yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?	1	2	3	4	5
İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız ne sıklıkta sizi neşelendiriyor, moralinizi düzeltmek için şakalar yapıyorlar?	1	2	3	4	5
Zor bir durumla karşılaştığınızda, yakınlarınız ihtiyaç duyduğunuz önerileri ne sıklıkta veriyorlar?	1	2	3	4	5
İhtiyacınız olduğunda size gerekli bilgileri veya yardımı nereden alabileceğinizi yakınlarınız ne sıklıkta söylüyor?	1	2	3	4	5
İçinde bulunduğunuz zor durumlarda, yakınlarınız ne sıklıkta çare buluyor veya çözümler getiriyorlar?	1	2	3	4	5
Gelecekle ilgili planlar yaparken yakınlarınızın görüşlerine ihtiyaç duyduğunuzda size ne sıklıkta katkıda bulunuyorlar?	1	2	3	4	5
Maddi yardıma ihtiyacınız olduğunda, yakınlarınızdan bu yardımı ne sıklıkta alabiliyorsunuz?	1	2	3	4	5
İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size araba veya benzeri değerli bir eşyayı ne sıklıkta ödünç verebiliyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınız size işlerinizde ne sıklıkta yardım ediyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınızın sizinle birlikte gideceğiniz yerlere gelmesine ve size eşlik etmesine ihtiyaç duyduğunuzda, bunu ne sıklıkta yapıyorlar?	1	2	3	4	5
Hastalık, iş gezisi, tatil vb. gibi nedenlerle evden uzak kalmanız gerektiğinde, yakınlarınız ne sıklıkta aile bireylerinizle ilgileniyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınız size değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınız yaptığınız işlere değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	1	2	3	4	5
Uzun süreli ve çözümlenmesi güç bir sorunla karşı karşıya olduğunuzda, yakınlarınız ne sıklıkta sizin yanınızda olduklarını hissettiriyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınız sizi ne sıklıkta, yaptığınız yanlışlara rağmen kabul ediyorlar?	1	2	3	4	5
Yakınlarınız size ne sıklıkta boş zamanlarınızda beraber olmayı, bir arada bir şeyler yapmayı teklif ediyorlar?	1	2	3	4	5